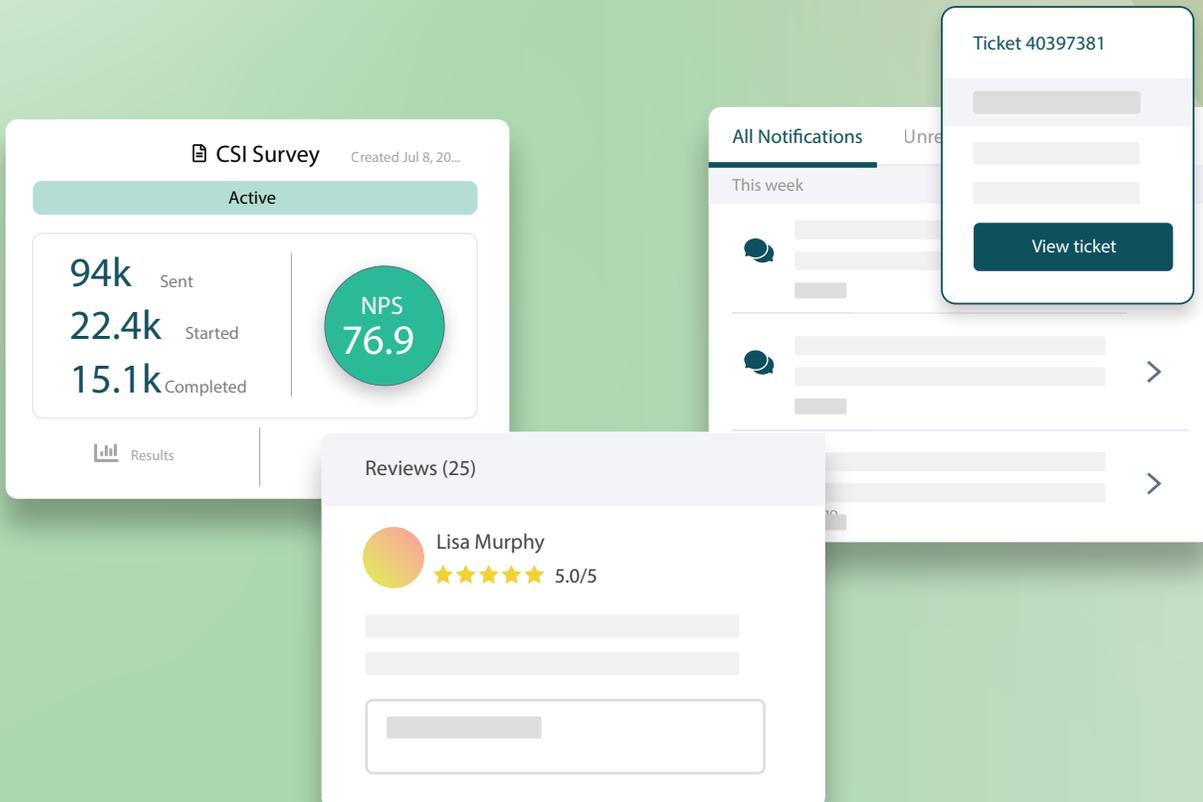


Reflexiones De Las Experiencias



Índice

I.	Resumen de la experiencia.....	2
	a. Reflexiones de las experiencias	
	b. Pestaña de Resumen	
	c. Reflexiones según la pestaña de Ubicación	
	d. Pestaña de Reflexiones según la categoría	
	e. Pestaña Tendencias	
	f. Desglose en Categorías	
II.	Explorador de experiencias.....	14
	a. Filtros de línea superior	
	b. Gráfico de tornado	
	c. Desglosar en Gráficos	
	d. Opciones del explorador	
	e. Casos prácticos	
III.	Servicios premium de pago.....	21
IV.	Recursos adicionales.....	22

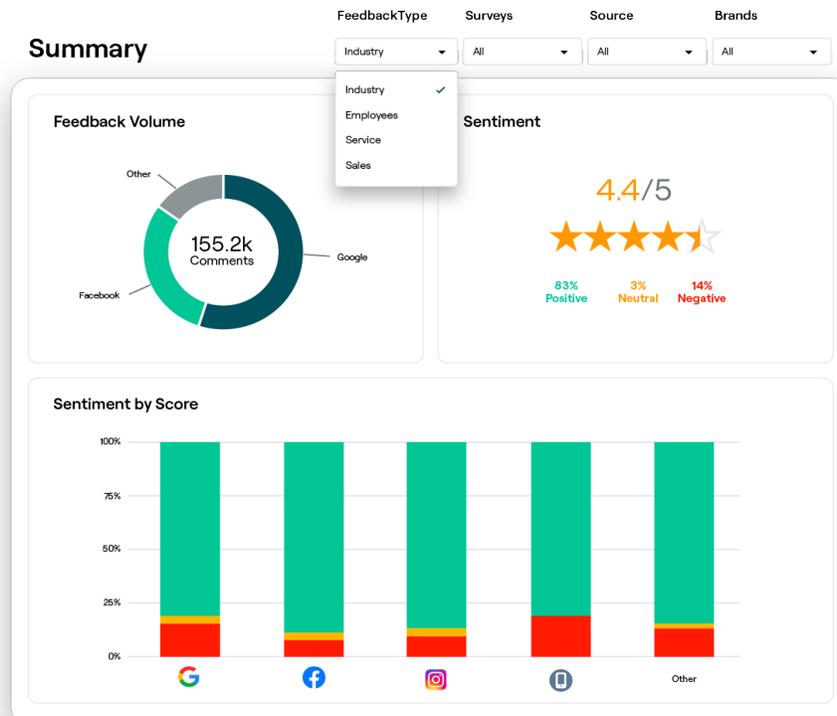
Resumen de la experiencia

Localiza y aborda los problemas y las debilidades que surjan antes de que afecten a tu reputación.

