

경험 인사이트



목차

Ι.	경험 개요2
	a. 경험 인사이트
	b. 요약 탭
	c. 사업장별 인사이트 탭
	d. 카테고리별 인사이트 탭
	e. 트렌드 탭
	f. 카테고리 드릴다운
П.	경험 탐색기14
	a. 상단 라인 필터
	b. 토네이도 차트
	c. 차트로 드릴다운하기
	d. 탐색기 옵션
	e. 사례 연구
III.	유료 프리미엄 서비스26
IV.	추가 리소스



경험 개요

귀하의 평판에 영향을 미치기 전에 새로운 이슈와 단점을 정확히 파악하고 해결합니다.

경험 탭은 퍼스트 파티의 설문 조사와 웹 사이트 고객 피드백에서 오는 공통적인 단어, 카테고리 및 주제를 스냅숏으로 보여주는 센티멘트 분석 도구를 제공합니다. 수준별 또는 사업장별로 장단점을 즉시 파악하여 노력을 기울여야 하는 사업장을 파악해 드립니다.

경험 인사이트

인사이트 탭은 텍스트 분석으로 후기와 설문 조사 피드백을 카테고리별로 나누어 영업의 긍정적인 부분과 개선이 필요한 분야에 대한 인사이트를 제공합니다.





요약 탭

피드백 출처, 총 댓글 수량과 전반적인 센티멘트가 포함되어 있는 피드백 분석 요약을 보게 됩니다. 출처별로 센티멘트를 관찰하고 제일 먼저 주목해야 할 피드백 출처를 찾아냅니다.

옵션	설명							
피드백 수량	상위 다섯 개 후기 출처에서 온 후기 수량을 비율로 표시됩니다. 출처 위로 마우스를 올리면 총비율이 표시됩니다.							
	후기와 설문 조사(별점 질문이 포함된 설문 조사)의 평균 별점입니다. 센티멘트의 비율은 긍정적, 중립적, 부정적으로 나누어집니다.							
센티멘트	Sentiment by Source 100% 50% 50% 50% 50% 60% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 5							
	맞게 필터를 적용하세요.							
출처별 센티멘트	피드백의 센티멘트 추세를 출처별로 조회하게 됩니다. 긍정적(초록색 바), 중립적(노란색 바), 부정적(빨간색 바) 센티멘트 및 별점이 없는 출처(회색 바)로 구성됩니다. 이 차트를 사용함으로써 설문 조사의 피드백을 서드 파티의 후기 출처와 비교하고 정확한 센티멘트를 측정하기 위해 설문하게 되는 질문들을 이해하게 됩니다. 또한 인센티브가 당사자 피드백(설문 조사)으로 제공될 때마다 시스템을 "게이밍"하는 제어 메커니즘으로 사용할 수 있습니다.							

▶ Reputation 이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

사업장별 인사이트 탭

사업장별 센티멘트, 우수 평판을 가진 사업장 및 해당 사업장의 향상 동기, 그리고 주목이 필요한 사업장과 그 사업장의 평판 하락 원인이 포함되어 있는 인사이트를 보게 됩니다.

사업장별 인사이트 탭은 필터에서 두 곳 이상의 사업장을 선택한 경우에 적용됩니다. <u>두</u> <u>개 이상의 사업장을 설정하지 않았거나 사용자가 한 사업장에만 액세스할 수 있는 경우</u> 사업장별 인사이트 탭이 대시보드에 표시되지 않습니다.

사업장별 센티멘트

사업장 그룹들이 비즈니스의 전체 별점에 어떤 영향을 미치는지 확인하게 됩니다. 예를 들어, 그룹별 필터에서 '행정 구역'을 선택하면 그 구역과 해당 사업장들의 전체 별점 등급에 미치는 영향을 추정하게 됩니다.



