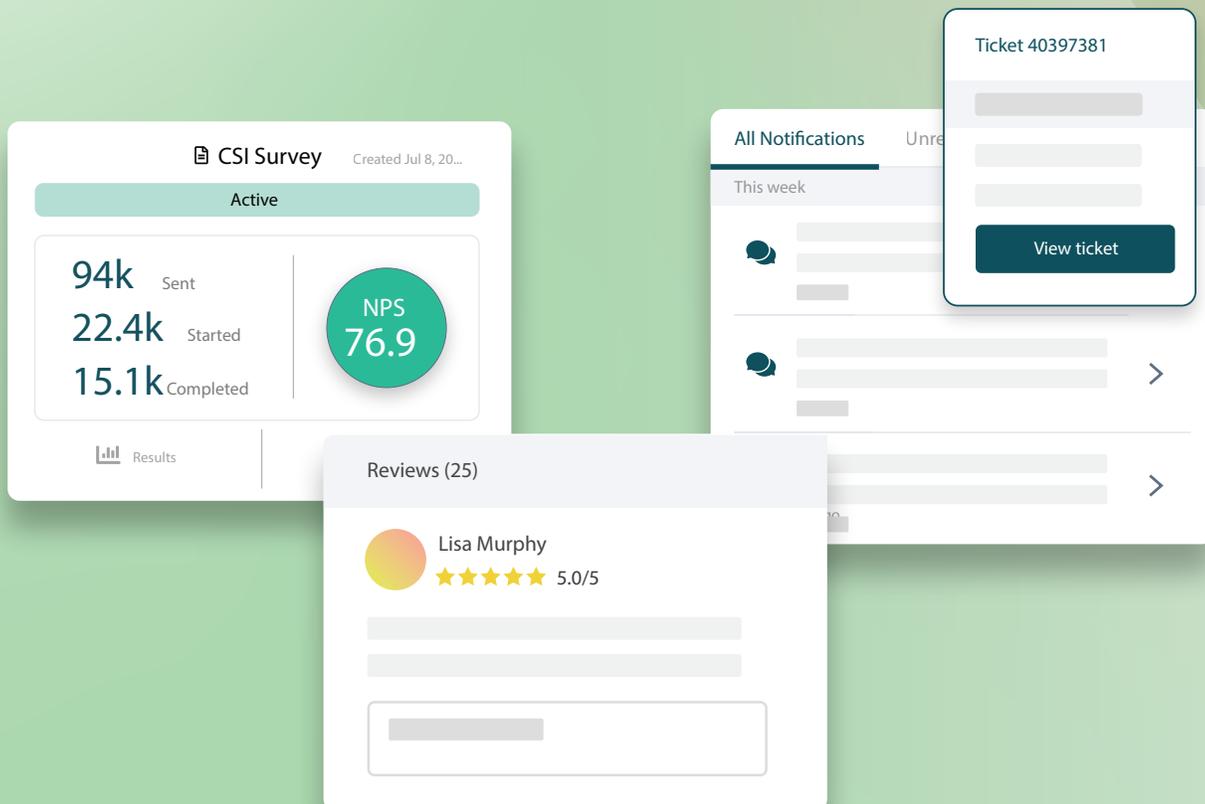


# Informations sur L'expérience



# Table des matières

<b>I.</b>	Aperçu de l'expérience.....	<b>2</b>
	<b>a.</b> Informations sur l'expérience	
	<b>b.</b> Onglet Résumé	
	<b>c.</b> Informations par onglet Site	
	<b>d.</b> Onglet Informations par catégorie	
	<b>e.</b> Onglet Tendances	
	<b>f.</b> Accéder aux catégories	
<b>II.</b>	Experience Explorer.....	<b>14</b>
	<b>a.</b> Filtres de la ligne supérieure	
	<b>b.</b> Diagramme Tornado	
	<b>c.</b> Accéder aux graphiques	
	<b>d.</b> Options de l'explorateur	
	<b>e.</b> Études de cas	
<b>III.</b>	Services payants Premium.....	<b>21</b>
<b>IV.</b>	Ressources supplémentaires.....	<b>22</b>

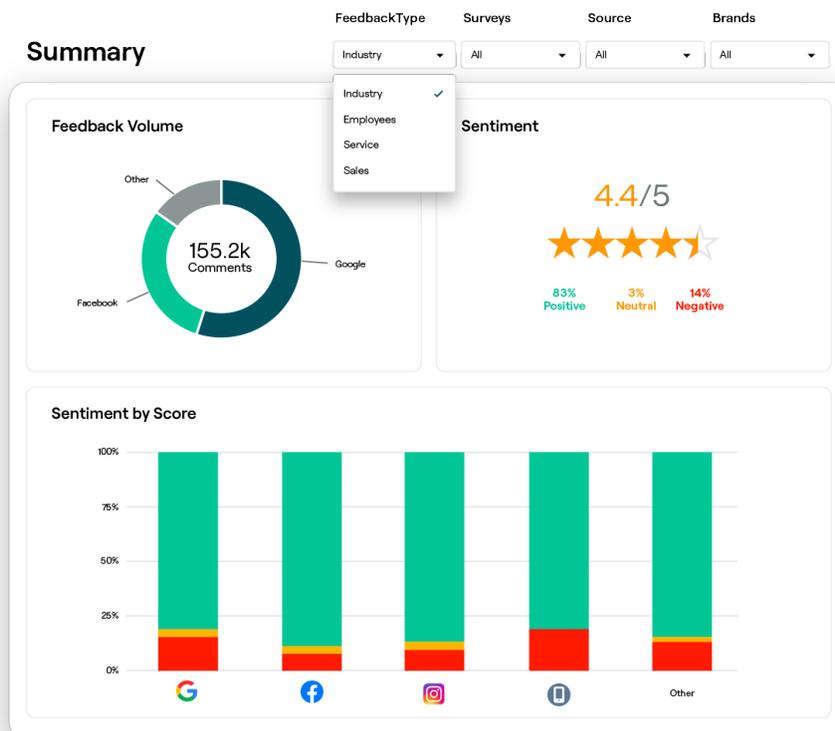
# Aperçu de l'expérience

Identifiez et traitez les faiblesses et les problèmes émergents avant qu'ils n'affectent votre réputation.

