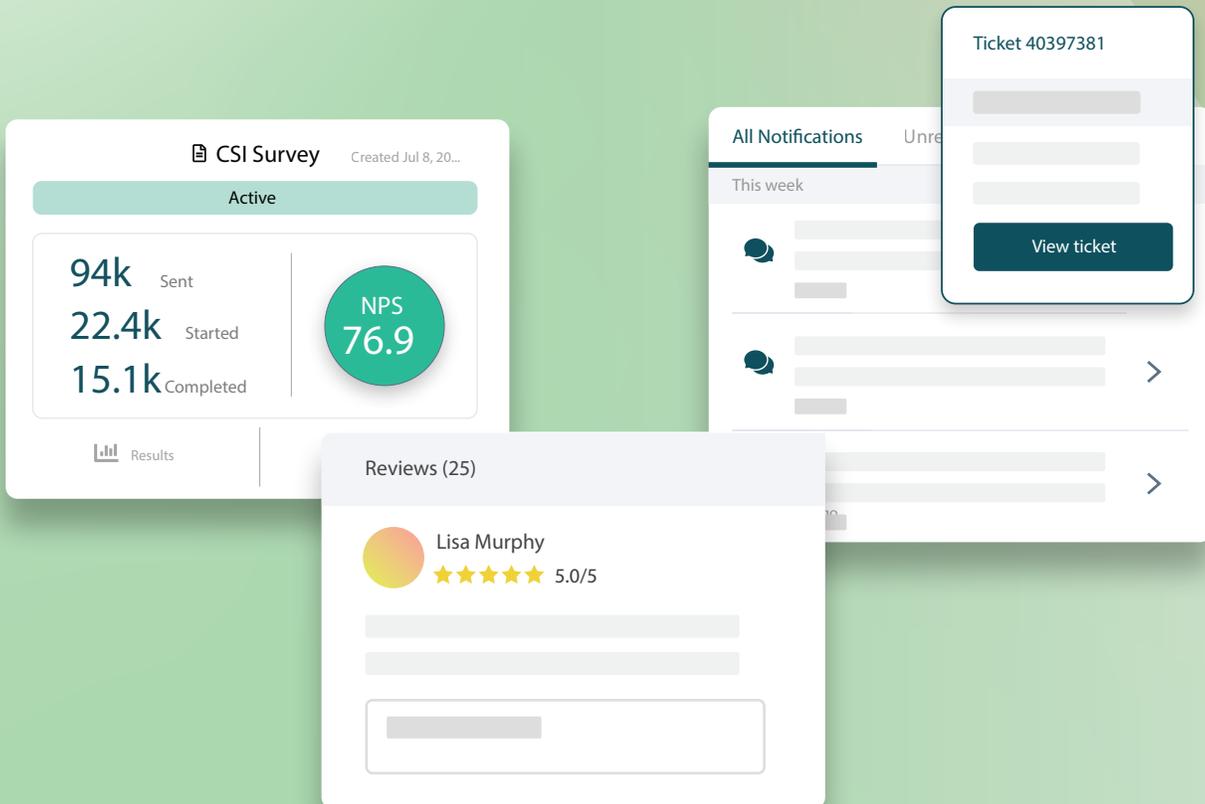


Einblicke



Inhaltsverzeichnis

I.	Experience Übersicht.....	2
	a. Erkenntnisse zum Experience	
	b. Registerkarte Zusammenfassung	
	c. Registerkarte Erkenntnisse nach Standort	
	d. Registerkarte Erkenntnisse nach Kategorie	
	e. Registerkarte Trends	
	f. Aufschlüsselung nach Kategorien	
II.	Experience Explorer.....	14
	a. Hauptfilter	
	b. Tornado-Diagramm	
	c. Aufschlüsselung der Diagramme	
	d. Explorer-Optionen	
	e. Beispiele aus der Praxis	
III.	Premium Paid Services.....	21
IV.	Zusätzliche Ressourcen.....	22

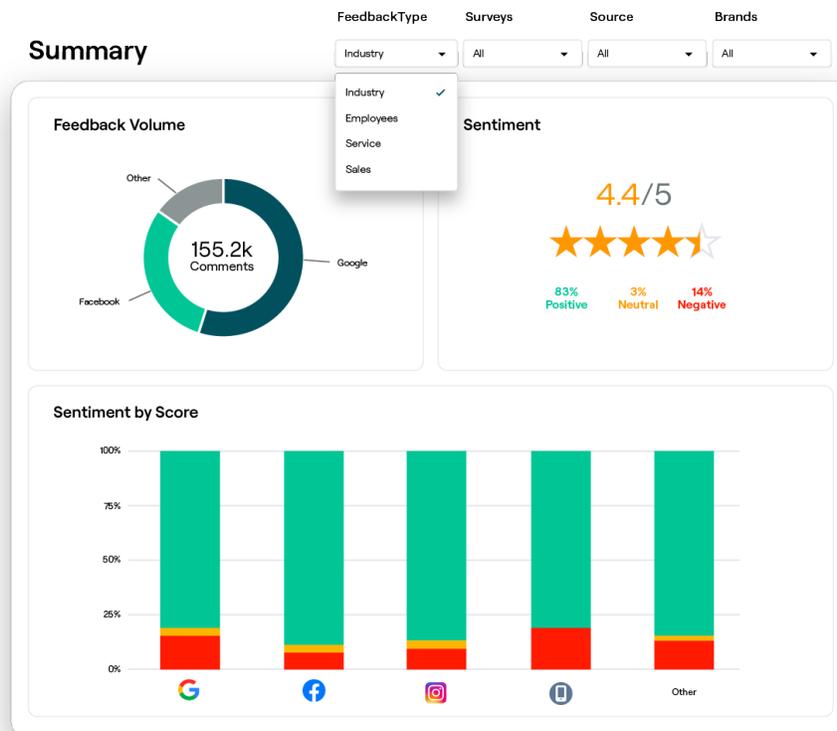
Erfahrungen im Überblick

Erkennen und beheben Sie aufkommende Probleme und Schwachstellen, bevor sie Ihrem guten Ruf schaden.

Die Registerkarte **Nutzerlebnis** bietet aufschlussreiche Werkzeuge zur Stimmungsanalyse und stellt eine visuelle Momentaufnahme häufiger Begriffe, Kategorien und Themen bereit, die im Kundenfeedback im Internet sowie in Umfragen auf der eigenen Seite vorkommen. Sie können Stärken und Schwächen auf Unternehmensebene oder nach Standorten sofort erkennen und wissen, worauf Sie Ihre Bemühungen konzentrieren müssen.

