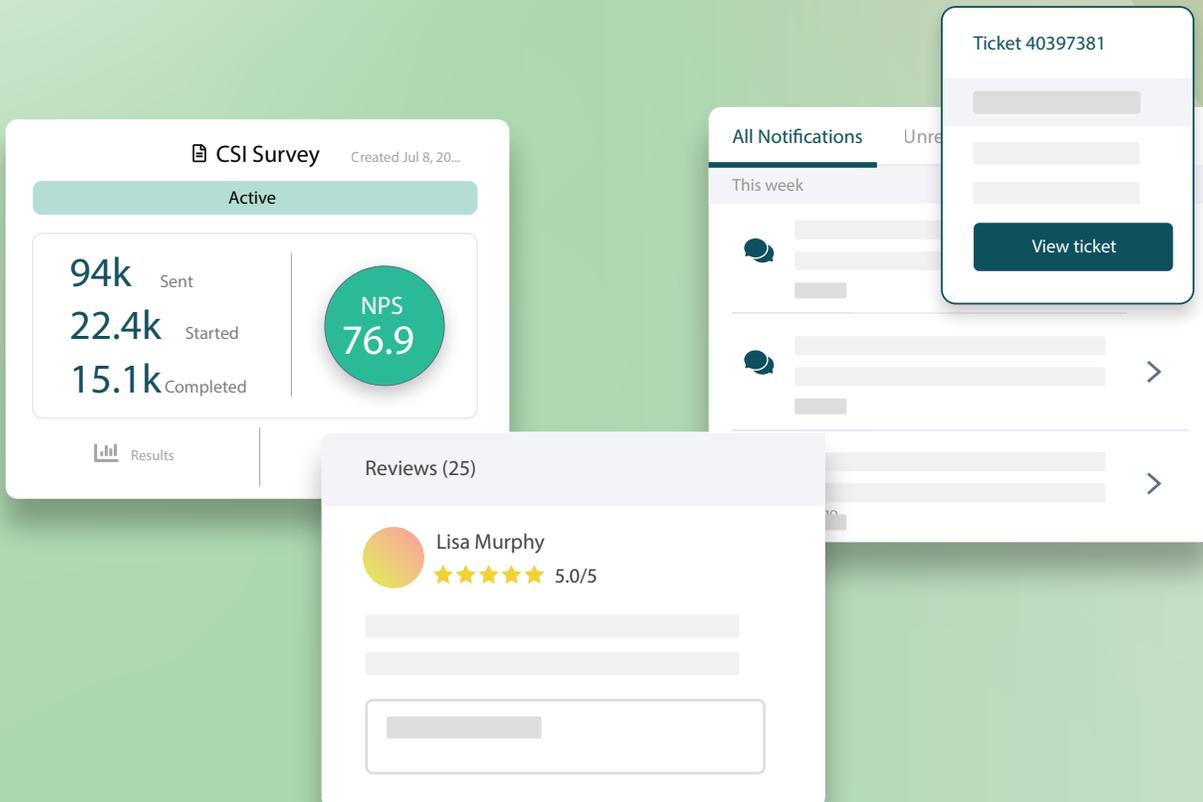


Informations Sur L'expérience



Sommario

I.	Panoramica dell'esperienza.....	2
	a. Approfondimenti sull'esperienza	
	b. Scheda Riepilogo	
	c. Scheda Approfondimenti per località	
	d. Scheda Approfondimenti per categoria	
	e. Scheda Tendenze	
	f. Esplorare le categorie	
II.	Explorer delle esperienze.....	14
	a. Filtri di prima linea	
	b. Grafico Tornado	
	c. Esplorare i grafici	
	d. Opzioni explorer	
	e. Casi studio	
III.	Servizi premium a pagamento.....	21
IV.	Risorse aggiuntive.....	22

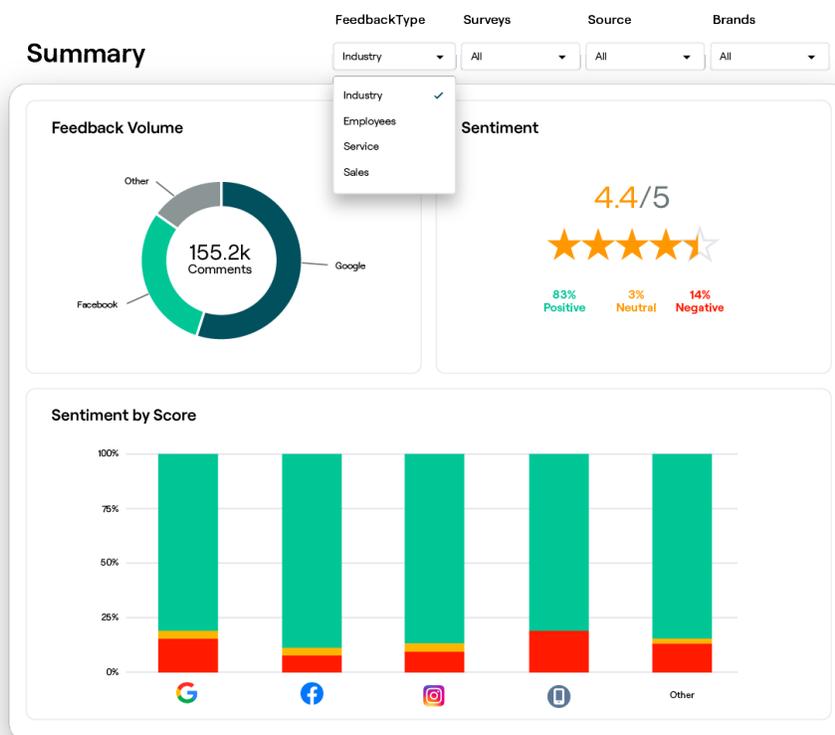
Panoramica dell'esperienza

Individua e affronta questioni emergenti e punti deboli prima che influiscano sulla reputazione.

