

# Tapasztalati Következtetések



# Tartalomjegyzék

I.	Tapasztalatok
	áttekintése2
II.	<ul> <li>a. Tapasztalati következtetések</li> <li>b. Összegzés lap</li> <li>c. Üzletenkénti következtetések lap</li> <li>d. Kategóriánkénti következtetések lap</li> <li>e. Trendek lap</li> <li>f. Kategóriánkénti részletes adatok</li> <li>Tapasztalat</li> </ul>
	analitika15
111.	<ul> <li>a. Panel tetején található szűrők</li> <li>b. Tornado diagram</li> <li>c. Kategóriánkénti részletes diagramok</li> <li>d. Analitika opciók</li> <li>e. Esettanulmányok</li> <li>Fizetős prémium</li> </ul>
	szolgáltatások24
IV.	További források26

# Tapasztalatok áttekintése

Vegye észre és kezelje a felmerülő problémákat és gyengeségeket, mielőtt azok hatással lennének a hírnevére.

A **Tapasztalat** lap betekintést nyújtó benyomáselemző eszközöket kínál, amelyek vizuális pillanatképet nyújtanak az online ügyfélvéleményekben és az első fél által végzett felmérésekből gyűjtött általános szavakról, kategóriákról és témákról. Azonnal azonosíthatja a céges szintű vagy üzletenkénti erősségeket és gyengeségeket, és felismerheti, hogy hová kell összpontosítania az erőfeszítéseit.

# Tapasztalati következtetések

A Következtetések lap szöveges elemzések segítségével kategóriákba csoportosítja az értékelési és felmérési visszajelzéseket, hogy betekintést nyújtson abba, mit csinál jól a vállalkozása, és mely területeken van szükség fejlődésre.



**Reputation** Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

# Összegzés lap

Láthatja a vélemények elemző összefoglalóját, beleértve a vélemények származási helyének, az összes hozzászólásnak és az általános benyomásnak a megoszlását. Tekintse meg a benyomásokat forrásonként, hogy felismerje, elsősorban melyik véleményforrás igényel figyelmet.

Opció	Leírás							
Vélemény- szám	Az öt legjelentősebb véleményforrás arányosított száma. Vigye az egeret a forrás fölé a teljes összeg százalékos arányának megtekintéséhez.							
Benyomás	Értékelésekből és visszajelzésekből származó csillagértékátlag (értékelési kérdéssel együtt). A benyomások százalékos aránya pozitív, semleges és negatív bontásban. Sentiment by Source 100% 25% 0% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50							
Forráson- kénti benyomás	Tekintse meg a benyomás alakulását véleményforrásonként, pozitív (zöld sávok), semleges (sárga sávok), negatív (piros sávok) és értékelés nélküli források (szürke sávok) szerinti bontásban. Használja ezt a diagramot a felmérésekből származó vélemények és a harmadik féltől származó értékelési források összehasonlítására, hogy jobban megértse, milyen kérdéseket kell feltennie a felmérésekben a pontos benyomás felméréséhez. Ezek hasznosak lehetnek a "rendszer kijátszására" irányuló kísérletek elleni eszközként is, amikor egyesek ösztönzőkért vesznek részt a felmérésekben.							

# Üzletenkénti következtetések lap

Tekintse meg az üzletekre lebontott információkat, beleértve a benyomásokat üzletenként, a legjobban teljesítő üzleteket és a javulásuk mozgatórugóit, valamint a figyelmet igénylő üzleteket és a hanyatlásukhoz vezető okokat.

Az Üzletenkénti következtetések lap akkor érhető el, ha legalább két üzletet kiválasztunk a szűrőkben. <u>Ha nem állított be egynél több helyet, vagy ha a</u> <u>felhasználónak csak egy helyhez van hozzáférése, az Üzletenkénti következtetések lap</u> <u>nem jelenik meg az irányítópulton.</u>

### Üzletenkénti benyomás

Tekintse meg, hogy az üzletcsoportok hogyan befolyásolják a vállalkozás összesített csillagértékelését. Ha például a Csoportosítás szűrőben az Állam lehetőséget választja, megbecsülheti, hogy az egyes államok és a hozzájuk tartozó helyek milyen hatással vannak a vállalkozás összesített csillagértékére.