La pestaña **Experiencia** proporciona herramientas esclarecedoras de análisis de sentimientos, que ofrecen una instantánea visual de las palabras, categorías y temas comunes que aparecen en el feedback de los clientes en la web y que se recogen en las encuestas propias. Identifica al instante las fortalezas y debilidades a nivel corporativo o por ubicación y conoce dónde enfocar tus esfuerzos.

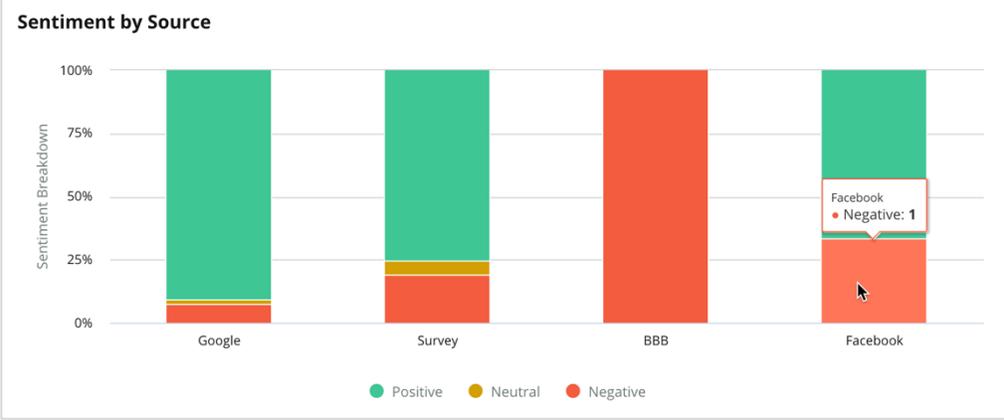
Reflexiones de las experiencias

La pestaña Reflexiones agrupa el feedback de las reseñas y encuestas en categorías mediante análisis de texto para proporcionar reflexión sobre lo que tu negocio está haciendo bien y las áreas que necesitan mejoras.



Pestaña de Resumen

Visualiza un resumen del análisis de tu feedback, incluido un desglose de su procedencia, el total de comentarios y los sentimientos generales. Ver los sentimientos según la fuente para identificar qué fuente de feedback requiere tu atención en primer lugar.

Opción	Descripción
Cantidad de feedback	Cantidad proporcional de las cinco fuentes principales de reseñas. Coloca el cursor sobre una fuente para ver el porcentaje total.
Sentimiento	<p>Calificación media de estrellas a partir del feedback y encuestas (se incluye una pregunta de calificación) El porcentaje de sentimiento se divide en Positivo, Neutral y Negativo.</p>  <p>Ajusta los filtros de la línea superior en Fuente para ver el feedback por fuente.</p> <p>Para ver el feedback de sentimiento del sector (cliente) frente al feedback de los empleados, ajusta el filtro para Tipo de comentario.</p>
Sentimiento según la Fuente	<p>Ver las tendencias de los sentimientos según la fuente del feedback, desglosadas en positivas (columnas verdes), neutras (columnas amarillas), negativas (columnas rojas) y fuentes sin calificación (columnas grises). Considera utilizar este gráfico para comparar el feedback de las encuestas con las fuentes de reseñas de terceros para comprender mejor las preguntas que debes realizar en tus encuestas, con el objetivo de evaluar los sentimientos adecuados.</p> <p>También puedes utilizarlo como un mecanismo de control contra el “juego” del sistema siempre que se ofrezcan incentivos con feedback propio (encuestas).</p>

Reflexiones según la pestaña de Ubicación

Ver las reflexiones que se desglosan por ubicación, incluidos los sentimientos según la ubicación, las ubicaciones con mejor rendimiento y sus factores de mejora, y las ubicaciones que necesitan atención junto con sus factores de disminución.

La pestaña Reflexiones según la ubicación está disponible si has seleccionado dos o más ubicaciones en los filtros. Si no tienes más de una ubicación configurada o tu usuario solo tiene acceso a una ubicación, la pestaña Reflexiones por ubicación no aparecerá en tu panel de control.

Sentimiento según la ubicación

Observa cómo los grupos de ubicaciones influyen en la calificación general en estrellas del negocio. Por ejemplo, si seleccionas Estado en el filtro Agrupar por, puedes estimar la influencia que tiene cada estado y sus ubicaciones correspondientes en la calificación general en estrellas del negocio.

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

Columna	Descripción
Clasificación	La agrupación seleccionada clasificada primero según la columna ordenada. El orden predeterminado es por la agrupación con la calificación media más alta.
Agrupar por elección	El nombre de la agrupación seleccionada en el filtro Agrupar por y las tres categorías principales que más contribuyen a la calificación de impacto (ver a continuación). Haz clic en una categoría para ver detalles por tiempo o ver las citas de los clientes y una nube de palabras relacionada con a la categoría seleccionada para dicho grupo de ubicaciones.
Calificación	Calificación media de reseñas y encuestas para el grupo seleccionado de ubicaciones y periodo de tiempo, con códigos de colores según el sentimiento.
Cambio de calificación	El cambio de calificación (en décimas / estrellas) de la calificación del grupo de ubicaciones en el periodo de tiempo comparable anterior.
Cantidad de feedback	Cantidad de reseñas y encuestas enviadas sobre una agrupación.
Impacto	<p>La influencia que un grupo de ubicaciones tiene sobre la calificación general media en estrellas, medida en centésimas / estrellas. "Bajo" indica el impacto con un valor entre -0,01 y 0,01.</p> <p>El impacto se calcula en relación con los puntos de referencia del sector. Por ejemplo, si el punto de referencia del sector es 3,5 y una única reseña de 4 estrellas tiene dos categorías positivas asociadas, cada una de esas categorías tendrá un impacto de +0,25 en la calificación $(4,0 - 3,5 = 0,5) / 2$.</p>

Nota: el impacto no se muestra cuando el filtro Agrupar por está configurado en Ubicación, ya que el impacto de una sola ubicación generalmente no es significativo.

