

Інформаційна Панель



Зміст

Огляд інформаційної панелі2					
a. (Фільтри				
b.]	Інформаційна панель «Карта»				
c.]	Інформаційна панель «Зведення»				
d.]	Інформаційна панель «Опитування»				
Налаштування наявних інформаційних панелей 10					
Створення спеціальних інформаційних панелей 11					
a.]	Покрокова інструкція				
b.]	Параметри інформаційної панелі				
Викори	стання мобільного застосунку	. 14			
Платні преміум-послуги15					
Додаткові ресурси16					
	Огляд і а. b. c. d. Hалашт Створез а. b. Викори Платні Додатк	Огляд інформаційної панелі			



Огляд інформаційної панелі

Інформаційна панель забезпечує глибинний аналіз показників ефективності вашої компанії на основі показника репутації та додаткових показників.

Вкладка **Інформаційні панелі** пропонує попередньо наповнені інформаційні панелі загального доступу для відстеження тональності, показника репутації, ефективності опитувань і показників високого рівня для різних рішень.

Крім того, ви можете переглянути збережені власні інформаційні панелі, а також інформаційні панелі, якими з вами поділилися інші.

Щоб розгорнути меню «Інформаційні панелі», натисніть на стрілку у верхньому правому куті навігаційного меню в лівій частині екрана.



Фільтри

Вибір фільтрів у верхньому рядку визначає відображення даних на вкладці. Крім того, ви можете додати індивідуальні налаштування до кожної інформаційної панелі.

MARKET-DMA	DISCONTINUED-OPS		ТҮРЕ	REGION	DISTRICT	
All -	All	•	All 👻	All 👻	All	*
MARKET	STATE		LOCATION	DATE RANGE		
All -	All	•	All 👻	Last year 👻		



Інформаційна панель «Карта»

Інформаційна панель «Карта» – це екран за замовчуванням, який з'являється після входу до облікового запису (якщо у вас є доступ до більш ніж одної філії).



Ознайомтесь детальніше з панеллю «Карта», натискаючи на різні її властивості та виконуючи кроки, зазначені нижче:



Reputation

Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Панель «Карта» складається з наступних чотирьох компонентів:

Показник репутації

Середній показник репутації всіх вибраних філій.

- Середній показник по галузі відображає 1000 компаній у вашій галузі (клієнтів і не клієнтів Reputation.com).
- Найкращі у своєму класі відображає найвищі бали з цієї вибірки 1000 компаній.



Регіони з найвищим середнім показником репутації і найнижчим середнім показником репутації.

Якщо перемкнути карту з відображення оцінки репутації на відображення рейтингу, то «лідер» – це філія з найвищим середнім рейтингом, а «аутсайдер» – це філія з найнижчим середнім рейтингом.

Якщо жодна філія не відповідає вибраним фільтрам, з'являється порожнє сіре вікно.





No Data
100 - 199
200 - 299
300 - 399
400 - 499
500 - 599
600 - 699
700 - 799
800 - 1,000



Легенда

Дані поділяються на діапазони залежно від Кольорової карти за фільтром (показник репутації або оцінка), вибраним в індивідуальних налаштуваннях.

Відсутність даних означає, що з вашим обліковим записом не пов'язаний жодний регіон у вибірці або ж із цим регіоном не пов'язаний жодний відгук.

Порівняльний аналіз

Фільтр «порівняльний аналіз» під індивідуальними налаштуваннями дозволяє розфарбувати карту, залежно від того, чи знаходяться показники роботи регіонів вище або нижче за середню оцінку по галузі, кращу оцінку в групі або середню оцінку ваших філій.

Крім того, якщо увімкнуто рішення Аналіз конкурентів, можна розфарбувати карту, щоб порівняти з конкретним конкурентом або всіма конкурентами.

Reputation

Інформаційна панель «Зведення»

Інформаційна панель «Зведення» надає порівняльний аналіз для рішень, увімкнених для вашого облікового запису. Якщо ви вибрали конкретну філію з інформаційної панелі «Карта», то фільтр філії вже налаштовано. <u>Не всі рішення</u> можуть бути доступними для вашого облікового запису.



Показник репутації

Відображає показник репутації вашого облікового запису за вибраний проміжок часу. Під результатами доступні середній показник по галузі та найкращі у класі, що дозволяє вам провести порівняння. Крім того, для порівняння доступний показник за попередній часовий проміжок вашого облікового запису.



Опитування

Відображає коефіцієнт лояльності клієнтів (NPS), середню оцінку і кількість учасників опитування (відмінну від онлайн-відгуків). Під результатами вказана різниця у відсотках на основі попереднього вибраного порівняльного періоду.

