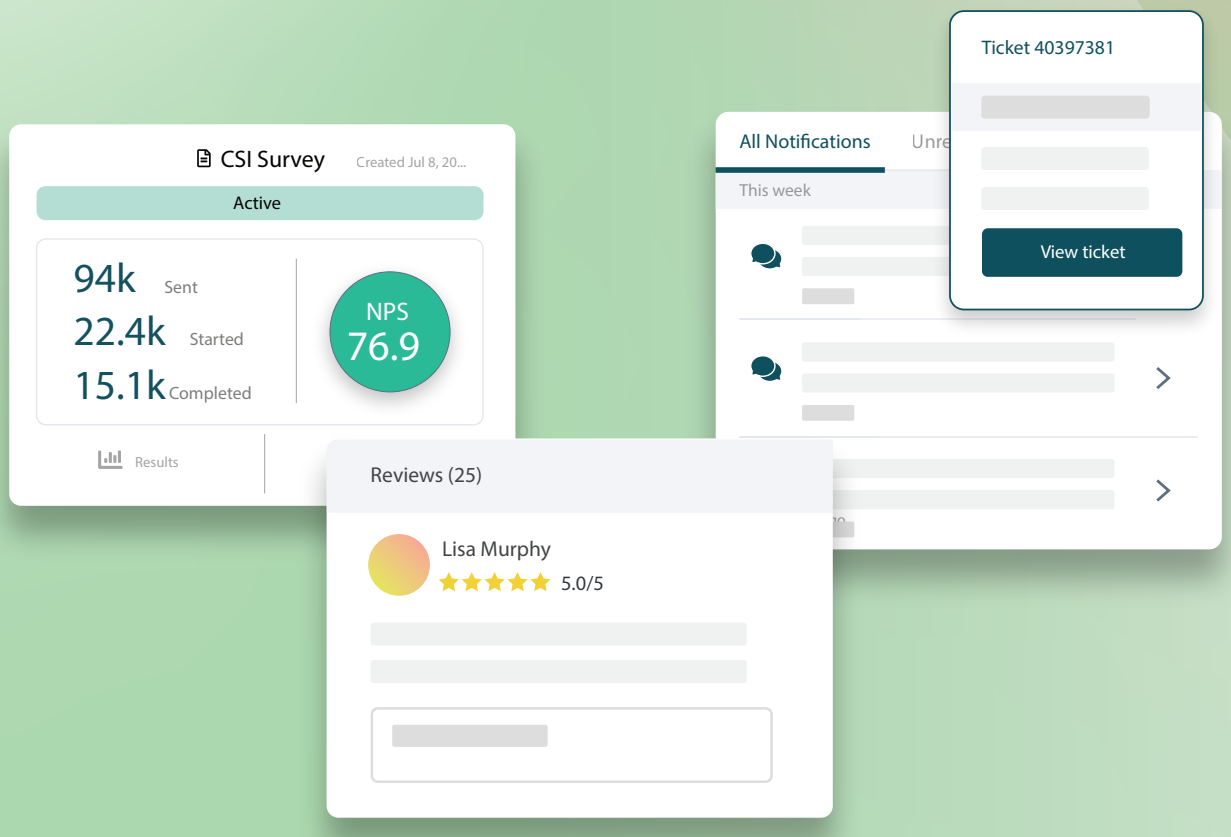
Reputation

Poznejte Postřehy



2022

Obsah

I. Experience zkušeností 2

- a. Experience Postřehy
- b. Karta Shrnutí
- c. Karta Postřehy podle lokality
- d. Postřehy podle karty Kategorie
- e. Karta Trendy
- f. Rozdělení do kategorií

II. Experience Explorer 14

- a. Filtry z horní řady
- b. Graf Tornado
- c. Rozdělení do grafů
- d. Možnosti Exploreru
- e. Případové studie

III. Prémiové placené služby 21

IV. Další zdroje..... 22

© 2022 Reputation, Inc. |

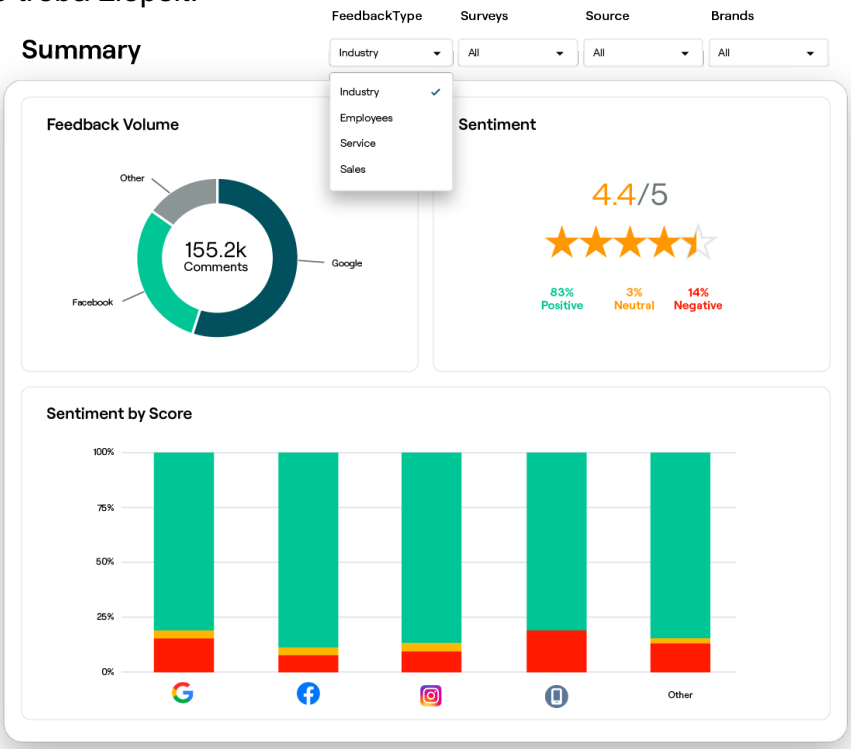
Experience zkušeností

Zjistěte a řešte vznikající problémy a nedostatky dříve, než ovlivní vaši pověst.

Na kartě **Zkušenosti** jsou k dispozici nástroje pro analýzu názoru, které nabízejí vizuální Experience běžných slov, kategorií a témat, která se objevují ve zpětné vazbě od zákazníků napříč webem a která byla získána z průzkumů první strany. Okamžitě zjistěte silné a slabé stránky na podnikové úrovni nebo v jednotlivých lokalitách a zjistěte, na co zaměřit své úsilí.

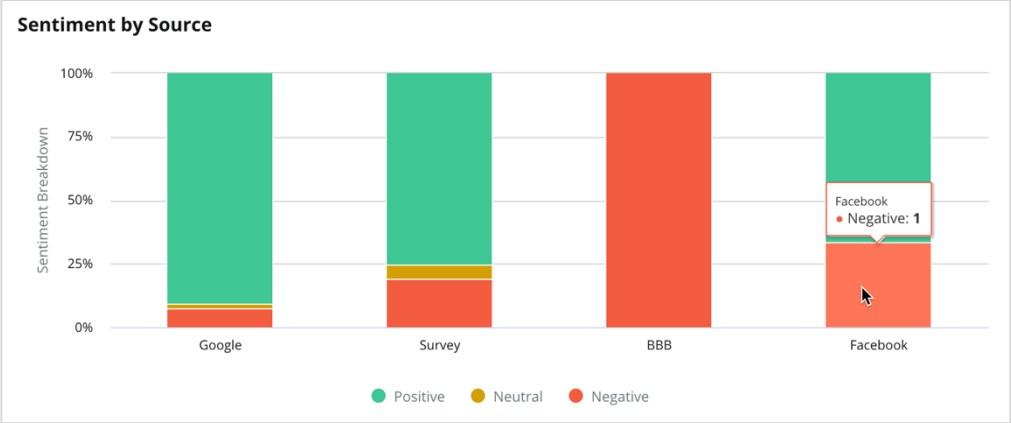
Experience Postřehy

Na kartě Postřehy jsou seskupeny hodnocení a zpětná vazba z průzkumů do kategorií pomocí textové analýzy, takže získáte Experience o tom, co vaše firma dělá dobře a které oblasti je třeba zlepšit.