Oszlop	Leírás
Rangsor	A kiválasztott kimeneti csoportokat a rendezési oszlopban szereplő adatok alapján rangsorolja. Alapértelmezés szerint a rangsorolás a legmagasabb átlagértékkel rendelkező csoportokkal kezdődik.
Választott csoportosítás	A Csoportosítás szűrő által kiválasztott csoport neve és a pontszámra leginkább hatással levő első 3 kategória (lásd alább). Egy kategóriára kattintva részletes adatokat kapunk az idő múlásával, idézeteket láthatunk a vásárlói véleményekből, valamint a kiválasztott kategóriával és az adott üzletcsoporttal kapcsolatos szófelhő is megjeleníthető.
Értékelés	Az értékelések és felmérések átlagértéke a kiválasztott üzletcsoportra és időszakra vonatkozóan, a benyomás szerinti színkódolással.
Az értékelés változása	Az üzletcsoport értékelésének változása (pont-/csillagváltozás tizedesenként) az előző időszakhoz képest.
Véleményszám	A csoportra vonatkozó értékelések és felmérések száma.
	Az üzletek egy csoportjának hatása a teljes átlagos csillagértékátlagra, századonkénti pont-/csillagváltozásra. Az "alacsony" –0,01 és 0,01 közötti értékű hatást jelent.
Hatás	A hatást az iparági alapértékekhez viszonyítva számítjuk ki. Például, ha az iparági alapérték 3,5, és egy 4 csillagos értékeléshez két pozitív kategória tartozi akkor minden egyes kategória +0,25 hatással van az értékelésre (4,0 – 3,5 = 0,5) / 2.

Megjegyzés: A hatás nem jelenik meg, ha a Csoportosítás beállítása Üzlet, mivel egy üzlet hatása jellemzően nem jelentős.

Sentiment by Location		Group by: State	•	▼ Hide locations with fewer than 10 comments			
Rank	i) State	(i) Rating	<b>☆</b>	Rating Change	<ul> <li>③ Feedback</li> <li>Volume</li> </ul>	(i) Impact	
1	AZ People Skills Staff Transparency	4.5 /5		⊽0.1	1,755	☆+0.72	

**Reputation** Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

### Éllovasok – Dicsőségtábla

Az adott időszakon belül a legtöbb (pozitív) értékelést mutató üzletek listája. Megjeleníti azokat a kategóriákat, amelyek leginkább hozzájárultak a javuláshoz. Szűrje ki a kevesebb hozzászólással rendelkező üzleteket, hogy érdemibb következtetéseket kapjon. Kattintson egy helyre vagy a kategóriákra, hogy mélyebben elmerüljön az adatokban, és megértse a kapott visszajelzések mögött húzódó indoklást azáltal, hogy megtekinti az idő vagy az ügyfélidézetek szerinti részleteket, és hajtson végre megvalósítható változtatást.

Big Move	Big Movers Hide locations with fewer than 10 comments *									
<b>Kudos</b> Highest average rating improvement from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022										
Rank	Location 🔤	Feedback Volume 🛛 🔤	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	<b>4.9</b> /5	≏0.1	StaffPeople SkillsDoctor Competence					

### A befolyásosak – Figyelemre méltó

Az adott időszakon belül a legtöbb (negatív) értékelést mutató üzletek listája. Megjeleníti azokat a kategóriákat, amelyek leginkább hozzájárultak a visszaeséshez. Szűrje ki a kevesebb hozzászólással rendelkező üzleteket, hogy érdemibb következtetéseket kapjon. Egy kategóriára kattintva részletes adatokat kapunk az idő múlásával, idézeteket láthatunk a vásárlói véleményekből, valamint a kiválasztott kategóriával és az adott üzlettel kapcsolatos szófelhő is megjeleníthető.

Needs Attention Highest rating decline from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022									
Rank	Location $\Leftrightarrow$	Feedback Volume 🛛 🍦	Rating	Rating Change  🌷	Drivers of Decline				
1	BDP - East Mesa	35	3.2 /5	⊽0.9	StaffPeople SkillsAffordability / 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				



# Kategóriánkénti következtetések lap

Tekintse meg a kategóriák szerinti bontásban megjelenő információkat, beleértve a csillagértékátlagra legnagyobb hatással bíró erősségeket és gyengeségeket, az interaktív benyomástérképet, valamint a kategóriák szerinti bontásban megjelenő benvomásokat.

Véleményekből és felmérésekből származó, szövegelemzési technikák segítségével kategorizált vásárlói hozzászólások. Ezeket a kategóriákat a rendszer az Ön fiókjára szabott tartományokba csoportosítja (pl. Személyzet, Ügylet, Elégedettség, Tapasztalat stb.). Szűrjön az iparág és a munkavállalói visszajelzés típusa között, hogy felmérje az ügyfelek és a munkavállalók véleményét.

