

Ervaringsinzichten



Inhoudsopgave

I.	Experience-overzicht	2
	a. Experience-inzichten	
	b. Samenvattingstabblad	
	c. Tabblad Inzichten per locatie	
	d. Tabblad Inzichten per categorie	
	e. Trends-tabblad	
	f. Analyse in categorieën	
II.	Experience-verkenner	14
	a. Voornaamste filters	
	b. Tornadografiek	
	c. Analyse in grafieken	
	d. Opties voor de Verkenner	
	e. Casestudies	
III.	Betaalde premiumdiensten	21
IV.	Aanvullende informatie	22



Experience-overzicht

Identificeer en los nieuwe problemen en tekortkomingen op voordat ze uw reputatie aantasten.

Het tabblad **Ervaringen** biedt verhelderende tools voor sentimentanalyse die een visuele momentopname geven van de gangbare woorden, categorieën en thema's die in de klantenbeoordelingen op het web voorkomen en die werden verzameld uit directe enquêtes. Identificeer onmiddellijk de sterke punten of aandachtspunten op bedrijfsniveau of per locatie en weet waar u uw inspanningen op moet richten.

Experience-inzichten

Het tabblad Inzichten groepeert de feedback van beoordelingen en enquêtes in categorieën met behulp van tekstanalyse om inzicht te geven in wat uw bedrijf goed doet en welke gebieden voor verbetering vatbaar zijn.



Samenvattingstabblad

Zie hoe een samenvatting van uw feedback wordt geanalyseerd, met inbegrip van een overzicht van de oorsprong van de feedback, het totaal aantal opmerkingen en het algemene sentiment. Bekijk de sentimenten per bron en identificeer welke feedback uw aandacht eerst vereist.

Optie	Beschrijving							
Feedback- volume	Proportioneel volume van de top vijf beoordelingsbronnen. Beweeg de muis over een bron om het percentage van het totaal te zien.							
Sentiment	Gemiddelde sterscore uit feedback en enquêtes (met een scorevraag). Het percentage van sentiment is onderverdeeld in positief, neutraal en negatief. Sentiment by Source Joog Joog Joog Joog Joog Joog Joog Joo							
Sentiment per bron	Versus feedback van medewerkers te bekijken. Bekijk trends in sentiment per feedbackbron, onderverdeeld in positief (groene kolom), neutraal (gele kolom), negatief (rode kolom) en bronnen zonder score (grijze kolom). U kunt deze grafiek gebruiken om feedback uit enquêtes te vergelijken met beoordelingsbronnen van derden, om beter te begrijpen welke vragen u in uw enquêtes moet stellen om een nauwkeurig sentiment te meten. U kunt dit ook als controlemechanisme gebruiken tegen 'misbruik' van het systeem wanneer voordelen worden geboden met eigen feedback (enquêtes).							

Tabblad Inzichten per locatie

Bekijk inzichten opgedeeld per locatie, met inbegrip van het sentiment per locatie, de best presterende locaties en de drijvende krachten achter de verbetering, evenals locaties die uw aandacht nodig hebben en de drijvende krachten achter de afname.

Het tabblad Inzichten per locatie is beschikbaar wanneer u twee of meer locaties in de filters hebt geselecteerd. <u>Als u niet meer dan één locatie hebt ingesteld of als uw</u> <u>gebruiker slechts toegang heeft tot één locatie, verschijnt het tabblad Inzichten per locatie niet op uw dashboard.</u>

Sentiment per locatie

Bekijk hoe groepen locaties invloed hebben op de algemene sterscore van het bedrijf. Als u bijvoorbeeld Provincie selecteert in het filter Groeperen op, kunt u de invloed inschatten van elke provincie en de bijhorende locaties op de algemene sterscore van het bedrijf.