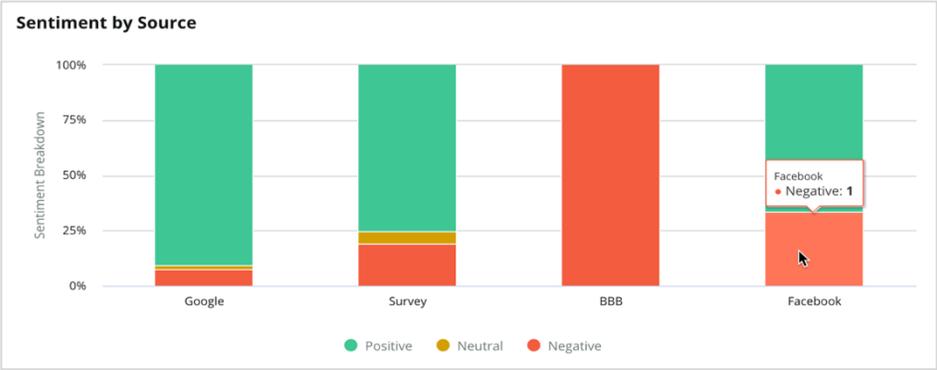
Erkenntnisse zum Experience

Auf der Registerkarte "Erkenntnisse" wird das Feedback aus Bewertungen und Umfragen mithilfe von Textanalysen in Kategorien eingeteilt, um einen Einblick in die Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens zu erhalten.



Registerkarte Zusammenfassung

Sie sehen eine Zusammenfassung Ihrer Feedback-Analyse, einschließlich einer Aufteilung, woher das Feedback kommt, wie viele Kommentare insgesamt enthalten sind und wie die allgemeine Sentiment ist. Mit "Sentiment by source" können Sie Sentiment nach der Quelle aufschlüsseln, um festzustellen, welche Feedback-Quelle Ihre Aufmerksamkeit zuerst erfordert.

Option	Beschreibung
Feedback-Volumen	Proportionales Volumen der fünf wichtigsten Bewertungsquellen. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Quelle, um den prozentualen Anteil am Gesamtvolumen anzuzeigen.
Sentiment	<p>Durchschnittliches Rating (Sterne) aus Bewertungen und Umfragen (die eine Rating-Frage einschließen). Sentiment wird prozentual in Positiv, Neutral und Negativ unterteilt.</p>  <p>Passen Sie die Hauptfilter unter Quelle an, um das Feedback nach Quelle anzuzeigen.</p> <p>Um das Stimmungsfeedback der Branche (Kunden) im Vergleich zum Feedback der Mitarbeiter anzuzeigen, passen Sie den Filter für die Art des Feedbacks an.</p>
Sentiment nach Quelle	<p>Zeigen Sie Trends für Sentiment nach Feedback-Quellen an, aufgeschlüsselt nach positiven (grüne Balken), neutralen (gelbe Balken), negativen (rote Balken) und Quellen ohne Bewertung (graue Balken). Verwenden Sie dieses Diagramm, um das Feedback aus Umfragen mit externen Bewertungsquellen zu vergleichen und besser zu verstehen, welche Fragen Sie in Ihren Umfragen stellen sollten, um Sentiment korrekt zu ermitteln.</p> <p>Sie können es auch als Kontrollmechanismus gegen das "Ausspielen" des Systems verwenden, wenn Anreize bei Feedback von Erstparteien (Umfragen) angeboten werden.</p>

Registerkarte Erkenntnisse nach Standort

Lassen Sie sich Erkenntnisse nach Standorten aufgeteilt anzeigen, einschließlich Sentiment der einzelnen Standorte, die leistungsstärksten Standorte und die Faktoren, die zu Verbesserungen führen, sowie die Standorte, die Maßnahmen erfordern und die Faktoren, die zu einem Abstieg führen.

Die Registerkarte "Erkenntnisse nach Standort" ist verfügbar, wenn Sie zwei oder mehr Standorte in den Filtern ausgewählt haben. Wenn Sie nicht mehr als einen Standort eingerichtet haben oder Ihr Benutzer nur Zugriff auf einen Standort hat, wird die Registerkarte "Erkenntnisse nach" Standort nicht in Ihrer Übersicht angezeigt.

Sentiment nach Standort

Lassen Sie sich anzeigen, wie Standortgruppen das Gesamtrating des Unternehmens beeinflussen. Wenn Sie beispielsweise Bundesland im Filter "Gruppieren nach" auswählen, können Sie abschätzen, welchen Einfluss jedes Bundesland und die dazugehörigen Standorte auf die Gesamtbewertung des Unternehmens haben.

Sentiment by Location				
		Group by: Location	Hide locations with fewer than 10 comments	
Rank	Location	Rating	Rating Change	Feedback Volume
1	BDP - Lakeside People Skills Staff Doctor Competence	4.9 /5	▲0.1	107
2	BDP - Mesa People Skills Staff Doctor Competence	4.2 /5	▼0.3	64
3	BDP - Uptown People Skills Staff Affordability / Value	4.0 /5	▼0.1	173
4	BDP - East Mesa People Skills Staff Transparency	3.2 /5	▼0.9	35

Spalte	Beschreibung
Rang	Die ausgewählte Gruppierung, die gemäß der sortierten Spalte an erster Stelle eingestuft ist. Standardmäßig wird nach der Gruppierung mit dem höchsten durchschnittlichen Rating sortiert.
Gruppierung nach Wahl	Der Name der Gruppierung, die im Filter "Gruppierung nach" ausgewählt ist und die Top 3 Kategorien, die den stärksten Einfluss haben (siehe unten). Klicken Sie auf eine Kategorie, um Details nach Zeitpunkt oder Kundenzitate und eine Wortwolke zu der ausgewählten Kategorie für diese Standortgruppe anzuzeigen.
Rating	Das durchschnittliche Rating für Bewertungen und Umfragen in der ausgewählten Standortgruppe und im ausgewählten Zeitraum, farblich gekennzeichnet nach Sentiment.
Rating-Änderung	Die Änderung des Ratings (in Zehntelpunkten/ Sternen) für die Standortgruppe gegenüber dem vorherigen Vergleichszeitraum.
Feedback-Volumen	Die Menge an Bewertungen und Umfrageeinsendungen für die Gruppierung.
Auswirkung	Der Einfluss einer Standortgruppe auf das durchschnittliche Gesamtrating, gemessen in Hundertsteln eines Punktes/Sterns. "Niedrig" bezeichnet Auswirkungen mit einem Wert zwischen -0,01 und 0,01. Die Auswirkung wird relativ zu den Basiswerten der Branche berechnet. Wenn beispielsweise der Branchenrichtwert 3,5 beträgt und ein einzelnes 4-Sterne-Rating mit zwei positiven Kategorien verknüpft ist, hat jede dieser Kategorien einen Einfluss von $+ 0,25$ auf das Rating $(4,0 - 3,5 = 0,5) / 2$.

Hinweis: Der Einfluss wird nicht angezeigt, wenn "Gruppieren nach" auf Standort eingestellt ist, da die Bedeutung eines einzelnen Standorts normalerweise nicht signifikant ist.