이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

열	설명				
순위	선택한 그룹에 따라 순위가 세로 정렬됩니다. 기본값은 평균 별점이 가장 높은 그룹별로 정렬됩니다.				
선택별 그룹	그룹별 필터에서 선택된 그룹의 이름과 점수에 가장 기여를 많이 한 상위 3개 카테고리가 표시됩니다 (아래 참조). 카테고리를 클릭하면 시간별 세부 정보나 해당 사업장 그룹의 선택된 카테고리나 고객 인용구 또는 워드 클라우드를 조회하게 됩니다.				
평점	선택한 사업장 그룹 및 기간에 대한 후기 및 설문 조사의 평균 평점으로, 색상으로 표시되는 센티멘트를 조회하게 됩니다.				
평점 변화	평점 변화,사업장 그룹의 평점 변화(0.1 점, 별 0.1 개 단위)로, 이전 기간과 비교합니다.				
피드백 수량	해당 그룹에 대해 제출된 후기 및 설문 조사의 수량입니다.				
	점수/별점의 퍼센트(%) 비율로 한 사업장이 그룹이 전체 평균 평점에 미치는 영향이 측정됩니다. '낮음'은 -0.01 과 0.01 사이의 값으로 해당 영향을 표시합니다.				
영향	영향은 업계 기준을 기준으로 계산됩니다. 예를 들어, 업계 기준은 3.5, 별점 4 점 후기 하나에 두 가지의 긍정적 카테고리가 연결되는 경우, 이 카테고리는 별점에 각각 +0.25 의 영향을 주는 것입니다. 즉 (4.0 - 3.5 = .5)/2.				

참고 사항: 그룹별이 하나의 사업장으로 설정된 경우, 개별 사업장의 영향이 미흡하므로 해당 영향이 표시되지 않습니다.



■ Reputation 이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

빅 무버 - 쿠도스

주어진 기간 내 가장 높은 (긍정적) 점수를 받은 사업장 리스트입니다. 개선에 가장 많은 기여를 많이 한 카테고리를 나타냅니다. 댓글 수가 적은 사업장을 필터링하여 보다 의미 있는 통찰력을 가지게 됩니다. 개별 사업장 또는 카테고리를 클릭하여 데이터를 자세히 살펴보고, 시간 또는 고객 견적별로 세부 정보를 보고, 조치 가능한 변화를 유도하여 피드백의 근거를 이해합니다.

Big Move	ers			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 \Leftrightarrow	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 Image: Competence						

빅 무버 - 필요한 주목

지정된 기간 동안 등급이 가장 많이 변경(부정적)된 사업장을 나열합니다. 점수 감소에 가장 큰 영향을 가져다준 카테고리를 지목합니다. 댓글 수가 적은 사업장을 필터링하여 보다 의미 있는 통찰력을 가지게 됩니다. 카테고리를 클릭하면 시간별 세부 정보나 해당 사업장의 선택된 카테고리나 고객 인용구 또는 워드 클라우드를 조회하게 됩니다.

Needs Attention Highest rating decline from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022											
Rank	Location 🔤	Feedback Volume 🛛 🔤	Rating \ominus	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						



카테고리별 인사이트 탭

평균 별점에 가장 큰 영향을 미치는 장단점, 센티멘트의 대화형 지도 및 카테고리가 포함된 인사이트를 보게 됩니다.

및 설문 조사 내의 고객 의견은 텍스트 분석 카테고리로 변환됩니다. 이러한 범주는 귀하의 계정에 대해 사용자 정의된 도메인 내에서 그룹화됩니다(예: 직원, 거래, 만족도, 경험 등). 업계와 직원 피드백 유형 사이를 필터링하여 고객과 직원의 센티멘트를 측정합니다.

그리고 1~5 점인 별점보다 카테고리 센티멘트는 고객 만족도를 더 정확하게 측정합니다. 카테고리 센티멘트를 보여주는 모든 범례 또는 차트에 적용되는 알고리즘은 후기 내용을 별도 점수가 매겨진 카테고리로 세분화합니다(예: 고객이 예의바른 의사에 대해 칭찬하면서도 주차에 대해 불평하는 리뷰에 별점 4 점 부여).