A kategóriákat ezután a rendszer kategóriabenyomások alapján méri, ami pontosabb mérőszáma a vásárlói elégedettségnek, mint egy 1–5 csillagos értékelés. Minden olyan jelmagyarázatra vagy diagramra alkalmazva, amely a kategóriákról alkotott benyomást mutatja. Az algoritmusunk kategóriákra bontja az értékelés tartalmát, amelyeket külön pontozunk (pl. egy ügyfél 4 csillagot ad egy olyan értékelésre, amely az udvarias orvosról áradozik, de panaszkodik a parkolásra).

Az alábbi képen például egy, az orvos hozzáértésére vonatkozó pozitív hozzászólás látható, de egy várakozási időre vonatkozó negatív megjegyzést is tartalmaz.



Az algoritmus adhat 100 pontot a "Személyzet" (pozitív) és 0 pontot a "Parkolás" (negatív) kapcsán kialakított benyomásra. Miután minden mondat kapott egy pontszámot (0 negatív, 50 semleges, 100 pozitív), a rendszer az egyes kategóriák pontszámait összeadja, és elosztja az adott kategória említéseinek teljes számával.

# Példa: összesen 15 alkalommal említik a parkolást

5 negativ = (0x5) = 0 $8 \text{ pozit}(v = (8 \times 100) = 800)$  $2 \text{ semleges} = (2 \times 50) = 100$ 0+800+100=900 900/15 = 60

A parkolási kategóriáról kialakított benyomások értéke 60.

Az iparági átlagra támaszkodva határozza meg, hogy az egyes kategóriák benyomás alapján adott pontszámai ideálisak-e (az iparági átlag felett vagy alatt vannak). Általában a benyomáspontszámok megoszlása a következő:



Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

#### Erősségek és gyengeségek az iparághoz képest:

Az Erősségek és gyengeségek felsorolja azokat a kategóriákat, amelyek a leginkább befolyásolják a csillagértéket. Az erősségek azok a kategóriák, amelyek a leginkább felfelé húzzák, a gyengeségek pedig azok, amelyek a leginkább lefelé húzzák a csillagok számát.

**Megjegyzés:** Nem biztos benne, hogy a vállalkozása melyik iparág hirdetései között szerepel? Tekintse meg a Reputation platformban a Rendszergazda beállításokat, és kattintson az Általános beállítások gombra. Az iparág a Céginformációk között szerepel.

Tétel	Leírás
Kategóriabenyomás	Azon kategóriák, amelyek a legmagasabb átlagértékkel rendelkeznek az adott címkével ellátott visszajelzések tekintetében. (Az átlagérték nem jelenik meg, hanem a rendszer a háttérben számítja ki.) A kategóriabenyomás kiszámítását fentebb tekintheti meg.
	A szürke pont a sávban az adott kategória iparági átlaga, ami érzékelteti, hogyan teljesít a hasonló kategóriákhoz képest.
Említések	Az adott kategória összes előfordulásának száma a kiszűrt értékelésekben és felmérésekben.
Hatás	Az adott kategória átlagos csillagértékére gyakorolt hatásának óvatos becslése. Mivel az Erősségek és gyengeségek kategóriái hatásuk szerint csökkenő sorrendbe vannak rendezve, először ezekre a kategóriákra összpontosítson, különösen a gyengeségekre. Valószínűleg a kapcsolódó ügyfélkérdések kezelése fogja a legnagyobb hatást gyakorolni az átlagos csillagértékre. A hatás az egyes iparágakra szabott. (Kiszámítja az egyes iparágak átlagos csillagértékét, és az iparági átlaghoz viszonyítva becsüli meg az egyes kategóriák hatását). Az "Alacsony" hatás azt jelzi, hogy egy kategória potenciális hatása egy csillag 1/100-ánál kevesebb.
	Mintaszövegek az adott témáról, amelyeket az értékelésekből vagy felmérésekből nyert ki a rendszer. A kiválasztott hozzászólások azok, amelyeket az algoritmus a legpozitívabbnak vagy legnegatívabbnak azonosított, és amelyek a legfrissebbek az adott kategóriában.
ldézetek	Ha nem láthatók idézetek, a platform nem rendelkezik a megjelenítésükhöz szükséges mondattal vagy megbízhatósági szinttel. Ha látni szeretné az összes idézetet, lépjen az Benyomástérkép oldalra, kattintson a kívánt kategóriára, és válassza az Ügyfélidézetek lehetőséget.