Коефіцієнт лояльності клієнтів – це індекс в діапазоні від -100 до 100, який вимірює те, наскільки охоче клієнти рекомендують ваші товари та послуги іншим. Значення індексу визначається відповідями, отриманими під час опитувань з відповідними питаннями, як показано на зображенні нижче:

 Based on your recent experience with BDP Optometry, how likely are you to recommend to a friend, family member, or a colleague? Click on a star to set a rating.
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Like	ly								V	ery Likely

Клієнти, які поставили оцінку 6 чи нижче – це «критики», оцінку 7 або 8 – «нейтральні», а 9 або 10 – «прихильники». Щоб вирахувати ваш коефіцієнт лояльності клієнтів, система віднімає відсоток «критиків» від відсотку «прихильників». Отже, якщо 50% респондентів – це «прихильники», а 10% – «критики», ваш коефіцієнт лояльності клієнтів становить 40.





Відгуки

Відображає середню оцінку та кількість відгуків за вибраними фільтрами.

Під результатами вказана різниця у відсотках на основі попереднього порівняльного періоду.



Оголошення

Відображає перегляд оголошень і реакції на них – запити інформації про номери телефону та маршрути проїзду та переходи на сайт зі сторінок ваших оголошень.



Соцмережі

Відображає статистику соцмереж: загальну кількість дописів, кількість підписників та загальне залучення (напр., коментарі, вподобайки). Під результатами вказана різниця у відсотках на основі попереднього порівняльного періоду.



Термінал

Відображає результати відгуків, що надійшли із систем із підтримкою терміналів (функція успадкування). Число означає кількість респондентів, які брали участь в опитуваннях, що проводилися вашою компанією (власні опитування).



Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides



Дiï

Відображає показники дій для необроблених заявок, кількість протермінованих заявок та відсоток заявок, закритих вчасно.



Вхідні

Відображає показники кількості бесід, середнього часу відповіді та швидкості відповіді.

Під результатами вказана різниця у відсотках на основі попереднього порівняльного періоду.

Примітка: Використовуйте фільтри у верхній частині сторінки, щоб сортувати дані. Налаштуйте фільтри на панелі «Зведення», а також на будь-якій іншій панелі інструментів на платформі.

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All -	All -	All -	All 👻
BRAND	DATE RANGE		
All	Last year 👻		



Інформаційна панель «Опитування»

Інформаційна панель «Опитування» забезпечує узагальнений огляд показників ефективності за всіма вашими активними опитуваннями. Ця інформаційна панель містить спеціальні «віджети інформаційної панелі», які дозволяють накопичувати всі дані зі всіх опитувань. Якщо ви не бажаєте включати всі опитування в інформаційну панель, ви можете налаштувати кожен віджет.

Загальний індекс споживчої лояльності (NPS)

Відображає загальний індекс NPS для вибраних опитувань. Переглядайте відсоткове співвідношення прихильників і критиків.



Тенденції NPS

Відображає NPS за проміжок часу для вибраних опитувань. Наведіть курсор на таблицю, щоб переглянути дані NPS за кожен період.



Примітка: Налаштуйте та персоналізуйте параметри для загального індексу NPS та/або тенденцій NPS, щоб рейтинг (кількість зірок) відображався як загальний, а не як ключовий показник ефективності індексу.

Показники стану опитування

Відображає відсоток переходу за посиланням і відсоток завершення для усіх вибраних опитувань. Переглядайте показники розпочатих, завершених і покинутих опитувань унизу віджета або з наведеним курсором на кола в таблиці.



Короткий огляд відображення коментарів

Відображає коментарі із опитувань, які входять у вибрані фільтри.

Клацніть «Розгорнути», щоб переглянути надані коментарі і рейтинг повністю.



Reputation

Налаштування наявних інформаційний панелей

Ви можете поєднувати віджети з різних рішень на самостійно створеній інформаційній панелі.

Меню інформаційної панелі розділене на три категорії:

- Загальнодоступні: системні інформаційні панелі, доступні для налаштування.
- Створені мною: налаштовані вами інформаційні панелі.
- Поширені для мене: інформаційні панелі, налаштовані іншими працівниками вашої організації.



Для отримання доступу до інформаційних панелей виконайте наведені нижче дії:

- Розгорніть меню інформаційної панелі, клацнувши на стрілку розгортання ліворуч на екрані. Клацніть на потрібну інформаційну панель, щоб відкрити її.
- **2.** Наведіть курсор на віджет інформаційної панелі, щоб переглянути додаткові параметри конфігурації:
 - Ігнорувати фільтри: дозволяє фільтрувати дані віджета відповідно до налаштувань, які відрізняються від основних фільтрів.
 - Налаштувати: дозволяє застосувати до віджета спеціальні налаштування, наприклад заголовок та інші індивідуальні параметри.