Karta Shrnutí

Zobrazí se Experience analyzované zpětné vazby včetně rozdělení, odkud zpětná vazba pochází, celkového počtu zahrnutých komentářů a celkového názoru. Zobrazte názor podle zdroje, abyste zjistili, který zdroj zpětné vazby vyžaduje vaši pozornost jako první.

Možnost	Popis
Objem zpětné vazby	Poměrný objem pěti hlavních zdrojů recenzí. Najetím myší na zdroj zobrazíte procentní podíl z celkového počtu.
Názor	Průměrné hodnocení hvězdičkami z recenzí a průzkumů (včetně otázky na hodnocení). Procento názorů je rozděleno na pozitivní, neutrální a negativní.  Upravte filtry z horní řady v části zdroj a zobrazí se zpětná vazba podle zdroje. Chcete-li zobrazit zpětnou vazbu s názory odvětví (zákazníků) v porovnání se zpětnou vazbou od zaměstnanců, upravte filtr pro typ zpětné vazby.
Názor podle zdroje	Zobrazte trendy v názorech podle zdrojů zpětné vazby, rozdělené na pozitivní (zelené sloupce), neutrální (žluté sloupce), negativní (červené sloupce) a zdroje bez hodnocení (šedé sloupce). Zvažte použití tohoto grafu k porovnání zpětné vazby z průzkumů s recenzemi třetích stran, abyste lépe pochopili, jaké otázky klást ve svých průzkumech, abyste zjistili přesné názory. Můžete ji také použít jako kontrolní mechanismus proti pokusům o manipulaci se systémem, kdykoli jsou nabízeny pobídky se zpětnou vazbou od první strany (průzkumy).

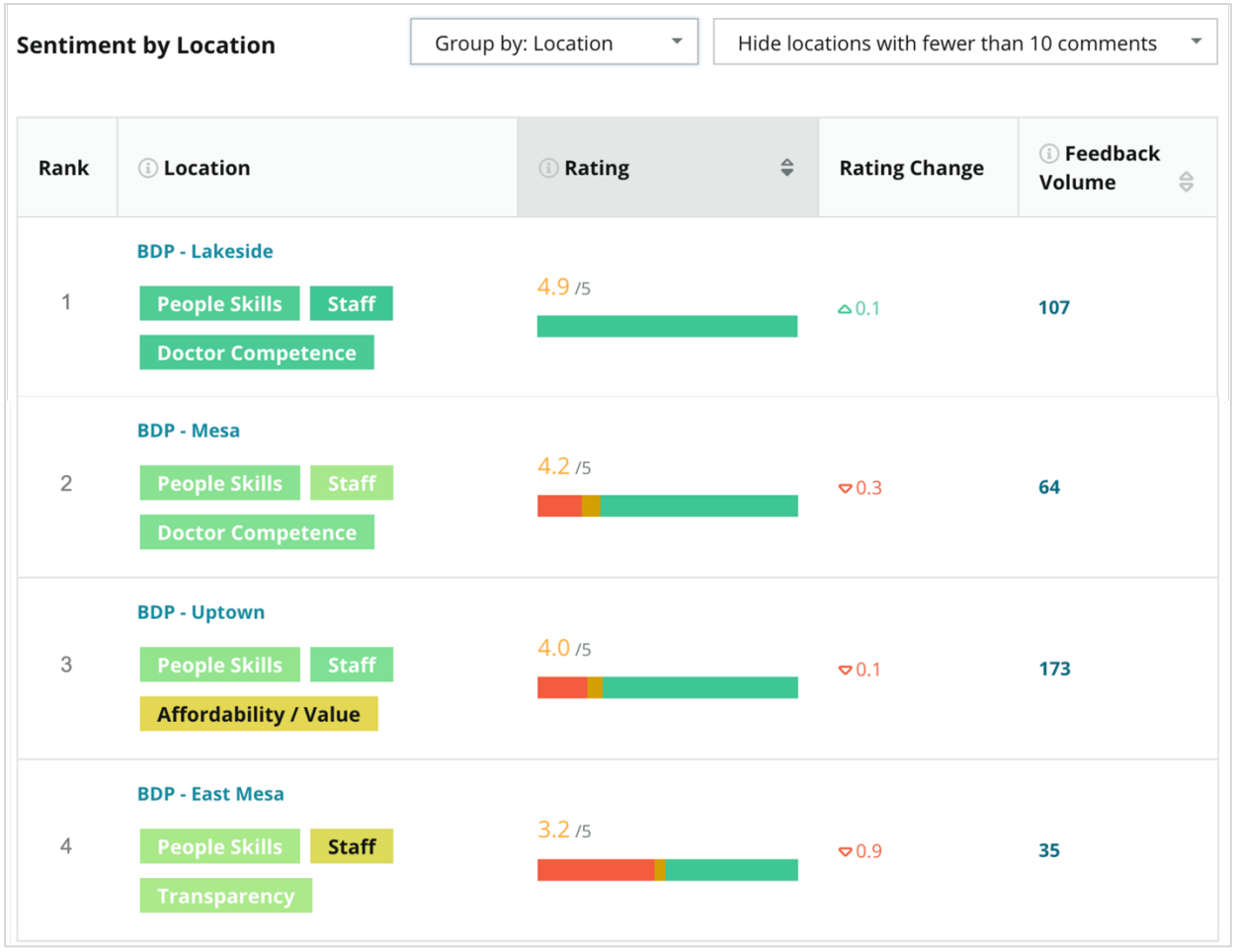
Karta Postřehy podle lokality

Prohlédněte si Experiencey rozdělené podle lokalit, včetně názoru podle lokality, nejvýkonnějších lokalit a faktorů jejich zlepšení a lokalit, kterým je třeba věnovat pozornost, a faktorů poklesu jejich výkonnosti.