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 <div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #28a745 90%, #ffc107 90%);"></div>	▼0.1	1,755	☆ +0.72

Grandes motores – Prestigio

Se enumeran las ubicaciones con el mayor cambio (positivo) de calificación durante un determinado periodo de tiempo. Destaca las categorías que más contribuyeron a la mejora de la calificación. Filtra las ubicaciones con pocos comentarios para obtener reflexiones más importantes. Haz clic en una ubicación individual o en las categorías para profundizar en los datos, comprender la lógica detrás del feedback recibido al ver los detalles por hora o las citas de los clientes, e impulsar un cambio procesable.

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

Grandes motores – Atención necesaria

Se enumeran las ubicaciones con el mayor cambio (negativo) de calificación durante un determinado periodo de tiempo. Destaca las categorías que más contribuyeron al descenso de la calificación. Filtra las ubicaciones con pocos comentarios para obtener reflexiones más importantes. Haz clic en una categoría para ver detalles por tiempo o ver las citas de los clientes y una nube de palabras relacionada con la categoría seleccionada para aquella ubicación.

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

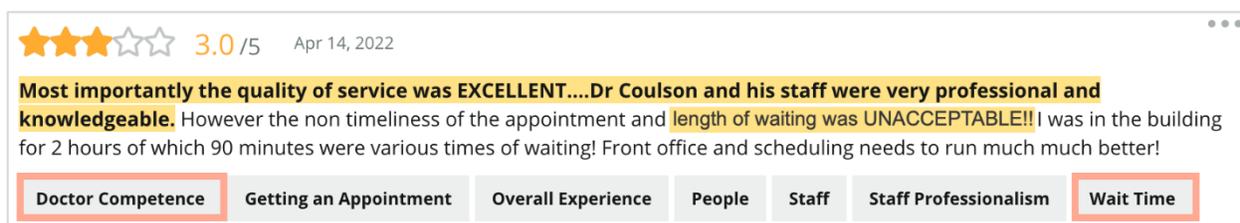
Pestaña de Reflexiones según la categoría

Ver las reflexiones que se desglosan por categoría, incluidas las fortalezas y debilidades con mayor impacto en la calificación media de estrellas, un mapa interactivo de sentimientos, y sentimientos desglosados por categoría.

Los comentarios de los clientes en las reseñas y las encuestas se convierten en categorías de análisis de texto. Estas categorías se agrupan en los dominios que son personalizados para tu cuenta (p. ej., Personal, Transacción, Satisfacción, Experiencia, etc.). Filtra entre el tipo de feedback del Sector y Empleado para medir el sentimiento del cliente frente al de los empleados.

Las categorías se miden por el sentimiento de la categoría, que es una medida más precisa de la satisfacción del cliente que una calificación de entre 1 - 5 estrellas. Aplicado a todas las leyendas o gráficos que muestran el sentimiento de la categoría, nuestro algoritmo desglosa el contenido de la reseña en categorías que se califican por separado (p. ej., un cliente da 4 estrellas en una reseña que elogia al amable médico pero se queja del aparcamiento).

Por ejemplo, la siguiente imagen muestra un comentario positivo sobre la competencia del médico, pero también incluye un comentario negativo sobre el tiempo de espera.



Es posible que el algoritmo asigne una puntuación de 100 a los sentimientos de "Personal" (positiva), pero 0 a los sentimientos de "Aparcamiento" (negativa). Después de que todas las frases reciban una puntuación (0 negativa, 50 neutral y 100 positiva), se añade cada puntuación de la categoría y se divide por el número total de menciones de dicha categoría.

Ejemplo: 15 menciones totales para Aparcamiento

$$\begin{aligned}
 5 \text{ son negativas} &= (0 \times 5) = 0 \\
 8 \text{ son positivas} &= (8 \times 100) = 800 \\
 2 \text{ son neutrales} &= (2 \times 50) = 100 \\
 0 + 800 + 100 &= 900 \\
 900 / 15 &= 60
 \end{aligned}$$

El sentimiento según la categoría Aparcamiento equivale a 60.

Confía en el promedio del sector para determinar si la puntuación de los sentimientos según cada categoría es la ideal (es decir, se encuentra por encima o por debajo de la media del sector). En general, el desglose de la puntuación de sentimientos es el siguiente:



Fortalezas y debilidades relacionadas con el sector:

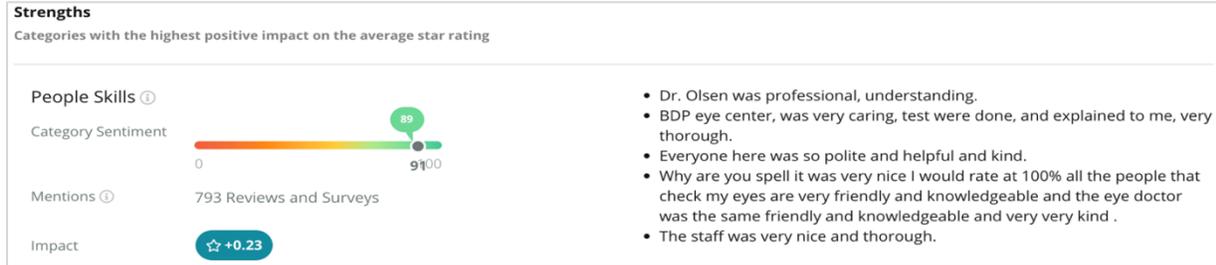
Las Fortalezas y Debilidades proporcionan una lista de categorías que más influyen en tu calificación de estrellas. Las fortalezas son aquellas categorías que más elevan tu calificación de estrellas y las debilidades son aquellas que más la disminuyen.

Nota: ¿no estás seguro en qué sector aparece tu empresa? Consulta tu configuración de administrador dentro de la plataforma de Reputation y haz clic en General Settings (Ajustes generales). El sector aparece en Información de la empresa.