3. Попередній перегляд: дозволяє переглянути зміни, активовані на інформаційній панелі, і за потреби натиснути **Зберегти як**, щоб зберегти їх як нову інформаційну панель.



Створення спеціальних інформаційних панелей

Ви можете створити спеціальну інформаційну панель із показниками, які є найважливішими для вашого бізнесу.

Як створити спеціальну інформаційну панель:

- 1. У меню інформаційних панелей виберіть Створити.
- **2.** В інструменті для створення інформаційної панелі введіть **назву** й опис панелі.

< Dashboar	d Builder (0	Name 🖉 Description 🖉					Save Save	Cancel
Modules			ACCOUNT-OWNER	CSM-NAME		CSM-SEGMENT		INDUSTRY	
			All	✓ All	-	All	*	All	•
			ARR	TENANT-ID		DATEBECAMECLIENT		PRODUCTS-CHURI	NED
			All	▼ AII	-	All	*	All	*
Overall	Period	Sentiment	CHURN-AMOUNT	STORE		DATE RANGE			
Summary	Summary	Trend	All	✓ All	-	Last year	*		
Ш	e		▲ Hide Filters C ² F	Reset Filters					
Rating Trend	Source Breakdown	By Source							
					Drag Mo	dules here			

- 3. Налаштуйте фільтри, які потрібно застосувати до віджетів.
- **4.** У списку «Модулі» розгорніть потрібний модуль, а тоді перетягніть віджети на інформаційну панель. Ви можете створити багато колонок і впорядкувати їх потрібним чином на екрані.

	Dastibuai	u bulluer 1	9			
Dashbaard Buildar	Modules					
Dashboard Builder	 Reviews 					
Modules			-80			
Reviews						
 Requests 	Overall Summary	Period Summary	Sentiment Trend			
 Listings 						
 Kiosk 						
 Surveys 	Rating Trend	Source Breakdown	By Source			

5. Натисніть Зберегти. Панель інструментів відображається під заголовком Створені мною на головній сторінці інформаційної панелі.



Параметри інформаційної панелі

BDP-Uptown CSAT 🗊 Download PDF Ľ Download CSV csv Reviews & Surveys - Goal: 4.0 Download Excel Schedule Forward ŝ Share 3.9/5 Save Save As New Ø Edit × Delete ☆ Set as Default 5% 21% 74% Positive Neutral Negative

Щоб отримати доступ до додаткових параметрів, клацніть три крапки у верхньому правому кутку кожного звіту.

Доступні параметри інформаційної панелі:

Параметр	Опис
Видалити	Дозволяє видалити інформаційну панель із розділу «Створено мною» . Інформаційні панелі в розділах «Загальнодоступні» і «Поширені для мене» видалити неможливо.
Завантажити файл PDF	Дозволяє експортувати поточну інформаційну панель у звіт PDF. Титульна сторінка звіту містить логотип вашого облікового запису, назву інформаційної панелі, вибраний проміжок часу й вибрані філії.
Завантажити файл CSV	Дозволяє експортувати дані поточної інформаційної панелі у формат CSV. Після цього завантажиться папка з архівом, яка міститиме індивідуальний файл CSV для кожного віджета на вашій інформаційній панелі.
Редагувати	Дозволяє внести зміни до наявної спеціальної інформаційної панелі.
Переслати	Дозволяє надсилати дані поточної інформаційної панелі електронною поштою (із долученим файлом PDF або CSV) іншим користувачам платформи (особам або ролям), а також користувачам, не зареєстрованим у вашому обліковому записі. Вкажіть тему і створіть повідомлення, яке міститиметься в листі.