Karta Postřehy podle lokality je k dispozici, pokud jste ve filtrech vybrali dvě nebo více lokalit. *Pokud nemáte nastavenu více než jednu lokality nebo váš uživatel má přístup jen k jedné lokalitě, karta Postřehy podle lokality se na vašem ovládacím panelu nezobrazí.*

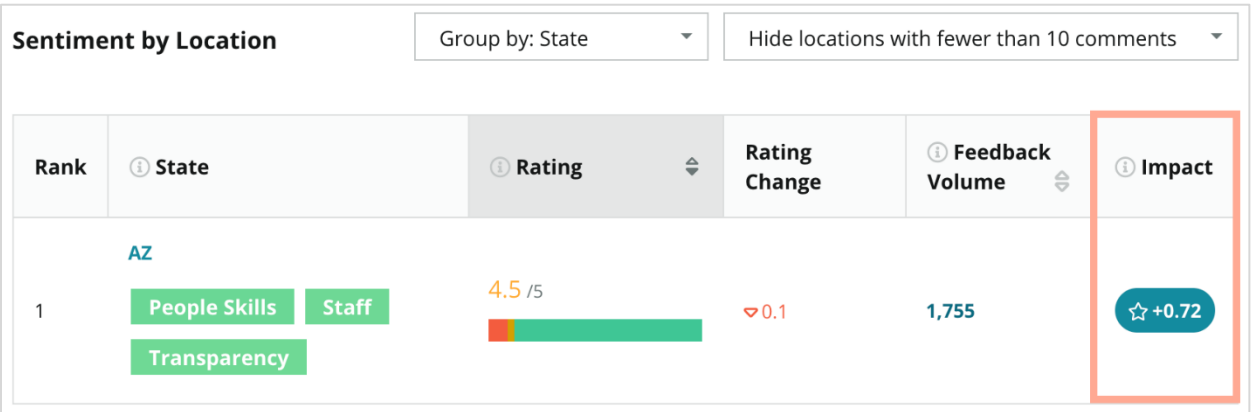
Názor podle lokality

Podívejte se, jak skupiny lokalit ovlivňují celkové hvězdičkové hodnocení podniku. Pokud například ve filtru Seskupit podle vyberete možnost Stát, můžete odhadnout, jaký vliv má každý stát a jeho příslušné pobočky na celkové hvězdičkové hodnocení podniku.



Sloupec	Popis
Pořadí	Vybrané seskupení se umístí na prvním místě podle seřazeného sloupce. Výchozí hodnota je seřazena podle seskupení s nejvyšším průměrným hodnocením.
Seskupit podle výběru	Název seskupení vybraného ve filtru Seskupit podle a 3 hlavní kategorie, které se nejvíce podílejí na skóre dopadu (viz níže). Kliknutím na kategorii můžete zobrazit podrobnosti podle času nebo zobrazit nabídky zákazníků a slovní mrak týkající se vybrané kategorie pro danou skupinu míst.
Hodnocení	Průměrné hodnocení recenzí a průzkumů pro vybranou skupinu míst a časových období, barevně odlišené podle sentimentu.
Změna hodnocení	Změna hodnocení (v desetinách bodu/hvězdičky) hodnocení skupiny míst v předchozím srovnatelném časovém období.
Objem zpětné vazby	Objem recenzí a zaslaných dotazníků pro dané seskupení.
Vliv	Vliv skupiny lokalit na celkové průměrné hvězdičkové hodnocení, měřeno v setinách bodu/hvězdičky. „Nízký“ označuje vliv s hodnotou -0,01 až 0,01. Vliv se počítá v porovnání se základními liniemi odvětví. Pokud je například základní hodnota v odvětví 3,5 a jedna čtyřhvězdičková recenze má dvě pozitivní kategorie, každá z těchto kategorií má na hodnocení vliv +0,25 (4,0 - 3,5 = 0,5) / 2.

Pozn.: Dopad se nezobrazuje, pokud je skupina podle nastavena na hodnotu Lokalita, protože dopad z jedné lokality není obvykle významný.



Významné lokality – Kudos

Uvádí lokality s největší změnou hodnocení (pozitivní) v daném časovém období. Obsahuje kategorie, které nejvíce přispěly ke zlepšení. Odfiltrujte lokality s menším počtem komentářů a získejte smysluplnější Experience. Kliknutím na jednotlivou lokalitu

Big Movers

Hide locations with fewer than 10 comments

Kudos

Highest average rating improvement from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022

Rank	Location	Feedback Volume	Rating	Rating Change	Drivers of Improvement
1	BDP - Sun City	172	4.8 /5	▲0.2	Wait Time, Staff, Transparency
2	BDP - Green Valley	38	4.5 /5	▲0.1	Staff, Transparency, Wait Time
3	BDP - Lakeside	107	4.9 /5	▲0.1	Staff, People Skills, Doctor Competence

nebo kategorie se ponoříte hlouběji do dat, pochopíte důvody obdržené zpětné vazby tím, že zobrazíte podrobnosti podle času nebo citací zákazníků a zajistíte změnu, s níž lze pracovat.

Významné lokality – vyžaduje pozornost

Uvádí lokality s největší změnou hodnocení (negativní) v daném časovém období. Obsahuje kategorie, které nejvíce přispěly k poklesu. Odfiltrujte lokality s menším počtem komentářů a získejte smysluplnější Experience. Kliknutím na kategorii zobrazíte podrobnosti podle času nebo si můžete prohlédnout nabídky zákazníků a slovní mrak týkající se vybrané kategorie pro dané místo.

Needs Attention

Highest rating decline from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022

Rank	Location	Feedback Volume	Rating	Rating Change	Drivers of Decline
1	BDP - East Mesa	35	3.2 /5	▼0.9	Staff, People Skills, Affordability / Value
2	BDP - Mesa	64	4.2 /5	▼0.4	People Skills, Staff, Transparency
3	BDP - Phoenix	215	4.3 /5	▼0.2	People Skills, Wait Time, Staff

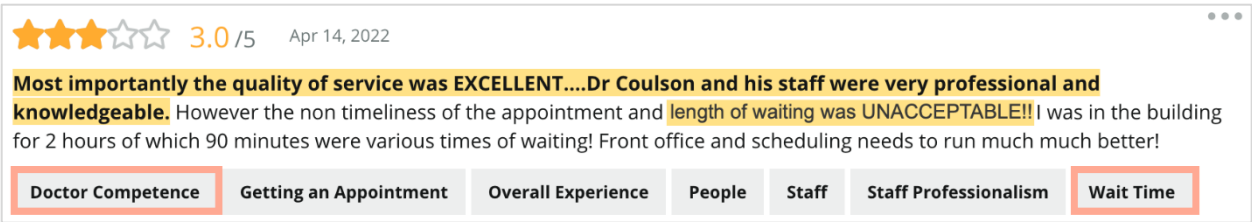
Postřehy podle karty Kategorie

Zobrazte informace rozdělené podle kategorií včetně silných a slabých stránek s největším vlivem na průměrné hvězdičkové hodnocení, interaktivní mapu názorů a názory rozdělené podle kategorií.

Komentáře zákazníků v recenzích a průzkumech jsou transformovány do textových analytických kategorií. Tyto kategorie jsou seskupeny do domén, které jsou přizpůsobeny vašemu účtu (např. Personál, Transakce, Spokojenost, Zkušenosti atd.). *Nastavením filtru na odvětví a typ zpětné vazby zaměstnanců lze měřit názor zaměstnanců ve srovnání s názorem zákazníků.*

Kategorie jsou pak hodnoceny podle kategorie názoru, což je přesnější měřítko spokojenosti zákazníků než hodnocení 1-5 hvězdiček. Náš algoritmus se používá na všechny legendy nebo grafy zobrazující názor kategorie, rozepisuje obsah recenze do kategorií se samostatným hodnocením (např. zákazník udělí 4 hvězdičky k recenzi, v níž nadšeně hovoří o zdvořilém lékaři, ale stěžuje si na parkování).

Následující snímek například ukazuje kladný komentář ke kompetencím lékaře, ale obsahuje také negativní komentář k délce čekání.