#### Erősségek

Minden kategóriában felsorolja a benyomásokat, a véleményszámot, a hatást és kategóriánként legfeljebb hat ügyfélidézetből álló mintát. Az egyes tételek meghatározását lásd feljebb.

Strengths										
Categories with the high	Categories with the highest positive impact on the average star rating									
People Skills 🚯	Dr. Olsen was professional, understanding.									
Category Sentiment	89	<ul> <li>BDP eye center, was very caring, test were done, and explained to me, very thorough.</li> </ul>								
	000	<ul> <li>Everyone here was so polite and helpful and kind.</li> <li>Why are you spall it was very pice I would rate at 100% all the people that</li> </ul>								
Mentions 🔅	793 Reviews and Surveys	check my eyes are very friendly and knowledgeable and the eye doctor was the same friendly and knowledgeable and very very kind .								
Impact	☆+0.23	• The staff was very nice and thorough.								

#### Gyengeségek

Minden kategóriában felsorolja a benyomásokat, a véleményszámot, a hatást és kategóriánként legfeljebb hat ügyfélidézetből álló mintát. Az egyes tételek meghatározását lásd feljebb.

Weaknesses Categories with the highest negative impact on the average star rating							
Affordability / Valu Category Sentiment	Affordability / Value () Category Sentiment 0 47 100		<ul> <li>It should not require my prompt to request the refund for the Care Plus package of \$595.00 in addition to the insurance coverage.</li> <li>Paid \$50 plus the \$5 CO pay.</li> <li>I paid my deductible, but I didn't want to pay extra for my prescription, they want to charge me extra \$50 for that.</li> </ul>				
Mentions ③ Impact	81 Reviews and Surveys		<ul> <li>Turns out those prices expire but they don't tell you that until it's too late.</li> <li>Had cataract surgery also and they say I owe them no money, but sent \$153 dollars to collections.</li> </ul>				



#### Benyomástérkép

A térképen a doboz mérete a kategóriához tartozó vélemények/felmérések mennyiségét jelzi. Vigye a kurzort egy doboz fölé, hogy megnézze az adott kategória értékelésének/felmérésének számát, valamint a kategória 100 pontból számított benyomáspontszámát. Az "Egyéb" mező olyan kategóriákat jelöl, amelyek az értékelések és felmérések kevesebb mint 1%-ában jelennek meg.



A színezés az adott kategóriával megjelölt értékelésekben és/vagy felmérésekben szereplő mondatok kategóriabenyomás értékelését jelzi. Minden benyomásnak lehet pozitív (100), negatív (0) vagy semleges (50) kategóriája.



### Kategóriánkénti benyomás

Megjeleníti az összes kategóriát az értékelésekben és felmérésekben szereplő legtöbb említés szerint rendezve. Jelenítse meg az átlagos csillagérték szerint (1–5), és hasonlítsa össze az előző és a jelenlegi időszakokat kategóriabenyomás szerint (0–100).

	Mentions 🕕	Average Rating			Category Sentiment 🕕				
Category Name 😝	Current Period	Current Period	Current Period Average ⊖	Change From Prev. Period	Prev. Period Trend	Current Period Trend	Current Perio	od Breakdown	900
People Skills 🚯	793	<b>4.6</b> <i>1</i> 5	<b>89</b> /100	-4/100					
Staff ①	736	4.5 /5	<b>89</b> /100	-3/100					
Transparency ①	323	<b>4.6</b> /5	<b>88</b> /100	-1/100	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~				

Oszlop	Leírás			
A kategória elnevezése	Az értékeléshez és/vagy a felmérés megjegyzéseihez kapcsolódó kategória/kategóriák témájának elnevezése. Minden egyes értékeléshez/felméréshez több kategóriacímke is tartozhat (pl. a "Személyzet" a "Személyzet professzionalizmusa" és a "Emberek" kategóriákhoz kapcsolódó említéseket tartalmazhat).			
Említések – Aktuális időszak	Ez az adott kategóriacímkével ellátott értékelések és/vagy felmérések száma. Minden egyes értékeléshez/felméréshez több kategóriacímke is tartozhat, így ez a szám nem feltétlenül egyezik meg 1:1 arányban az adott időszakban beérkezett értékelések és/vagy felmérések összmennyiségével.			
Átlagérték – Aktuális időszak	A kategóriát tartalmazó értékelések és/vagy felmérések átlagos csillagértéke (1-től 5-ig terjedő skála).			
Kategóriabenyomás	A Kategóriabenyomás további magyarázatát lásd a fenti 8. oldalon.			
Aktuális időszakátlag	A kategóriáról alkotott átlagos benyomás az aktuális időszakra vonatkozóan.			
Változás az előző időszakhoz képest	A kategóriáról alkotott benyomás változása az előző időszakhoz képest.			
Korábbi időszak trendje	A kategóriáról alkotott benyomás tendenciája az előző időszak azon értékeléseiből, amelyek tartalmazzák ezt a kategóriát. A szaggatott vonal 50-et jelent.			
Aktuális időszak trendje	A kategóriáról alkotott benyomás tendenciája az aktuális időszak azon értékeléseiből, amelyek tartalmazzák ezt a kategóriát. A szaggatott vonal 50-et jelent.			
Aktuális időszak szerinti bontás	A kategóriát tartalmazó értékelések teljes mennyisége, pozitív (zöld), negatív (piros) és semleges (sárga) bontásban.			