Sentiment by Location		Group by: State	Hide locations with fewer than 10 comments		
Rank	State	Rating	Rating Change	Feedback Volume	Impact
1	AZ People Skills Staff Transparency	4.5 /5	▼0.1	1,755	☆+0.72

Big Movers - Kudos

Listet die Standorte mit der größten (positiven) Rating-Veränderung innerhalb des angegebenen Zeitraums auf. Gibt die Kategorien an, die am meisten zur Verbesserung beigetragen haben. Filtern Sie Standorte mit weniger Kommentaren heraus, um aussagekräftigere Erkenntnisse zu erhalten. Klicken Sie auf einen einzelnen Standort oder auf die Kategorien, um tiefer in die Daten einzutauchen und die Gründe für das erhaltene Feedback zu verstehen, indem Sie sich Details nach Zeitpunkt oder Kundenzitate anzeigen lassen, und um Änderungen zu veranlassen.

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

Big Movers - Aufmerksamkeit erforderlich

Listet die Standorte mit der größten (negativen) Rating-Veränderung innerhalb des angegebenen Zeitraums auf. Enthält die Kategorien, die am meisten zum Rückgang beigetragen haben. Filtern Sie Standorte mit weniger Kommentaren heraus, um aussagekräftigere Erkenntnisse zu erhalten. Klicken Sie auf eine Kategorie, um Details nach Zeitpunkt oder Kundenzitate und eine Wortwolke zu der ausgewählten Kategorie für diesen Standort anzuzeigen.

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

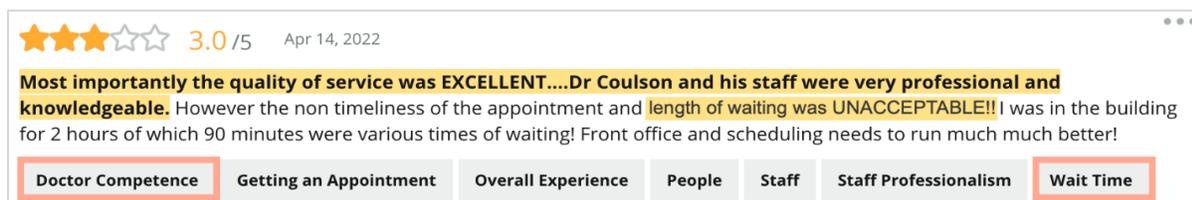
Registerkarte Erkenntnisse nach Kategorie

Sehen Sie sich Erkenntnisse aufgeschlüsselt nach Kategorien an, einschließlich der Stärken und Schwächen, die sich am stärksten auf das durchschnittliche Rating (Sterne) auswirken, einer interaktiven Sentiment-Map und Sentiment aufgeschlüsselt nach Kategorien.

Kundenkommentare in Bewertungen und Umfragen werden in textanalytische Kategorien umgewandelt. Diese Kategorien werden in den Bereichen gruppiert, die für Ihr Konto individuell eingerichtet sind (z. B. Mitarbeiter, Transaktion, Zufriedenheit, Erfahrung, usw.). Filtern Sie nach Art des Branchen- und Mitarbeiterfeedbacks, um Sentiment von Kunden und Mitarbeitern gegeneinander abzuwägen.

Die Kategorien werden dann nach Sentiment-Kategorie gemessen, was ein genaueres Maß für die Kundenzufriedenheit darstellt als ein 1-5-Rating (Sterne). Unser Algorithmus wird auf alle Legenden oder Diagramme angewandt, die Sentiment in den einzelnen Kategorien anzeigen. Dabei werden die Inhalte der Bewertungen in Kategorien unterteilt, die separat bewertet werden (z. B. gibt ein Kunde 4 Sterne für eine Bewertung, in der er zwar von dem freundlichen Arzt schwärmt, sich aber über das Parken beschwert).

Die folgende Abbildung zeigt zum Beispiel einen positiven Kommentar zur Kompetenz des Arztes, enthält aber auch einen negativen Kommentar zur Wartezeit.



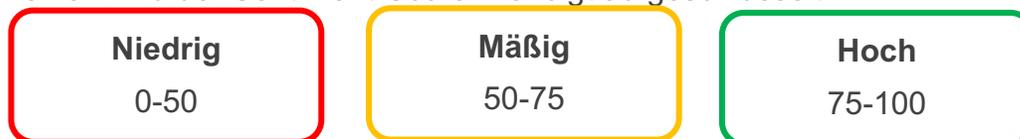
Der Algorithmus vergibt möglicherweise 100 Punkte für Sentiment im Bereich "Personal" (positiv) und 0 für Sentiment im Bereich "Parken" (negativ). Nachdem alle Sätze eine Punktzahl erhalten haben (0 negativ, 50 neutral, 100 positiv), wird die Punktzahl jeder Kategorie addiert und durch die Gesamtzahl der Erwähnungen für diese Kategorie geteilt.

Beispiel: 15 Erwähnungen insgesamt für Parken

$$\begin{aligned}
 5 \text{ sind negativ} &= (0 \times 5) = 0 \\
 8 \text{ sind positiv} &= (8 \times 100) = 800 \\
 2 \text{ sind neutral} &= (2 \times 50) = 100 \\
 0 + 800 + 100 &= 900 \\
 900 / 15 &= 60
 \end{aligned}$$

Sentiment für die Kategorie "Parken" beträgt 60.

Orientieren Sie sich am Branchendurchschnitt, um zu entscheiden, ob der Sentiment-Score für jede Kategorie ideal ist (über oder unter dem Branchendurchschnitt). Im Allgemeinen wird der Sentiment-Score wie folgt aufgeschlüsselt:



Stärken und Schwächen im Branchenvergleich:

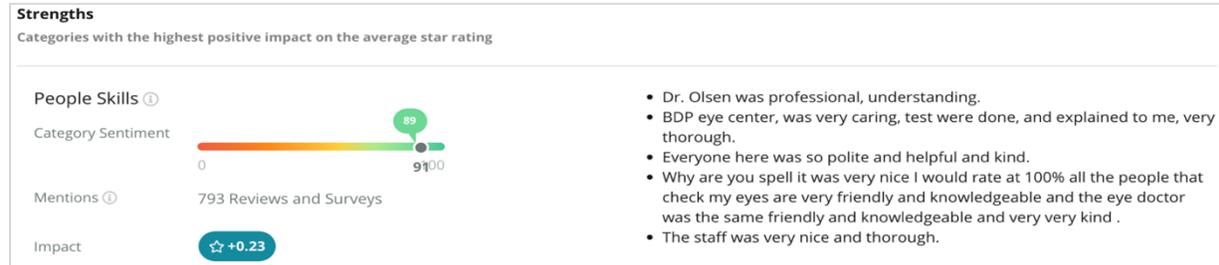
Stärken und Schwächen enthält eine Liste der Kategorien, die Ihr Rating (Sterne) am stärksten beeinflussen. Stärken sind diejenigen Kategorien, die Ihr Rating am meisten nach oben ziehen, und Schwächen sind diejenigen, die Ihr Rating am meisten nach unten drücken.