La scheda **Esperienza** fornisce strumenti approfonditi di analisi dell'opinione, che offrono un'istantanea visiva su parole, categorie e temi comuni presenti nel feedback dei clienti sul Web e raccolti tramite sondaggi di prima parte. Identifica subito i punti di forza o debolezza dell'azienda o delle località per sapere dove concentrare i tuoi sforzi.

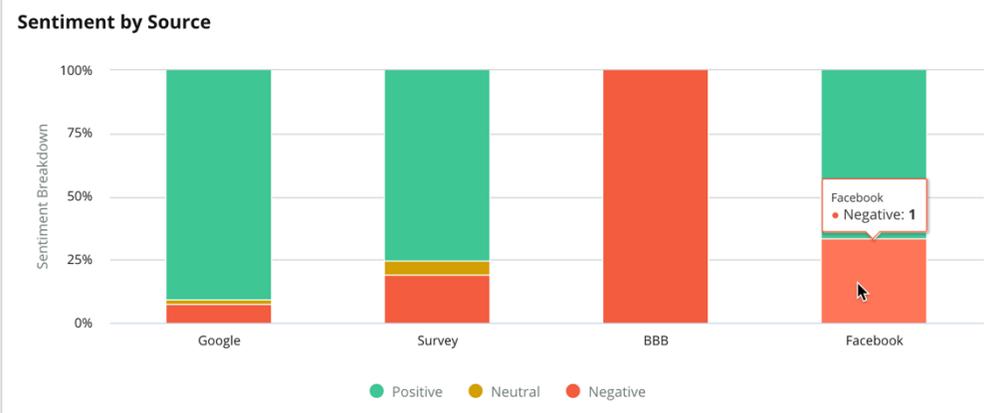
Approfondimenti sull'esperienza

La scheda Approfondimenti raggruppa le recensioni e il feedback dei sondaggi in categorie utilizzando l'analisi del testo per fornire approfondimenti su ciò che l'azienda sta facendo bene e su quali aree necessitano di miglioramenti.



Scheda Riepilogo

Visualizza un riepilogo del feedback analizzato, inclusa una descrizione della provenienza del feedback, dei commenti totali inclusi e dell'opinione complessiva. Visualizza le opinioni in base alla fonte per identificare quale fonte di feedback richiede un'attenzione prioritaria.

Opzione	Descrizione
Volume del feedback	Volume proporzionale delle prime cinque fonti di recensioni. Passa il mouse su una fonte per visualizzare la percentuale del totale.
Opinione	<p>Valutazione media in stelle da feedback e sondaggi (con una domanda di valutazione inclusa). La percentuale delle opinioni è suddivisa in Positiva, Neutra e Negativa.</p>  <p>Imposta i filtri di prima linea in Fonte per visualizzare i feedback per fonte.</p> <p>Per visualizzare il feedback sull'opinione del settore (clienti) rispetto al feedback sui dipendenti, modifica il filtro per tipo di feedback.</p>
Opinione per sorgente	<p>Visualizza le tendenze dell'opinione per sorgente di feedback, suddivisa in positive (barre verdi), neutre (barre gialle), negative (barre rosse) e fonti senza valutazione (barre grigie). Considera l'utilizzo di questo grafico per confrontare il feedback dei sondaggi con le fonti di recensioni di terze parti per comprendere meglio le domande da porre nei sondaggi per valutare l'opinione in modo accurato.</p> <p>Può anche essere usato come meccanismo di controllo contro lo "sfruttamento" del sistema ogni volta che vengono offerti incentivi con feedback di prima parte (sondaggi).</p>

Scheda Approfondimenti per località

Visualizza gli approfondimenti suddivisi per località, inclusa l'opinione per località, le località con miglior performance e i relativi fattori di miglioramento, nonché le località che richiedono attenzione insieme ai loro fattori di calo del livello di apprezzamento.

La scheda Approfondimenti per località è disponibile selezionando due o più località nei filtri. Se non è presente più di una località impostata o se il tuo utente ha accesso solo a una località, la scheda Approfondimenti per località non sarà visualizzata nella tua dashboard.

Opinione per località

Scopri come i gruppi di località influiscono sulla valutazione a stelle complessiva dell'attività. Ad esempio, se selezioni Stato nel filtro Raggruppa per, puoi stimare l'influenza che ogni stato e le località corrispondenti hanno sulla valutazione a stelle complessiva dell'attività.

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

Colonna	Descrizione
Classifica	Il raggruppamento selezionato si è classificato primo in base alla colonna ordinata. L'impostazione predefinita è ordinata in base al raggruppamento con la valutazione media più alta.
Raggruppa per scelta	Il nome del raggruppamento selezionato nel filtro Raggruppa per e le prime 3 categorie che contribuiscono maggiormente al punteggio di impatto (vedi sotto). Fai clic su una categoria per visualizzare i dettagli in base al periodo di tempo o visualizzare le menzioni dei clienti e un word cloud relativo alla categoria selezionata per quel gruppo di località.
Valutazione	La valutazione media di recensioni e sondaggi per il gruppo selezionato di località e periodo di tempo, codificata a colori in base all'opinione.
Variazione della valutazione	La variazione della valutazione (in decimi di punto/stella) del gruppo di valutazione della località nel precedente periodo di tempo comparabile.
Volume del feedback	Il volume delle recensioni e dei sondaggi inviati per il raggruppamento.
Impatto	L'influenza che un gruppo di località ha sulla valutazione in stelle media complessiva, misurata in centesimi di punto/stella. "Basso" indica un impatto con un valore compreso tra -0,01 e 0,01. L'impatto viene calcolato rispetto al riferimento del settore. Ad esempio, se il riferimento del settore è 3,5 e una singola recensione a 4 stelle ha due categorie positive associate, ciascuna di queste categorie ha un impatto di + 0,25 sulla valutazione $(4,0 - 3,5 = 0,5) / 2$.