Algoritmus může udělit 100 bodů názoru v kategorii „Zaměstnanci“ (pozitivní) a 0 bodů názoru v kategorii „Parkování“ (negativní). Po přidělení skóre všem větám (0 negativních, 50 neutrálních, 100 pozitivních) se skóre každé kategorie sečte a vydělí celkovým počtem zmínek pro danou kategorii.

Příklad: celkem 15 zmínek o parkování

5 je záporných = (0 × 5) = 0
8 je kladných = (8 × 100) = 800
2 jsou neutrální = (2 × 50) = 100
0+800+100=900
900/15 = 60

Názor na kategorii Parkování se rovná 60.

Při určování, zda je skóre názoru v jednotlivých kategoriích ideální (nad nebo pod průměrem odvětví), se spoléhejte na průměr odvětví. Obecně je rozdělení skóre názorů následující:

Nízký	Střední	Vysoký
0-50	50-75	75-100

Silné a slabé stránky ve vztahu k odvětví:

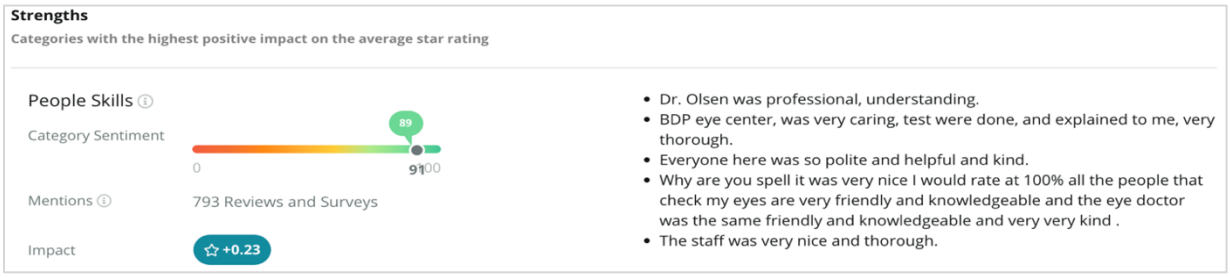
V silných a slabých stránkách najdete seznam kategorií, které nejvíce ovlivňují vaše hvězdičkové hodnocení. Silné stránky jsou ty kategorie, které nejvíce zvyšují vaše hvězdičkové hodnocení, a slabé stránky jsou ty, které nejvíce snižují vaše hvězdičkové hodnocení.

Pozn.: Nejste si jisti, v jakém odvětví je vaše firma uvedena? Podívejte se do nastavení správce v rámci platformy Reputace a klikněte na položku Obecná nastavení. Odvětví je uvedeno v části Informace o společnosti.

Položka	Popis
Názor kategorie	Kategorie, které mají nejvyšší průměrné hodnocení za zpětnou vazbu s tímto štítkem. (Průměrné hodnocení se nezobrazuje, ale vypočítává se na zadní straně.) Výše je uveden postup vypočítávání názoru kategorie. Šedá tečka na sloupci je průměr v odvětví pro danou kategorii, abyste věděli, jak si vedete ve srovnání s podobnými kategoriemi.
Zmínky	Celkový počet výskytů dané kategorie v recenzích a průzkumech pro dané filtry.
Vliv	Konzervativní odhad vlivu této kategorie na průměrné hvězdičkové hodnocení. Jelikož kategorie v silných a slabých stránkách jsou tříděny podle vlivu v klesajícím pořadí, zaměřte se nejprve na tyto kategorie, zejména na slabiny. Reagování na související problémy zákazníků bude nejspíše mít nejvyšší vliv na průměrné hvězdičkové hodnocení. Vliv je uzpůsoben každému odvětví. (Vypočítává průměrné hvězdičkové hodnocení pro každé odvětví a odhaduje vliv každé kategorie tím, že je porovnává s průměrem v odvětví.) „Nízký“ vliv označuje možný vliv kategorie pod setinou hvězdičky.
Citace	Ukázkové citace o daném tématu získané z recenzí nebo průzkumů. Vybrané komentáře představují ty, které algoritmus dokáže identifikovat jako nejvíce pozitivní nebo negativní a které jsou v dané kategorii nejnovější. Pokud nejsou zobrazeny žádné citace, platforma nemá frázi nebo úroveň důvěryhodnosti pro jejich zobrazení. Chcete-li zobrazit všechny citace, přejděte na mapu názoru a projděte dlaždici dané kategorie podle citací zákazníků.

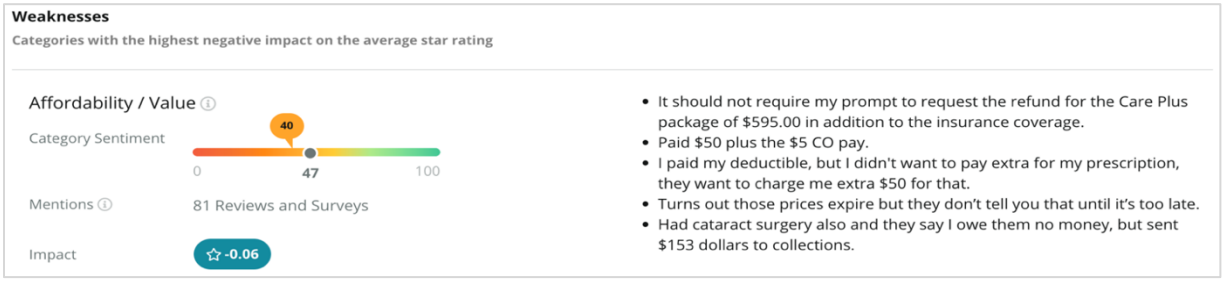
Silné stránky

Obsahuje názory, objem zpětné vazby, dopad a vzorek až šesti citací zákazníků pro každou kategorii. Definice jednotlivých položek viz výše.



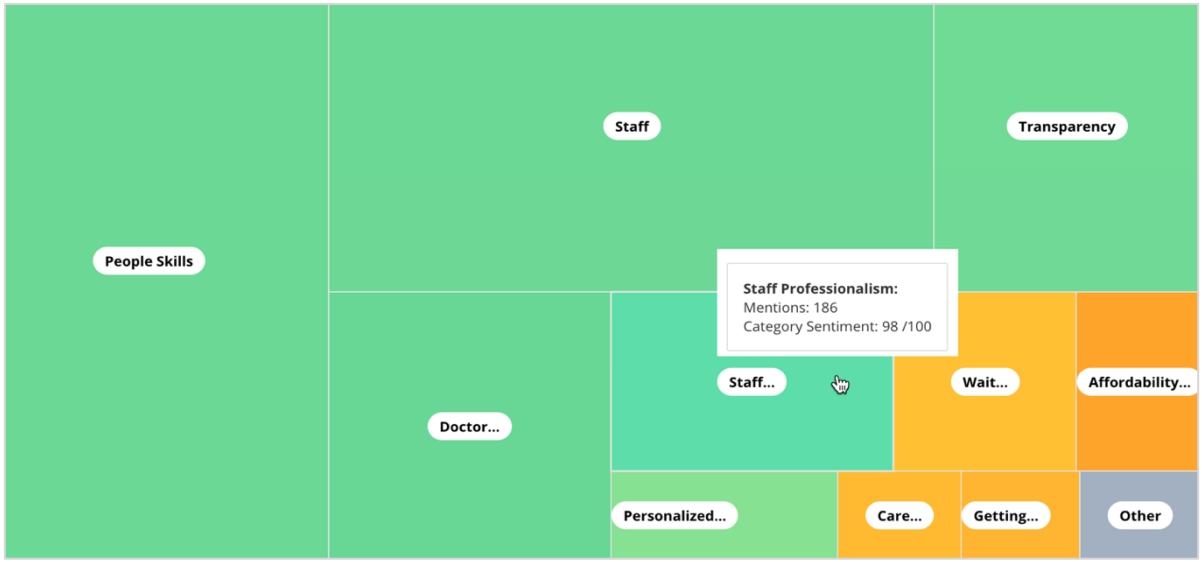
Slabé stránky

Obsahuje názory, objem zpětné vazby, dopad a vzorek až šesti citací zákazníků pro každou kategorii. Definice jednotlivých položek viz výše.