Hinweis: Sie sind sich nicht sicher, in welcher Branche Ihr Unternehmen gelistet ist? Gehen Sie zu Ihren Admin-Einstellungen auf der Reputation-Plattform und klicken Sie auf "Allgemeine Einstellungen". Die Branche ist unter den

Element	Beschreibung
Sentiment-Kategorie	<p>Kategorien mit dem höchsten durchschnittlichen Rating für das Feedback mit diesem Tag. (Das durchschnittliche Rating wird nicht angezeigt, sondern im Hintergrund berechnet.) Siehe oben, wie Sentiment-Kategorie berechnet wird.</p> <p>Der graue Punkt auf dem Balken ist der Branchendurchschnitt für diese Kategorie, damit Sie einen Eindruck davon bekommen, wie Sie im Vergleich zu ähnlichen Kategorien abschneiden.</p>
Erwähnungen	Die Gesamtzahl der Erwähnungen dieser Kategorie in Bewertungen und Umfragen für die angegebenen Filter.
Auswirkung	<p>Eine konservative Schätzung des Einflusses dieser Kategorie auf das durchschnittliche Rating (Sterne). Da die Kategorien unter "Stärken und Schwächen" in absteigender Reihenfolge nach ihrer Auswirkung sortiert sind, konzentrieren Sie sich zuerst auf diese Kategorien, insbesondere auf die Schwächen. Die Behebung der damit zusammenhängenden Probleme der Verbraucher hat wahrscheinlich die größte Auswirkung auf das durchschnittliche Sterne-Rating.</p> <p>Die Auswirkungen sind auf jede Branche zugeschnitten. (Berechnet ein durchschnittliches Sterne-Rating für jede Branche und schätzt die Auswirkung jeder Kategorie, indem es sie mit dem Branchendurchschnitt vergleicht.) Eine "geringe" Auswirkung bedeutet, dass die potenzielle Auswirkung einer Kategorie weniger als 1/100 eines Sterns beträgt.</p>
Zitate	<p>Beispielsätze zu diesem Thema, die aus Bewertungen oder Umfragen extrahiert wurden. Die ausgewählten Kommentare repräsentieren jene, die der Algorithmus als am positivsten oder negativsten identifizieren kann und die in dieser Kategorie am aktuellsten sind.</p> <p>Wenn keine Zitate angezeigt werden, verfügt die Plattform nicht über die Phrase oder das Vertrauensniveau, um sie anzuzeigen. Um alle Zitate anzuzeigen, gehen Sie zu Sentiment Map und recherchieren Sie in der Kachel dieser Kategorie nach Kundenzitaten.</p>

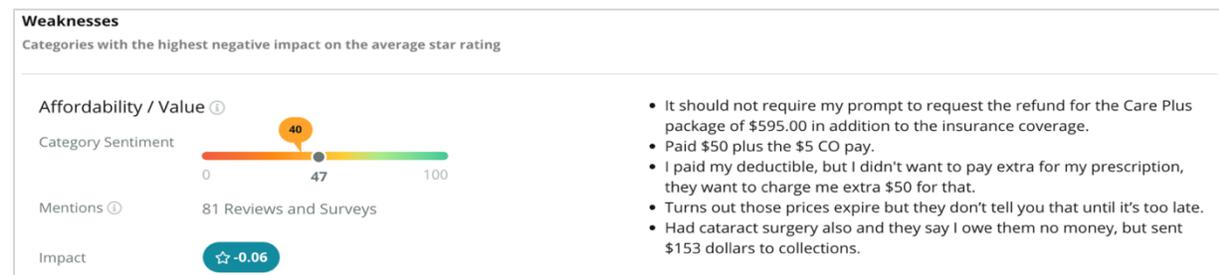
Stärken

Listet Sentiment, das Feedback-Volumen, die Auswirkung und eine Auswahl von bis zu sechs Kundenzitate für jede Kategorie auf. Siehe oben für Definitionen der einzelnen Elemente.



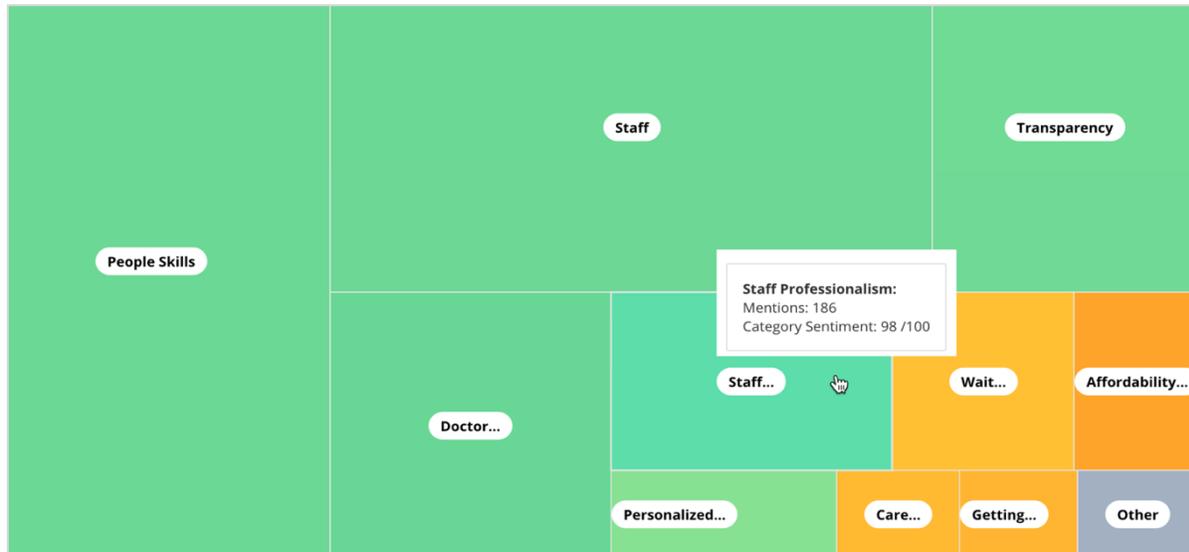
Schwächen

Listet Sentiment, das Feedback-Volumen, die Auswirkung und eine Auswahl von bis zu sechs Kundenzitate für jede Kategorie auf. Siehe oben für Definitionen der einzelnen Elemente.

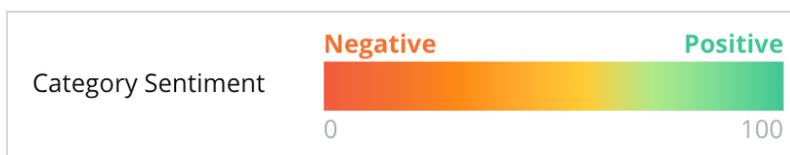


Sentiment Map

Die Größe des Kastens in der Map gibt die Menge der Bewertungen/ Umfragen an, die mit der jeweiligen Kategorie verknüpft sind. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Kasten, um die Anzahl der Bewertungen/ Umfragen in dieser Kategorie sowie Sentiment für die Kategorie auf einer Skala von 100 Punkten anzuzeigen. Der Kasten "Other" (Sonstige) steht für Kategorien, die in weniger als 1 % der Bewertungen und Umfragen auftauchen können.