L'onglet **Expérience** fournit des outils d'analyse des opinions instructifs qui offrent un aperçu visuel des mots, des catégories et des thèmes communs qui apparaissent dans les commentaires des clients sur le web et dans les sondages de première partie. Identifiez instantanément les forces ou les faiblesses au niveau de l'entreprise ou par site et sachez où concentrer vos efforts.

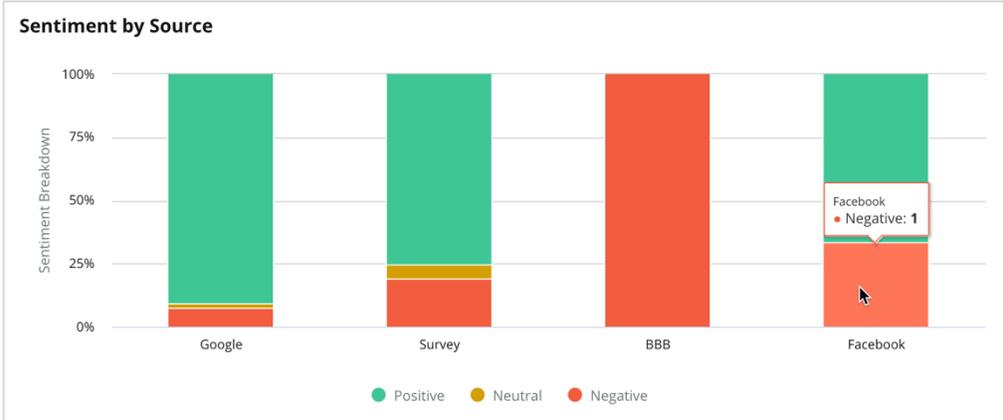
## Informations sur l'expérience

L'onglet Informations regroupe des avis et des commentaires sur les sondages par catégorie à l'aide de l'analyse de texte afin de fournir des informations sur ce que votre entreprise réussit et sur les aspects à améliorer.



## Onglet Résumé

Consultez un résumé de vos commentaires analysés, y compris une répartition de l'origine des avis, le nombre total de commentaires inclus et l'opinion général. Consultez les opinions par source pour identifier la source des commentaires qui requiert votre attention en priorité.

Option	Description
<b>Volume de commentaires</b>	Volume proportionnel des cinq principales sources d'avis. À l'aide de votre curseur, survolez une source pour afficher le pourcentage total.
<b>Opinion</b>	<p>Classement moyen par étoiles à partir des avis et des sondages (avec une question d'évaluation incluse). Le pourcentage des opinions est réparti entre positif, neutre et négatif.</p>  <p>Ajustez les filtres de la ligne supérieure sous Source pour afficher les commentaires par source.</p> <p>Pour afficher les commentaires du secteur (client) par rapport à celui de l'employé, ajustez le filtre pour le type de commentaire.</p>
<b>Opinion par source</b>	<p>Consultez les tendances d'opinion par source de commentaires, réparties en positifs (barres vertes), neutres (barres jaunes), négatifs (barres rouges) et sources sans note (barres grises). Envisagez l'utilisation de ce diagramme pour comparer les commentaires issus des sondages avec les sources d'avis tierces afin de mieux comprendre les questions que vous devriez poser dans vos sondages et évaluer l'opinion exacte.</p> <p>Vous pouvez également vous en servir comme d'un mécanisme de contrôle pour éviter de « jouer » avec le système lorsque des avantages sont offerts avec des commentaires de première partie (sondages).</p>

## Informations par onglet Site

Consultez les informations réparties par site, y compris l'opinion par site, les sites les plus performants et leurs facteurs d'amélioration et les sites qui nécessitent une attention particulière ainsi que leurs facteurs de dégradation.

L'onglet Informations par Site est disponible si vous avez sélectionné deux sites ou plus dans les filtres. Si vous n'avez pas configuré plus d'un site ou si votre utilisateur n'a accès qu'à un seul site, l'onglet Aperçus par site n'apparaîtra pas dans votre tableau de bord.

### Opinion par site

Découvrez comment les groupes de sites influencent l'évaluation globale par étoiles de l'entreprise. Par exemple, si vous avez sélectionné État dans le filtre Grouper par, vous pouvez estimer l'influence que chaque État et ses sites correspondants ont sur l'évaluation globale par étoiles de l'entreprise.

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

Colonne	Description
<b>Classement</b>	Le groupement sélectionné est classé en premier selon la colonne triée. Le classement par défaut se fait en fonction du groupement dont la note moyenne est la plus élevée.
<b>Grouper par choix</b>	Le nom du groupement sélectionné dans le filtre Grouper par et les 3 principales catégories qui contribuent le plus au score d'impact (voir ci-dessous). Cliquez sur une catégorie pour afficher les détails par heure ou les citations des clients et un nuage de mots relatif à la catégorie sélectionnée pour ce groupe de sites.
<b>Note</b>	La note moyenne des avis et des sondages pour le groupe de sites et la période sélectionnés, avec un code couleur en fonction de l'opinion.
<b>Modification de la note</b>	La modification de la note (en dixièmes de point/étoile) du groupe de sites sur la période précédente comparable.
<b>Volume de commentaires</b>	Le volume des avis et des réponses au sondage pour le groupement.
<b>Impacté</b>	L'influence d'un groupe de sites sur la moyenne générale du classement par étoiles, mesurée en centièmes de point/étoile. « Faible » indique un impact dont la valeur est comprise entre -0,01 et 0,01.  L'impact est calculé par rapport aux références de l'industrie. Par exemple, si la base de référence du secteur est de 3,5 étoiles et qu'une seule critique 4 étoiles est associée à deux catégories positives, chacune de ces catégories a un impact de + 0,25 sur la note $(4,0 - 3,5 = 0,5) / 2$ .