Nota: l'impatto non viene visualizzato quando Raggruppa per è impostato su Località, poiché l'impatto di una singola località in genere non è 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	♥ 0.1	1,755	☆ +0.72

Big Movers - Apprezzamento

Indica le località con il maggior cambiamento della valutazione (positivo) entro il periodo di tempo specificato. Presenta le categorie che hanno contribuito maggiormente al miglioramento. Filtra le località con meno commenti per approfondimenti più significativi. Fai clic su una singola località o sulle categorie per approfondire i dati, comprendere le motivazioni dietro al feedback ricevuto visualizzando i dettagli per periodo di tempo o menzioni dei clienti e promuovere modifiche attuabili.

Big Movers						Hide locations with fewer than 10 comments
Kudos						
Highest average rating improvement from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022						
Rank	Location	Feedback Volume	Rating	Rating Change	Drivers of Improvement	
1	BDP - Sun City	172	4.8 /5	▲0.2	Wait Time	Staff Transparency
2	BDP - Green Valley	38	4.5 /5	▲0.1	Staff	Transparency Wait Time
3	BDP - Lakeside	107	4.9 /5	▲0.1	Staff	People Skills Doctor Competence

Big Movers - Fare attenzione

Indica le località con il maggior cambiamento (negativo) della valutazione entro il periodo di tempo specificato. Presenta le categorie che hanno contribuito maggiormente al peggioramento. Filtra le località con meno commenti per approfondimenti più significativi. Fai clic su una categoria per visualizzare i dettagli per periodo di tempo o visualizzare le menzioni dei clienti e un word cloud relativo alla categoria selezionata per quella località.

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

Scheda Approfondimenti per categoria

Visualizza gli approfondimenti suddivisi per categoria, inclusi i punti di forza e di debolezza aventi un maggiore impatto sulla valutazione media in stelle, una mappa interattiva dell'opinione e l'opinione suddivisa per categoria.

I commenti dei clienti all'interno di recensioni e sondaggi vengono trasformati in categorie di analisi del testo. Queste categorie sono raggruppate all'interno dei domini personalizzati per account (ad es. Personale, Transazione, Soddisfazione, Esperienza, ecc.). Filtra tra il tipo di feedback sul settore e quello sul dipendente per valutare l'opinione del cliente rispetto a quella del dipendente.

Le categorie vengono quindi misurate in base all'opinione di categoria, che è una misura più precisa della soddisfazione del cliente rispetto alla valutazione da 1 a 5 stelle. Il nostro algoritmo, applicato a tutte le legende o i grafici che mostrano l'opinione di categoria, suddivide il contenuto della recensione in categorie che vengono valutate separatamente (ad esempio, un cliente assegna 4 stelle a una recensione che elogia il medico educato ma si lamenta del parcheggio).

Ad esempio, l'immagine sottostante mostra un commento positivo riguardo alla competenza del medico, ma include anche un commento negativo sul tempo di attesa.

★★★★☆ 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'algoritmo può assegnare un punteggio di 100 per il sentiment in "Staff" (positivo) e 0 per il sentiment in "Parcheggio" (negativo). Dopo che a tutte le frasi è stato assegnato un punteggio (0 negativo, 50 neutro, 100 positivo), viene aggiunto il punteggio di ogni categoria e diviso per il numero totale di menzioni per quella categoria.

Esempio: 15 menzioni totali per Parcheggio

$$\begin{aligned}
 5 \text{ sono negative} &= (0 \times 5) = 0 \\
 8 \text{ sono positive} &= (8 \times 100) = 800 \\
 2 \text{ sono neutre} &= (2 \times 50) = 100 \\
 0 + 800 + 100 &= 900 \\
 900 / 15 &= 60
 \end{aligned}$$

Il sentiment della categoria Parcheggio è pari a 60.

Fai affidamento sulla media del settore per determinare se ogni punteggio dell'opinione di categoria è ideale (sopra o sotto la media del settore). In generale, la ripartizione del punteggio di opinione è la seguente:



Punti di forza e di debolezza in relazione al settore:

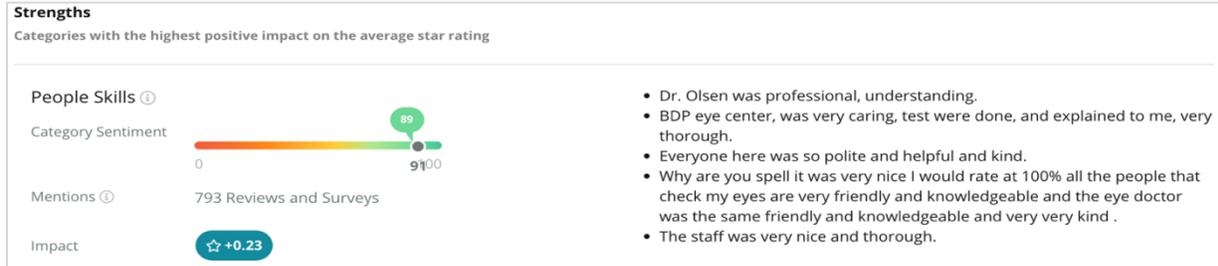
Punti di forza e punti di debolezza fornisce un elenco delle categorie che influiscono maggiormente sulla valutazione a stelle. I punti di forza sono quelle categorie che aumentano maggiormente la valutazione in stelle, mentre i punti di debolezza sono quelli che la riducono maggiormente.