# **Trendek lap**

Tekintse meg a trendeket időszakonként az ügyfélbenyomások és a testreszabott kategóriák szerinti bontásban. A Benyomások alakulása idővel grafikon pozitív (zöld sávok), semleges (sárga sávok) és negatív (piros sávok) adatokat mutat. További statisztikák megtekintéséhez vigye a kurzort a különböző sávok fölé.



Elemezze a trendeket kategóriánként az ügyfélvisszajelzések mennyisége, az előző és az aktuális időszak közötti mennyiségi változás, valamint a benyomásváltozás szempontjából. Kattintson az egyes kategóriákba az adatok megtekintéséhez hely, idő és ügyfélidézetek szerint.

Т	Trending Categories Senti			ment: All 👻	Current peri	od vs Previous period 👻	Hide locations with fewer than 10 commen 🔹					
Ca	Categories with the most volume change from Oct 06, 2020 - Oct 05, 2021 to Oct 06, 2021 - Oct 05, 2022											
	Rank	Category		Previous Pe	riod Volume	Current Period Volume	Volume Change 🍦	Sentiment Change				
	1	Staff	665			742	77	<b>↓</b> -3				
	2	People Skills	732 View by Location	732 View by Location	732		792	60	<b>↓</b> -3			
	3	People	View by Time			669	55	=0				
	4	Doctor Competence	/iew Custom	er Quotes		281	53	↓-4				



# Kategóriánkénti részletes adatok

Hatás szempontjából mind a visszajelzés mennyisége kategória, mind a minősítés fontos.

**Megjegyzés:** Figyelje meg a Összefoglalás lapon található csillagértékátlagot, amely az összes kiválasztott üzlet átlagát jelenti. Tegyük fel, hogy az 4,0. Még ha egy adott kategória nagyszámú értékeléssel is bír, de értékelési pontszáma 4,0-nak felel meg, nem lesz olyan nagy a hatása, mint egy ugyanannyi értékeléssel bíró, de az átlagtól eltérő értékelésű kategóriának.

A Kategóriánkénti következtetések lapon található grafikonok és diagramok nagyszerű áttekintést nyújtanak az ügyfelek benyomásairól és visszajelzéseiről. Merüljön el mélyebben a teljes hozzászólásokban az ügyfelek visszajelzéseinek alaposabb elemzése érdekében.

#### Részletes adatok megjelenítése:

 Kattintson egy kategórián belülre a Benyomástérkép, a Helyenkénti benyomás vagy az Éllovasok részben a részletesebb adatok érdekében. Válasszon a következők közül: Üzletenkénti megjelenítés, Idő szerinti megjelenítés vagy Ügyfélidézetek megjelenítése.



- 2. A felugró ablakban kattintson egy grafikonelemre a szófelhő és a kapcsolódó hozzászólások megjelenítéséhez.
- **3.** A Idézet oldalán kattintson a táblázatra a teljes értékelés vagy felmérés azon idézetének megjelenítéséhez, amelyből a hozzászólást kiválasztotta.

Word Cloud for Wait Time counselor conversation almost 2 month paper work pain everybody excessive pleasant early center	Sample quotes for Wait Time This customer feedback relates to overall time a customer has to wait to receive attention.					
clock dr.kershner problem door friendly service right elderly chance dr.lewis excellent sign	Date 🕀	Rating	Category Sentiment	Source	Location	Quote
information southwestern open ril service step bdpec patient manager	Sep 9, 2022	1	Negative	Google	BDP - Tucson	Yesterday I waited 25 minutes on hold, then left View Review
arrive provide Check can timely worth explain eye busy rude 1.5 star kim result issue appointment	Jul 13, 2022	1	Negative	Google	BDP - Surprise	Not only did I have to wait 45 min after my View Review

# Tapasztalat analitika

Hasonlítsa össze vállalata teljesítményét a főbb kategóriák iparági referenciaértékeivel.