**Remarque :** l'impact n'est pas affiché lorsque Grouper par est défini sur Site, puisque l'impact d'un seul Site n'est généralement pas spécifique.

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

Répertorie les sites dont la note a le plus changé (positif) au cours d'une période donnée. Indique les catégories qui ont le plus contribué à l'amélioration. Filtrez les sites ayant fait l'objet de peu de commentaires pour obtenir des informations plus significatives. Cliquez sur un site individuel ou sur les catégories pour approfondir les données, comprendre le raisonnement qui sous-tend les commentaires reçus en

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	

visualisant les détails par heure ou les commentaires des clients et apporter des changements exploitables.

### Big Movers - Requier de l'attention

Répertorie les sites dont la note a le plus changé (négatif) au cours d'une période donnée. Présente les catégories qui ont le plus contribué à cette baisse. Filtrez les sites ayant fait l'objet de peu de commentaires pour obtenir des informations plus significatives. Cliquez sur une catégorie pour afficher les détails par heure ou pour afficher les devis des clients et un nuage de mots relatifs à la catégorie sélectionnée pour ce site.

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

## Onglet Informations par catégorie

Consultez des informations réparties par catégorie, notamment les forces et les faiblesses ayant le plus d'impact sur l'évaluation moyenne par étoiles, une carte interactive des opinions et les opinions classés par catégorie.

Les commentaires du client dans les avis et les sondages sont transformés en catégories de texte analytique. Ces catégories sont regroupées dans des domaines personnalisés pour votre compte (par exemple : Personnel, Transaction, Satisfaction, Expérience, etc.). Filtrez le secteur et le type d'avis des employés pour évaluer l'opinion des clients par rapport à celui des employés.

Les catégories sont ensuite mesurées par catégorie d'opinion, ce qui représente un indicateur plus précis de la satisfaction des clients que l'évaluation par étoiles de 1 à 5. Appliqué à toutes les légendes ou graphiques qui indiquent l'opinion par catégorie, notre algorithme décompose le contenu de l'avis en catégories notées séparément (par exemple, un client donne 4 étoiles à un avis qui vante la courtoisie du médecin mais se plaint du stationnement).

Par exemple, l'image ci-dessous montre un commentaire positif concernant la compétence du médecin, mais comprend aussi un commentaire négatif sur le temps d'attente.

★★★★☆ 3.0 /5 Apr 14, 2022

**Most importantly the quality of service was EXCELLENT....Dr Coulson and his staff were very professional and knowledgeable.** However the non timeliness of the appointment and length of waiting was UNACCEPTABLE!! I was in the building for 2 hours of which 90 minutes were various times of waiting! Front office and scheduling needs to run much much better!

Doctor Competence Getting an Appointment Overall Experience People Staff Staff Professionalism Wait Time

L'algorithme peut attribuer une note de 100 à l'opinion sur le « Personnel » (positif) et de 0 à l'opinion sur le « Parking » (négatif). Une fois que toutes les phrases ont reçu un score (0 pour négatif, 50 pour neutre, 100 pour positif), le score de chaque catégorie est ajouté et divisé par le nombre total de mentions pour cette catégorie.

### Exemple : 15 mentions au total pour Stationnement

$$\begin{aligned}
 5 \text{ sont négatives} &= (0 \times 5) = 0 \\
 8 \text{ sont positifs} &= (8 \times 100) = 800 \\
 2 \text{ sont neutres} &= (2 \times 50) = 100 \\
 0 + 800 + 100 &= 900 \\
 900 / 15 &= 60
 \end{aligned}$$

La catégorie d'opinion Stationnement est égale à 60.

Appuyez-vous sur la moyenne de l'industrie pour déterminer si chaque catégorie d'opinion est idéale (supérieure ou inférieure à la moyenne du secteur). De manière générale, le score de l'opinion est la suivante :



**Points forts et points faibles relatifs au secteur d'activité :**

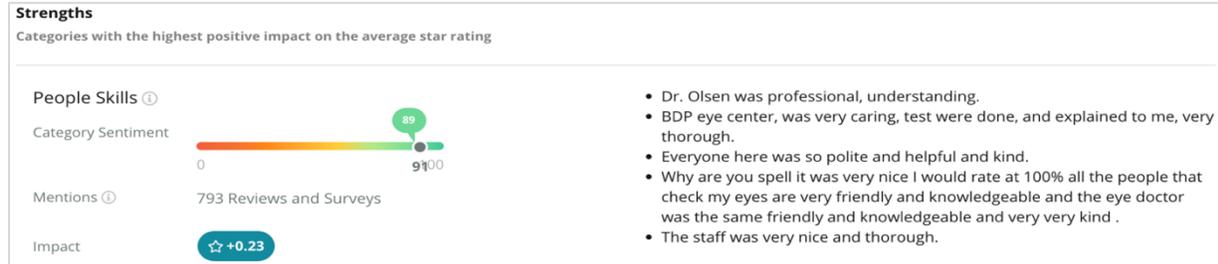
Les points forts et les points faibles fournissent une liste de catégories qui ont le plus d'impact sur votre évaluation par étoiles. Les points forts représentent ces catégories qui améliorent le plus votre classement par étoiles et les points faibles sont ceux qui le réduisent le plus.