예를 들어, 아래 이미지는 의사의 역량에 대한 긍정적인 의견과 함께 대기 시간에 대한 부정적인 의견도 포함하고 있습니다.



알고리즘은 '직원' 센티멘트에는 100 점(긍정적)을 주겠지만 '주차' 센티멘트에는 0 점(부정적)을 줄 수 있습니다. 이렇게 모든 문장에 점수를 주고(부정적 0 점, 중립 50 점, 긍정적 100 점), 각 카테고리의 점수를 더한 후, 해당 카테고리의 언급 총횟수로 나눕니다.

예: 주차에 대해 총 15 번 언급

5 는 부정적 = (0x5) = 0 8은 긍정적 = (8×100) = 800 2는 중립적 = (2×50) = 100 0+800+100=900900/15 = 60

주차 카테고리의 센티멘트는 60 점입니다.

각 카테고리의 센티멘트 점수가 이상적인지 이상적인지(업계 평균 이상 또는 이하)를 확인하려면 업계 평균율을 참조하세요. 센티멘트 점수는 다음과 같이 보편적으로 분류되어 있습니다.



^{© 2022} Reputation, Inc. | 7

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

업계 관련 장단점:

장단점은 별점 등급에 가장 큰 영향을 미치는 카테고리의 리스트를 제공합니다. 강점은 별점을 가장 많이 끌어올린 카테고리들이며, 약점은 별점을 가장 많이 깎은 카테고리들입니다.

참고 사항: 비즈니스가 어떤 업계로 등록되어 있는지 잘 모르겠나요? 레퓨테이션 플랫폼 내의 관리자 설정을 참조하고 일반 설정을 클릭합니다. 업계는 회사 정보

항목	설명
카테고리 센티멘트	해당 태그가 포함된 피드백에 대한 평균 평점이 가장 높은 카테고리입니다. (평균 등급은 표시되지 않지만 백엔드에서 산정됩니다.) 카테고리 센티멘트를 산정하는 방법은 위를 참고하세요.
	바의 외색 점은 애당 카테고리의 업계 평균을 표시하며₩, 이에 비교들 하면 귀하의 업체 성과가 업계 내에서 어느 위치에 있는지 알게 됩니다.
언급	지정된 필터에 대한 후기 및 설문 조사에 해당 범주가 있는 총 횟수입니다.
영향	평균 별점에 대한 해당 카테고리의 영향력에 대한 보수적인 추정치입니다. 강점과 약점의 카테고리는 내림차순으로 영향력에 따라 정렬되기 때문에, 이러한 카테고리, 특히 약점에 먼저 초점을 맞춰야 합니다. 관련 소비자 문제를 해결하는 것이 평균 별점에 가장 큰 영향을 미칠 수 있습니다.
	영향력은 각 업계에 맞춥니다. (각 업계의 평균 별점을 계산하고 각 카테고리의 영향을 업계 평균과 비교하여 추정합니다.) '낮은 영향'은 범주의 잠재적 영향이 별의 1/100 보다 작음을 나타냅니다.
	후기 또는 설문 조사에서 추출된 주제에 대한 샘플 문구입니다. 해당 카테고리의 최근 댓글 중에서 알고리즘이 지목한 가장 긍정적이거나 가장 부정적인 댓글이 선택되어 표시됩니다.
인용문	인용문이 보이지 않으면 해당 플랫폼에 표시할 문구가 없거나 신뢰도가 낮다는 것을 의미합니다. 모든 인용문을 보려면 센티멘트 지도로 가서 고객 인용문에서 카테고리 타일로 들어가면 됩니다.

장점

카테고리마다 센티멘트, 피드백 수량, 영향, 최대 여섯 개의 고객 인용문 샘플이 나열됩니다.각 항목의 정의는 위의 내용을 참조하세요.

Strengths							
Categories with the highest positive impact on the average star rating							
People Skills ③ Category Sentiment		 Dr. Olsen was professional, understanding. BDP eye center, was very caring, test were done, and explained to me, very thorough. 					
Mentions 🔅	0 793 Reviews and Surveys	9100 • Everyone here was so polite and helpful and kind. • Why are you spell it was very nice I would rate at 100% all the people that check my eyes are very friendly and knowledgeable and the eve doctor					
Impact	☆ +0.23	was the same friendly and knowledgeable and very very kind . • The staff was very nice and thorough.					