Nota: non sai a quale settore appartiene la tua attività? Fai riferimento alle impostazioni Amministratore all'interno della piattaforma Reputation e fai clic su Impostazioni generali. Il settore è elencato sotto Informazioni sull'azienda.

Voce	Descrizione
Opinione di categoria	<p>Categorie che hanno la valutazione media più alta per il feedback con quel tag (la valutazione media non viene visualizzata ma calcolata sul back-end). Vedi sopra per come si calcola l'opinione di categoria.</p> <p>Il punto grigio sulla barra è la media del settore per quella categoria per darti un'idea della tua prestazione rispetto a categorie simili.</p>
Menzioni	Numero totale di volte in cui quella categoria è presente nelle recensioni e nei sondaggi per i filtri specificati.
Impatto	<p>Una stima cauta dell'influenza di quella categoria sulla valutazione media in stelle. Poiché le categorie in Punti di forza e Punti di debolezza sono ordinate in base all'impatto in ordine decrescente, concentrati innanzitutto su queste categorie, in particolare sui punti deboli. È probabile che affrontare i problemi relativi ai consumatori abbia un impatto maggiore sulla valutazione a stelle media.</p> <p>L'impatto è su misura per ciascun settore (calcola una valutazione a stelle media per ogni settore e stima l'impatto di ciascuna categoria confrontandolo con la media del settore). L'impatto "Basso" indica che l'impatto potenziale di una categoria è inferiore a 1/100 di una stella.</p>
Citazioni	<p>Fraasi di esempio su quell'argomento estratte da recensioni o sondaggi. I commenti selezionati rappresentano quelli che l'algoritmo può identificare come più positivi o negativi e che sono più recenti in quella categoria.</p> <p>Se non vengono mostrate citazioni, la piattaforma non dispone della frase o del livello di attendibilità per visualizzarle. Per visualizzare tutte le citazioni, andare alla Mappa dell'opinione ed esplorare il riquadro di quella categoria in base alle citazioni dei clienti.</p>

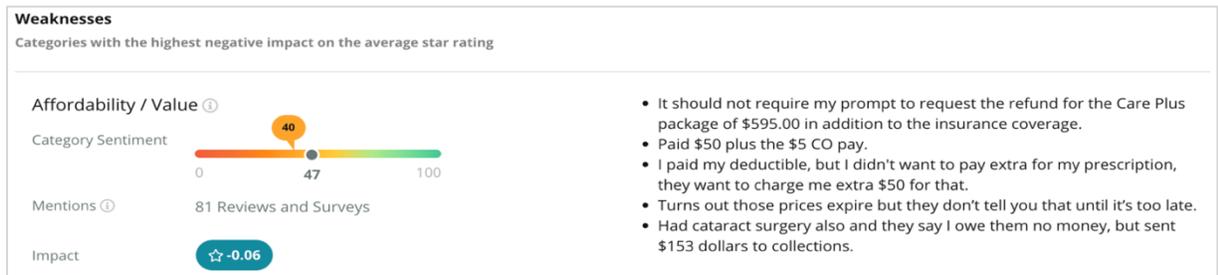
Punti di forza

Indica l'opinione, il volume del feedback, l'impatto e un campione di un massimo di sei citazioni dei clienti per ogni categoria. Vedi sopra per le definizioni di ciascun elemento.



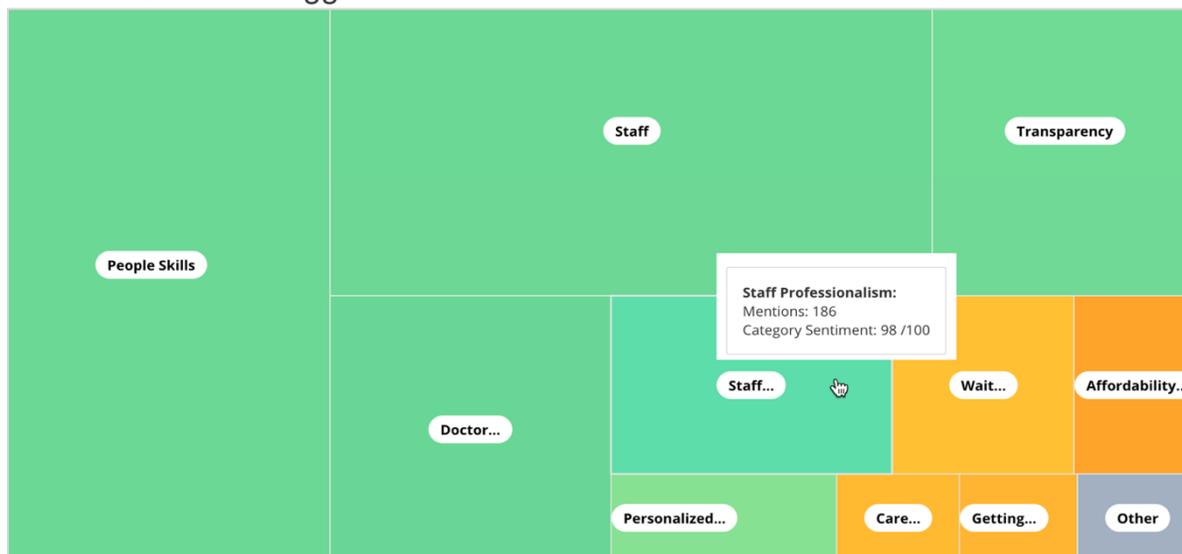
Punti di debolezza

Indica l'opinione, il volume del feedback, l'impatto e un campione di un massimo di sei citazioni dei clienti per ogni categoria. Vedi sopra per le definizioni di ciascun elemento.