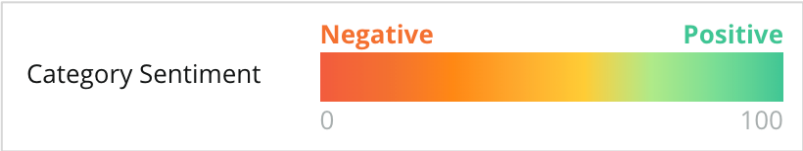


Mapa názorů

Velikost rámečku v mapě udává objem recenzí/průzkumů spojených s danou kategorií. Najetím na políčko se zobrazí objem recenzí/průzkumů v dané kategorii a skóre názoru v kategorii ze 100 bodů. Pole „Ostatní“ představuje kategorie, které se mohou objevit v méně než 1 % recenzí a průzkumů.



Podbarvení představuje hodnocení kategorie názorů a frází v recenzích a/nebo průzkumech označených danou kategorií. Každá recenze může mít pozitivní (100), negativní (0) nebo neutrální (50) hodnocení.



Názor podle kategorie

Zobrazuje všechny kategorie seřazené podle největšího počtu zmínek v recenzích a průzkumech. Zobrazení podle průměrného hodnocení hvězdičkami (1-5) a porovnání předchozích a aktuálních časových období podle názorů na kategorii (0 až 100).

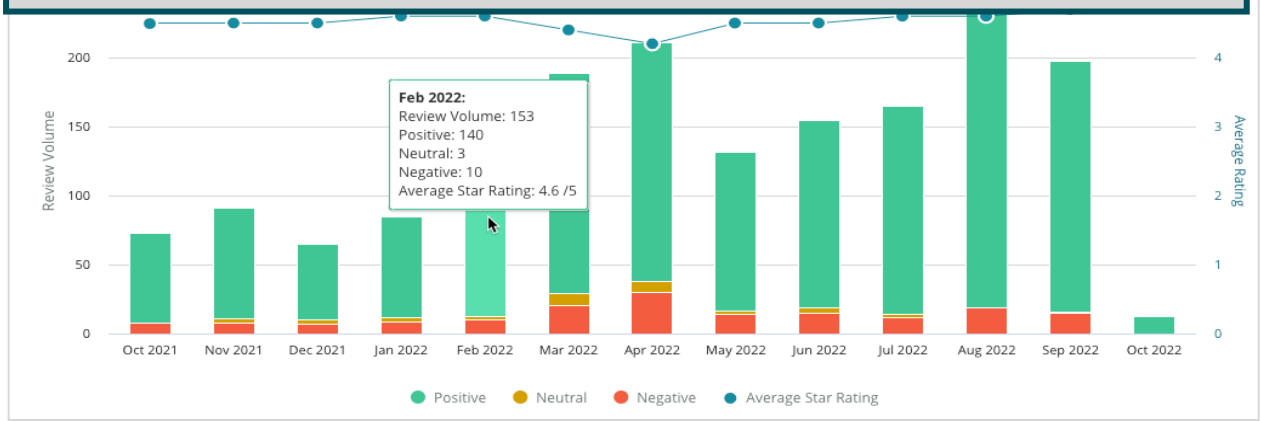
Category Name	Mentions	Average Rating	Category Sentiment				
	Current Period	Current Period	Current Period Average	Change From Prev. Period	Prev. Period Trend	Current Period Trend	Current Period Breakdown (0 – 450 – 900)
People Skills	793	4.6 /5	89 /100	−4 /100			
Staff	736	4.5 /5	89 /100	−3 /100			
Transparency	323	4.6 /5	88 /100	−1 /100			

Sloupec	Popis
Název kategorie	Název tématu pro příslušnou kategorii (kategorie) související s recenzí a/nebo komentáři k průzkumu. Na každou recenzi/průzkum může být použito více značek kategorií (např. „Personál“ může mít zmínky týkající se „Profesionalita personálu“ a „Lidé“).
Zmínky – aktuální období	Jedná se o celkový počet recenzí a/nebo průzkumů s tímto konkrétním štítkem kategorie. Každá recenze/průzkum může mít více štítků kategorií, takže toto číslo nemusí odpovídat 1:1 celkovému počtu recenzí a/nebo průzkumů přijatých v daném časovém období.
Průměrné hodnocení – aktuální období	Průměrné hvězdičkové hodnocení (stupnice 1-5) recenzí a/nebo průzkumů, které zahrnují tuto kategorii.
Názor kategorie	Na stránce 8 výše najdete další objasnění názoru kategorie.
Průměr za aktuální období	Průměrný názor kategorie za aktuální časové období.
Změna oproti předchozímu období	Změna názoru kategorie ve srovnání s předchozím obdobím.
Trend předchozího období	Trend názoru kategorie z recenzí za předchozí období, které zahrnují tuto kategorii. Přerušovaná čára představuje 50.
Trend aktuálního období	Trend názoru kategorie z recenzí za aktuální období, které zahrnují tuto kategorii. Přerušovaná čára představuje 50.
Rozdělení aktuálního období	Celkový objem recenzí, které obsahují tuto kategorii, rozdělený podle pozitivních (zelených), negativních (červených) a neutrálních (žlutých).

Karta Trendy

Zde se zobrazí trendy v čase rozdělené podle názorů zákazníků a vašich vlastních

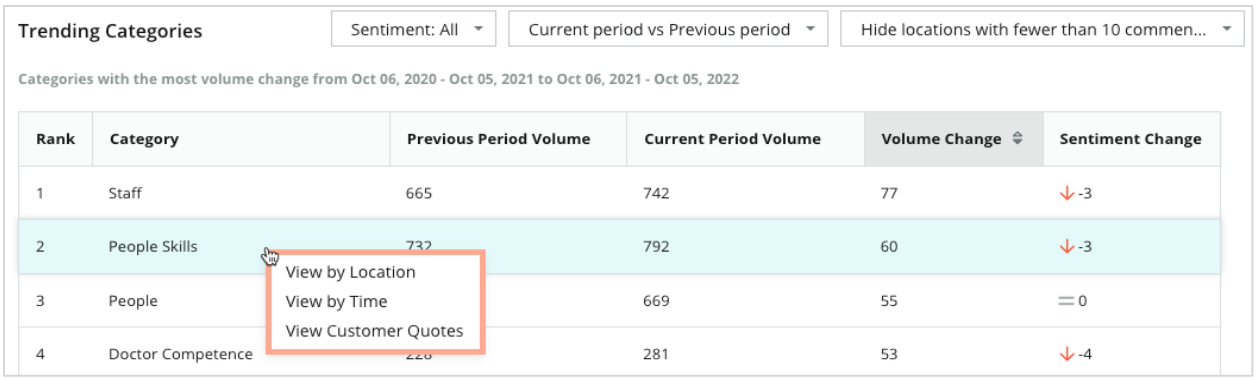
Pozn.: Průměrné hvězdičkové hodnocení z karty Souhrn, které představuje průměr všech vybraných míst. Řekněme, že je to 4,0. I když má jednotlivá kategorie velký objem recenzí, ale zároveň hodnocení odpovídající 4,0, nebude dopad této kategorie tak vysoký ve srovnání s kategorií se stejným objemem recenzí, ale s hodnocením odlišným od průměru.