단점

카테고리마다 센티멘트, 피드백 수량, 영향, 최대 여섯 개의 고객 인용문 샘플이 나열됩니다. 각 항목의 정의는 위의 내용을 참조하세요.

Weaknesses									
Categories with the hig	ategories with the highest negative impact on the average star rating								
Affordability / Va	lue 🔅			 It should not require my prompt to request the refund for the Care Plus 					
40				package of \$595.00 in addition to the insurance coverage.					
Category Sentiment				 Paid \$50 plus the \$5 CO pay. 					
				 I paid my deductible, but I didn't want to pay extra for my prescription. 					
	0	47	100	they want to charge me extra \$50 for that.					
Mentions 🗊	81 Revie	ws and Surveys		• Turns out those prices expire but they don't tell you that until it's too late.					
	01110110	no ana barreys		Had cataract surgery also and they say I owe them no money, but sent					
				\$152 dollars to collections					
Impact	合-0.06	5		a 155 dollars to collections.					



센티멘트 지도

지도에서 상자의 크기는 해당 카테고리와 관련된 후기/설문 조사의 수량을 나타냅니다. 상자 위로 마우스를 올리면 해당 카테고리의 후기/설문 조사의 수량과 100 점 만점으로 표시된 카테고리 센티멘트의 점수가 표시됩니다. '기타' 상자는 후기와 설문 조사에서 1% 미만으로 나타난 카테고리들을 표시합니다.



색상은 해당 카테고리가 태그된 후기 및/또는 설문 조사 내 구절의 카테고리 센티멘트 점수를 나타냅니다. 각 후기는 긍정적(100), 부정적(0), 중립적(50) 카테고리 센티멘트를 지닐 수 있습니다.



카테고리별 센티멘트

모든 카테고리를 후기 및 설문 조사에서 가장 많이 언급된 기준으로 분류하여 보여줍니다. 평균 별점은 (1~5) 등급으로 조회되며, 이전 및 현재 기간을 카테고리 센티멘트(0~100) 별점으로 비교됩니다.

	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 Per	od Breakdown	
People Skills 🕕	793	4.6 /5	89 /100	-4/100			0 45		900
Staff 🗓	736	4.5 /5	89 /100	-3/100					
Transparency 🕕	323	4.6 /5	88 /100	-1/100	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~				

Reputation

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

열	설명					
카테고리 이름	후기 및/또는 설문 조사 댓글과 관련된 카테고리 화제의 이름입니다. 각 후기/설문 조사에는 여러 가지 카테고리 태그가 적용됩니다. (예: '직원'에는 '직원 전문성' 및 '사람'과 연관되는 언급이 있을 수 있음)					
언급-현재 기간	특정 카테고리 태그가 있는 후기 및/또는 설문 조사의 총수량입니다. 각 후기/설문 조사에는 여러 가지 카테고리 태그가 있을 수 있으며, 따라서 이 태그 수량은 해당 기간 동안 접수된 후기 및/또는 설문 조사의 태그 총수량과 1:1 로 일치하지 않을 수도 있습니다.					
평균 평점-현재 기간	이 카테고리를 포함한 후기 및/또는 설문 조사의 평균 별점(1~5점)입니다.					
카테고리 센티멘트	카테고리 센티멘트에 대한 자세한 설명은 위의 8 페이지를 참조하세요.					
현재 기간 평균	현재 기간의 평균 카테고리 센티멘트입니다.					
이전 기간에서 변경	이전 기간과 비교하여 변화된 카테고리 센티멘트입니다.					
이전 기간의 후기에서 이 카테고리를 포함하는 카테고리 센티면 추세입니다. 점선은 50 을 표시합니다.						
이전 기간 트렌드	이전 기간의 후기에서 이 카테고리를 포함하는 카테고리 센티멘트의 추세입니다. 점선은 50 을 표시합니다.					
이전 기간 트렌드	이 카테고리를 포함하는 후기들의 총수량을 긍정적(초록색), 부정적(빨간색), 중립적(노란색) 후기로 분류합니다.					