**Remarque :** Vous n'êtes pas sûr du secteur dans lequel votre entreprise est répertoriée ? Reportez-vous à vos paramètres d'administration dans la plate-forme Reputation et cliquez sur Paramètres généraux. L'industrie est indiquée dans la rubrique Informations sur la société.

Élément	Description
<b>Catégorie d'opinion</b>	<p>Les catégories qui ont la note moyenne la plus élevée pour les commentaires avec cette balise. (L'évaluation moyenne n'est pas affichée mais calculée en arrière-plan.) Voir ci-dessus pour savoir comment l'opinion sur la catégorie est calculée.</p> <p>Le point gris sur la barre représente la moyenne de l'industrie pour cette catégorie, ce qui vous donne une idée de vos résultats par rapport à des catégories similaires.</p>
<b>Mentions</b>	<p>Nombre total de fois où cette catégorie est présente dans les avis et les sondages pour des filtres donnés.</p>
<b>Impacté</b>	<p>Une estimation provisoire de l'influence de cette catégorie sur le classement moyen en étoiles. Étant donné que les catégories des points forts et des points faibles sont classées par impact par ordre décroissant, concentrez-vous d'abord sur ces catégories, en particulier sur les points faibles. La résolution des problèmes liés aux consommateurs est susceptible d'avoir le plus grand impact sur le classement moyen par étoiles.</p> <p>L'impact est adapté à chaque industrie. (Il calcule une moyenne d'étoiles pour le secteur et estime les retombées de chaque catégorie en les comparant à la moyenne du secteur). Un impact « faible » indique que l'impact potentiel d'une catégorie est inférieur à 1/100ème d'une étoile.</p>
<b>Citations</b>	<p>Phrases types sur ce sujet extraites des avis et des sondages. Les commentaires sélectionnés représentent ceux que l'algorithme peut identifier comme les plus positifs et négatifs et qui sont les plus récents dans cette catégorie.</p> <p>Si aucune citation n'est affichée, la plateforme n'a pas la phrase ou le niveau de confiance pour les afficher. Pour voir toutes les citations, accédez à la cartographie des opinions et explorez la mosaïque de cette catégorie par Citations de clients.</p>

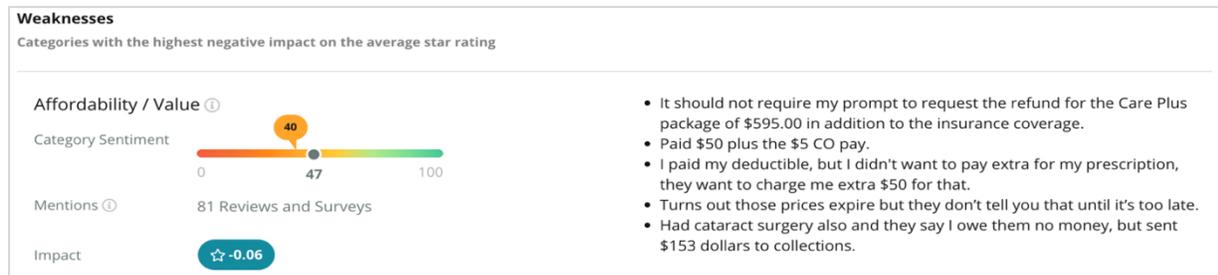
## Forces

Répertorie l'opinion, le volume des commentaires, l'impact et un échantillon de six citations de clients pour chaque catégorie. Affichez les définitions de chaque article.



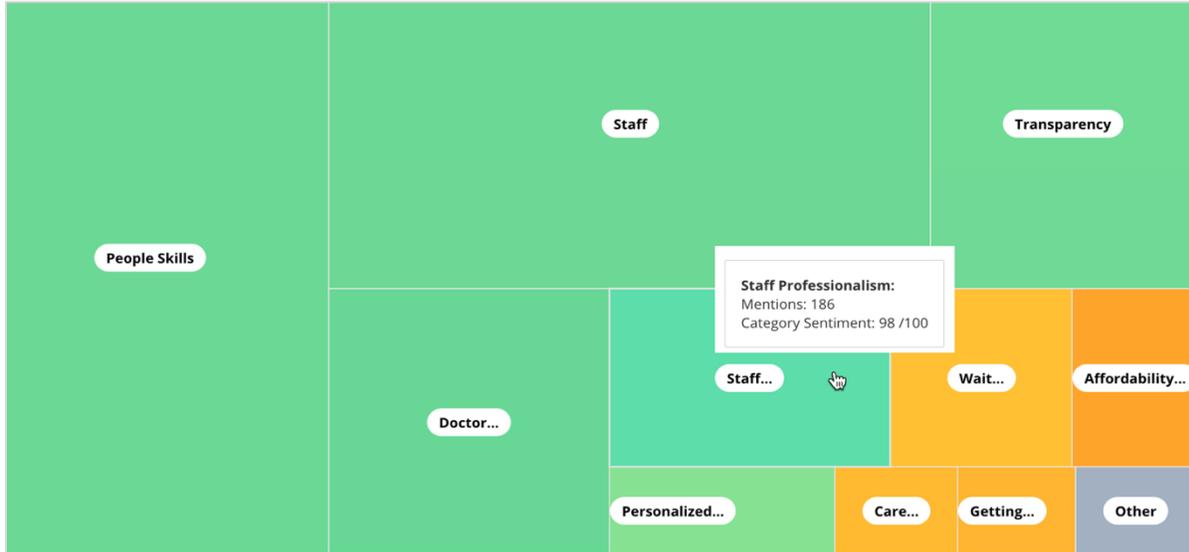
## Faiblesses

Répertorie l'opinion, le volume des commentaires, l'impact et un échantillon de six citations de clients pour chaque catégorie. Affichez les définitions de chaque article.