Az Analitika lap az iparági összehasonlítási eszközök és a véleményekben és felmérési eredményekben leggyakrabban előforduló kifejezéseket tartalmazó szófelhő-funkciókkal lehetővé teszi az üzleti teljesítmény nyomon követését és elemzését, az ügyfélvélemény-tendenciák és szokások felismerését és a teljesítmény optimalizálása érdekében megalapozott döntések meghozatalát.

Az analitikába csak az értelmes hozzászólásokat tartalmazó vélemények és felmérések számítanak. Az üres (azaz információ nélküli), túl rövid és sablonos véleményeket és hozzászólásokat nem vesszük figyelembe az eredményeknél.

# Panel tetején található szűrők

A panel tetején található szűrők határozzák meg, hogy mely adatok jelenjenek meg a fülön. Ezenkívül szűrhetünk Véleménytípus (iparág vagy munkavállalók) és Felmérések szerint (kiválaszthatjuk, hogy az összes felmérés vagy csak bizonyos felmérések szerepeljenek).

All	CITY All	LOCATION     All	ZONE All	•
BRAND	SOURCE	DATE RANGE		
All	All	<ul> <li>Last year</li> </ul>	•	
▲ Hide Filters C Reset           Industry	: Filters			



# Tornado diagram

Kattintson az Iparági összehasonlítás jelölőnégyzetre a Szavazati arány megjelenítéséhez.

Domain	Mentions 🚯	Share of Voice	Avg. Rating	Compare to Industry
Expand Collapse All All	Negative Positive	Volume		Negative Positive
All	524 4,325		<b>4.5</b> /5	

Oszlop	Leírás				
Tárgykör	Véleményekből és felmérésekből származó, szövegelemzési technikák segítségével kategorizált vásárlói hozzászólások. Ezek a kategóriák az Ön iparága alapján, fiókjára szabottan, tárgykörök szerint vannak csoportosítva. Bővítse ki a tárgykört, hogy tárgykört alkotó kategóriánként láthassa az eredményeket.				
Említések	Az említések száma megegyezik az adott kategóriát tartalmazó hozzászólások számával. Egy kategória csak egyszer számít egy hozzászólás esetében, még akkor is, ha a hozzászólásban több olyan mondat is van, amely az adott kategóriáról szól.				
Szavazati arány	Az összehasonlításhoz az Iparági összehasonlítás jelölőnégyzet legyen bejelölve. Ez képviseli az Ön által kapott vélemények kategóriánkénti számát az iparági adatokhoz viszonyítva.				
Átlagérték	A kategóriánként megjelölt véleményekből és felmérésekből származó összes értékelés csillagátlaga. Az értékelési skála tizedes pontosságú, és 1-től 5-ig terjed.				
lparági összehasonlítás	Jelölje be ezt az oszlopot, hogy megjelenjen az a vonalakkal árnyékolt oszlopdiagram, amely a kategória iparági átlagát mutatja. Példa:				
	Ha a teli zöld sáv hosszabb, mint a vonalakkal árnyékolt, akkor az Ön cége teljesítménye magasabb az iparági átlagnál az adott kategóriában.				
	Ha a teli piros sáv hosszabb, mint a vonalakkal árnyékolt, akkor az Ön cégének a teljesítménye az adott kategóriában alacsonyabb, mint az iparág egészének teljesítménye, és intézkednie kell.				

# Kategóriánkénti részletes diagramok

Kattintson bármelyik területre vagy Tornado diagramkategóriára a témát tápláló vélemények részleteinek megjelenítéséhez. Ha van, akkor a három diagram közül választhatunk.

#### Szűrők

A panel tetején található szűrők határozzák meg, hogy mely adatok jelenjenek meg a fülön. Ezenkívül szűrhetünk Véleménytípus (iparág vagy munkavállalók), Kategória (az iparága területének teljes listája és kategóriák, vagy egy kiválasztott), Vélemény minden vélemény/pozitív/semleges/negatív) és Felmérések szerint (kiválaszthatjuk, hogy az összes felmérés vagy csak bizonyos felmérések szerepeljenek).

All Staff × Industry							
FEEDBACK TYPE	CATEGORY All Staff	<b>~</b>	SENTIMENT All Sentiments	•	SURVEYS All	•	000
Locations Sentiment Trend	Word Cloud						

# Üzletek szerinti diagram

Jelenítse meg a benyomások üzlet szerinti eloszlását a kiválasztott kategóriától függően. A részletek megjelenítéséhez vigye a kurzort a diagram fölé. A diagram tartalmazhatja az összes, valamint a 30 legjobb vagy a 30 legrosszabb üzletet.