kategorií. Graf Trend názoru v čase ukazuje data kladná (zelené sloupce), neutrální (žluté sloupce) a záporná (červené sloupce). Najetím nad jednotlivé sloupce zobrazíte další statistiku.
Analyzujte trendy podle kategorií pro objem zpětné vazby zákazníků, změnu objemu mezi předchozím a aktuálním časovým obdobím a změnu názoru. Kliknutím na každou kategorii zobrazíte data podle lokalit, času a citací zákazníků.

Rozdělení do kategorií

Z hlediska dopadu je důležitý jak objem kategorie zpětné vazby, tak hodnocení.

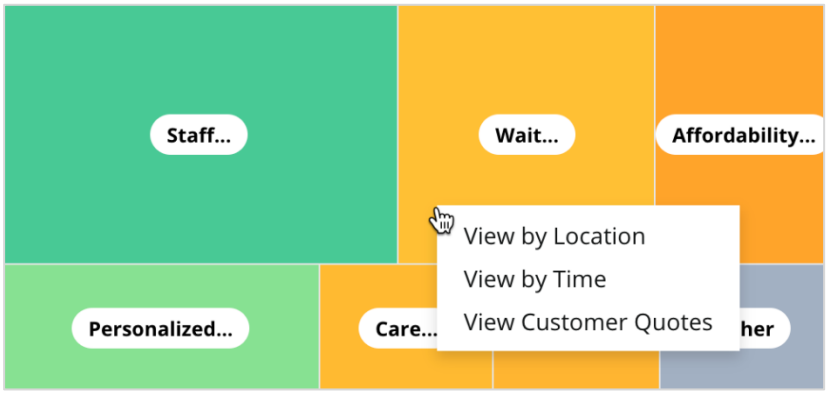


Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

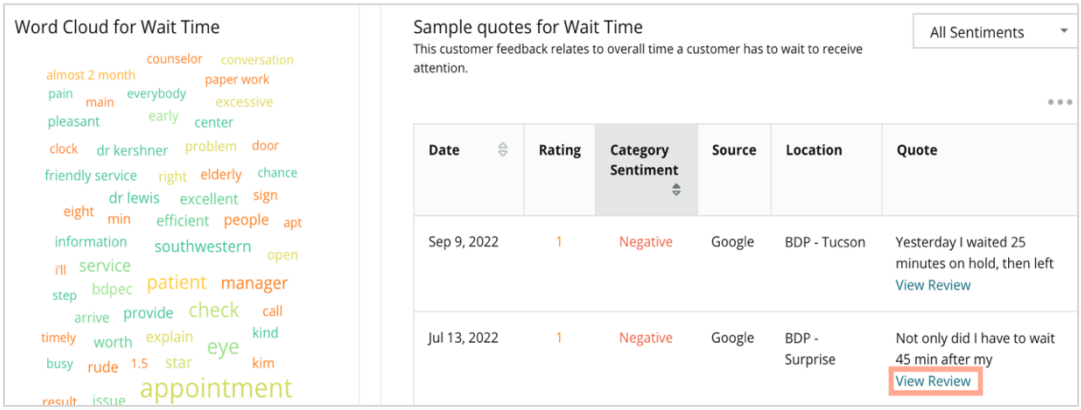
Každý graf uvedený na kartě postřehů podle kategorie najdete vynikající Experience názorů zákazníků a zpětné vazby. Ponořte se hlouběji do celých komentářů a zjistěte si hlubší analýzu zpětné vazby zákazníka.

Zobrazení dat s možností prohloubení:

1. Další úrovně zobrazíte kliknutím do kategorie z mapy názorů, názorů podle lokalit nebo velkých změn. Vyberte možnost Zobrazit podle umístění, Zobrazit podle času nebo Zobrazit citace zákazníků.



2. Ve vyskakovacím okně klikněte na prvek grafu a zobrazí se slovní mrak a související komentáře.
3. V části tabulky Citace kliknutím zobrazíte celou recenzi nebo citaci z průzkumu, ze které byl komentář vybrán.



Experience Explorer

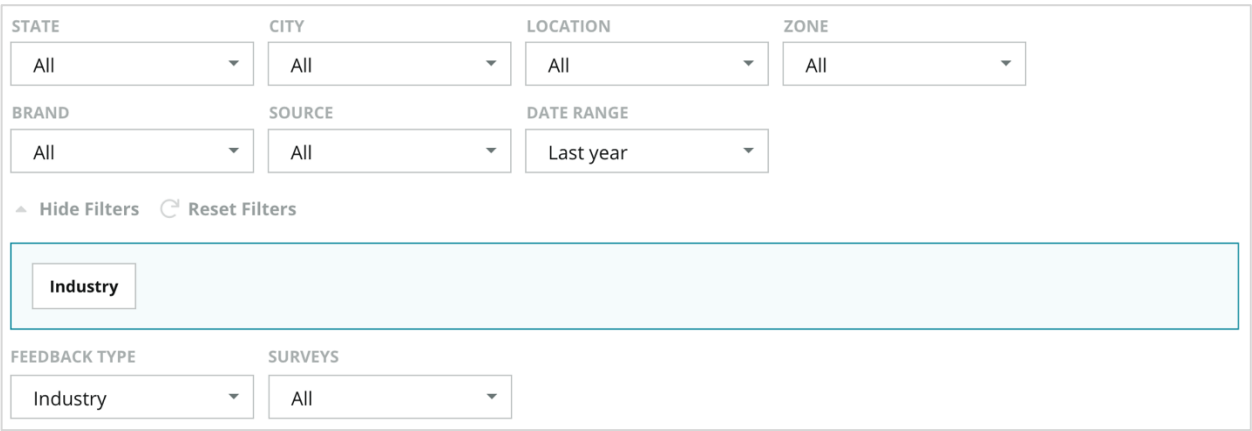
Porovnejte svou firmu s odvětvím v nejdůležitějších kategoriích.

Na kartě Explorer lze sledovat a analyzovat výkonnost podniku, identifikovat trendy a vzorce zpětné vazby od zákazníků a provádět informovaná provozní zlepšení pomocí vizuálních porovnání odvětví a Experienceu běžných frází z recenzí a průzkumů.

Explorer zahrnuje pouze recenze a průzkumy s komentáři, které obsahují smysluplnou zpětnou vazbu. Z výsledků jsou vyloučeny prázdné recenze nebo průzkumy (tj. bez komentářů) a také komentáře, které jsou příliš krátké nebo obecné.