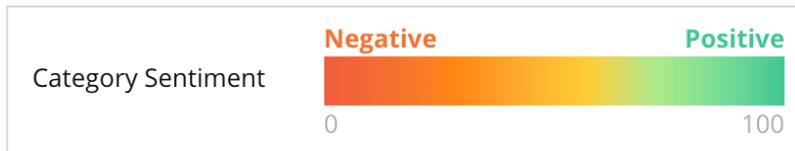


### Cartographie de l'opinion

La taille de la case dans la carte indique le volume d'avis/de sondages associés à la catégorie. Avec le curseur, survolez une case pour voir le volume d'avis/enquêtes dans cette catégorie ainsi que le score de la catégorie d'opinion sur 100 points. La case « Autre » représente des catégories pouvant apparaître dans moins de 1 % des avis et sondages.



La couleur représente l'évaluation de la catégorie d'opinion de phrases dans les avis et/ou les sondages étiquetés dans cette catégorie. Chaque avis peut avoir une catégorie d'opinion positive (100), négative (0), ou neutre (50).



### Opinion par catégorie

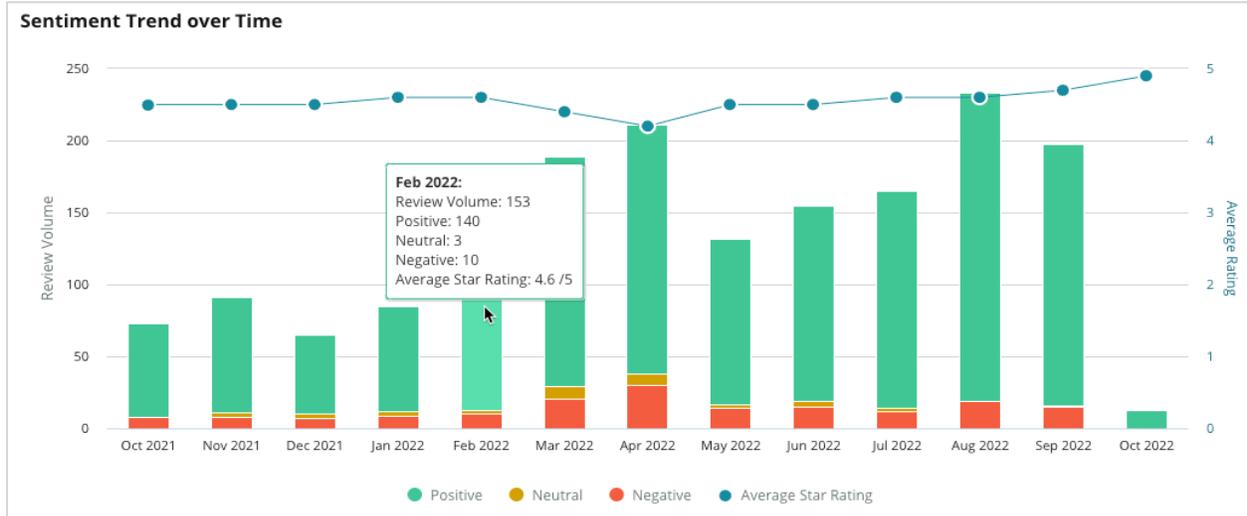
Affiche toutes les catégories triées par le plus grand nombre de mentions dans les avis et les sondages. Consultez par évaluation moyenne par étoiles (1 à 5) et comparez les périodes précédentes et les périodes en cours par catégorie d'opinion (0 à 100).

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			

Colonne	Description
<b>Nom de la catégorie</b>	Nom du sujet pour les catégories associées aux commentaires d'avis et/ou de sondage. Chaque avis/sondage peut disposer de plusieurs étiquettes de catégorie appliquées (par exemple, « Personnel » peut avoir des mentions liées au « Professionnalisme du personnel » et aux « Personnes »).
<b>Mentions - Période en cours</b>	Correspond au nombre total des avis et/ou des sondages avec cette étiquette de catégorie spécifique. Chaque avis/sondage pourrait disposer de plusieurs étiquettes de catégorie, de sorte que ce nombre ne corresponde pas forcément au volume total d'avis et/ou de sondages reçus pendant la période considérée.
<b>Classement moyen - Période en cours</b>	Le classement moyen par étoiles (échelle de 1 à 5) des avis et/ou sondages qui incluent cette catégorie.
<b>Catégorie d'opinion</b>	Voir la page 8 ci-dessus pour plus d'explications sur l'opinion de la catégorie.
<b>Moyenne de la période en cours</b>	Catégorie moyenne de l'opinion en ce qui concerne la période en cours.
<b>Changement par rapport à la période précédente</b>	La catégorie d'opinion change par rapport à la période précédente.
<b>Tendance de la période précédente</b>	La tendance de la catégorie d'opinion à partir des avis de la période précédente qui incluent la catégorie. La ligne en pointillé représente 50.
<b>Tendance de la période en cours</b>	La tendance de la catégorie d'opinion à partir des avis de la période en cours qui incluent la catégorie. La ligne en pointillé représente 50.
<b>Répartition de la période en cours</b>	Volume total des avis qui impliquent cette catégorie, réparti en positif (vert), négatif (rouge) et neutre (jaune).

## Onglet Tendances

Visualisez les tendances dans le temps, ventilées en fonction de l'opinion des clients et de vos catégories personnalisées. Le graphique des tendances d'opinion dans le temps montre des données positives (barres vertes), neutres (barres jaunes) et négatives (barres rouges). Passez la souris sur les différentes barres pour afficher des statistiques supplémentaires.