트렌드 탭

고객 성향과 사용자 정의 카테고리로 세분화된 시간별 트렌드를 볼 수 있습니다. 센티멘트 추세 지속 그래프는 긍정적 데이터(녹색 막대), 중립적 데이터(노란색 막대) 및 부정적 데이터(빨간색 막대)를 보여줍니다. 추가 통계를 보려면 다른 막대 위로 마우스를 이동합니다.



고객 피드백 양, 이전 기간과 현재 기간 사이의 양변화, 고객 센티멘트 변화에 대한 카테고리별 추세를 분석합니다. 각 카테고리를 클릭하면 사업장, 시간 및 고객 견적에 따른 데이터를 볼 수 있습니다.

Trending Categories			ment: All 👻 Curre	ent period vs Previous period 🔹	Hide locations with fev	Hide locations with fewer than 10 commen 👻				
Categories	Categories with the most volume change from Oct 06, 2020 - Oct 05, 2021 to Oct 06, 2021 - Oct 05, 2022									
Rank	Category		Previous Period Volu	me Current Period Volume	Volume Change 🍦	Sentiment Change				
1	Staff		665	742	77	↓ -3				
2	People Skills	View by Locat	732 ion	792	60	↓-3				
3	People	View by Time	v Ouetes	669	55	=0				
4	Doctor Competence	view custome	220	281	53	↓ -4				



카테고리 드릴다운

영향 측면에서는 후기 카테고리의 수량과 별점이 모두 중요합니다.

참고 사항: 선택한 모든 사업장의 평균을 나타내는 요약 탭에서 평균 별점을 확인하세요. 4.0 으로 가정합니다. 후기 수량이 많고, 점수 4.0 을 받은 카테고리는, 후기 수량 같고 평균 별점이 다른 카테고리에 비해 영향력은 높지는 않을 것입니다.

카테고리별 인사이트 탭에 포함된 각 그래픽 또는 차트는 고객 감동과 피드백에 대한 훌륭한 개요를 제공합니다. 고객 피드백을 보다 풍부하게 분석하기 위해 전체 댓글을 자세히 살펴봅니다.

드릴다운 데이터를 조회하려면:

 센티멘트 맵, 위치별 센티멘트 또는 빅 무버 섹션에서 카테고리를 클릭하여 자세히 알아보세요. 사업장별 보기, 시간별 보기 또는 고객의 인용 보기를 선택하여 조회하세요.



- 팝업창 안에서 차트 요소를 클릭하면 워드 클라우드, 그리고 관련된 댓글들이 나타납니다.
- 순위표의 인용문 섹션에서 선택된 댓글을 클릭하여 후기 전체 또는 설문 조사 인용 문장을 조회하세요.

Word Cloud for Wait Time counselor conversation almost 2 month paper work pain main everybody excessive pleasant early center	Sample quote This customer feed attention.	s for Wai	t Time to overall time a cu	ustomer has t	o wait to receive	All Sentiments 👻
clock dr kershner problem door friendly service right elderly chance dr lewis excellent sign	Date 🔤	Rating	Category Sentiment	Source	Location	Quote
information southwestern open ni service patient manager	Sep 9, 2022	1	Negative	Google	BDP - Tucson	Yesterday I waited 25 minutes on hold, then left View Review
timely worth explain eye kind 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

Reputation

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

경험 탐색기

가장 중요한 카테고리에서 업계 평균과 귀하의 비즈니스를 비교해 보세요.

탐색기 탭에서 비즈니스 성과를 모니터링 및 분석하고, 고객 피드백 동향 및 패턴을 식별하며, 일반적인 후기 및 설문 조사 문구의 시각적 업계 비교 및 워드 클라우드 표현을 사용하여 정보에 입각한 운영 개선을 수행할 수 있습니다.