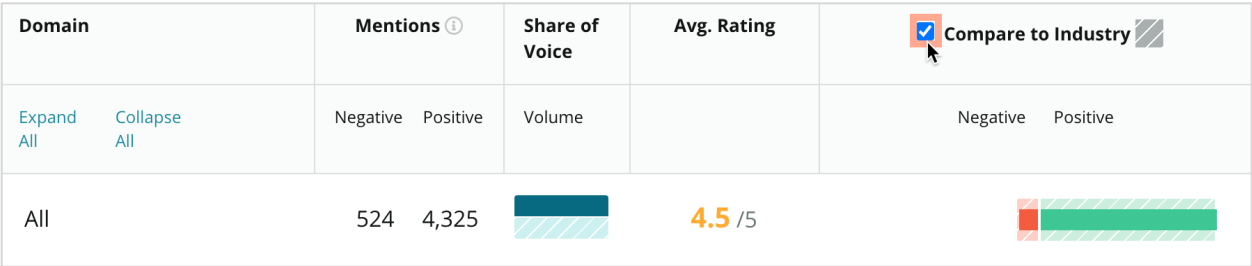
Filtry z horní řady

Filtry horního řádku ovlivňují data zobrazená na kartě. Můžete také filtrovat podle Typu zpětné vazby (Odvětví nebo Zaměstnanci) a podle Průzkumů (Všechny, nebo zaškrtněte jednotlivé průzkumy, které chcete zahrnout).



Graf Tornado

Kliknutím na značku zaškrtnutí můžete porovnávat s odvětvím, abyste zobrazili údaje podílu hlasu.



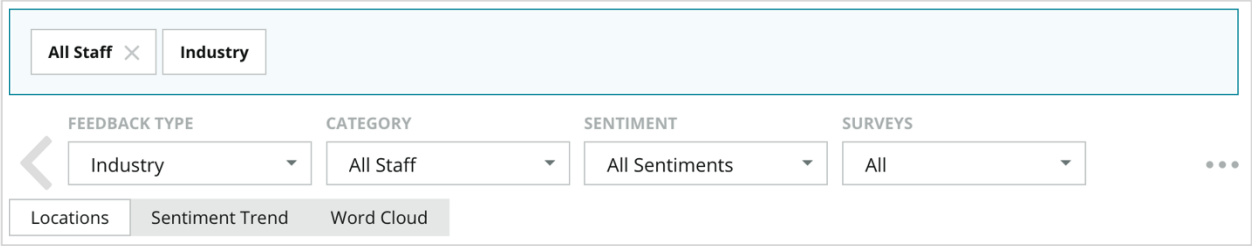
Sloupec	Popis
Doména	Komentáře zákazníků v recenzích a průzkumech jsou transformovány do textových analytických kategorií. Tyto kategorie jsou seskupeny do domén, které jsou přizpůsobeny vašemu účtu na základě odvětví. Rozbalením každé domény zobrazíte výsledky rozdělené podle kategorií, které tvoří jednotlivé domény.
Zmínky	Počet zmínek se rovná počtu komentářů, které zahrnují tuto kategorii. Kategorie se počítá jen jednou ke komentáři, i když v tomto komentáři je více vět, které hovoří o této kategorii.
Podíl hlasu	Vyžaduje zaškrtnutí rámečku porovnat s odvětvím. Představuje objem zpětné vazby v jednotlivých kategoriích ve srovnání s odvětvím.
Průměrné hodnocení	Průměr všech hvězdičkových hodnocení z recenzí a průzkumů označených štítkem podle kategorie. Stupnice hodnocení je 1-5 s přesností na jedno desetinné místo.
Porovnat s odvětvím	Zaškrtněte toto políčko, chcete-li použít překryvný sloupec, který identifikuje výsledky podle kategorií ve vašem odvětví. Například: Pokud je plný zelený pruh delší než stínovaný pruh, vaše firma překonává odvětví v dané kategorii. Pokud je plný červený pruh delší než stínovaný pruh, vaše firma potřebuje v této kategorii zlepšení ve srovnání s odvětvím.

Rozdělení do grafů

Kliknutím na libovolnou doménu nebo kategorii v tabulce Tornado můžete dále prozkoumat zpětnou vazbu, která dané téma podporuje. Přepínejte mezi třemi grafy, pokud jsou k dispozici.

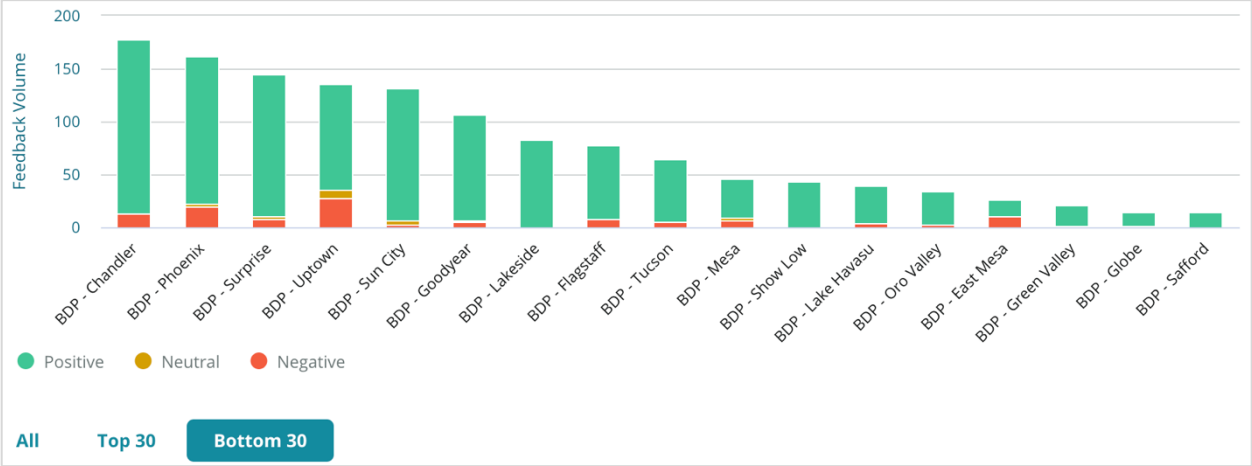
Filtry

Filtry horního řádku ovlivňují data zobrazená na kartě. Můžete také filtrovat podle Typu zpětné vazby (Odvětví nebo Zaměstnanci), Kategorie (úplný seznam domén a kategorií pro vaše odvětví, vyberte jednu z nich), názoru (Všechny názory, Pozitivní, Neutrální nebo Negativní) a podle Průzkumů (Všechny nebo zaškrtněte jednotlivé průzkumy, které chcete zahrnout).



Graf lokalit

Zobrazte si rozdělení názorů podle lokality pro vybranou kategorii. Další podrobnosti získáte najetím na graf. Do grafu zahrňte všechny lokality, 30 nejlepších nebo 30 nejhorších.



Graf trendu názorů

Zobrazte si rozdělení názorů (pozitivní, neutrální, negativní a průměrné hodnocení) ve zvolené době. Další podrobnosti získáte najetím na graf.

Slovní mrak

Získejte Experience nejčastěji zmiňovaných klíčových slov a frází ve zpětné vazbě pro vybranou kategorii. Velikost každého slova označuje jeho četnost nebo důležitost a fráze jsou barevně označeny podle názoru recenze. Kliknutím na jednotlivé klíčové slovo nebo frázi zobrazíte seznam recenzí, ve kterých bylo zmíněno.

