

# Doświadczenie Spostrze**ż**enia



# Spis treści

| I.   | Przegląd Experience2  |
|------|---|
| П.   | <ul> <li>a. Informacje o Experience</li> <li>b. Karta Podsumowanie</li> <li>c. Karta Informacje według lokalizacji</li> <li>d. Karta Informacje według kategorii</li> <li>e. Karta Trendy</li> <li>f. Przechodzenie do szczegółów kategorii</li> <li>Eksplorator Experience</li></ul> |
| 111. | <ul> <li>a. Filtry górne</li> <li>b. Wykres Tornado</li> <li>c. Przechodzenie do szczegółów wykresów</li> <li>d. Opcje Eksploratora</li> <li>e. Analizy przypadku</li> <li>Płatne usługi premium21</li> </ul>   |
| IV.  | Dodatkowe zasoby22  |
|      |   |



# Przegląd Experience

Wskaż i rozwiąż pojawiające się problemy i słabości, zanim wpłyną one na Twoją reputację.

Karta **Experience** zawiera wnikliwe narzędzia do analizy sentymentu, oferujące wizualny obraz typowych słów, kategorii i motywów, które pojawiają się w opiniach klientów w internecie i są zbierane z bezpośrednich ankiet. Natychmiast zidentyfikuj mocne i słabe strony na poziomie korporacyjnym lub według lokalizacji i dowiedz się, na czym skoncentrować swoje wysiłki.

### Informacje o Experience

Karta Informacje zawiera recenzje i opinie podzielone na kategorie przy użyciu analizy tekstowej, aby ułatwić wskazanie, co firma robi dobrze, a co wymaga poprawy.



### Karta Podsumowanie

Zobacz podsumowanie analizowanej opinii, w tym informacje o tym, skąd pochodzi, łączną liczbę komentarzy i ogólny sentyment. Wyświetl sentyment według źródła, aby określić, które źródło opinii wymaga Twojej uwagi.

| Орсја                         | Opis  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Siła opinii                   | Proporcjonalna siła pięciu najważniejszych źródeł recenzji. Najedź kursorem myszy na źródło, aby wyświetlić procent łącznej liczby.   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sentyment                     | Średnia ocena w gwiazdkach z opinii i ankiet (z pytaniem o ocenę).<br>Odsetek sentymentu jest podzielony na Pozytywny, Neutralny i<br>Negatywny.<br>Sentiment by Source   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sentyment<br>według<br>źródła | Aby wyświetlić opinie o sentymencie branżowym (klientów) w<br>porównaniu z opiniami pracowników, dostosuj filtr dla typu opinii.<br>Zobacz trendy w sentymencie według źródła opinii, w podziale na<br>pozytywny (zielone słupki), neutralny (żółte słupki), negatywny<br>(czerwone słupki) i źródła bez oceny (szare słupki). Rozważ użycie<br>tego wykresu do porównania opinii z ankiet ze źródłami recenzji innych<br>firm, aby lepiej zrozumieć pytania, które należy zadawać w ankietach w<br>celu dokładnej oceny sentymentu.<br>Możesz również użyć go jako mechanizmu kontrolnego w systemie<br>"gier", ilekroć oferowane są zachęty za bezpośrednie opinie (ankiety). |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Karta Informacje według lokalizacji

Przeglądaj informacje pogrupowane według lokalizacji, w tym opinie według lokalizacji, lokalizacje osiągające najlepsze wyniki i ich czynniki wzrostu oraz lokalizacje wymagające uwagi i ich czynniki spadku.

Karta Informacje według lokalizacji jest dostępna w przypadku wybrania w filtrach co najmniej dwóch lokalizacji. <u>Jeśli nie skonfigurowano więcej niż jednej lokalizacji lub</u> <u>użytkownik ma dostęp tylko do jednej lokalizacji, karta Informacje według lokalizacji nie</u> <u>będzie wyświetlana w panelu nawigacyjnym.</u>

### Sentyment według lokalizacji

Zobacz, jak grupy lokalizacji wpływają na ogólną ocenę firmy w gwiazdkach. Na przykład, jeśli wybierzesz opcję Stan w filtrze Grupuj według, możesz oszacować wpływ każdego stanu i znajdujących się w nim lokalizacji na ogólną ocenę firmy w gwiazdkach.