의미 있는 피드백을 제공하는 댓글이 포함된 후기와 설문 조사만 탐색기에 포함됩니다. 너무 짧거나 평범한 댓글 또는 빈 후기와 설문 조사(즉, 댓글 없음)는 결과에서 제외하게 됩니다.

상단 라인 필터

상단 라인의 필터는 탭에 나타나는 데이터에 작용합니다. 필터를 피드백 유형 (업계 또는 직원) 또는 설문조사 (모든 또는 개별적 설문 조사를 포함)에 따라 필터링할 수 있습니다.

STATE	CITY	LOCATION	ZONE	
All	✓ All	✓ All	✓ All	•
BRAND	SOURCE	DATE RANGE		
All	- All	 Last year 	-	
 Hide Filters Industry 	C ^e Reset Filters			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS			
Inductor				



토네이도 차트

목소리 공유 데이터를 표시하려면 업계와 비교 체크 표시를 클릭합니다.

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

열	설명
도메인	후기 및 설문 조사에 있는 고객 댓글은 텍스트 분석 카테고리로 전환됩니다. 이 카테고리들은 업계에 기반하여 귀하의 계정에 맞춤화된 영역 내에서 그룹화됩니다. 각 영역을 확장하여 각 영역을 이루는 카테고리별로 분류된 결과를 조회하세요.
언급	언급 수는 이 카테고리를 포함하는 댓글 수와 같습니다. 카테고리는 댓글에 해당 카테고리를 언급하는 문구가 여러 개 있더라도 댓글에 대해 한 번만 계산됩니다.
목소리 공유	업계 평균과 비교 박스가 체크되어 있어야 합니다. 업계 평균과 비교하여 카테고리별 피드백의 수량을 나타냅니다.
평균 별점	카테고리별로 태그된 후기 및 설문 조사의 모든 별점의 평균입니다. 평점 등급은 1~5₩, 소수점 한 자리까지 남깁니다.
	업계 전반의 카테고리별 결과를 알 수 있는 사선 방향의 바 오버레이를 적용하려면 이 박스를 체크하세요. 예:
업계 비교	단색 초록색 바가 사선 방향의 바보다 긴 경우 귀하의 업체가 해당 카테고리에서 업계 평균보다 앞서가고 있다는 뜻입니다.
	단색 빨간색 바가 사선 방향의 바보다 긴 경우, 귀하의 비즈니스가 해당 카테고리에서 업계 평균에 비해 개선이 필요하다는 뜻입니다.

차트로 드릴다운하기

토네이도 차트에서 영역 또는 카테고리를 클릭하면 해당 주제에 대한 피드백을 자세히 조화하게 됩니다. 세 차트 사이에 이용할 수 있는 부분을 토글하세요.

필터

상단 라인의 필터는 탭에 나타나는 데이터에 작용합니다. 피드백 유형 (업계 또는 직원), 카테고리 (업계 영역 및 카테고리의 목록를 전체 또는 별도로 선택), 센티멘트 (모든 센티멘트, 긍정적, 중립적 또는 부정적 센티멘트), 설문 조사 (모든 설문 조사 또는 또는 별도의 설문 조사를 포함)별로 필터링을 할 수 있습니다.

All Staff × Industry				
FEEDBACK TYPE	CATEGORY All Staff	SENTIMENT Image: All Sentiments	SURVEYS All	•••
Locations Sentiment Trend	Word Cloud			

사업장 차트

선택한 카테고리에 의해 사업장별 센티멘트를 보게 됩니다. 차트에 마우스를 올리면 추가 세부 정보를 참조할 수 있습니다. 차트에는 모든 사업장, 상위권 또는 하위권 안에 있는 30 개의 사업장이 포함됩니다.





센티멘트 트렌드 차트

선택한 날짜 범위에 있는 센티멘트 분류를 (긍정적, 중립적, 부정적 센티멘트, 그리고 평균 별점) 조회하게 됩니다. 차트에 마우스를 올리면 추가 세부 정보를 참조할 수 있습니다.