Reputation Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-

guides

Параметр	Опис					
Розклад	Дозволяє налаштувати надсилання звіту за розкладом: інші користувачі платформи (особи або ролі) або користувачі, не зареєстровані у вашому обліковому записі, автоматично отримуватимуть електронного листа з даними поточної інформаційної панелі у вкладенні (файл PDF або CSV). Вкажіть назву звіту, частоту (щодня, щотижня, щомісяця, щокварталу, щороку), формат і повідомлення, яке міститиметься в листі. Можна редагувати заплановані звіти із вклалки «Звіти».					
Надати доступ	Дозволяє надати доступ до інформаційної панелі іншим працівникам вашої організації. Здійсніть пошук користувача чи ролі, для яких ви бажаєте встановити дозволи, а потім установіть бажаний дозвіл (жоден, перегляд, редагування). Клацніть «+», щоб додати дозвіл, і «Зберегти», коли закінчите. Інформаційна панель з'явиться під меню «Поширені для мене» для тих, кому ви надали доступ.					
Зберегти	Дозволяє зберегти зміни, внесені до інформаційної панелі.					
Зберегти як нову	Дозволяє створити копію наявної інформаційної панелі. Додайте ім'я та опис копії, створіть розклад створення (за бажанням) і збережіть для продовження. Після цього копія інформаційної панелі стане доступною в розділі «Створені мною».					
Встановити за замовчуванням	Дозволяє вибрати інформаційну панель, яка за замовчуванням відображатиметься після входу користувача в систему. Системне налаштування за замовчуванням: інформаційна панель «Карта».					

Надіслані електронні листи містять посилання для перегляду звіту, а також посилання для запуску звіту на платформі з метою взаємодії з даними і додавання індивідуальних налаштувань (доступно користувачам із реєстраційними даними облікового запису). Посилання на звіт залишаються активними протягом 7 днів.



Використання мобільного застосунку

Використовуйте мобільний застосунок Reputation для доступу до своїх даних репутації на мобільному пристрої.

Завдяки мобільному застосунку Reputation, доступному в Google Play Store і Apple's App store, ви легко отримуєте доступ до своїх даних і переглядаєте свої інформаційні панелі, вибираючи спосіб входу, зокрема опцію Magic Link, введення електронної пошти та пароля, а також єдиний вхід.

На домашній сторінці наведено огляд показників продуктивності для рішень, включених для ваших філій. Ви можете бачити оцінку репутації, тенденції тональності для відгуків, статистику за весь час, середній рейтинг та кількість відгуків, дані трендів для підключених облікових записів соціальних мереж, статистику за опитуваннями, включаючи середній показник індексу споживчої лояльності (NPS) та обсяг опитувань.

Завдяки мобільному застосунку Reputation ви можете не тільки переглядати свої дані на мобільному пристрої, але також зручно керувати репутацією компанії таким чином:

- Відстежуйте, відповідайте, пересилайте та відповідайте на відгуки зі сторонніх сайтів.
- Запитуйте відгуки про свої філії
- Створюйте вміст, керуйте бесідами та відповідайте на коментарі з підключених соціальних мереж
- Реагуйте на заявки, налаштовуючи черги, етапи та теги, оновлюючи коментарі, додаючи вкладення або закриваючи всі заявки
- При необхідності створюйте нові заявки прямо в мобільному застосунку
- Керуйте та відповідайте на відгуки на опитування або пересилайте опитування учасникам команди

Завантажте безкоштовний мобільний застосунок Reputation з Google Play Store або Apple's App store, щоб мати доступ до інформації на ходу.

Для отримання додаткової інформації зверніться до менеджера по роботі з клієнтами або до служби підтримки.



Платні преміум-послуги

Наші експерти платформи преміум-послуг раді вам допомогти.

Незважаючи на наше прагнення зробити платформу інтуїтивно зрозумілою та ефективною, ми розуміємо, що найцінніше – час, а ресурси та пропускна спроможність можуть бути обмежені. Reputation має команду відданих справі експертів, готових допомогти вам керувати вашими оголошеннями; оптимізувати SEO; публікувати дописи в соціальних мережах та керувати ними, а також керувати відповідями на відгуки. Завдяки цьому набору додаткових послуг, які підтримуються нашою платформою та продуктами, ми можемо гарантувати високу якість обслуговування клієнтів. Наші експерти допоможуть вам:

- Забезпечити безкомпромісну точність (керування оголошеннями)
- Максимально підвищити привабливість ваших бізнес-профілів (керовані сервіси для Google)
- Використовувати можливості соціальних мереж (управління соціальними мережами)
- Перемагає той бренд, який найбільше піклується про клієнтів (керування відповідями на відгуки)



За більш детальною інформацією про платні преміум-послуги зверніться до менеджера по роботі з клієнтами.



Додаткові ресурси

Ознайомтеся з повним списком посібників користувача, які допомагають дізнатися більше про платформу Reputation.

- Дії
- Адміністратор
- Бренд у соціальних мережах
- Бізнес-оголошення
- Досвід
- Вхідні
- Мобільний застосунок
- Сторінки й покажчики
- Rep Connect

- Показник репутації
- Звіти
- Запити
- Відгуки
- Оголошення в соціальних мережах
- Соціальний модуль
- Опитування
- Віджети