Kolom	Beschrijving
Rang	De geselecteerde groep die bovenaan staat volgens de gesorteerde kolom. Standaard wordt gesorteerd op de groepering met de hoogste gemiddelde score.
Groeperen op keuze	De naam van de geselecteerde groepering in het filter Groeperen op en top 3-categorieën die het meeste bijdragen aan de impactscore (zie hieronder). Klik op een categorie om details te zien over tijd of bekijk klantenquotes en een woordwolk met betrekking tot de geselecteerde categorie voor die groep locaties.
Score	De gemiddelde score van beoordelingen en enquêtes voor de geselecteerde groep locaties en periode, kleurgecodeerd volgens sentiment.
Scorewijziging	De scorewijziging (in tienden van een punt/ster) van de score van de groep locaties met de vorige vergelijkbare periode.
Feedbackvolume	Het volume aan beoordelingen en enquête-inzendingen voor de groepering.
	De invloed die een groep locaties heeft op de algemene gemiddelde sterscore, gemeten in honderden van een punt/ster. 'Laag' duidt op een impact met een waarde tussen -0,01 en 0,01.
Impact	De impact wordt berekend ten opzichte van de referentiecijfers van de sector. Als de baseline van de sector bijvoorbeeld 3,5 is en een 4-sterrenbeoordeling twee positieve categorieën heeft, dan heeft elk van deze categorieën +0,25 impact op de score (4,0-3,5=0,5) / 2.

Opmerking: Impact wordt niet getoond wanneer Groeperen op is ingesteld op Locatie, aangezien de impact van een enkele locatie normaal gezien niet groot is.

Sentiment by Location		Group by: State 🔹		Hide locations with fewer than 10 comments		
Rank	ी State	(i) Rating	¢	Rating Change	ा Feedback Volume 🖨	() Impact
1	AZ People Skills Staff Transparency	4.5 /5		⊽0.1	1,755	☆+0.72



© 2022 Reputation, Inc. | 5

Grote verschillen – kudos

Toont locaties met de grootste scorewijziging (positief) in de vermelde periode. Geeft aan welke categorieën het meest aan de verbetering bijdragen. Filter locaties met minder commentaren eruit om meer betekenisvolle inzichten te krijgen. Klik op een individuele locatie of op de categorieën om dieper in de gegevens te duiken, de beweegredenen achter de ontvangen feedback te begrijpen door details per tijdstip of klantcitaten te bekijken en om actie te ondernemen.

Big Move	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	StaffPeople SkillsDoctor Competence					

Grote verschillen – heeft aandacht nodig

Toont locaties met de grootste scorewijziging (negatief) in de gegeven periode. Geeft aan welke categorieën het meest aan de achteruitgang bijdragen. Filter locaties met minder commentaren eruit om meer betekenisvolle inzichten te krijgen. Klik op een categorie om details over tijd te zien of bekijk klantenquotes en een woordwolk met betrekking tot de geselecteerde categorie voor die locatie.

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	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				

Tabblad Inzichten per categorie

Bekijk de inzichten opgedeeld per categorie, met inbegrip van de sterke punten en aandachtspunten die de meeste impact hebben op de gemiddelde sterwaardering, een interactieve sentimentmap en de sentimenten opgedeeld per categorie.

Klantencommentaren in beoordelingen en enquêtes worden omgezet in tekstanalytische categorieën. Deze categorieën worden gegroepeerd in domeinen die gepersonaliseerd worden voor uw account (bv. personeel, transactie, tevredenheid, ervaring etc.). Filter op sector en feedbacktype van medewerkers om het sentiment van klanten en medewerkers te meten.

Categorieën worden vervolgens gewogen per categoriesentiment. Dat is een nauwkeuriger meting van de klantentevredenheid dan een sterscore van 1 tot 5. Toegepast op alle legenda's of grafieken die het categoriesentiment weergeven, splitst ons algoritme de inhoud van de recensie op in categorieën die afzonderlijk worden gescoord (bijv. een klant geeft 4 sterren in een beoordeling die lovend is over de beleefde arts, maar klaagt over het parkeren).

De onderstaande afbeelding toont bijvoorbeeld een positieve opmerking over de bekwaamheid van de arts, maar bevat ook een negatieve opmerking over de wachttijd.



Het algoritme kan 100 scoren op sentiment voor 'Personeel' (positief) en 0 op sentiment voor 'Parkeren' (negatief). Nadat alle zinnen een score hebben kregen (0 negatief, 50 neutraal, 100 positief) wordt elke score per categorie opgeteld en gedeeld door het totaal aantal vermeldingen voor die categorie.

Bijvoorbeeld: 15 totale vermeldingen voor Parkeren

5 zijn negatief = (0x5) = 08 zijn positief = $(8 \times 100) = 800$ $2 \operatorname{zijn} \operatorname{neutraal} = (2 \times 50) = 100$ 0+800+100=900 900/15 = 60

Het categoriesentiment voor Parkeren is 60.