#### Diagram a benyomások alakulásáról

A benyomások megoszlása (pozitív, semleges és negatív értékelések aránya és az átlagérték) egy kiválasztott időszakra nézve. A részletek megjelenítéséhez vigye a kurzort a diagram fölé.



#### Szófelhő

A kiválasztott kategóriában sematikusan ábrázolhatók a véleményekben leggyakrabban említett kulcsszavak és kifejezések. Az egyes szavak mérete jelzi azok gyakoriságát vagy fontosságát, a színkód pedig az ügyfél által kifejezett véleményt. Kattintson egy adott szóra vagy kifejezésre, hogy megjelenítse azokat a véleményeket, amelyekben előfordulnak.

e eye perkins thorough Statt recommend
dr johnson <sub>team</sub> pleasant courteous 'm o
professional life nice dr moore love
Ir blair <b>friendly</b> kind surgery dr repiso
caring care explain treat provide
ins test dr kershner dr coulsoff whole whole whole check polite dr perkins
dr grosse move thank dr brewer center awesome
azing wonderful job office staff technician f



### Részletezési terület

Az oldal alján láthatja az összes olyan véleményt és hozzászólást a kiválasztott kategóriához kapcsolódóan, amelyeket a fenti diagramok tartalmaznak. Itt válaszolhat, megjelölheti ezeket olvasottnak/olvasatlannak, ellenőrzöttnek/ellenőrizetlennek, közzétehetőnek/nem közzétehetőnek, továbbíthatja vagy megoszthatja ezeket a kapcsolt közösségimédia-oldalakon, ha rendelkezik a megfelelő felhasználói jogosultságokkal.

# Analitika opciók

További lehetőségek megnyitásához kattintson a jobb felső sarokban lévő három pontra. Opciók: PDF letöltése, CSV letöltése, Ütemezés vagy Továbbítás. Az adatkészletre alkalmazott összes szűrő bekapcsolva marad minden kérelem opciónál.

Megjegyzés: hosszabb ideig tartó, nagy mennyiségű adat feldolgozása esetén egy felugró ablak jelenhet meg a képernyőn: vagy meg kell várnia az információ letöltését (ugyanazon a képernyőn kell maradnia), vagy e-mailben kap hivatkozást a letöltött adatokhoz (átléphet más képernyőkre).

Opció	Leírás
PDF letöltése	Exportálja a jelenlegi adatkészletet egy PDF-jelentésbe. A jelentés előlapján szerepel a fiók logója, a jelentés neve, az időszak, amelyre vonatkozóan a jelentés készült, valamint a kiválasztott helyek.
CSV letöltése	CSV-formátumban exportálja az adatkészletet.
Ütemezés	Ütemezett jelentést hoz létre az aktuális adatkészletből, amelyet automatikusan elküld PDF- vagy CSV-formátumú e-mail-mellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg a jelentés nevét, a gyakoriságát (napi, heti, havi, negyedéves, éves), a formátumot, és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet. Az ütemezett jelentéseket a Jelentések lapon keresztül szerkesztheti.
Továbbítás	Elküldi az aktuális adatkészletet PDF- vagy CSV-formátumú e-mail- mellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg az üzenet címét és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet.

A kézbesítési értesítések hivatkozásokat tartalmaznak az adott jelentések megtekintéséhez, valamint hivatkozásokat a jelentések platformon történő futtatásához és személyre szabásához (a bejelentkezési adatokkal bíró fiókfelhasználók számára). <u>A hivatkozások 7 napig maradnak aktívak.</u>



# Esettanulmányok

Alakítsa a visszajelzéseket az üzleti növekedésének mozgatórugóivá a Reputation Tapasztalat megoldásából származó, megvalósítható betekintő adatokkal. Kutatásaink szerint ez közvetlen hatással van az ügyfélélményre és a bevételre. Olvassa el, hogy a valódi Reputation-ügyfelek hogyan használták a Tapasztalat megoldást arra, hogy megvalósítható betekintő adatokhoz jussanak és javítsák az üzleti prioritásaikat.

#### Autóipari márkakereskedő (bizalmas).

Ez a nemzetközi autókereskedés arról ismert, hogy a technológia és a mérnöki munka ötvözésével olyan autókat hoz létre, amelyek a vásárlók teljes megelégedésére szolgálnak.