| Kolumna                    | Opis  |
|----------------------------|---|
| Klasyfikacja               | Wybrane grupowanie uszeregowano jako pierwsze według<br>posortowanej kolumny. Domyślnie stosowane jest sortowanie według<br>grupy z najwyższą średnią oceną.  |
| Grupuj<br>według<br>wyboru | Nazwa grupy wybranej w filtrze Grupuj według i 3 najważniejsze<br>kategorie, które najbardziej przyczyniają się do oceny wpływu (patrz<br>poniżej). Kliknij kategorię, aby wyświetlić szczegóły według czasu lub<br>wyświetl cytaty z opinii klientów, a także chmurę słów związaną z<br>wybraną kategorią dla tej grupy lokalizacji. |
| Ocena                      | Średnia ocena z recenzji i ankiet dla wybranej grupy lokalizacji i<br>przedziału czasowego, oznaczona kolorami zgodnie z sentymentem.   |
| Zmiana<br>oceny            | Zmiana oceny (z dokładnością do jednej dziesiątej punktu/gwiazdki)<br>dla grupy lokalizacji względem poprzedniego porównywalnego okresu.  |
| Siła opinii                | Liczba recenzji i ankiet nadesłanych w ramach grupy.  |
|                            | Wpływ grupy lokalizacji na ogólną średnią ocenę gwiazdkową,<br>mierzoną z dokładnością do setnych części punktu/gwiazdki. "Niski"<br>oznacza wpływ sięgający od -0,01 do 0,01.  |
| Wpływ                      | Wpływ oblicza się w odniesieniu do branżowych poziomów bazowych.<br>Na przykład, jeśli poziom bazowy w branży wynosi 3,5, a pojedyncza<br>ocena 4-gwiazdkowa ma dwie powiązane z nią pozytywne kategorie,<br>każda z tych kategorii ma +0,25 wpływu na ocenę (4,0 – 3,5 = 0,5) / 2.   |

**Uwaga:** Wpływ nie jest wyświetlany, gdy opcja Grupuj według jest ustawiona na lokalizację, ponieważ wpływ z pojedynczej lokalizacji zazwyczaj nie jest znaczący.

| Sentiment by Location |   | ment by Location Group by: State |    | <ul> <li>Hide locations with fewer than 10 comments</li> </ul> |                         |          |  |
|-----------------------|---|----------------------------------|----|--|-------------------------|----------|--|
| Rank                  | (i) State                                 | ① Rating                         | \$ | Rating<br>Change   | ां Feedback<br>Volume 🖨 | े Impact |  |
| 1                     | AZ<br>People Skills Staff<br>Transparency | 4.5 /5                           |    | ⊽0.1   | 1,755                   | ☆+0.72   |  |



### Liderzy – Wzrost renomy

Wyświetla lokalizacje z największą zmianą oceny (dodatnią) w danym przedziale czasu. Zawiera kategorie, które najbardziej przyczyniły się do poprawy. Odfiltruj lokalizacje z mniejszą liczbą komentarzy, aby uzyskać bardziej znaczące informacje. Kliknij pojedynczą lokalizację lub kategorie, aby zagłębić się w dane, zrozumieć uzasadnienie otrzymanej opinii, przeglądając szczegóły według czasu lub cytatów klienta, i wprowadzić możliwe zmiany.

| Big Move             | ers   |                     |          | Hide locations with fewer than 10 comments |                                     |  |  |  |  |  |
|----------------------|---|---------------------|----------|--|-------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Kudos<br>Highest ave | Kudos<br>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   | ۵0.2                                       | Wait Time Staff Transparency        |  |  |  |  |  |
| 2                    | BDP - Green Valley  | 38                  | 4.5 /5   | ۵.1  | Staff Transparency Wait Time        |  |  |  |  |  |
| 3                    | BDP - Lakeside  | 107                 | 4.9 /5   | ≏0.1                                       | StaffPeople SkillsDoctor Competence |  |  |  |  |  |

#### Liderzy – Spadek renomy

Wyświetla lokalizacje z największą zmianą oceny (ujemną) w danym przedziale czasu. Zawiera kategorie, które najbardziej przyczyniły się do spadku. Odfiltruj lokalizacje z mniejszą liczbą komentarzy, aby uzyskać bardziej znaczące informacje. Kliknij kategorię, aby wyświetlić szczegóły według czasu lub wyświetl cytaty klientów oraz chmurę słów związaną z wybraną kategorią dla tej lokalizacji.

| Needs Attention<br>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           |  |  |  |  |



### Karta Informacje według kategorii

Przeglądaj informacje pogrupowane według kategorii, w tym mocne i słabe strony o największym wpływie na średnią liczbę przyznawanych gwiazdek, interaktywną mapę sentymentu oraz sentyment podzielony według kategorii.

Komentarze klientów w recenzjach i ankietach są przekształcane w kategorie analityczne tekstu. Kategorie te są pogrupowane w dziedziny odpowiednie dla Twojego konta (np. Personel, Transakcja, Zadowolenie, Experience itp.). *Filtruj opinie branżowe (od klientów) i opinie pracowników, aby ocenić sentyment klientów i pracowników.* 

Kategorie są następnie mierzone według sentymentu kategorii, co jest bardziej precyzyjną miarą zadowolenia klienta niż ocena 1–5 gwiazdek. Zastosowany do wszystkich legend lub wykresów, które pokazują sentyment kategorii, nasz algorytm dzieli treść recenzji na kategorie, które są oceniane oddzielnie (np. klient daje 4 gwiazdki w recenzji, w której zachwyca się uprzejmym lekarzem, ale narzeka na parkowanie).