Analysez les tendances par catégorie pour le volume des commentaires des clients, l'évolution du volume entre la période précédente et la période en cours et l'évolution de l'opinion. Cliquez sur une catégorie pour afficher les données par site, heure et la citation client.

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	720	669	55	= 0
4	Doctor Competence	220	281	53	↓ -4

View by Location  
View by Time  
View Customer Quotes

## Accéder aux catégories

En termes d'impact, le volume de la catégorie de commentaires et le score sont importants.

**Remarque :** notez le classement moyen par étoiles de l'onglet Résumé, qui représente la moyenne de tous les sites sélectionnés. Disons qu'il s'agit de 4,0. Même si une catégorie individuelle dispose d'un large volume d'avis mais est également notée 4,0, l'impact de cette catégorie ne sera pas aussi élevé que celui d'une catégorie ayant le même nombre d'avis mais dont l'évaluation diffère de la moyenne.

Chaque graphique ou diagramme inclus dans l'onglet Aperçu par catégorie fournit une excellente synthèse de l'opinion et des commentaires des clients. Explorez les commentaires complets pour une analyse plus riche des réactions des clients.

### Pour consulter les données détaillées :

1. Cliquez à l'intérieur d'une catégorie de la carte des opinions, des opinions par lieu ou de la section « Big Movers » pour effectuer une analyse approfondie. Choisissez Consulter par site, Consulter par période ou Consulter les citations des clients.



2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur un élément du diagramme pour faire apparaître un nuage de mots et les commentaires associés.
3. Dans la section Citation du tableau, cliquez pour afficher les avis complets ou les citations de sondage à partir desquels les commentaires ont été sélectionnés.



# Experience Explorer

Comparez votre entreprise au secteur d'activité à travers les catégories qui comptent le plus.

L'onglet Explorer vous permet de contrôler et d'analyser les performances de l'entreprise, d'identifier les tendances et les modèles de commentaires des clients et d'apporter des améliorations opérationnelles éclairées grâce à des comparaisons visuelles entre secteurs d'activité et à des représentations sous forme de nuages de mots extraits des phrases d'avis et de sondages les plus courants.

Explorer contient uniquement les avis et les sondages avec les commentaires qui comportent une rétroaction significative. Les résultats excluent les avis ou sondages vides (c'est-à-dire sans commentaires) ainsi que les commentaires trop courts ou génériques.

## Filtres de la ligne supérieure

Les filtres de la ligne supérieure affectent les données affichées sur l'onglet. Vous pouvez également filtrer par Type de commentaires (Secteur d'activité ou Employés) et par Sondages (Tout ou cocher les sondages individuels à inclure).

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	SOURCE	DATE RANGE	
All	All	Last year	
<input type="checkbox"/> Hide Filters <input type="button" value="Reset Filters"/>			
<div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 5px; background-color: #e6f2ff;"> <span style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px 5px;">Industry</span> </div>			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS		
Industry	All		

## Diagramme Tornado

Cochez la case Comparer à l'industrie pour afficher les données selon la part de voix.

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

Colonne	Description
<b>Domaine</b>	Les commentaires du client dans les avis et les sondages sont transformés en catégories de texte analytique. Ces catégories sont regroupées en domaines personnalisés pour votre compte en fonction du secteur d'activité. Développez chaque domaine pour afficher les résultats ventilés par les catégories qui le composent.
<b>Mentions</b>	Le nombre de mentions est égal à celui des commentaires qui comprennent cette catégorie. Une catégorie est comptée une seule fois par commentaire, même s'il y a plusieurs phrases dans ce commentaire qui parlent de cette catégorie.
<b>Part de voix</b>	Requiert que la case Comparaison avec l'industrie soit cochée. Représente votre volume de commentaires par catégorie par rapport à votre secteur d'activité.
<b>Classement moyen</b>	La moyenne de toutes les évaluations par étoiles à partir des avis et des sondages étiquetés par catégorie. L'échelle de classement va de 1 à 5, jusqu'à une décimale.
<b>Comparaison avec l'industrie</b>	<p>Cochez cette case pour appliquer une superposition de barres hachurées qui identifie les résultats par catégorie dans votre secteur. Par exemple :</p> <p>Si la barre verte pleine est plus longue que la barre hachurée, votre entreprise surclasse l'industrie dans cette catégorie.</p>  <p>Si la barre pleine rouge est plus longue que la barre hachurée, votre entreprise a besoin de s'améliorer dans cette catégorie par rapport au secteur.</p> 

## Accéder aux graphiques

Cliquez sur n'importe quel domaine ou catégorie dans le diagramme Tornado pour explorer plus en détail les commentaires qui alimentent ce sujet. Alternez entre trois graphiques, si possible.