Kijk naar het gemiddelde van de sector om te bepalen of de score van elk categoriesentiment gunstig is (boven of onder het gemiddelde van de sector). Over het algemeen is de indeling van de sentimentscore als volgt:



Sterke en zwakke punten ten opzichte van de sector:

Sterke en zwakke punten biedt een lijst van categorieën die het meeste impact hebben op uw sterscore. Sterke punten zijn de categorieën die uw sterscore het meest naar boven halen en zwakke punten zijn de categorieën die uw sterscore het meest naar beneden halen.

Opmerking: Weet u niet zeker in welke sector uw bedrijf is opgenomen? Ga naar uw Beheerdersinstellingen in het Reputation-platform en klik op Algemene instellingen. De sector staat vermeld onder Bedrijfsinformatie.

ltem	Beschrijving				
Categoriesentiment	Categorieën met de hoogste gemiddelde score voor de feedback met die tag (de gemiddelde score wordt niet weergegeven, maar berekend op de achtergrond). Zie hierboven hoe het categoriesentiment wordt berekend.				
	Het grijze punt op de balk is het sectorgemiddelde voor die categorie. Dat geeft u een idee hoe u presteert ten opzichte van vergelijkbare categorieën.				
Vermeldingen	Totaal aantal keren dat die categorie wordt vermeld in beoordelingen en enquêtes voor de gegeven filters.				
Impact	Een voorzichtige schatting van de invloed van die categorie op de gemiddelde sterrenscore. Omdat de categorieën in Sterke en zwakke punten in aflopende volgorde zijn gesorteerd op impact, richt u zich eerst op deze categorieën en dan vooral op de zwakke punten. Het aanpakken van de gerelateerde consumentenproblemen zal waarschijnlijk de grootste impact hebben op de gemiddelde sterscore.				
Impact	De impact is afgestemd op elke sector (berekent een gemiddelde sterrenscore voor elke sector en schat de impact van elke categorie in door deze te vergelijken met het gemiddelde van de sector). Een 'lage' impact geeft aan dat de potentiële impact van een categorie minder dan 1/100ste van een ster is.				
Quotes	Voorbeeldzinnen over dat onderwerp die uit beoordelingen of enquêtes werden gehaald. De geselecteerde commentaren vertegenwoordigen de commentaren die het algoritme kan identificeren als meest positief of negatief en die het meest recent zijn in die categorie.				
	Als er geen quotes worden getoond, heeft het platform de zin of het vertrouwensniveau niet om die te tonen. Als u alle quotes wilt zien, gaat u naar de Sentimentkaart en daarna verder in die categorie per Klantenquote.				



Sterke punten

Toont sentiment, feedbackvolume, impact en een voorbeeld van maximaal zes klantenquotes voor elke categorie. Zie hierboven voor definities van elk item.

Strengths									
Categories with the high	Categories with the highest positive impact on the average star rating								
People Skills 🔅	89	 Dr. Olsen was professional, understanding. BDP eve center, was very caring, test were done, and explained to me, very 							
Category Sentiment		thorough.							
	0 910	 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 							
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.							

Zwakke punten

Toont sentiment, feedbackvolume, impact en een voorbeeld van maximaal zes klantenquotes voor elke categorie. Zie hierboven voor definities van elk item.

Weaknesses Categories with the highest negative impact on the average star rating					
Affordability / V	t 0	40	100	 It should not require my prompt to request the refund for the Care Plus package of \$595.00 in addition to the insurance coverage. Paid \$50 plus the \$5 CO pay. I paid my deductible, but I didn't want to pay extra for my prescription, 	
Mentions 🔅	81 Revie	ews and Surveys		 Turns out those prices expire but they don't tell you that until it's too late. Had cataract surgery also and they say I owe them no money, but sent \$153 dollars to collections. 	
Impact	☆-0.0	6		 Fracticate action gety also and they say I owe them no money, but sent \$153 dollars to collections. 	



Sentimentkaart

De grootte van het kader op de kaart toont het volume aan beoordelingen/enquêtes voor die categorie. Ga met de muis over een kader om het volume van de beoordeling/enquête in die categorie te zien, evenals de score van het categoriesentiment op 100 punten. Het veld 'Overig' vertegenwoordigt categorieën die voorkomen in minder dan 1% van de beoordelingen en enquêtes.