Ítem	Descripción
Sentimiento según la categoría	<p>Categorías que tienen la calificación media más alta para el feedback con esa etiqueta. (La calificación media no se muestra, pero se calcula en el sistema interno). Consulta más arriba cómo se calcula el sentimiento según la categoría.</p> <p>El punto gris en la barra es la media del sector para dicha categoría, para darte una idea de dónde te encuentras en comparación con categorías similares.</p>
Menciones	Número total de veces en que una categoría figura en reseñas y encuestas según los filtros determinados.
Impacto	<p>Estimación moderada de la influencia de esa categoría sobre la calificación media de estrellas. Debido a que las categorías en Fortalezas y Debilidades están ordenadas por el impacto en orden descendente, primero enfócate en estas categorías, en particular en las debilidades. Es probable que ocuparse de los problemas relacionados con los consumidores tenga el mayor impacto en la calificación media de estrellas.</p> <p>El impacto varía según cada sector. (Calcula una calificación media de estrellas para cada sector y estima el impacto de cada categoría mediante una comparación con la media del sector.) Un impacto de tipo "Bajo" indica que una categoría posiblemente influirá en menos de una centésima parte de una estrella.</p>
Citas	<p>Frases de muestra sobre un tema que se extraen de las reseñas o encuestas. Los comentarios seleccionados representan aquellos a los que el algoritmo puede identificar como más positivos o negativos y aquellos que son los más recientes en aquella categoría.</p> <p>Si no se muestran citas, la plataforma no cuenta con el nivel de confianza o la frase para mostrarlas. Para ver todas las citas, ves a Mapa de sentimientos y despliega el menú para seleccionar Citas de los clientes en el mosaico de dicha categoría.</p>

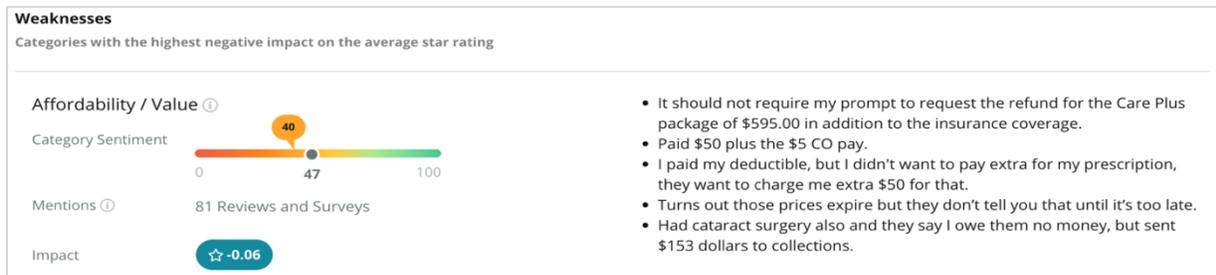
Fortalezas

Se enumeran los sentimientos, la cantidad de feedback, el impacto y una muestra de hasta seis citas de clientes para cada categoría. Ver más arriba para obtener las definiciones de cada ítem.



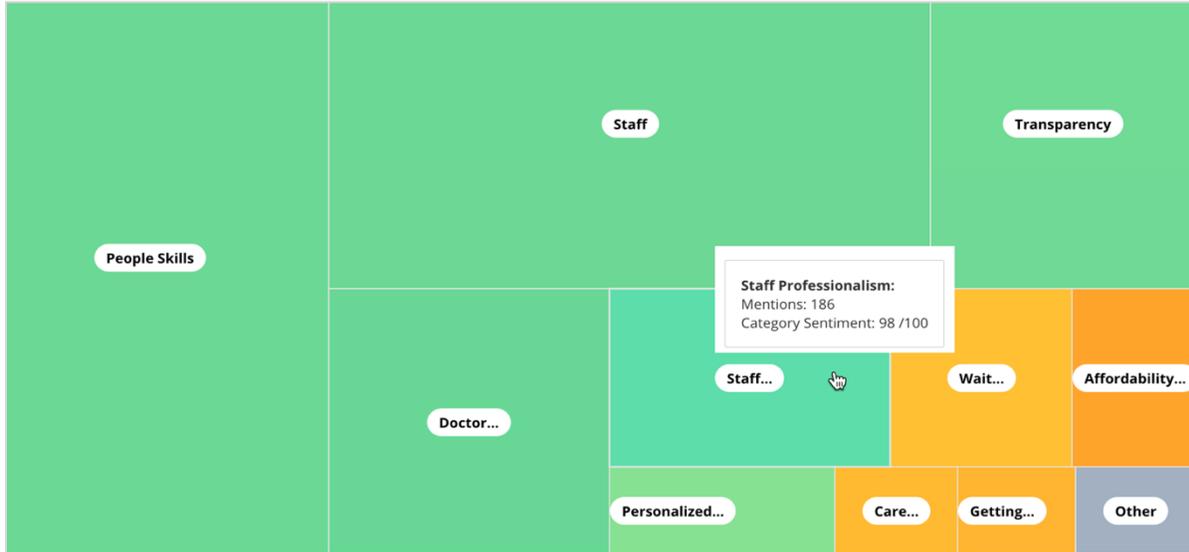
Debilidades

Se enumeran los sentimientos, la cantidad de feedback, el impacto y una muestra de hasta seis citas de clientes para cada categoría. Ver más arriba para obtener las definiciones de cada ítem.

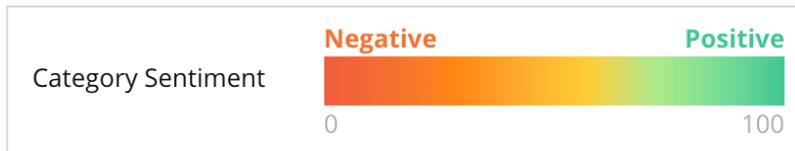


Mapa de sentimientos

En el mapa, el tamaño de los cuadros indica la cantidad de encuestas / reseñas asociadas a la categoría. Coloca el cursor sobre un cuadro para ver la cantidad de encuestas / reseñas de dicha categoría, así como la puntuación del sentimiento según la categoría en base a un total de 100 puntos. El cuadro "Otros" representa las categorías que podrían aparecer en menos de 1% de encuestas y reseñas.