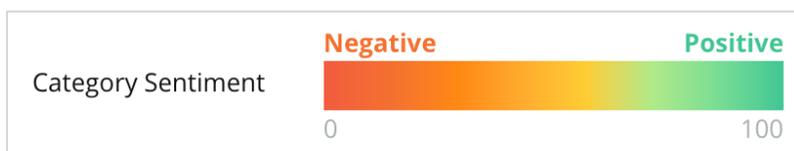


Mapa dell'opinione

La dimensione del riquadro nella mappa indica il volume di recensioni/sondaggi associati alla categoria. Passa il mouse su una casella per visualizzare il volume di recensioni/sondaggi in quella categoria e il punteggio di opinione della categoria su 100 punti. La casella "Altro" rappresenta le categorie che compaiono in meno dell'1% delle recensioni e dei sondaggi.



La colorazione rappresenta la valutazione del sentiment di categoria in frasi all'interno di recensioni e/o sondaggi contrassegnati con quella categoria. Ogni recensione può avere un'opinione di categoria positiva (100), negativa (0) o neutra (50).



Opinione per categoria

Mostra tutte le categorie ordinate in base al maggior volume di menzioni nelle recensioni e nei sondaggi. Visualizza in base alla valutazione a stelle media (1-5) e confronta i periodi di tempo precedenti e attuali in base all'opinione di categoria (da 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			
Staff	736	4.5 /5	89 /100	-3 /100			
Transparency	323	4.6 /5	88 /100	-1 /100			

Colonna	Descrizione
Nome categoria	Nome dell'argomento per categorie correlate, associate alla recensione e/o ai commenti dei sondaggi. A ogni recensione/sondaggio possono essere applicati più tag di categoria (ad es., "Personale" può avere menzioni relative a "Professionalità del personale" e "Persone").
Menzioni - Periodo attuale	Questo è il numero totale di recensioni e/o sondaggi con questo tag di categoria specifico. Ogni recensione/sondaggio può avere più tag di categoria, quindi questo numero potrebbe non corrispondere direttamente al volume totale di recensioni e/o sondaggi ricevuti durante il periodo.
Valutazione media - Periodo attuale	La valutazione media in stelle (scala 1-5) di recensioni e/o sondaggi che includono questa categoria.
Opinione di categoria	Fare riferimento a pagina 8 per ulteriori spiegazioni sull'opinione di categoria.
Media periodo attuale	L'opinione media di categoria per il periodo di tempo attuale.
Modifica dal periodo precedente	La variazione dell'opinione di categoria rispetto al periodo di tempo precedente.
Tendenza del periodo precedente	La tendenza dell'opinione di categoria dalle recensioni del periodo di tempo precedente che includono questa categoria. La linea tratteggiata rappresenta 50.
Tendenza del periodo attuale	La tendenza dell'opinione di categoria dalle recensioni del periodo di tempo attuale che includono questa categoria. La linea tratteggiata rappresenta 50.
Analisi del periodo attuale	Il volume totale delle recensioni che includono questa categoria, suddiviso per positive (verde), negative (rosso) e neutre (giallo).

Scheda Tendenze

Visualizza le tendenze nel tempo suddivise per sentiment del cliente e le tue categorie personalizzate. Il grafico sulla tendenza dell'opinione nel tempo mostra dati positivi (barre verdi), neutri (barre gialle) e negativi (barre rosse). Passa il mouse sopra le varie barre per visualizzare statistiche ulteriori.



Analizza le tendenze per categoria per il volume del feedback dei clienti, la variazione nel volume tra i periodi di tempo precedenti e quello attuale e le variazioni dell'opinione. Fai clic su ogni categoria per visualizzare i dati per località, tempo e citazioni dei clienti.

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	~600	669	55	= 0
4	Doctor Competence	228	281	53	↓ -4

View by Location
View by Time
View Customer Quotes

Esplorare le categorie

In termini di impatto, sono importanti sia il volume della categoria di feedback che la valutazione.

Nota: la valutazione a stelle media dalla scheda Riepilogo, che rappresenta la media per tutte le località selezionate. Diciamo che è 4. Anche se una singola categoria ha un volume di recensioni elevato ma è valutata come equivalente a 4, l'impatto di quella categoria non sarà così elevato rispetto a una categoria con lo stesso volume di recensioni ma con una valutazione diversa dalla media.

Qualsiasi grafico o tabella all'interno della scheda Approfondimenti per categoria fornisce un'ottima panoramica su sentiment e feedback dei clienti. Approfondisci i commenti per un'analisi più accurata del feedback dei clienti.

Per visualizzare i dati in dettaglio:

1. Per approfondire, fai clic all'interno di una categoria dalla sezione Mappa dell'opinione, Opinione per località, o Big Mover. Scegli Visualizza per località, Visualizza per ora o Visualizza preventivi cliente.



2. All'interno della finestra pop-up, fai clic su un elemento del grafico per visualizzare un word cloud e i relativi commenti.
3. Nella sezione Citazioni della tabella, fai clic per visualizzare la recensione completa o la citazione del sondaggio da cui è stato selezionato il commento.

Word Cloud for Wait Time

almost 2 month counselor conversation
 pain main everybody paper work excessive
 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
 ni service patient manager
 step bdpec
 arrive provide check call
 timely worth explain eye kind
 busy rude 1.5 star kim
 result issue appointment

Sample quotes for Wait Time All Sentiments ▾

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

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

Explorer delle esperienze

Confronta la tua attività con il settore nelle categorie che contano di più.

La scheda Explorer consente di monitorare e analizzare le prestazioni aziendali, identificare tendenze e modelli di feedback dei clienti e apportare miglioramenti operativi informati utilizzando confronti visivi del settore e rappresentazioni word cloud di recensioni e frasi di sondaggio comuni.