선택한 카테고리에 대한 피드백에서 가장 공통적으로 언급된 키워드와 문구에 스냅숏을 받아보세요. 각 단어의 크기는 빈도 또는 중요성을 나타내며, 색상은 후기의 센티멘트에 따라 표시됩니다. 개별 키워드 또는 문구를 클릭하면 이를 언급한 후기 목록을 조회하게 됩니다.

eye perkins thorough recommend ST dr johnson team pleasant courteous 'm professional life nice dr moore love bad dr olsen dr duong answer lr blair friendly kind surgery dr repiso bdp doctor wait explain treat care 🤒 provide caring dr coulson dr kershner whol ins polite dr perkins knowledgeable check dr brewer center awesome dr grosse move thank office staff wonderful technician iob azino

세부 사항 영역

페이지의 하단에는 상기 차트에 소스를 공급하는 선택된 카테고리가 태그로 지정된 모든 후기 및 설문조사가 표시됩니다. 연결된 소셜미디어 페이지에서 응답, 읽음/안읽음 표시, 플래그/플래그 해제, 게시/비공개, 전달, 공유를 할 수 있습니다.



탐색기 옵션

추가 옵션에 액세스하려면 각 대시보드의 오른쪽 상단 모서리의 생략 부호를 클릭하세요. 옵션 포함 사항: PDF 다운로드, CSV 다운로드, 일정, 전달. 현재 데이터 세트에 적용되는 필터는 모든 요청 옵션에서 동일하게 유지됩니다.

참고 사항: 대량의 데이터를 처리하는 데 시간이 걸리는 작업을 하는 경우, 해당 작업의 다운로드를 기다리거나(동일한 화면에 계속 머물러 있어야 함) 다운로드로 가는 링크를 이메일로 받을지(다른 화면으로 이동할 수 있음) 선택할 수 있는

옵션	설명
PDF 다운로드	현재 데이터 세트를 PDF 보고서로 내보냅니다. 보고서의 타이틀 페이지에는 계정 로고, 보고서 이름, 선택한 기간 및 선택한 사업장이 포함됩니다.
CSV 다운로드	현재 데이터 세트를 CSV 형식으로 내보냅니다.
예약	현재 데이터 세트가 포함된 메일을 플랫폼(개인 또는 역할) 내의 다른 사용자에게 PDF 또는 CSV 첨부 파일로 자동으로 보내거나 계정 외부의 메일 주소로 보내도록 예약된 보고서를 만듭니다. 메일 본문에 포함할 보고서 이름, 빈도(일별, 주간, 월간, 분기별, 연도별), 양식 및 메시지를 정합니다. 예약된 보고서를 보고서 탭에서 할 수 있습니다.
전달	PDF 또는 CSV 첨부 파일이 포함된 현재 데이터 세트를 메일을 통해 플랫폼 내의 다른 사용자(개인 또는 역할) 또는 계정 외부의 메일 주소로 보냅니다. 이메일 본문에 포함할 제목과 메시지를 정합니다.

사용자 맞춤(계정 자격 증명을 가진 사용자가 사용 가능)을 추가하고 데이터와의 상호 작용을 위해, 전달된 메일에는 보고서를 볼 수 있는 링크와 플랫폼 내에서 보고서를 개시할 수 있는 링크가 포함됩니다. *보고서 링크는 7 일 동안 유효합니다.*



사례 연구

Reputation Experience 솔루션에서 피드백을 활용해 조치를 취할 수 있는 인사이트를 얻고 비즈니스 성장의 동력을 키워보세요. 저희 연구에 따르면 고객 경험과 매출에 직접적인 영향이 있습니다. 실제 레퓨테이션 고객이 조치를 취할 수 있는 인사이트를 얻어 비즈니스 우선순위를 향상하기 위해 Experience 를 활용한 방법을 알아보세요.

신뢰받는 자동차 딜러

국제적인 이 자동차 딜러점은 종합적으로 고객을 만족시키는 자동차를 만들기 위해 기술과 엔지니어링을 융합하는 것으로 유명합니다.