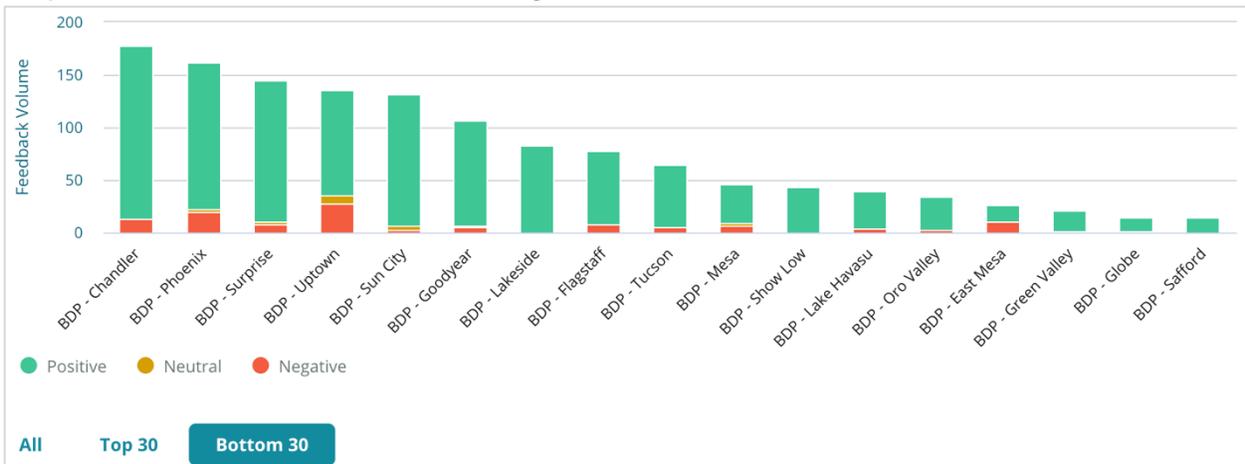
### Filtres

Les filtres de la ligne supérieure affectent les données affichées sur l'onglet. Vous pouvez également filtrer par Type de commentaires (Secteur ou employés), Catégorie (liste complète de domaines et de catégories pour votre secteur, sélectionnez-en un), Opinion (Toutes les opinions, positives, neutres ou négatives) et par Sondages (Tous ou cocher les sondages individuels à inclure).

The filter interface includes a top bar with 'All Staff' and 'Industry' buttons. Below are four dropdown menus: 'FEEDBACK TYPE' (Industry), 'CATEGORY' (All Staff), 'SENTIMENT' (All Sentiments), and 'SURVEYS' (All). At the bottom, there are three tabs: 'Locations', 'Sentiment Trend', and 'Word Cloud'.

### Diagramme de sites

Consultez la répartition des opinions par site pour la catégorie sélectionnée. Survolez le diagramme pour obtenir des détails supplémentaires. Incluez tous les sites, les 30 premiers ou les 30 derniers du diagramme.





## Options de l'explorateur

Pour accéder à des options supplémentaires, cliquez sur les points de suspension dans le coin supérieur droit. Les options incluent : Télécharger un PDF, Télécharger un CSV, Programmer ou Transférer. Tous les filtres qui sont actuellement appliqués à l'ensemble de données seront maintenus dans toutes les options de requête.

**Remarque :** les opérations qui prennent du temps pour traiter des volumes importants de données sont susceptibles de générer une fenêtre contextuelle qui vous permet soit d'attendre que l'opération se poursuive sous forme de téléchargement (vous devez rester sur la même page), soit d'être informé par e-mail avec un lien de téléchargement (il est possible de le déplacer vers une autre page).

Option	Description
<b>Télécharger le PDF</b>	Exportez l'ensemble des données actuel sous forme de rapport PDF. La Page de titre du rapport inclut le logo du compte, le nom du rapport, l'intervalle de temps sélectionné et les sites sélectionnés.
<b>Télécharger le CSV</b>	Exportez l'ensemble des données actuelles dans un format CSV.
<b>Planifier</b>	Créez un rapport de programme pour envoyer automatiquement un e-mail avec l'ensemble de données actuel sous forme de pièce jointe au format PDF ou CSV vers les autres utilisateurs de la plateforme (individu ou rôle) ou vers des adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez un nom de rapport, la fréquence, (quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement, trimestriellement, annuellement), le format et le message à rédiger dans le corps de l'e-mail. Vous pouvez modifier les rapports à partir de l'onglet Rapports.
<b>Transférer</b>	Envoyez l'ensemble des données actuelles par e-mail avec une pièce jointe PDF ou CSV vers d'autres utilisateurs de la plateforme (individu ou rôle) ou vers des adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez un objet et un message à inclure dans le corps de l'e-mail.

Les e-mails incluent un lien pour consulter le rapport et un autre pour lancer le rapport sur la plateforme et interagir avec les données et ajouter des personnalisations (disponibles pour les utilisateurs disposant des identifiants du compte). *Les liens de rapport sont actifs pendant 7 ans.*

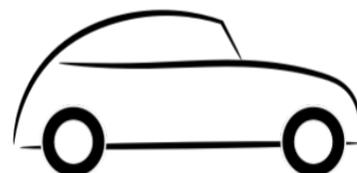
## Études de cas

Transformez les commentaires en éléments moteurs de la croissance de votre entreprise grâce aux informations exploitables de la solution Reputation Experience. Nos recherches indiquent un impact direct sur l'expérience client et les revenus. Découvrez comment de vrais clients de Reputation ont utilisé Experience pour obtenir des informations exploitables et améliorer leurs processus commerciaux.

### Concessionnaire automobile confidentiel

Ce concessionnaire automobile international est connu pour sa capacité à associer la technologie et l'ingénierie afin de créer des voitures qui apportent une satisfaction totale au client.

Ils nous ont demandé de les aider à passer d'une approche CX (Customer Experience) ancienne et fragmentaire à une plateforme RXM (Reputation Experience Management). De plus, ils voulaient identifier et améliorer les lacunes au sein du réseau de concessionnaires et fournir aux cadres stratégiques une visibilité sur les mesures de performance et les informations essentielles.



#### Actions

**1.** Centralisation des avis et des commentaires sur une plateforme unique côté réseau.

**2.** Utilisation de sondages rapides et de la syndication pour utiliser les expériences des clients et promouvoir les performances des concessionnaires locaux.