Kleuren vertegenwoordigen de score van het categoriesentiment van zinnen in beoordelingen en/of enquêtes met de tag van die categorie. Elke beoordeling kan een positief (100), negatief (0) of neutraal (50) categoriesentiment hebben.



Sentiment per categorie

Toont alle categorieën, gesorteerd naar het hoogste volume van vermeldingen in beoordelingen en enquêtes. Bekijk per gemiddelde sterscore (1-5) en vergelijk de vorige en huidige perioden per categoriesentiment (0 tot 100).

	Mentions 🔅	Average Rating	Category Sentiment				nt 🗓		
Category Name 🛛 🕀	Current Period	Current Period	Current Period Average ⊖	Change From Prev. Period 승	Prev. Period Trend	Current Period Trend	Current Perio	od Breakdown	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					

Reputation

Kolom	Beschrijving			
Categorienaam	Naam van het onderwerp voor verwante categorieën die verbonden zijn aan de opmerkingen in beoordelingen en/of enquêtes. Elke beoordeling/enquête kan verschillende categorietags hebben (bv. 'Personeel' kan vermeldingen hebben met betrekking tot 'Deskundigheid personeel' en 'Mensen').			
Vermeldingen – huidige periode	Dit is het totaal aantal beoordelingen en/of enquêtes met deze specifieke categorietag. Elke beoordeling/enquête kan verschillende categorietags hebben. Dit cijfer komt dus mogelijk niet 1:1 overeen met het totaal volume aan beoordelingen en/of enquêtes voor die periode.			
Gemiddelde score – huidige periode	De gemiddelde sterscore (schaal van 1 tot 5) van beoordelingen en/of enquêtes die deze categorie omvatten.			
Categoriesentiment	Zie pagina 8 hierboven voor meer uitleg over het categoriesentiment.			
Gemiddelde van de huidige periode	Het gemiddelde categoriesentiment voor de huidige periode.			
Verandering ten opzichte van de vorige periode	De verandering in het categoriesentiment ten opzichte van de vorige periode.			
Trend van vorige periode	De trend in het categoriesentiment van de beoordelingen uit de vorige periode die deze categorie omvatten. De stippellijn vertegenwoordigt 50.			
Trend van huidige periode	De trend in het categoriesentiment van de beoordelingen uit de huidige periode die deze categorie omvatten. De stippellijn vertegenwoordigt 50.			
Onderverdeling van huidige periode	Het totale volume aan beoordelingen die deze categorie omvatten, onderverdeeld in positief (groen), negatief (rood) en neutraal (geel).			

Trends-tabblad

Bekijk trends in de tijd, onderverdeeld in klantsentiment en uw aangepaste categorieën. De grafiek met sentimenttrends in de tijd toont positieve gegevens (groene balken), neutrale (gele balken) en negatieve (rode balken). Beweeg met de muis over de verschillende balken om de aanvullende statistieken te bekijken.



Analyseer trends per categorie voor het volume van klantenfeedback, de volumeverandering tussen de vorige en de huidige periode en de verandering van het sentiment. Klik in elke categorie om gegevens per locatie, tijdstip en klantquotes te bekijken.

Trending Categories Se			Sentiment: All	 Current peri 	od vs Previous period 👻	Hide locations with fewer than 10 commen 🔻			
Cate	gories	with the most volume change	from Oct 06, 2020 - O	ct 05, 2021 to Oct 06, 20)21 - Oct 05, 2022				
Ra	nk	Category	Previou	ıs Period Volume	Current Period Volume	Volume Change 🍦	Sentiment Change		
1		Staff	665		742	77	↓ -3		
2		People Skills	732 v by Location		792	60	↓ -3		
3		People View	v by Time		669	55	=0		
4		Doctor Competence	v Customer Quotes		281	53	↓-4		



Analyse in categorieën

Wat impact betreft zijn zowel het volume van de feedbackcategorie als de score belangrijk.