Die Färbung stellt das Sentiment-Rating für Kategorien bei Phrasen in Bewertungen und/oder Umfragen dar, die mit dieser Kategorie getaggt sind. Jede Bewertung kann einen positiven (100), einen negativen (0) oder einen neutralen (50) Wert für Sentiment in der Kategorie haben.



Sentiment nach Kategorie

Zeigt alle Kategorien an, sortiert nach der höchsten Anzahl von Erwähnungen in Bewertungen und Umfragen. Anzeige nach durchschnittlichem Sterne-Rating (1-5) und Vergleich von früheren mit aktuellen Zeiträumen nach Sentiment-Kategorie (0 bis 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
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			

Spalte	Beschreibung
Name der Kategorie	Name des Themas für verwandte Kategorien im Zusammenhang mit den Kommentaren für Bewertungen und/oder Umfragen. Auf jede Bewertung/Umfrage können mehrere Kategorie-Tags angewendet werden (z. B. kann "Personal" Erwähnungen in Bezug auf "Professionalität des Personals" und "Personen" enthalten).
Erwähnungen – Aktueller Zeitraum	Dies ist die Gesamtzahl der Bewertungen und/oder Umfragen mit diesem speziellen Kategorie-Tag. Jede Bewertung/Umfrage kann mehrere Kategorie-Tags haben, so dass diese Zahl möglicherweise nicht 1:1 mit dem Gesamtvolumen der Bewertungen und/oder Umfragen übereinstimmt, die während des Zeitraums eingegangen sind.
Durchschnittliches Rating – Aktueller Zeitraum	Das durchschnittliche Rating (Skala 1-5) der Bewertungen und/oder Umfragen, die diese Kategorie beinhalten.
Sentiment-Kategorie	Weitere Erläuterungen zur Sentiment-Kategorie finden Sie auf Seite 8 oben.
Durchschnitt des aktuellen Zeitraums	Der Durchschnitt für Sentiment in der Kategorie für den aktuellen Zeitraum.
Veränderung gegenüber dem vorherigen Zeitraum	Die Änderung für Sentiment in der Kategorie im Vergleich zum vorherigen Zeitraum.
Trend des vorherigen Zeitraums	Trend für Sentiment-Kategorie aus den Bewertungen des vorherigen Zeitraums, die diese Kategorie enthalten. Die gepunktete Linie repräsentiert 50.
Trend des aktuellen Zeitraums	Trend für Sentiment-Kategorie aus den Bewertungen des aktuellen Zeitraums, die diese Kategorie enthalten. Die gepunktete Linie repräsentiert 50.
Aufschlüsselung aktueller Zeitraum	Das Gesamtvolumen der Bewertungen, die diese Kategorie enthalten, aufgeschlüsselt nach positiv (grün), negativ (rot) und neutral (gelb).

Registerkarte Trends

Sehen Sie sich die Trends im Zeitverlauf an, aufgeschlüsselt nach Kundensentiment und Ihren benutzerdefinierten Kategorien. Das Diagramm zum Stimmungstrend im Zeitverlauf zeigt positive Daten (grüne Balken), neutrale (gelbe Balken) und negative (rote Balken). Bewegen Sie den Mauszeiger über die verschiedenen Balken, um zusätzliche Statistiken anzuzeigen.



Analysieren Sie die Trends nach Kategorie für die Menge an Kundenfeedback, die Veränderung der Anzahl zwischen dem vorherigen und dem aktuellen Zeitraum und die Veränderung der Stimmung. Klicken Sie in jede Kategorie, um Daten nach Ort und Zeit sowie Kundenzitate anzuzeigen.

Trending Categories Sentiment: All Current period vs Previous period Hide locations with fewer than 10 commen...

Categories with the most volume change from Oct 06, 2020 - Oct 05, 2021 to Oct 06, 2021 - Oct 05, 2022

Rank	Category	Previous Period Volume	Current Period Volume	Volume Change	Sentiment Change
1	Staff	665	742	77	↓ -3
2	People Skills	737	792	60	↓ -3
3	People	669	669	55	≡ 0
4	Doctor Competence	220	281	53	↓ -4

View by Location
View by Time
View Customer Quotes

Aufschlüsselung nach Kategorien

Im Hinblick auf die Auswirkung sind sowohl das Feedback-Volumen der Kategorie als auch das Rating von Bedeutung.

Hinweis: Das durchschnittliche Rating auf der Registerkarte "Zusammenfassung", die den Durchschnitt für alle ausgewählten Standorte darstellt. Nehmen wir an, es beträgt 4,0. Selbst wenn eine einzelne Kategorie ein großes Bewertungsvolumen hat und auch mit 4,0 bewertet wird, ist die Auswirkung dieser Kategorie im Vergleich zu einer Kategorie mit demselben Bewertungsvolumen, aber einem vom Durchschnitt abweichenden Rating, nicht so groß.

Jede Grafik oder jedes Diagramm in der Registerkarte "Erkenntnisse nach Kategorie" bietet einen guten Überblick über die Stimmung und das Feedback der Kunden. Tauchen Sie tiefer in die vollständigen Kommentare ein, um eine umfassendere Analyse des Kundenfeedbacks zu erhalten.

So zeigen Sie Detaildaten an:

1. Klicken Sie in den Bereichen Sentiment Map, Sentiment nach Standort oder Big Movers auf eine Kategorie, um sie aufzuschlüsseln. Wählen Sie View by Location (Ansicht nach Standort), View by Time (Ansicht nach Zeit) oder View Customer Quotes (Kundenzitate anzeigen).



2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster auf ein Diagrammelement, um eine Wortwolke und zugehörige Kommentare anzuzeigen.
3. Klicken Sie innerhalb der Rubrik "Zitate", um die vollständige Bewertung oder das Umfragezitat anzuzeigen, aus dem der Kommentar ausgewählt wurde.

Word Cloud for Wait Time

almost 2 month counselor conversation
 pain main everybody paper work
 pleasant early center
 clock dr kershner problem door
 friendly service right elderly chance
 eight min efficient people apt
 information southwestern open
 ni service patient manager
 step bdpec arrive provide check call
 timely worth explain kind
 busy rude 1.5 star eye kim
 result issue appointment

Sample quotes for Wait Time All Sentiments ▾

This customer feedback relates to overall time a customer has to wait to receive attention.

Date	Rating	Category Sentiment	Source	Location	Quote
Sep 9, 2022	1	Negative	Google	BDP - Tucson	Yesterday I waited 25 minutes on hold, then left View Review
Jul 13, 2022	1	Negative	Google	BDP - Surprise	Not only did I have to wait 45 min after my View Review

Experience Explorer

Machen Sie den Branchenvergleich für Ihr Unternehmen in den Kategorien, auf die es am meisten ankommt.