해당 딜러점은 기존에 있던 단일적인 CX(고객 경험) 접근 방식에서 하나의 Reputation Experience Management 플랫폼으로 전환하는 데 도움을 요청했습니다. 또한, 딜러 네트워크 내의 결함을 정확히 파악하고 개선하여 전략적 경영진에게 필수 성과 지표와 통찰력을 제공하고자 조치



 후기와 피드백을 하나의 네트워크 측 플랫폼으로 집중화합니다.

2. 빠른 펄스 설문 조사 및 신디케이션을 사용하여 고객 경험을 사용하고 강력한 현지 영업점 성과를 홍보했습니다.

결과

34% 후기량 증가 (부정적 센티멘트 0.5% 감소)

모든 딜러의 평균 별점 4.6 점

2020 년 세계 레퓨테이션 보고서에서 순위 1 위

RXM 효과

집중화된 고객 피드백 관리를 통해 1,000 개 이상의 딜러점이 CX 를 개선하고 보다 긍정적인 피드백을 생성하여 온라인 센티멘트를 높일 수 있었습니다.

■ Reputation 이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

Spartanburg Regional Healthcare System

Spartanburg Regional Healthcare System 은 출생부터 장년기까지 건강 관리를 제공하는 통합적인 건강 관리 제공 시스템입니다.

Spartanburg 는 다음과 같은 비즈니스 우선순위를 위해 레퓨테이션의 자문을 구했습니다.

- 환자 경험 데이터양 증가
- 환자 피드백을 제공자 평가의 기준으로 활용
- 센티멘트를 이해하고 운영 개선에 활용

조치



결과

월 평균 10.4K 설문 조사 응답

655% 후기량 증가 (설문조사 등급으로 인해)

4.8 Google 평균 평점 (3.5 에서 증가)

RXM 효과

설문조사로 시작한 것이 큰 결과에 이르렀습니다. 간편한 설문 조사 도구를 통해 매달 수천 건의 응답이 생성되었으며, 그 결과 Google 사업장에 수천 건의 새로운 후기가 게시되었습니다. 이런 방식으로 다수의 침묵하는 목소리를 활용한 결과 Google 평점의 큰 상승으로 이어졌습니다.





유료 프리미엄 서비스

유료 프리미엄 서비스 플랫폼 전문가에게 작업을 맡겨보세요.

저희 플랫폼은 직관적이고 효율적으로 설계되었으나, 저희는 귀하의 시간의 가치 또한 깊이 이해하고 있으며, 자원과 대역폭의 한계 또한 잘 알고 있습니다. 레퓨테이션에는 리스팅 관리, SEO 최적화, 소셜 게시물 게시, 게시 및 큐레이션을 지원하는 동시에 후기 응답을 전담하는 전문가 팀이 있습니다. 저희 플랫폼과 제품에 기반하는 부가가치 서비스 제품군은 고객에게 탁월함을 약속해드릴 수 있습니다. 저희 전문가가 다음 부분에서 도움을 드립니다.

- 정확함(업체 리스팅 관리 서비스)을 넘어서는 탁월함
- 비즈니스 프로필(Google 관리 서비스)의 매력을 극대화
- 소셜 미디어(소셜 관리 서비스)의 역량을 활용
- 가장 세심히 살피는 브랜드가 우승합니다(후기 응답 관리 서비스)



유료 프리미엄 서비스에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하세요.

▶ **Reputation** 이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요.

https://bit.ly/rep-guides

추가 리소스

사용자 가이드 전체를 둘러보고 레퓨테이션 플랫폼에 대해 더 많이 알아보세요.

- 조치
- 관리자
- 브랜드 소셜
- 업체 리스팅
- 대시보드
- 받은 편지함
- 모바일 앱
- 페이지 및 로케이터
- Rep Connect

- 평판 점수
- 보고서
- 요청 중
- 후기
- 소셜 리스닝
- 소셜 스위트
- 설문조사
- 위젯