Oblast s podrobnostmi

V dolní části stránky se zobrazí kompletní recenze a průzkumy označené pro vybranou kategorii, které pohánějí výše uvedené grafy. Můžete reagovat, označovat jako přečtené/nepřečtené, označovat/odznačovat, publikovat/rušit publikování, přeposílat a sdílet na připojených sociálních sítích s příslušnými oprávněními rolí.

Možnosti Exploreru

Chcete-li získat přístup k dalším možnostem, klikněte na tři tečky v pravém horním rohu. Možnosti zahrnují: Stáhnout PDF, Stáhnout CSV, Harmonogram nebo Přeposlat. Veškeré filtry, které jsou aktuálně použity na sadu dat, zůstanou zachovány pro všechny možnosti požadavku.

Pozn.: Operace, které vyžadují čas na zpracování velkého množství dat, mohou vyvolat vyskakovací okno, které vám umožní buď počkat na pokračování operace jako stahování (musí zůstat na stejné obrazovce), nebo být upozorněni e-mailem s odkazem na stahování (můžete se přesunout na jiné obrazovky).

Možnost	Popis
Stáhnout PDF	Exportovat aktuální sadu dat do zprávy ve formátu PDF. Titulní stránka zprávy obsahuje logo účtu, název zprávy, vybrané časové období a vybrané lokality.
Stáhnout CSV	Exportovat aktuální sadu dat do formátu CSV.
Plánování	Vytvořit naplánovanou zprávu, která automaticky odešle e-mail s aktuální sadou dat jako přílohu PDF nebo CSV ostatním uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo na e-mailové adresy mimo účet. Zadejte Název zprávy, Frekvenci (Denně, Týdně, Měsíčně, Čtvrtletně, Ročně), Formát a Zprávu, která bude uvedena v těle e-mailu. Naplánované zprávy můžete upravit na kartě Zprávy.
Přeposlat	Odeslat aktuální sadu dat e-mailem s přílohou PDF nebo CSV dalším uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo na e-mailové adresy mimo účet. Zadejte Předmět a Zprávu, které mají být uvedeny v těle e-mailu.

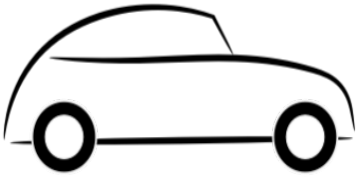
Dodací e-maily obsahují odkaz pro zobrazení zprávy a také odkaz pro spuštění zprávy v rámci platformy za účelem interakce s daty a přidání přizpůsobení (dostupné pro uživatele s přihlašovacími údaji k účtu). *Odkazy na zprávy jsou v provozu 7 dní.*

Případové studie

Proměňte zpětnou vazbu v motivátor růstu vaší společnosti díky využitelným postřehům z řešení Reputation Experience. Náš průzkum ukazuje přímý vliv na zkušenosti zákazníků a příjmy. Přečtěte si, jak modul Experience využili skuteční zákazníci společnosti Reputation při získávání názorů a zlepšování svých podnikatelských priorit.

Důvěrný prodejce automobilů

Toto mezinárodní automobilové zastoupení je známo propojováním technologií a inženýrských činností pro vývoj vozidel, která přinášejí úplnou spokojenost zákazníků.



Obrátilo se na nás s prosbou pomoci jim při přechodu od dřívějšího rozdrobeného přístupu k CX (zkušenostem zákazníků) na platformu RXM (správa Reputation Experience). Dále pak chtěli vyhledat a zlepšit nedostatky v síti prodejců a zajistit strategickým pracovníkům náhled na zásadní metriky a názory v otázkách výkonnosti.

Akce

1. Centrální recenze a zpětná vazba na jediné platformě na straně sítě.

2. Pomocí rychlých průzkumů a sdružování využijte zkušenosti zákazníků a podpořit silnou místní výkonnost prodejců.

Výsledky

- Zvýšení objemu recenzí o 34 % (s poklesem o 0,5 % v negativním hodnocení)
- Průměrné hvězdičkové hodnocení 4,6 za všechny jejich prodejce
- Umístění na 1. místě ve zprávě reputace společnosti Reputation za rok 2020

Účinek RXM

Centralizovaná správa zpětné vazby zákazníků pomohla více než 1 tis. jejich prodejců zlepšit CX a generovat větší množství kladné zpětné vazby na podporu názorů on-line.

© 2022 Reputation, Inc. | 19

Krajský zdravotnický systém Spartanburg

Krajský zdravotnický systém Spartanburg je integrovaný systém, který poskytuje péči od narození po seniorské období.

Společnost Spartanburg požádala společnost Reputation o pomoc s následujícími obchodními prioritami:

- Zvýšení množství údajů o zkušenostech pacientů
- Využití zpětné vazby zákazníků jako kritéria pro hodnocení poskytovatelů
- Porozumění názorům a jejich využití ke zlepšení provozů

Akce

1. Společnost se přihlásila k průzkumům pro rychlý sběr zpětné vazby.

2. Využil se nástroj Review Booster tak, aby se hodnocení z průzkumů změnilo na recenze

3. Názory týkající se zkušeností byly přidány k odkrytí trendů zpětné vazby.

Výsledky

- Průměrný počet odpovědí na průzkumy za měsíc: 10,4 tis.
- Nárůst objemu recenzí 655 % (z důvodu hodnocení průzkumů)
- Průměrné hodnocení na síti Google 4,8 (zvýšení z dřívější hodnoty 3,5)

Účinek RXM

Na začátku byly průzkumy a pak se objevovalo mnohem více. Náš nástroj pro snadné průzkumy vygeneroval měsíčně tisíce odpovědí, které vedly ke zveřejnění tisíců nových recenzí v hodnoceních stránky Google. Zapojení se do hlasu mlčící většiny tímto způsobem vedlo k obrovskému posunu v hodnoceních Google.

Prémiové placené služby

Nechte naše odborníky z platformy prémiových placených služeb, aby pracovali za vás.

Ačkoli se snažíme, aby naše platforma byla intuitivní a účinná, chápeme, že váš čas je drahocenný; zdroje i připojení mohou být omezené. Společnost Reputation má vlastní tým odborníků, kteří jsou připraveni vám pomoci se správou vašich výpisů, optimalizací SEO a zveřejněním, vydáním a správou vašich příspěvků na sociální sítě – a také současně mohou spravovat vaše odpovědi na recenze. Díky této sadě služeb s přidanou hodnotou, které podporuje naše platforma a produkty, zaručujeme dokonalé vztahy se zákazníky. Tito odborníci vám pomohou:

- Získat data nad rámec **přesnosti** (spravované firemní profily)
- Maximalizovat **dosah** vašich firemních profilů (spravované služby pro Google)
- Zvládnout **sílu** sociálních médií (správa sociálních sítí)
- Značka, která se nejvíce **zajímá**, **vyhrává** (spravovaná odpověď na recenzi)

Pro více informací o našich službách kontaktujte svého account manažera. Prémiové placené služby.

© 2022 Reputation, Inc. | 21

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

Další zdroje

Podívejte se na naši úplnou nabídku uživatelských návodů a dozvíte se více o platformě Reputation.

- Akce
- Správce
- Sociální sítě značky
- Firemní profily
- Ovládací panely
- Doručená pošta
- Mobilní aplikace
- Stránky a lokátory
- Rep Connect
- Hodnocení reputace
- Zprávy
- Vyžádání
- Recenze
- Sociální naslouchání
- Sada pro sociální sítě
- Průzkumy
- Widgety

Reputation

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

© 2022 Reputation, Inc.