Los colores representan la calificación del sentimiento según la categoría de las frases en las reseñas y/o encuestas etiquetadas con dicha categoría. Cada reseña puede tener sentimientos positivos (100), negativos (0) o neutrales (50) según la categoría.



Sentimiento por categoría

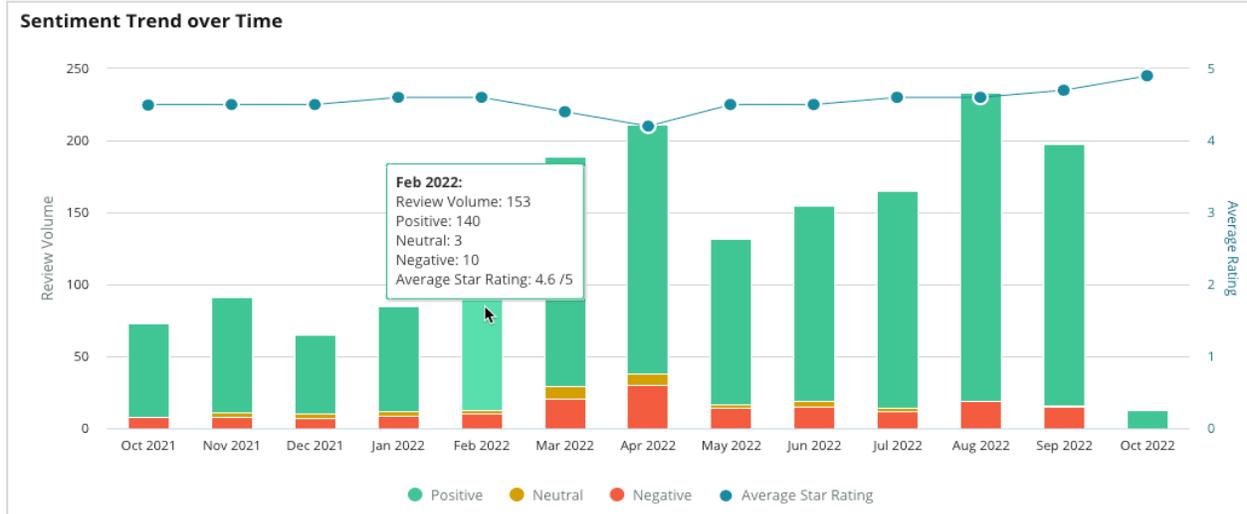
Se muestran todas las categorías ordenadas según la mayor cantidad de menciones en las reseñas y encuestas. Ver según la calificación media de estrellas (1 - 5) y compara periodos de tiempo actuales o anteriores mediante los sentimientos según la categoría (0 a 100).

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	[Trend Line]	[Trend Line]	[0-900 Breakdown]
Staff	736	4.5/5	89/100	-3/100	[Trend Line]	[Trend Line]	[0-900 Breakdown]
Transparency	323	4.6/5	88/100	-1/100	[Trend Line]	[Trend Line]	[0-900 Breakdown]

Columna	Descripción
Nombre de la categoría	Nombre del tema de la/s categoría/s relacionada/s asociada/s con los comentarios de la reseña y/o encuesta. Cada reseña / encuesta podría tener diversas etiquetas de categorías (p. ej., "Personal" podría incluir menciones relacionadas a "Profesionalidad del personal" y "Empleados").
Menciones – Periodo actual	Número total de las reseñas y/o encuestas con esta etiqueta específica de categoría. Cada reseña / encuesta podría tener diversas etiquetas de categorías, por lo que este número podría no corresponder 1:1 con la cantidad total de reseñas y/o encuestas recibidas durante el periodo de tiempo.
Calificación media – Periodo actual	La calificación media de estrellas (escala de 1 a 5) de reseñas y/o encuestas que incluyen esta categoría.
Sentimiento según la categoría	Consulta la página 8 para obtener una explicación más detallada del sentimiento según la categoría.
Media del Periodo actual	La media del sentimiento según la categoría para el periodo de tiempo actual.
Cambio desde el Periodo anterior	El sentimiento según la categoría cambia comparado con el periodo de tiempo anterior.
Tendencia del Periodo anterior	La tendencia del sentimiento según la categoría desde las reseñas del periodo de tiempo anterior que incluye esta categoría. La línea de puntos representa 50.
Tendencia del Periodo actual	La tendencia del sentimiento según la categoría desde las reseñas del periodo de tiempo actual que incluye esta categoría. La línea de puntos representa 50.
Desglose del Periodo actual	Cantidad total de reseñas que incluyen esta categoría, desglosado por positivas (verde), negativas (rojo) y neutrales (amarillo).

Pestaña Tendencias

Ver las tendencias a lo largo del tiempo desglosadas por el sentimiento del cliente y tus categorías personalizadas. El gráfico Tendencia de sentimiento a lo largo del tiempo muestra datos positivos (barras verdes), neutrales (barras amarillas) y negativos (barras rojas). Pasa el cursor sobre las diferentes barras para ver estadísticas adicionales.



Analiza las tendencias por categoría para el volumen de feedback de los clientes, el cambio de volumen entre los periodos de tiempo anterior y actual, y el cambio de sentimiento. Haz clic en cada categoría para ver los datos por ubicación, hora y las citas de los clientes.

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	732	792	60	↓ -3
3	People	669	669	55	≡ 0
4	Doctor Competence	229	281	53	↓ -4

View by Location
View by Time
View Customer Quotes

Desglose en Categorías

En términos de impacto, tanto la cantidad de las categorías del feedback como la calificación son importantes.

Nota: la calificación media de estrellas de la pestaña Resumen, que representa la media de todas las ubicaciones seleccionadas. Supongamos que es de 4,0. Incluso si una categoría individual tiene una gran cantidad de reseñas pero también tiene una puntuación equivalente de 4,0, el impacto de dicha categoría no será tan alto comparado con una categoría con la misma cantidad de reseñas, pero una calificación diferente de la calificación media.