L'explorer include solo recensioni e sondaggi con commenti che contengono feedback significativi. I risultati escludono recensioni o sondaggi vuoti (ovvero nessun commento) nonché commenti troppo brevi o generici.

Filtri di prima linea

I filtri di prima linea influiscono sui dati mostrati nella scheda. È anche possibile filtrare secondo il tipo di feedback (settore o dipendenti) e per sondaggi (tutti o seleziona i singoli sondaggi da includere).

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 #0070C0; padding: 5px; background-color: #E6F2FF;"> Industry </div>			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS		
Industry	All		

Grafico Tornado

Fai clic sul segno di spunta accanto a Confronta con il settore per mostrare i dati di Share of Voice.

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	

Colonna	Descrizione
Dominio	I commenti dei clienti all'interno di recensioni e sondaggi vengono trasformati in categorie di analisi del testo. Queste categorie sono raggruppate all'interno dei domini personalizzati per l'account in base al settore. Espandendo ogni dominio si possono visualizzare i risultati suddivisi per categorie che compongono ciascun dominio.
Menzioni	Il numero di menzioni è uguale al numero di commenti che includono questa categoria. Una categoria viene conteggiata solo una volta per commento, anche se sono presenti più frasi in quel commento che si riferiscono a quella categoria.
Share of Voice	È necessario che sia selezionata la casella Confronta con il settore. Rappresenta il volume di feedback per categoria rispetto al settore.
Valutazione media	La media di tutte le valutazioni a stelle delle recensioni e dei sondaggi contrassegnati per categoria. La scala di valutazione è 1-5 fino a un punto decimale.
Confronta con il settore	<p>Seleziona questa casella per applicare una sovrapposizione di barre che identifichi i risultati per categoria nel settore. Ad esempio:</p> <p>Se la barra verde a tinta unita è più lunga della barra a strisce, l'azienda sta superando il settore in quella categoria.</p>  <p>Se la barra rossa a tinta unita è più lunga della barra a strisce, l'azienda deve migliorare in questa categoria rispetto al settore.</p> 

Esplorare i grafici

Fai clic su qualsiasi dominio o categoria nel grafico Tornado per esplorare ulteriormente il feedback alla base di tale argomento. È possibile alternare tra tre grafici, se disponibili.

Filtri

I filtri di prima linea influiscono sui dati mostrati nella scheda. Si può anche filtrare per tipo di feedback (settore o dipendenti), categoria (elenco completo di domini e categorie per il tuo settore, selezionane uno), opinione (tutti le opinioni, positive, neutre o negative) e sondaggi (tutti o scegliere quali includere).

The filter interface includes a top bar with 'All Staff' (with a close icon) and 'Industry' filters. 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'.

Grafici località

Visualizza una suddivisione di opinione per la categoria selezionata in base alla località. Passa il mouse sopra il grafico per ulteriori dettagli. Includi tutte le località, le prime 30 o le ultime 30 nel grafico.

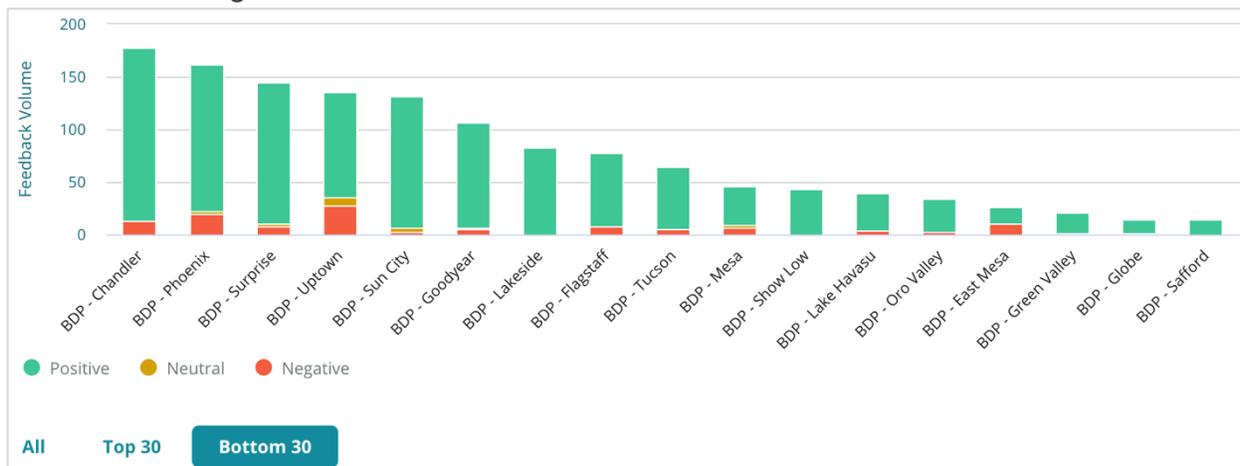
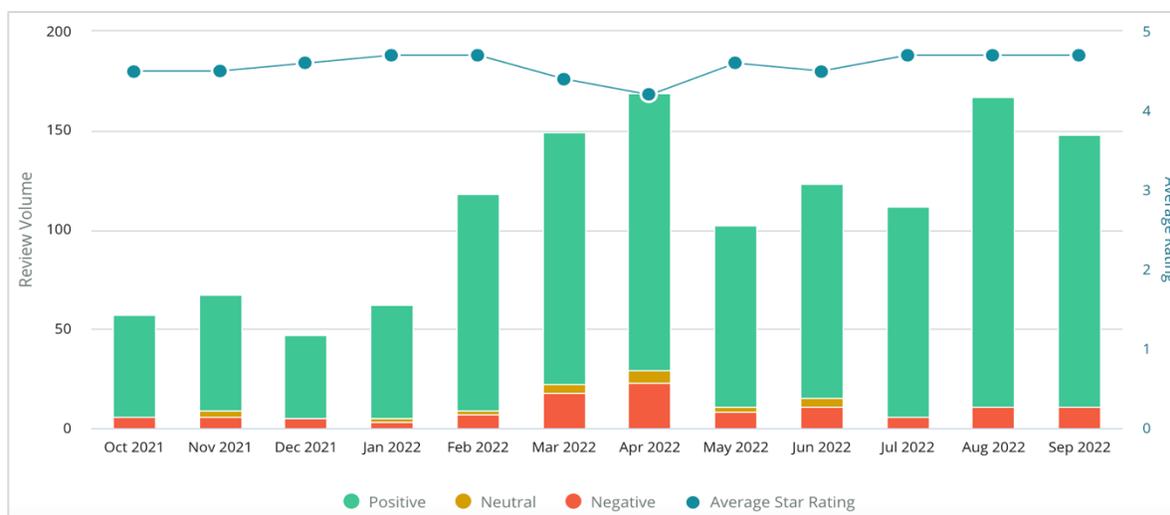