Opmerking: Let op de gemiddelde sterscore in het tabblad Samenvatting. Die score vertegenwoordigt het gemiddelde voor alle geselecteerde locaties. Laten we zeggen dat die 4,0 is. Als een individuele categorie een groot volume aan beoordelingen heeft, maar ook een score van 4,0 krijgt, zal de impact van die categorie niet zo hoog zijn als een categorie met hetzelfde volume aan beoordelingen, maar met een score die verschilt van het gemiddelde.

Elke grafiek of diagram in het tabblad Inzichten per categorie biedt een prachtig overzicht van het sentiment en de feedback van klanten. Ga dieper in op de volledige opmerkingen voor een rijkere analyse van de feedback van klanten.

Om verdere gegevens te zien:

 Klik in een categorie van de Sentimentkaart, Sentiment per locatie of Grote verschillen om de gegevens verder te bekijken. Kies Bekijken per locatie, Bekijken over tijd of Klantenquotes bekijken.



- **2.** In het pop-upvenster klikt u op een grafiekelement om een woordwolk en gerelateerde commentaren te tonen.
- **3.** Klik in de sectie Quote van de tabel voor de volledige quote van de beoordeling of enquête waaruit de opmerkingen werden geselecteerd.

Word Cloud for Wait Time counselor conversation almost 2 month pain main 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. 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 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
timely worth explain eye busy rude 1.5 star 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 Vond u deze handleiding handig? We horen het graag: https://bit.ly/rep-

guides

Experience-verkenner

Vergelijk uw bedrijf met de sector voor de belangrijkste categorieën.

Met het tabblad Verkenner kunt u uw bedrijfsprestaties volgen en analyseren, trends en patronen in klantenfeedback identificeren en geïnformeerde operationele verbeteringen aanbrengen met behulp van visuele sectorvergelijkingen en woordwolk-presentaties van zinnen die vaker voorkomen in beoordelingen en enquêtes.

De Verkenner omvat alleen beoordelingen en enquêtes met commentaren die betekenisvolle feedback bevatten. De resultaten sluiten lege beoordelingen of enquêtes uit (d.w.z. zonder commentaren), evenals commentaren die te kort of te algemeen zijn.

Voornaamste filters

De filters bovenaan bepalen welke gegevens er op het tabblad worden getoond. U kunt ook filteren op Feedbacktype (Sector of Medewerkers) en op Enquêtes (Alle of selecteer enquêtes afzonderlijk).

All	CITY All	LOCATION All	ZONE All	•
BRAND	SOURCE	DATE RANGE		
All	- All	 Last year 	•	
 Hide Filters Industry 	C [⊿] Reset Filters			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS	•		

Tornadografiek

Klik op het vinkje bij Vergelijken in de sector om gegevens over het aandeel in feedback te tonen.

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	

Kolom	Beschrijving
Domein	Klantencommentaren in beoordelingen en enquêtes worden omgezet in tekstanalytische categorieën. Deze categorieën worden op basis van uw sector gegroepeerd in de domeinen die voor uw account zijn gepersonaliseerd. Vouw elk domein uit om resultaten te zien, uitgesplitst naar de categorieën in de domeinen.
Vermeldingen	Het aantal vermeldingen is gelijk aan het aantal opmerkingen dat voorkomt in deze categorie. Een categorie wordt slechts eenmaal geteld voor een opmerking, zelfs als er meerdere zinnen in die opmerking staan die over die categorie gaan.
Aandeel in feedback	Vereist dat het vakje Vergelijken met sector is aangevinkt. Vertegenwoordigt uw feedbackvolume per categorie vergeleken met de industrie.
Gemiddelde score	Het gemiddelde van alle sterscores uit de beoordelingen en enquêtes, per categorie getagd. De scoreschaal is 1-5, tot op één decimaal.
Vergelijken met sector	Vink dit vakje aan om een gearceerde kolom te tonen die resultaten identificeert per categorie voor uw sector. Bijvoorbeeld:
	Als de volledig groene kolom langer is dan de gearceerde kolom, loopt uw bedrijf voorop in de sector in die categorie.
	Als de volledig rode kolom langer is dan de gearceerde kolom, is het raadzaam aan verbetering te werken in deze categorie, in vergelijking met de sector.

Reputation

Analyse in grafieken

Klik op een domein of categorie in de Tornadografiek om de feedback over dat onderwerp verder te verkennen. Wissel tussen drie grafieken, indien beschikbaar.