Cada gráfico incluido en la pestaña Reflexiones por categoría proporciona un gran resumen sobre el sentimiento y el feedback del cliente. Profundiza en los comentarios completos para obtener un análisis más completo del feedback del cliente.

Ver los datos desglosados:

1. Haz clic dentro de una categoría de la sección Mapa de sentimiento, Sentimiento por ubicación o Grandes motores para desglosar. Elige Ver por ubicación, Ver por hora o Ver citas de los clientes.



2. En la ventana emergente, haz clic en un elemento del gráfico para mostrar una nube de palabras y los comentarios relacionados.
3. En la sección de la tabla Cita, haz clic para ver la reseña completa o la cita de la encuesta de la que se seleccionó el comentario.

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
 dr lewis excellent sign
 eight min efficient people apt
 information southwestern open
 ill service patient manager
 step bdpec provide check call
 arrive worth explain eye kind
 timely rude 1.5 star kim
 result issue appointment

Sample quotes for Wait Time

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

All Sentiments ▾

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

Explorador de experiencias

Compara tu negocio en relación con las categorías más importantes del sector.

La pestaña Explorador, te permite supervisar y analizar el rendimiento del negocio, identificar tendencias y patrones en el feedback de los clientes y realizar mejoras operativas justificadas mediante comparaciones visuales del sector y representaciones de la nube de palabras de las frases comunes de las reseñas y encuestas.

El explorador incluye únicamente reseñas y encuestas que contienen un feedback significativo. Los resultados no incluyen reseñas o encuestas en blanco (es decir, sin comentarios) así como comentarios demasiado breves o genéricos.

Filtros de línea superior

Los filtros de la línea superior afectan a los datos que se muestran en la pestaña. También puedes filtrar por Tipo de feedback (Sector o empleados) y Encuestas (Todas o verifica las encuestas individuales que a incluir).

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	SOURCE	DATE RANGE	
All	All	Last year	
▲ Hide Filters 🔄 Reset Filters			
<div style="border: 1px solid #007070; padding: 5px; background-color: #e0f2f1;"> Industry </div>			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS		
Industry	All		

Gráfico de tornado

Haz clic en la marca de verificación para Comparar con el sector para mostrar los datos de Cuota de voz.

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	

Columna	Descripción
Dominio	Los comentarios de los clientes en las reseñas y las encuestas se convierten en categorías de análisis de texto. Estas categorías se agrupan en los dominios que están personalizados para tu cuenta según el sector. Expande cada dominio para ver los resultados desglosados según las categorías que conforman cada dominio.
Menciones	El número de menciones es igual al número de comentarios que incluyen esta categoría. Una categoría se cuenta solo una vez para un comentario, incluso si hay varias frases en ese comentario que hablan de esa categoría.
Cuota de voz	La casilla Comparación con el sector debe estar seleccionada. Representa tu volumen de feedback por categoría comparado con el sector.
Calificación media	Media de todas las calificaciones en estrellas de las reseñas y encuestas etiquetadas por categoría. La Escala de calificación es de 1 - 5 y con hasta un decimal.
Comparación con el sector	<p>Selecciona esta casilla para aplicar una barra sombreada superpuesta que identifique los resultados por categoría en tu sector. Por ejemplo:</p> <p>Si la barra de color verde es más larga que la barra sombreada, tu negocio supera el nivel del sector en dicha categoría.</p>  <p>Si la barra de color rojo es más larga que la barra sombreada, tu negocio debe mejorar en dicha categoría según la comparación con el sector.</p> 

Desglosar en Gráficos

En el gráfico de tornado, haz clic en cualquier dominio o categoría para obtener más información sobre el feedback que alimenta dicho tema. Si está disponible, puedes alternar entre tres gráficos.

Filtros

Los filtros de la línea superior afectan a los datos que se muestran en la pestaña. También puedes filtrar los datos por Tipo de feedback (Sector o Empleados), Categoría (lista completa de dominios o categorías para tu sector, selecciona uno), Sentimiento (Todos, Positivos, Neutrales o Negativos) y Encuestas (Todas o selecciona las encuestas a incluir).

The screenshot shows a filter interface with the following elements:

- Selected filters: All Staff (with a close icon), Industry.
- Feedback Type: Industry (dropdown menu).
- Category: All Staff (dropdown menu).
- Sentiment: All Sentiments (dropdown menu).
- Surveys: All (dropdown menu).
- Navigation tabs: Locations (active), Sentiment Trend, Word Cloud.

Gráfico de ubicaciones

Ver un desglose de sentimientos según la ubicación para la categoría seleccionada. Coloca el cursor sobre el gráfico para obtener detalles adicionales. Incluye todas las ubicaciones, las primeras 30 o las últimas 30 en el gráfico.