Segítséget kértek tőlünk, hogy a régi, darabos CX (Ügyféltapasztalat) megközelítésről egy RXM (Reputation tapasztalatkezelés) platformra térjenek át. Emellett a márkakereskedői hálózaton belüli hiányosságokat is meg szerették volna határozni és javítani kívánták, valamint átláthatóságot kívántak biztosítani a stratégiai vezetők számára az alapvető teljesítménymutatók és információk tekintetében.

#### Műveletek

 Az értékelések és visszajelzések központosítása egyetlen hálózatoldali platformba. 2. Gyors impulzusfelmérések és szindikáció felhasználása az ügyféltapasztalatok felhasználására és az erős helyi márkakereskedői teljesítmény előmozdítására.

### Eredmények



34%-os értékelésmennyiségi növekedés (a negatív benyomás 0,5%-os csökkenésével)

4,6-os Átlagos csillagérték az összes márkakereskedőjükre vonatkozóan



1. (vezető) helyezés a Reputation 2020-as hírnévjelentésében

### Az RXM-hatás

A központosított ügyfél-visszajelzések kezelése több mint 1 ezer márkakereskedésnek segített javítani a CX-et és több pozitív visszajelzést generálni az online benyomás növelése érdekében.



# Spartanburg Regional Healthcare System

A Spartanburg Regional Healthcare System egy integrált egészségügyi ellátórendszer, amely a születéstől az időskorig nyújt ellátást.

Spartanburg a következő üzleti prioritásokkal kapcsolatban kérte a Reputation segítségét:

- A betegtapasztalatra vonatkozó adatok mennyiségének növelése
- A betegek visszajelzéseinek felhasználása a szolgáltató értékelésének kritériumaiként
- A benyomás megértése és felhasználása a műveletek javítására

# Műveletek

 Feliratkozás a felmérésekre a gyors visszajelzésgyűjtés érdekében. 2. Az Értékelésnövelő használata a felmérések értékeléseinek nyilvános értékelésekké való alakításához.

**3.** A Tapasztalati következtetések hozzáadása a a visszajelzési trendek feltárására.

# Eredmények

Átlagosan havonta 10,4 ezer válasz a felmérésekre



655%-os növekedés az értékelések mennyiségében (a felmérés értékelései miatt)



4,8-as átlagos Google-értékelés (3,5-ről nőtt)

# Az RXM-hatás

Ami a Felmérésekkel kezdődött, az sokkal több lett. Az egyszerű felmérési eszközünk havonta több ezer választ generált, ami több ezer új értékelés megjelenését eredményezte a Google-hirdetéseink között. A csendes többség hangjának ilyen módon történő megragadása hatalmas ugráshoz vezetett a Google-értékelésekben.





# Fizetős prémium szolgáltatások

Vegye igénybe a Fizetős prémium szolgáltatások platformunk szakértőinek támogatását a vállalkozása sikerének érdekében.

Miközben arra törekszünk, hogy a platformunk intuitív és hatékony legyen, megértjük, hogy az Ön ideje értékes, az erőforrásai és a sávszélessége pedig korlátozottak lehetnek. A Reputation dedikált csapata készen áll arra, hogy segítsen Önnek a hirdetések kezelésében, a keresőoptimalizálásban, valamint a közösségi posztok közzétételében és listába válogatásában, miközben az értékelésekre adott válaszait is kezeli. A platformunk és a termékeink által támogatott értéknövelt szolgáltatások csomagjával garantálni tudjuk a kiváló ügyfélkört. Szakértőink segítenek:

- Túlérni a pontosságon (kezelt üzleti hirdetések)
- Maximalizálni üzleti profilja vonzerejét (kezelt szolgáltatások a Google esetében)
- Kihasználni a közösségi média erejét (kezelt közösségi média)
- Az a márka nyer, amelyik a legjobban törődik az ügyfelekkel (értékelésekre adott kezelt válaszok)



A Fizetős prémium szolgáltatásokkal kapcsolatos további információkért forduljon az ügyfélmenedzseréhez.



# További források

Tekintse meg a teljes felhasználóiútmutató-sorozatunkat, ha többet szeretne megtudni a Reputation-platformról.

- Műveletek
- Admin
- Márka a közösségi médiában
- Üzleti hirdetések
- Irányítópultok
- Bejövő üzenetek
- Mobilalkalmazás
- Oldalak és lokátorok
- Rep Connect

- Hírnévpontszám
- Jelentések
- Kérés
- Értékelések
- Közösségimédia-elemzés
- Közösségimédia-csomag
- Felmérések
- Widgetek