Grafico delle tendenze dell'opinione

Visualizza la suddivisione dell'opinione (valutazione positiva, neutra, negativa e media) nell'intervallo di date selezionato. Passa il mouse sopra il grafico per ulteriori dettagli.



Word Cloud

Otteni un'istantanea delle parole chiave e delle frasi più menzionate nei feedback per la categoria selezionata. La dimensione di ogni parola indica la sua frequenza o importanza e le frasi sono codificate a colori in base all'opinione della recensione. Fai clic sulla singola parola chiave o frase per visualizzare l'elenco delle recensioni in cui è stata menzionata.



Area dettagli

La parte inferiore della pagina mostra le recensioni complete e i sondaggi taggati per la categoria selezionata alla base dei grafici soprastanti. È possibile rispondere, contrassegnare come letto/non letto, contrassegnare/rimuovere il flag, pubblicare/annullare la pubblicazione, inoltrare e condividere sulle pagine social collegate con i permessi di ruolo appropriati.

Opzioni explorer

Per accedere a opzioni aggiuntive, fai clic sui puntini di sospensione nell'angolo in alto a destra. Le opzioni includono: Scarica PDF, Scarica CSV, Programma o Inoltra. Alcuni filtri attualmente applicati al set di dati verranno mantenuti in tutte le opzioni di richiesta.

Nota: le operazioni che richiedono tempo per elaborare grandi quantità di dati possono richiamare una finestra pop-up che consente di attendere che l'operazione continui come download (è necessario rimanere sulla stessa schermata) o di essere avvisati via e-mail con un link per il download (si può passare ad altre schermate).

Opzione	Descrizione
Scarica PDF	Esporta il set di dati attuale come resoconto PDF. La pagina del titolo del resoconto include il logo del tuo account, il nome del resoconto, il periodo di tempo selezionato e le località selezionate.
Scarica CSV	Esporta il set di dati attuale in formato CSV.
Pianifica	Crea un resoconto programmato da inviare automaticamente per e-mail con il set di dati attuale in allegato come PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specifica nome, frequenza (giornaliera, settimanale, mensile, trimestrale, annuale), formato e messaggio del resoconto da includere nel corpo dell'e-mail. È possibile modificare i resoconti pianificati dalla scheda Resoconti.
Inoltra	Invia il set di dati attuale tramite e-mail con un allegato PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare un oggetto e un messaggio da includere nel corpo dell'e-mail.

Le e-mail di consegna includono un collegamento per visualizzare il resoconto e un collegamento per avviare il resoconto all'interno della piattaforma al fine di interagire con i dati e aggiungere personalizzazioni (disponibile per gli utenti con credenziali dell'account). *I link ai resoconti sono attivi per 7 giorni.*

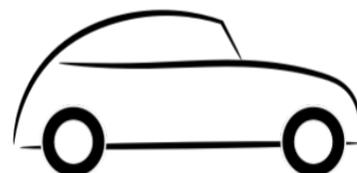
Casi studio

I feedback costituiranno la base per la crescita della tua attività con informazioni concrete dalla soluzione Reputation Experience. La nostra ricerca mostra un impatto diretto sull'esperienza dei clienti e sui guadagni. Leggi in che modo i clienti reali di Reputation hanno utilizzato Experience per ottenere informazioni fruibili e migliorare le loro priorità aziendali.

Concessionaria automobilistica riservata.

Questa concessionaria automobilistica internazionale è famosa per unire tecnologia e ingegneria per creare auto in grado di soddisfare totalmente i clienti.

Si sono rivolti a noi per un aiuto nel passare da un approccio CX (esperienza clienti) legacy e frammentario a una piattaforma RXM (Reputation Experience Management). Inoltre, volevano individuare e lavorare sulle carenze all'interno della rete di concessionari e fornire ai dirigenti strategici visibilità sulle metriche e gli approfondimenti fondamentali.



Azioni

1. Ha centralizzato le recensioni e i feedback in un'unica piattaforma lato rete.

2. Ha utilizzato i sondaggi rapidi e la syndication per utilizzare l'esperienza clienti e promuovere forti prestazioni delle concessionarie locali.

Risultati

- ★ Aumento del 34% del volume delle recensioni (con diminuzione del sentiment negativo dello 0,5%)
- ★ Valutazione media in stelle di 4,6 tra tutte le concessionarie
- ★ N. 1 in classifica nel resoconto 2020 di Reputation

L'effetto RXM

La gestione centralizzata dei feedback dei clienti ha aiutato oltre 1.000 delle loro concessionarie a migliorare la CX e generare più feedback positivi per aumentare il sentiment online.