Die Registerkarte "Explorer" ermöglicht es Ihnen, die Unternehmensperformance zu beobachten und zu analysieren, Trends und Muster im Kundenfeedback zu erkennen und mithilfe visueller Branchenvergleiche und Wortwolkendarstellungen für gängige Bewertungs- und Umfrageausdrücke fundierte betriebliche Verbesserungen vorzunehmen.

Der Explorer enthält nur Bewertungen und Umfragen mit Kommentaren, die aussagekräftiges Feedback enthalten. Die Ergebnisse schließen leere Bewertungen oder Umfragen (d. h. ohne Kommentare) sowie zu kurze oder generische Kommentare aus.

Hauptfilter

Filter in der obersten Zeile bestimmen die auf der Registerkarte angezeigten Daten. Sie können auch nach Feedback-Art (Branche oder Mitarbeiter) und nach Umfragen filtern (alle oder einzelne Umfragen durch Anklicken einbeziehen).

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	SOURCE	DATE RANGE	
All	All	Last year	
▲ Hide Filters ↻ Reset Filters			
Industry			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS		
Industry	All		

Tornado-Diagramm

Klicken Sie das Kästchen Compare to Industry (Branchenvergleich), um Daten zum Stimmenanteil anzuzeigen.

Domain	Mentions ⓘ	Share of Voice	Avg. Rating	<input checked="" type="checkbox"/> Compare to Industry 
Expand All Collapse All	Negative Positive	Volume		Negative Positive
All	524 4,325		4.5 /5	

Spalte	Beschreibung
Domäne	Kundenkommentare in Bewertungen und Umfragen werden in textanalytische Kategorien umgewandelt. Diese Kategorien sind innerhalb der Domänen gruppiert, die für Ihr Konto auf der Grundlage der Branche eingerichtet sind. Erweitern Sie jede Domäne, um die Ergebnisse aufgeschlüsselt nach den Kategorien anzuzeigen, aus denen die jeweilige Domäne besteht.
Erwähnungen	Die Anzahl der Erwähnungen ist gleich der Anzahl der Kommentare, die diese Kategorie enthalten. Eine Kategorie wird nur einmal für einen Kommentar gezählt, auch wenn es in diesem Kommentar mehrere Sätze gibt, die sich auf diese Kategorie beziehen.
Stimmenanteil	Hierfür muss das Kästchen Compare to Industry (Branchenvergleich) aktiviert sein. Stellt den Umfang Ihres Feedbacks pro Kategorie im Vergleich zur Branche dar.
Rating-Durchschnitt	Der Durchschnitt aller Sterne-Ratings aus Bewertungen und Umfragen, die pro Kategorie markiert wurden. Die Bewertungsskala reicht von 1-5 mit bis zu einer Dezimalstelle.
Branchenvergleich	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Balkendiagramm einzublenden, das die Ergebnisse pro Kategorie in Ihrer Branche aufschlüsselt. Zum Beispiel:</p> <p>Wenn der durchgehende grüne Balken länger ist als der gerasterte Balken, übertrifft Ihr Unternehmen die Branche in dieser Kategorie.</p>  <p>Wenn der durchgehende rote Balken länger ist als der gerasterte Balken, besteht für Ihr Unternehmen in dieser Kategorie im Vergleich zur Branche Verbesserungsbedarf.</p> 

Aufschlüsselung der Diagramme

Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich oder eine Kategorie im Tornado-Diagramm, um das Feedback zu diesem Thema näher zu untersuchen. Wechseln Sie zwischen drei Diagrammen, sofern verfügbar.

Filter

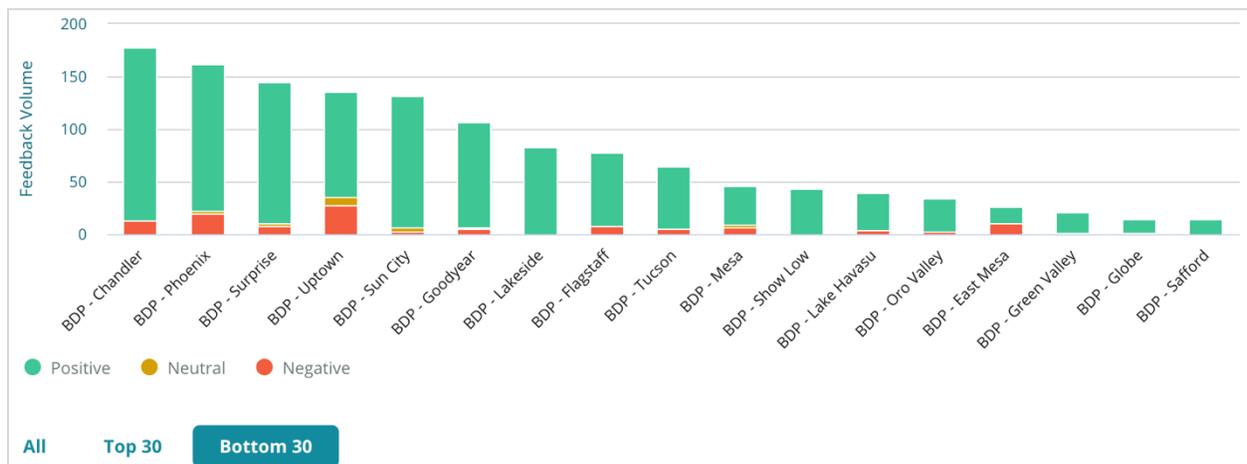
Filter in der obersten Zeile bestimmen die auf der Registerkarte angezeigten Daten. Sie können auch nach Feedback-Art (Branche oder Mitarbeiter), Kategorie (vollständige Liste der Domänen und Kategorien für Ihre Branche, wählen Sie eine aus), Sentiment (alle Sentiments, Positiv, Neutral oder Negativ) und nach Umfragen (alle oder einzelne Umfragen durch Anklicken einbeziehen) filtern.

The filter interface includes the following elements:

- Staff selection: **All Staff** (with a close icon) and **Industry**.
- Feedback Type: **Industry** (dropdown menu).
- Category: **All Staff** (dropdown menu).
- Sentiment: **All Sentiments** (dropdown menu).
- Surveys: **All** (dropdown menu).
- View options: **Locations**, **Sentiment Trend**, and **Word Cloud**.