Filters

De filters bovenaan bepalen welke gegevens er op het tabblad worden getoond. U kunt ook filteren op Feedbacktype (sector of medewerkers), Categorie (volledige lijst met domeinen en categorieën voor uw sector, selecteer één), Sentiment (alle sentimenten, positief, neutraal of negatief) en op Enquêtes (alle of vink aparte enquêtes aan om toe te voegen).

All Staff × Industry				
FEEDBACK TYPE	CATEGORY	SENTIMENT	SURVEYS	000
Locations Sentiment Trend	Word Cloud			

Locatiegrafiek

Bekijk een uitsplitsing van sentiment per locatie voor de geselecteerde categorie. Beweeg de muis over de grafiek voor aanvullende details. Neem alle locaties, de top 30 of de laatste 30 locaties op in de grafiek.



Sentiment trend-grafiek

Bekijk een uitsplitsing naar sentiment (positief, neutraal, negatief en gemiddelde waardering) voor de geselecteerde periode. Beweeg de muis over de grafiek voor aanvullende details.



Woordwolk

Bekijk een overzicht van de meest vermelde trefwoorden en zinnen in uw feedback voor de geselecteerde categorie. De grootte van elk woord toont de frequentie of het belang en de zinnen hebben een kleurcode volgens het sentiment van de beoordeling. Klik op afzonderlijke trefwoorden of zinnen om de lijst met beoordelingen te zien waaraan ze zijn ontleend.



Detailgebied

Onderaan de pagina worden de volledige beoordelingen en enquêtes weergegeven voor de geselecteerde categorie, waar de bovenstaande grafieken op zijn gebaseerd. U kunt reageren, als gelezen/ongelezen markeren, vlaggen/ontvlaggen, publiceren/niet publiceren, doorsturen en delen op verbonden socialemediapagina's met de juiste toegangsrechten voor rollen.



Opties voor de Verkenner

Voor aanvullende opties klikt u op het ellips in de rechterbovenhoek. Kies uit deze opties: pdf downloaden, csv downloaden, plannen of doorsturen. Alle filters die momenteel op de gegevensverzameling zijn toegepast, gelden ook voor alle verzoekopties.

Opmerking: Bij bewerkingen die tijd vergen om grote hoeveelheden gegevens te verwerken, kan een pop-upvenster verschijnen dat u vraagt te wachten terwijl de bewerking wordt voortgezet als een download (u moet dan op hetzelfde scherm blijven). U kunt ook een e-mailbericht ontvangen met een link naar de download (u kunt dan doorgaan naar andere vensters).

Optie	Beschrijving
Pdf downloaden	Exporteer de huidige gegevensverzameling in een pdf-rapport. De Titelpagina van het verslag bevat uw accountlogo, de titel van het verslag, de geselecteerde periode en de geselecteerde locaties.
Csv downloaden	Exporteer de huidige gegevensverzameling als een csv-bestand.
Plannen	Plan een verslag in om automatisch een e-mail met de huidige gegevensverzameling als pdf- of csv-bijlage te versturen naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e- mailadressen buiten het account. Specifieer een verslagnaam, frequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks, per kwartaal, jaarlijks), formaat en bericht dat in de e-mail moet worden opgenomen. U kunt geplande verslagen bewerken vanuit de tab Verslagen.
Doorsturen	Verstuur de huidige gegevensverzameling via e-mail als een pdf- of csv-bijlage naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e-mailadressen buiten het account. Specificeer het onderwerp en het bericht dat in de mail wordt opgenomen.

Geleverde e-mails bevatten een link om het verslag in te zien en een link om het verslag in het platform te openen om met de data te werken en aanpassingen toe te voegen (beschikbaar voor gebruikers met inloggegevens voor het account). <u>De links in de verslagen zijn 7 dagen geldig.</u>

Casestudies

Zet feedback om in brandstof voor de groei van uw bedrijf met bruikbare inzichten van de Reputation Experience-oplossing. Ons onderzoek wijst ook op een direct verband tussen klantervaring en omzet. Lees hoe echte klanten van Reputation Experience (Ervaring) hebben gebruikt om bruikbare inzichten te verkrijgen en hun zakelijke prioriteiten te verbeteren.

Vertrouwelijke autodealer.