Sistema sanitario regionale di Spartanburg

Il sistema sanitario regionale di Spartanburg è un sistema integrato per l'assistenza sanitaria che fornisce cure dalla nascita alla vecchiaia.

Spartanburg ha chiesto aiuto a Reputation con le seguenti priorità aziendali:

- Aumentare la quantità di dati sull'esperienza dei pazienti
- Sfruttare i feedback dei pazienti come criterio per la valutazione dei medici
- Comprendere il sentiment e utilizzarlo per migliorare le operazioni



Azioni

1. Ha effettuato l'iscrizione ai Sondaggi per ottenere feedback rapidi.

2. Ha utilizzato Review Booster per trasformare le valutazioni dei sondaggi in recensioni per il pubblico.

3. Ha aggiunto gli approfondimenti sull'esperienza per scoprire le tendenze dei feedback.

Risultati

- ★ 10.400 risposte medie ai sondaggi al mese
- ★ Aumento del 655% nel volume delle recensioni (grazie alle valutazioni dei sondaggi)
- ★ Valutazione media di Google di 4,8 (incrementata da 3,5)

L'effetto RXM

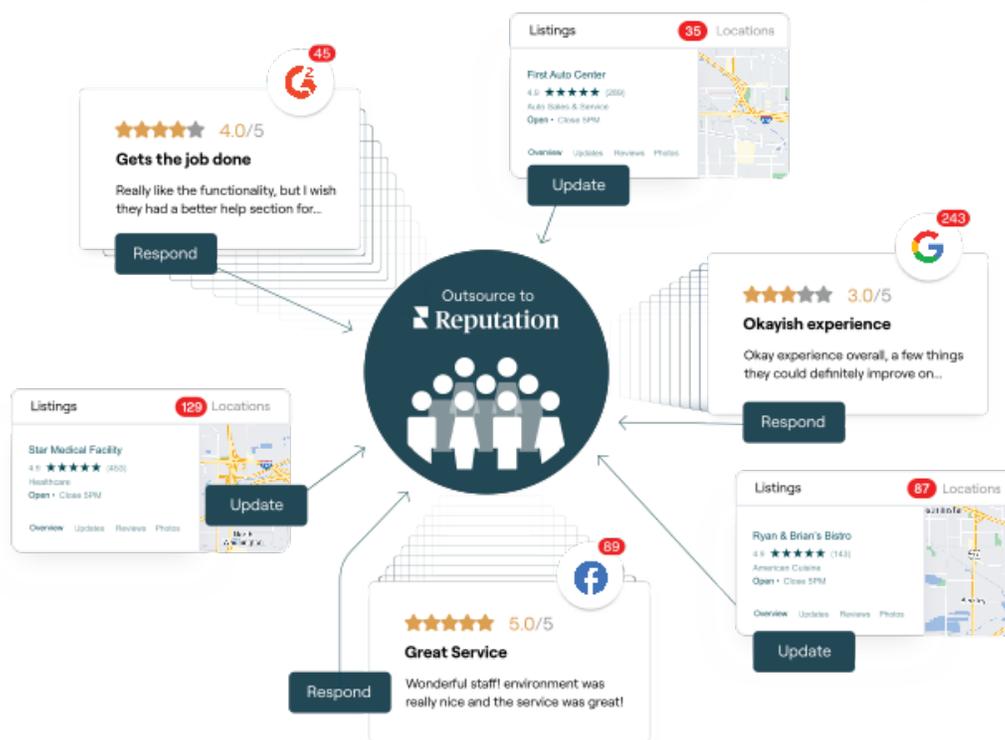
Ciò che è iniziato con i sondaggi è poi diventato molto altro. Il nostro facile strumento per i sondaggi ha generato migliaia di risposte al mese, che a loro volta hanno portato migliaia di nuove recensioni pubblicate sulle inserzioni di Google. Dare voce alla maggioranza silenziosa ha quindi portato a un enorme salto nelle valutazioni di Google.

Servizi premium a pagamento

Lascia che i nostri esperti della piattaforma Servizi premium a pagamento si occupino di tutto al posto tuo.

Anche se ci impegniamo al massimo per rendere la nostra piattaforma intuitiva ed efficiente, sappiamo bene quanto il tuo tempo sia prezioso; le risorse e la larghezza di banda possono essere limitate. Reputation ha un team dedicato di esperti pronti ad aiutarti a gestire le tue inserzioni, ottimizzare la SEO, nonché postare, pubblicare e curare i tuoi post sui social, gestendo al tempo stesso le risposte alle recensioni. Garantiamo l'eccellenza nell'assistenza al cliente grazie a questa suite di servizi a valore aggiunto supportati dalla nostra piattaforma e dai nostri prodotti. Gli esperti ti aiuteranno a:

- Andare oltre l'**accuratezza** (inserzioni commerciali gestite)
- Massimizzare l'**attrattiva** dei tuoi profili commerciali (servizi gestiti per Google)
- Sfruttare la **potenza** dei social media (social gestiti)
- Il marchio **più attento** è quello che **vince** (risposte alle recensioni gestite)



Contatta il tuo Account executive per maggiori informazioni sui nostri servizi premium a pagamento.

Risorse aggiuntive

Scopri l'intera serie di guide utente per saperne di più sulla piattaforma Reputation.

- Azioni
- Amministratore
- Social branding
- Inserzioni commerciali
- Dashboard
- Posta in arrivo
- App mobile
- Pagine e localizzatori
- Rep Connect
- Punteggio di reputazione
- Resoconti
- Richieste
- Recensioni
- Social listening
- Suite social
- Sondaggi
- Widget