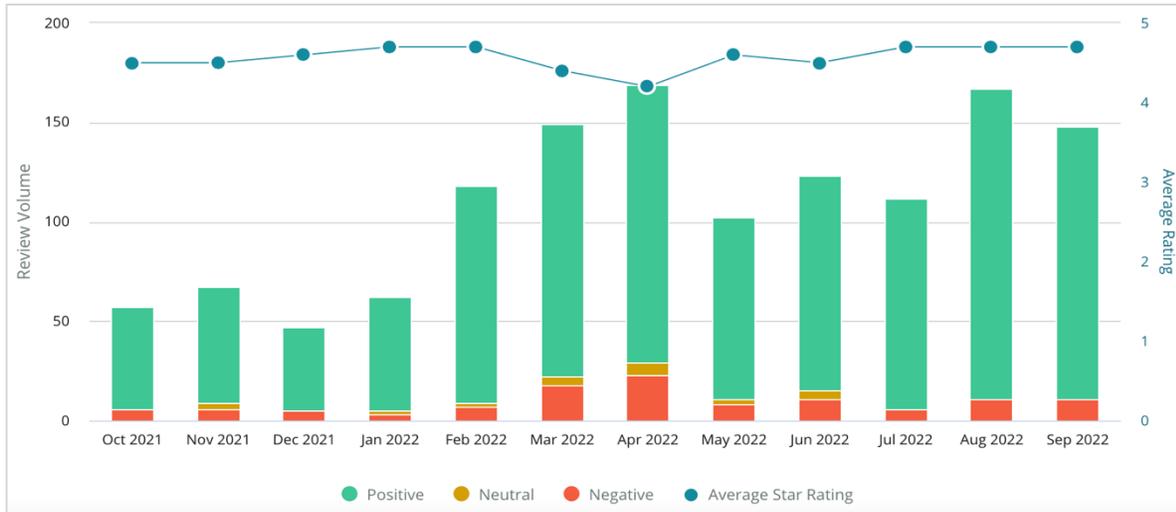
Standortdiagramme

Lassen Sie sich für die ausgewählte Kategorie eine Aufteilung der Sentiment nach Standorten anzeigen. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Diagramm, um weitere Details anzuzeigen. Sie können in das Diagramm alle Standorte, die oberen 30 oder die unteren 30 einschließen.



Sentiment-Trend-Diagramm

Lassen Sie sich eine Aufteilung für Sentiment (Positiv, Neutral, Negativ und durchschnittliches Rating) über den ausgewählten Datumsbereich anzeigen. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Diagramm, um weitere Details anzuzeigen.



Wortwolke

Erhalten Sie eine Momentaufnahme der am häufigsten genannten Schlüsselwörter und Phrasen in Ihrem Feedback für die ausgewählte Kategorie. Die Größe jedes Wortes zeigt seine Häufigkeit oder Wichtigkeit an, und die Phrasen sind entsprechend des Sentiments in der Bewertung farblich kodiert. Klicken Sie auf ein einzelnes Keyword oder eine Phrase, um die Liste der Bewertungen anzuzeigen, in denen es erwähnt wurde.



Detailbereich

Am unteren Ende der Seite werden alle Bewertungen und Umfragen angezeigt, die in der von Ihnen gewählten Kategorie markiert sind und die obigen Diagramme speisen. Sie können auf Bewertungen antworten, sie als gelesen / ungelesen kennzeichnen, sie markieren / die Markierung aufheben, veröffentlichen / die Veröffentlichung aufheben, weiterleiten und sie mit den entsprechenden Rollenberechtigungen auf verbundenen Social Media-Seiten teilen.

Explorer-Optionen

Um auf zusätzliche Optionen zuzugreifen, klicken Sie auf die drei Punkte in der oberen, rechten Ecke. Zu den Optionen gehören: PDF herunterladen, CSV herunterladen, Terminieren oder Weiterleiten. Alle Filter, die derzeit auf den Datensatz angewendet werden, bleiben für alle Abfrageoptionen erhalten.

Note: (Hinweis:) Bei Vorgängen, die zur Verarbeitung großer Datenmengen Zeit benötigen, kann ein Popup-Fenster erscheinen, das Ihnen entweder die Möglichkeit gibt, zu warten, bis der Vorgang als Download fortgesetzt wird (Sie müssen auf demselben Bildschirm bleiben) oder Sie können sich per E-Mail mit einem Link zum Download benachrichtigen lassen (Sie können zu anderen Bildschirmen wechseln).

Option	Beschreibung
PDF herunterladen	Exportieren Sie den aktuellen Datensatz in einen PDF-Bericht. Die Titelseite des Berichts enthält das Logo Ihres Kontos, den Namen des Berichts, den ausgewählten Zeitraum und die ausgewählten Standorte.
CSV herunterladen	Exportiert den aktuellen Datensatz in ein CSV-Format.
Terminieren	Erstellen Sie einen terminierten Bericht, um automatisch eine E-Mail mit dem aktuellen Datensatz als PDF- oder CSV-Anhang an andere Benutzer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos zu senden. Geben Sie einen Berichtsnamen, die Häufigkeit (täglich, wöchentlich, monatlich, vierteljährlich, jährlich), das Format sowie eine Nachricht ein, die im Text der E-Mail enthalten sein soll. Sie können terminierte Berichte auf der Registerkarte Berichte bearbeiten.
Weiterleiten	Sendet den aktuellen Datensatz per E-Mail mit einem PDF- oder CSV-Anhang an andere Teilnehmer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos. Geben Sie einen Betreff und eine Nachricht ein, die in der E-Mail enthalten sein sollen.

Die Zustellungs-E-Mails enthalten einen Link zum Anzeigen des Berichts sowie einen Link zum Starten des Berichts innerhalb der Plattform, um eine Interaktion mit den Daten und das Hinzufügen von Änderungen zu ermöglichen (verfügbar für Benutzer mit Anmeldeinformationen für das Konto). Berichtslinks bleiben 7 Tage lang aktiviert.

Beispiele aus der Praxis

Verwandeln Sie Feedback in Treibstoff für Ihr Unternehmenswachstum mit den verwertbaren Erkenntnissen aus der Reputation-Lösung zum Kunden-Experience. Unsere Untersuchungen zeigen eine direkte Auswirkung auf das Kunden-Experience und den Umsatz. Lesen Sie, wie echte Reputation-Kunden Experience genutzt haben, um verwertbare Erkenntnisse zu gewinnen und ihre geschäftlichen Prioritäten zu verbessern.

Vertraulicher Automobilhändler

Dieses internationale Unternehmen der Automobilbranche ist dafür bekannt, dass es Technologie und Ingenieurskunst miteinander vereint, um Autos zu fertigen, die den Kunden rundum zufrieden stellen.

Sie wandten sich an uns, weil sie Hilfe bei der Umstellung von einem veralteten, partiellen CX-Ansatz (Customer Experience) auf eine RXM-Plattform (Reputation Experience Management) benötigten. Darüber hinaus wollten sie Schwachstellen innerhalb des Händlernetzes aufdecken und beseitigen sowie strategischen Führungskräften Einblicke in wichtige Leistungskennzahlen und Erkenntnisse bereitstellen.

Aktionen

1. Zentralisierte Bewertungen und Feedback in einer einzigen netzwerkseitigen Plattform.

2. Nutzte schnelle Pulsbefragungen und Syndikation, um Kundenerfahrungen zu nutzen und eine starke Leistung bei lokalen Händlern zu fördern.