Dit internationale autobedrijf staat bekend om de combinatie van technologie en techniek om auto's te creëren waarmee de klant volledig tevreden is.

Ze vroegen ons om hulp bij de overgang van een verouderde, versnipperde CX (Customer Experience)aanpak naar één RXM-platform (Reputation Experience Management). Bovendien wilden ze tekortkomingen binnen het dealernetwerk opsporen en verbeteren, en strategische leidinggevenden inzicht geven in essentiële prestatiecijfers en inzichten.

Acties

1. Gecentraliseerde beoordelingen en feedback in één netwerkplatform. 2. Gebruikte korte enquêtes met snelle indicaties en syndicatie om klantervaringen te gebruiken en sterke prestaties van lokale dealers te bevorderen.

Resultaten

Toename van 34% van het aantal beoordelingen (met een daling van 0,5% van het negatieve sentiment)

4,6 gemiddelde sterrenscore van alle dealers

 \star

Nummer #1 in de ranking van Reputation in het Reputation-verslag van 2020

Het RXM-effect

Gecentraliseerd beheer van klantfeedback heeft meer dan 1.000 van hun dealers geholpen de klantervaring (CX) te verbeteren en meer positieve feedback te genereren







Spartanburg Regional Healthcare System

Het Spartanburg Regional Healthcare System (regionaal zorgstelsel van Spartanburg) is een geïntegreerd gezondheidszorgsysteem dat zorg biedt vanaf de geboorte tot aan de laatste jaren.

Spartanburg zocht de hulp van Reputation bij de volgende zakelijke prioriteiten:

- De hoeveelheid gegevens van patiëntervaringen vergroten
- Feedback van patiënten gebruiken als criteria voor de evaluatie van dienstverleners
- Het sentiment begrijpen en gebruiken om activiteiten te verbeteren

Acties

1. Ingeschreven op Enquêtes voor het snel verzamelen van feedback. 2. De beoordelingsbooster gebruikt om scores uit enquêtes om te zetten in publieksgerichte beoordelingen. **3.** Ervaringsinzichten toegevoegd om feedbacktrends te ontdekken.

Resultat



Gemiddelde enquêtereacties per maand van 10.400



Stijging van 655% van het aantal beoordelingen (dankzij de enquêtescores)

Gemiddelde Google-score van 4,8 (gestegen van 3,5)

Het RXM-effect

Wat begon met enquêtes werd uiteindelijk zoveel meer. Onze eenvoudige enquêtetool genereerde duizenden reacties per maand, die op hun beurt leidden tot het plaatsen van duizenden nieuwe beoordelingen in de Googlelijsten. Het op deze manier gebruiken van de stem van de stille meerderheid leidde tot een enorme sprong in de Google-scores.



Betaalde premiumdiensten

Zet de experts van ons betaalde premiumdienstenplatform voor u aan het werk.

Hoewel wij ons platform zo gebruiksvriendelijk en effectief mogelijk proberen te maken, begrijpen wij ook dat uw tijd waardevol is en de bronnen en bandbreedte beperkt zijn. Reputation heeft een speciaal team van experts dat u kan bijstaan met het beheren van uw vermeldingen, optimaliseren van SEO, het schrijven, publiceren en beheren van uw socialemediaberichten en reageren op beoordelingen. Wij garanderen uitmuntendheid via deze suite van waardetoevoegende diensten voor ons platform en onze producten. Deze experts helpen u met:

- Verder gaan dan nauwkeurigheid (beheerde bedrijfsvermeldingen)
- De aantrekkingskracht van uw bedrijfsprofielen maximaliseren (beheerde diensten voor Google)
- Profiteren van de kracht van sociale media (beheerde sociale media)
- Het merk dat het meest om klanten geeft, wint (beheerde beoordelingsreacties)



Neem contact op met uw accountbeheerder voor meer informatie over onze betaalde premiumdiensten.



Aanvullende informatie

Bekijk ons complete aanbod van gebruikershandleidingen om meer te weten te komen over het Reputation-platform.

- Acties
- Beheer
- Social branding
- Bedrijfsvermeldingen
- Dashboards
- Inbox
- Mobiele app
- Pagina's en locators
- Contact opnemen

- Reputatiescore
- Verslagen
- Verzoeken
- Beoordelingen
- Social listening
- Social suite
- Enquêtes
- Widgets