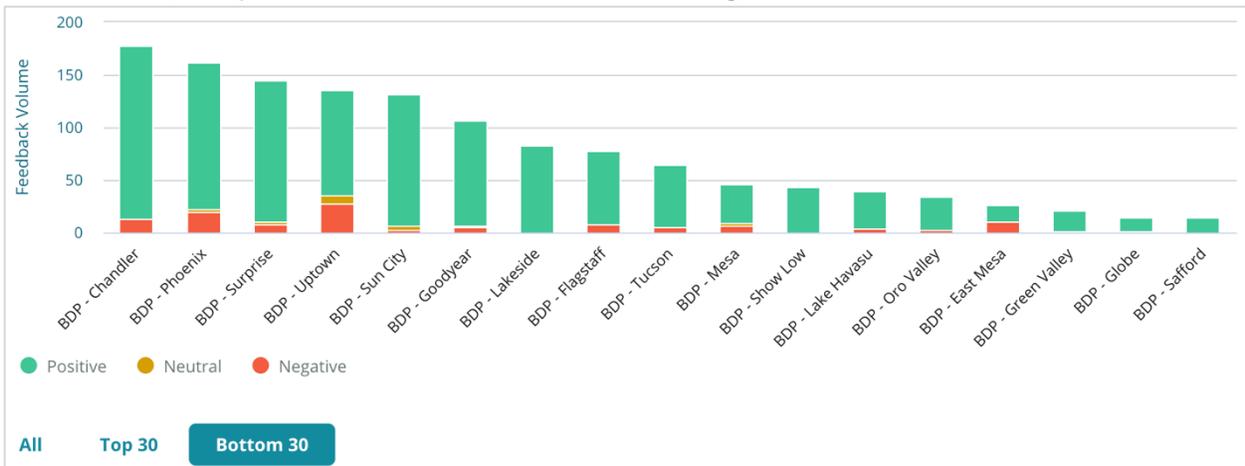


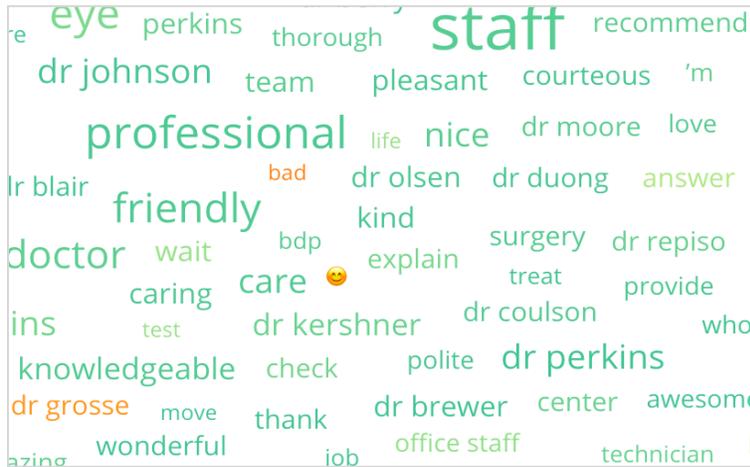
Gráfico de tendencia de los sentimientos

Ver el desglose de los sentimientos (calificación Positiva, Neutral, Negativa y Media) en el rango de fechas seleccionado. Coloca el cursor sobre el gráfico para obtener detalles adicionales.



Nube de palabras

Obtén una instantánea de las frases y palabras clave más mencionadas en tus comentarios de la categoría seleccionada. El tamaño de cada palabra indica su frecuencia o importancia, y se utiliza un código de colores para las frases según los sentimientos en la reseña. Haz clic en la frase o palabra clave individual para ver una lista de reseñas en las que se ha mencionado.



Área de detalles

En la parte inferior de la página, encontrarás las encuestas y reseñas completas con las etiquetas para tu categoría seleccionada que alimenta los gráficos anteriores. Puedes responderlas, marcarlas como leído / no leído, marcar / desmarcar, publicar / despublicar, reenviar y compartirlas en las páginas de redes sociales conectadas con los permisos de la función adecuados.

Opciones del explorador

Para acceder a otras opciones, haz clic en los puntos suspensivos de la esquina superior derecha. Las opciones incluyen: Descargar PDF, Descargar CSV, Programar o Reenviar. Cualquier filtro que está actualmente aplicado al conjunto de datos persistirá en todas las opciones de la solicitud.

Nota: las operaciones que tardan en procesar grandes cantidades de datos pueden activar una ventana emergente que te permite esperar a que la operación continúe como una descarga (debes permanecer en la misma pantalla) o recibir una notificación por correo electrónico con un enlace de descarga (puedes moverte a otras pantallas).

Opción	Descripción
Descargar PDF	Exporta el conjunto de datos actual en un informe PDF. La Página de título del informe incluye el logotipo de tu cuenta, nombre del informe, periodo de tiempo seleccionado, y ubicaciones seleccionadas.
Descargar CSV	Exporta el conjunto de datos actual en formato CSV.
Programar	Crea un informe programado para enviar automáticamente un correo electrónico con el conjunto de datos actual como archivo adjunto en PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o a direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especificar un Nombre del informe, Frecuencia (Diaria, Semanal, Mensual, Trimestral, Anual), Formato, y el Mensaje a incluir en el cuerpo del correo electrónico. Puedes editar los informes programados desde la pestaña Informes.
Reenviar	Envía el conjunto de datos actual por correo electrónico con un archivo adjunto PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especificar un Asunto y Mensaje para incluir en el cuerpo del correo electrónico.

Los correos electrónicos de entrega incluyen un enlace para ver el informe, además de un enlace para iniciar el informe dentro de la plataforma con el fin de interactuar con los datos y añadir personalizaciones (disponible para los usuarios con credenciales de cuenta). Los enlaces de los informes permanecen activos durante 7 días.

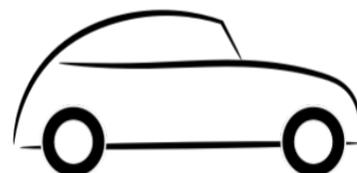
Casos prácticos

Convierte el feedback en combustible para el crecimiento de tu negocio con reflexiones procesables de la solución Reputation Experience. Nuestra investigación indica un impacto directo en la experiencia del cliente y los ingresos. Lee cómo clientes reales de Reputation han utilizado Experience para obtener reflexiones procesables y mejorar sus prioridades comerciales.

Concesionario de automóviles confidencial

Esta marca de automóviles internacional es conocida por combinar tecnología e ingeniería para crear automóviles que proporcionan la satisfacción total del cliente.

Vinieron a nosotros en busca de ayuda para hacer la transición de un enfoque heredado y fragmentado de la CX (Experiencia del cliente) a una plataforma RXM (Gestión de la Reputation Experience). Además, querían identificar y mejorar las deficiencias dentro de la red de concesionarios y proporcionar a los ejecutivos estratégicos visibilidad de los indicadores y reflexiones esenciales de rendimiento.