Ergebnis

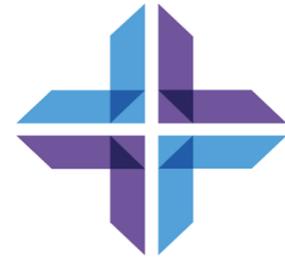
- ★ 34 % Anstieg des Bewertungsvolumens (bei einem Rückgang der negativen Stimmung um 0,5 %)
- ★ Durchschnittliches Sterne-Rating von 4,6 für alle Händler
- ★ Nummer eins der führenden Rankings im Reputationsbericht von Reputation für 2020

Der RXM-Effekt

Das zentralisierte Management von Kundenfeedback hat über 1.000 Händlern geholfen, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und mehr positives Feedback zu erhalten

Spartanburg Regional Healthcare System

Das Spartanburg Regional Healthcare System ist ein integriertes System der Gesundheitsfürsorge, das eine Betreuung von der Geburt bis ins hohe Alter bereitstellt.



Spartanburg wandte sich an Reputation, um Unterstützung für die folgenden geschäftlichen Prioritäten zu erhalten:

- Die Menge der Daten zum Patientenerlebnis vergrößern
- Patientenfeedback als Kriterium für die Anbieterbewertung nutzen
- Sentiment verstehen und zur Verbesserung der Abläufe nutzen

Aktionen

1. Anmeldung für Umfragen zur schnellen Erfassung von Feedback.

2. Nutzte Review Booster, um Umfragewerte in öffentlich zugängliche Bewertungen umzuwandeln.

3. Hat Experience Insights (Erkenntnisse zum Kunden-Experience) hinzugefügt, um Feedback-Trends aufzudecken.

Ergebnis

- ★ 10.400 Umfrageantworten pro Monat im Durchschnitt
- ★ 655 % Steigerung des Bewertungsvolumens (aufgrund von Umfragewerten)
- ★ 4,8 Durchschnittliches Google-Rating (verbessert von 3,5)

Der RXM-Effekt

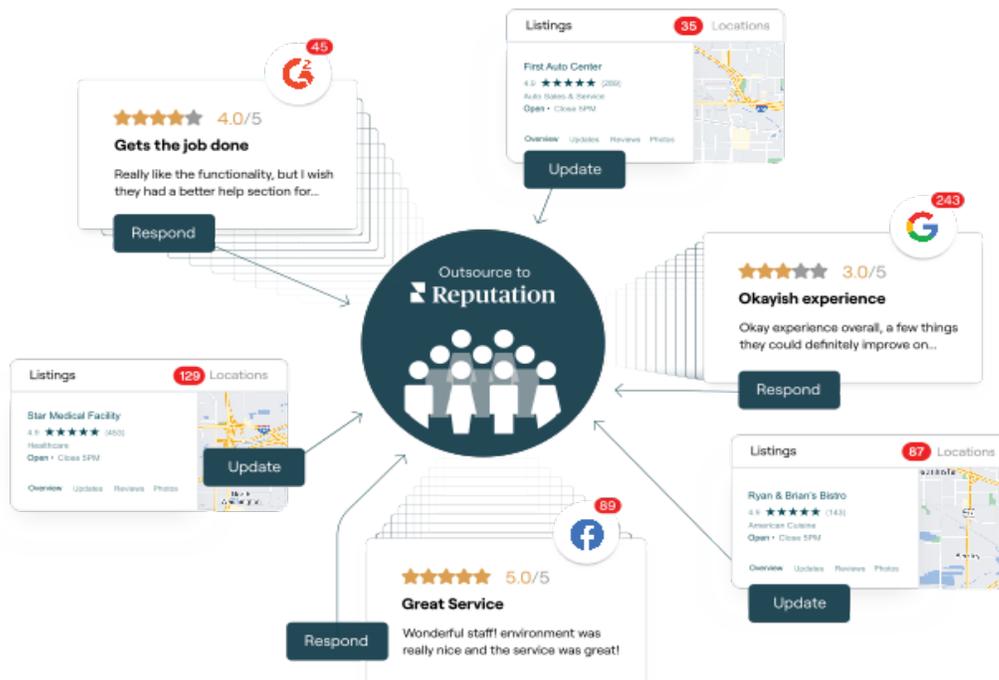
Was mit Umfragen begann, hat sich zu so viel mehr entwickelt. Unser einfaches Umfragewerkzeug generierte Tausende von Antworten pro Monat, was wiederum dazu führte, dass Tausende von neuen Bewertungen in den Google-Einträgen veröffentlicht wurden. Die Stimme der schweigenden Mehrheit auf diese Weise zu erschließen, führte zu einem gewaltigen Sprung bei den Google-Ratings.

Kostenpflichtige Premium-Dienste

Lassen Sie unsere Plattform-Experten für Premiumdienste gegen Bezahlung für Sie arbeiten.

Auch wenn wir bestrebt sind, unsere Plattform intuitiv und effizient zu gestalten, wissen wir, dass Ihre Zeit wertvoll ist und Ressourcen und Bandbreite begrenzt sein können. Reputation verfügt über ein engagiertes Expertenteam, das Sie bei der Verwaltung Ihrer Verzeichnisse, der Optimierung von SEO und dem Verfassen, Veröffentlichen und Kuratieren Ihrer Beiträge in sozialen Netzwerken gerne unterstützt — und gleichzeitig auch Ihre Antworten auf Bewertungen verwaltet. Mit dieser Reihe von Zusatzleistungen, die von unserer Plattform und unseren Produkten unterstützt werden, können wir unseren Kunden Spitzenleistungen garantieren. Diese Experten stehen Ihnen zur Seite:

- Mehr als nur **Accuracy** (Genauigkeit) (Verwaltete Unternehmensverzeichnisse)
- Maximale **Appeal** (Attraktivität) Ihrer Unternehmensprofile (Verwaltete Dienste für Google)
- Die **Power** (Macht) der sozialen Medien nutzen (Social Media-Verwaltung)
- Die Marke mit der besten **Cares** (Kundenbetreuung) **Wins** (gewinnt) (Verwaltung der Antworten auf Bewertungen)



Kontaktieren Sie Ihre/n Kundenbetreuer/in für weitere Informationen zu unseren
kostenpflichtigen Premium-Diensten.



Zusätzliche Ressourcen

In unserem vollständigen Satz von Benutzerhandbüchern erfahren Sie mehr über die Reputation-Plattform.

- Aktionen
- Admin
- Social Media-Markenbewusstsein
- Unternehmensverzeichnisse
- Dashboards
- Posteingang
- Mobile App
- Seiten & Widgets zur Verzeichnissuche
- Rep Connect
- Reputation-Score
- Berichte
- Anfragen
- Bewertungen
- Social Media-Analyse
- Social Suite
- Umfragen
- Widgets