#### Résultat

- ★ Augmentation du volume d'avis de 34 % (avec une diminution de 0,5 % du sentiment négatif)
- ★ La note moyenne d'étoiles attribuée par l'ensemble de leurs concessionnaires est de 4,6
- ★ #Classement n°1 dans le rapport de Reputation 2020 de Reputation

#### L'effet RXM

La gestion centralisée des commentaires des clients a permis à plus d'un millier de concessionnaires d'améliorer leur relation client et de générer davantage de commentaires positifs pour stimuler l'opinion en ligne.

## Spartanburg Regional Healthcare System

Spartanburg Regional Healthcare System est un système intégré de prestation de soins de santé qui fournit des soins de la naissance à la vieillesse.

Spartanburg a sollicité l'aide de Reputation pour les besoins professionnels suivants :

- Augmenter la quantité de données sur l'expérience des patients
- Utiliser les commentaires des patients comme critère d'évaluation des prestataires
- Comprendre les opinions et les utiliser pour améliorer les opérations



### Actions

**1.** Inscription à des enquêtes pour la collecte rapide de commentaires.

**2.** Utilisation de Review Booster pour transformer les évaluations des sondages en avis publiques.

**3.** Ajout d'aperçus de l'expérience pour découvrir les tendances des commentaires.

### Résultat



10 400 réponses moyennes aux enquêtes par mois



Augmentation de 655 % du volume des avis (grâce aux évaluations des sondages)



Note moyenne de Google de 4,8 (anciennement à 3,5)

#### L'effet RXM

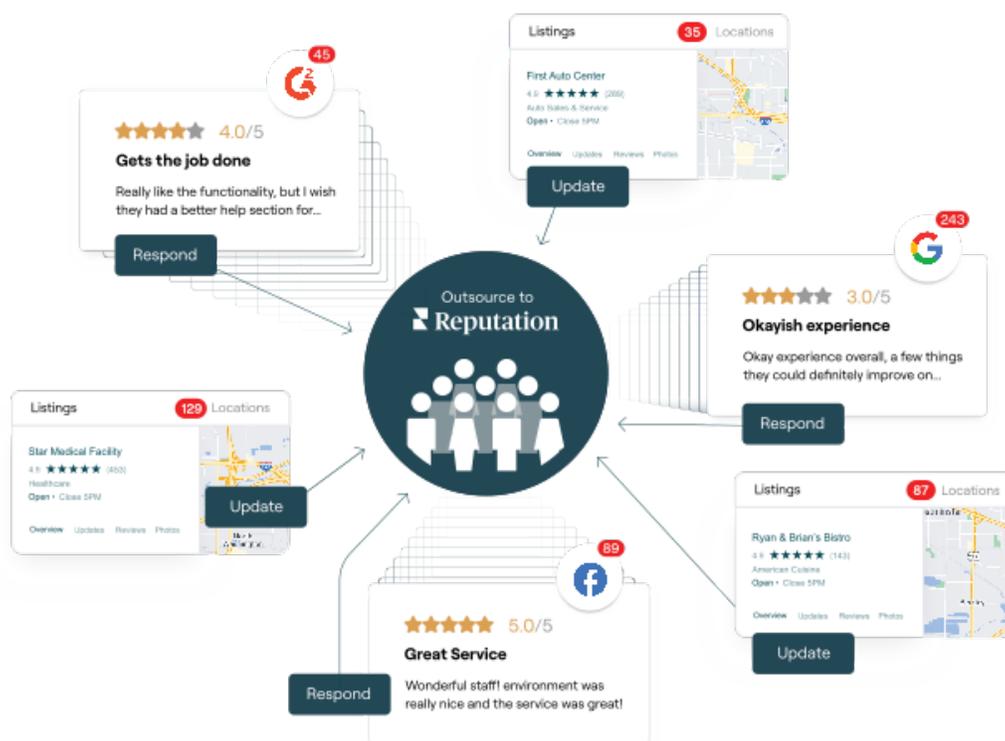
Les sondages sont devenus beaucoup plus intéressants. Notre outil de sondage facile à utiliser a généré des milliers de réponses par mois, ce qui a conduit à la publication de milliers de nouveaux avis sur les listes Google. Le fait d'exploiter la voix de la majorité silencieuse de cette manière a permis de faire un bond considérable dans les résultats de Google.

# Services payants Premium

Faites appel à nos experts de la plateforme Services payants Premium pour obtenir de l'aide.

Bien que nous nous efforcions de rendre notre plateforme intuitive et efficace, nous comprenons que votre temps est précieux. Les ressources et la bande passante peuvent être limitées. Reputation dispose d'une équipe d'experts prêts à vous aider à gérer vos listings, à optimiser le référencement, à publier et à gérer vos publications sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à gérer les réponses aux avis. Nous pouvons garantir l'excellence au client grâce à cet ensemble de services à valeur ajoutée, alimentés par notre plateforme et nos produits. Ces experts vous aideront à :

- Aller au-delà de la **Précision** (Listings d'entreprises gérés)
- Optimiser l'**Attrait** de vos profils d'entreprise (Services gérés pour Google)
- Exploiter la **puissance** des réseaux sociaux (réseaux sociaux gérés)
- La marque la plus **attentive gagne** (Réponse à l'avis gérée)



Contactez votre Gestionnaire de compte pour plus d'informations sur nos Services payants Premium.

# Ressources supplémentaires

Consultez l'ensemble de nos guides de l'utilisateur pour en savoir plus sur la plateforme Reputation.

- Actions
- Administrateur
- Réseaux sociaux de la marque
- Listings d'entreprises
- Tableaux de bord
- Boîte de réception
- Application mobile
- Pages et localisateurs
- Rep Connect
- Score Reputation
- Rapports
- Demandes
- Avis
- Veille sociale
- Suite sociale
- Sondages
- Widgets