Acciones

1. Reseñas y feedback centralizados en una única plataforma en red.

2. Se utilizaron encuestas rápidas y de redifusión para usar las experiencias de los clientes y promover un sólido desempeño de los concesionarios locales.

Resultados

- ★ Aumento del 34 % del Volumen de reseñas (con una disminución del 0,5 % en el sentimiento negativo)
- ★ 4,6 la Calificación media de estrellas en todos sus concesionarios
- ★ N.º 1 en la clasificación líder en el Informe de reputación de 2020 de Reputation

El efecto RXM

La gestión centralizada del feedback del cliente ha ayudado a más de 1K de sus concesionarios a mejorar la CX y generar más comentarios positivos para impulsar el sentimiento en línea.

Spartanburg Regional Healthcare System

Spartanburg Regional Healthcare System es un sistema integrado de atención médica que proporciona atención desde el nacimiento hasta la vejez.

Spartanburg buscó la ayuda de Reputation con las siguientes prioridades comerciales:

- Aumentar la cantidad de datos sobre la experiencia del paciente
- Hacer uso del feedback del paciente como criterio para la evaluación del proveedor
- Comprender el sentimiento y utilizarlo para mejorar las operaciones



Acciones

1. Se registró en Encuestas para una rápida recopilación de feedback.

2. Se utilizó Review Booster para convertir las calificaciones de las encuestas en reseñas públicas.

3. Se añadió Reflexiones de la experiencia para descubrir las tendencias del feedback.

Resultados



Una media de 10,4K Respuestas de encuesta al mes



Aumento del 655 % en el Volumen de reseñas (debido a las calificaciones de las encuestas)



Una Calificación media de Google de 4,8 (aumentado desde 3,5)

El efecto RXM

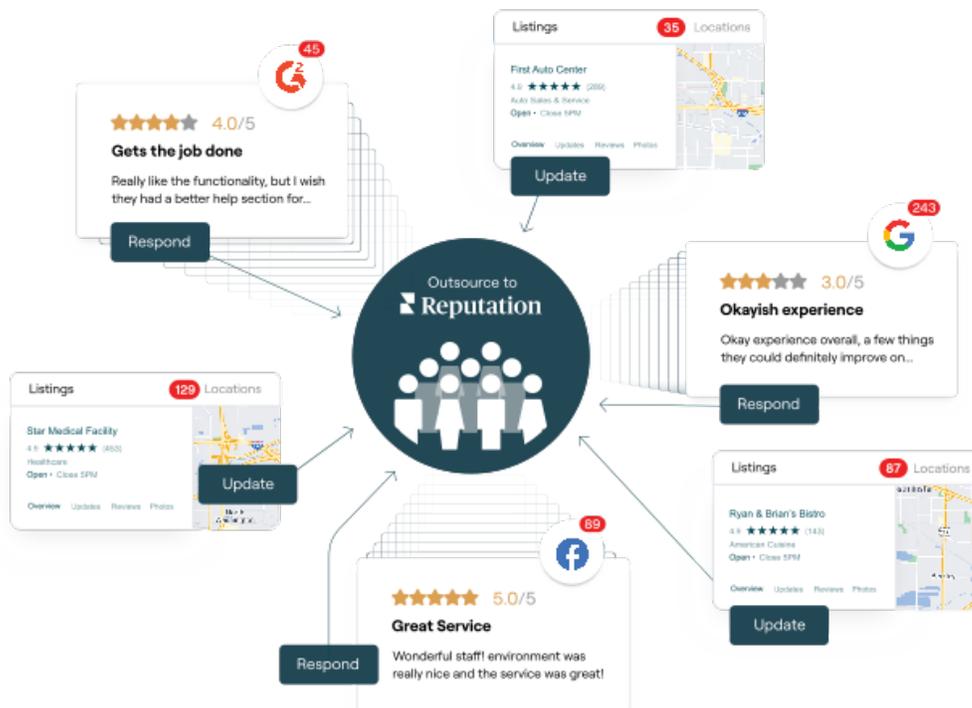
Lo que empezó con Encuestas se convirtió en mucho más. Nuestra sencilla herramienta de encuesta generó miles de respuestas al mes, lo que a su vez llevó a que se publicaran miles de nuevas reseñas en las fichas de Google. Aprovechar la voz de la mayoría silenciosa de esta manera condujo a un gran salto en las calificaciones de Google.

Servicios premium de pago

Pon a trabajar a nuestros expertos en la plataforma de Servicios premium de pago.

Si bien nos esforzamos por hacer que nuestra plataforma sea intuitiva y eficiente, entendemos que tu tiempo es valioso; los recursos y el ancho de banda pueden ser limitados. Reputation cuenta con un equipo dedicado de expertos, listos para ayudarte a administrar tus fichas; optimizar SEO, y publicar y seleccionar tus publicaciones en redes sociales—al mismo tiempo que administras tus respuestas de reseña. Podemos garantizar la excelencia del cliente a través de este conjunto de servicios de valor añadido que son impulsados por nuestra plataforma y productos. Estos expertos te ayudarán:

- Ver más allá de **Precisión** (Gestión de fichas de empresa)
- Maximizar el **Atractivo** de Tus perfiles comerciales (Servicios administrados para Google)
- Aprovechar el **Poder** de las redes sociales (Gestión de redes sociales)
- La Marca que Más se **Preocupa, Gana** (Gestión de Respuesta de reseña)



Contactar con tu Ejecutivo de cuenta para más información sobre nuestros Servicios premium de pago.

Recursos adicionales

Consulta nuestro conjunto completo de guías de usuario para saber más sobre la plataforma de Reputation.

- Acciones
- Administrador
- Redes sociales de la marca
- Fichas de empresa
- Paneles de control
- Bandeja de entrada
- Aplicación móvil
- Páginas y Localizadores
- Rep Connect
- Puntuación de Reputation
- Informes
- Solicitando
- Reseñas
- Escuchar a social media
- Social Suite
- Encuestas
- Widgets