Na przykład poniżej widać opinię z pozytywnym komentarzem dotyczącym kompetencji lekarza, która zawiera również negatywny komentarz dotyczący czasu oczekiwania.



Algorytm może przynieść wynik 100 dla sentymentu w kategorii "Personel" (pozytywny) i 0 dla sentymentu w kategorii "Parking" (negatywny). Po przyznaniu ocen wszystkim zdaniom (0 dla negatywnych, 50 dla neutralnych, 100 dla pozytywnych), wynik każdej kategorii jest sumowany i dzielony przez całkowitą liczbę wzmianek dla danej kategorii.

### Przykład: 15 wzmianek o parkowaniu

5 negatywnych = (0x5) = 0 8 pozytywnych = (8×100) = 800 2 neutralne = (2×50) = 100 0+800+100=900 900/15 = 60

Sentyment kategorii Parking wynosi 60.

Polegaj na średniej w branży, aby określić, czy każdy wynik sentymentu dla kategorii jest idealny (powyżej lub poniżej średniej w branży). Ogólnie rzecz biorąc, podział wyniku sentymentu kształtuje się następująco:





#### Mocne i słabe strony w porównaniu z branżą:

Mocne i słabe strony dostarczają listę kategorii, które mają największy wpływ na Twoją ocenę w gwiazdkach. Mocne strony to te kategorie, które najbardziej podnoszą Twoją ocenę w gwiazdkach, a słabe strony to te, które najbardziej obniżają Twoją ocenę w gwiazdkach.

**Uwaga:** Nie wiesz, w której branży figuruje Twoja firma? Zapoznaj się z Ustawieniami administratora na platformie Reputation i kliknij opcję Ustawienia ogólne. Branża jest wymieniona w zakładce Informacje o firmie.

| Pozycja   | Opis   |
|-----------|--|
| Sentyment | Kategorie, które mają najwyższą średnią ocenę dla opinii z tym<br>znacznikiem. (Średnia ocena nie jest wyświetlana, ale obliczana na<br>końcu). Zobacz powyżej, aby dowiedzieć się, jak obliczany jest<br>sentyment kategorii.   |
| kategorii | Szara kropka na słupku to średnia branżowa dla tej kategorii, która<br>daje poczucie, jak sobie radzisz w porównaniu z podobnymi<br>kategoriami.   |
| Wzmianki  | Łączna liczba przypadków, w których ta kategoria jest obecna w recenzjach i ankietach dla danych filtrów.  |
| Wpływ     | Konserwatywny szacunek wpływu tej kategorii na średnią ocenę w<br>gwiazdkach. Ponieważ kategorie w przypadku mocnych i słabych<br>stron są sortowane według wpływu w porządku malejącym, najpierw<br>skup się na tych kategoriach, zwłaszcza na słabych stronach.<br>Największy wpływ na średnią ocenę w gwiazdkach będzie miało<br>rozwiązanie problemów konsumenckich. |
|           | Wpływ jest dostosowany do każdej branży. (Oblicza średnią ocenę w<br>gwiazdkach dla każdej branży i szacuje wpływ każdej kategorii,<br>porównując ją ze średnią branżową). "Niski" wpływ wskazuje, że<br>potencjalny wpływ kategorii jest mniejszy niż 1/100 gwiazdki.   |
|           | Przykładowe frazy dotyczące danego tematu, wyodrębnione z recenzji<br>lub ankiet. Wybrane komentarze reprezentują te, które algorytm może<br>zidentyfikować jako najbardziej pozytywne lub negatywne i które są<br>najbardziej aktualne w tej kategorii.   |
| Cytaty    | Jeśli nie są wyświetlane żadne cytaty, oznacza to brak fraz lub<br>odpowiedniego poziomu pewności na platformie. Aby zobaczyć<br>wszystkie cytaty, przejdź do Mapy sentymentu, a następnie do danej<br>kategorii według Cytatów klientów.  |

### Mocne strony

Wyświetla sentyment, siłę opinii, wpływ i próbkę maksymalnie sześciu cytatów klientów dla każdej kategorii. Definicje poszczególnych pozycji znajdują się powyżej.

| Strengths  | Strengths                         |   |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Categories with the highest positive impact on the average star rating |                                   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| People Skills 🗊  | 89                                | <ul> <li>Dr. Olsen was professional, understanding.</li> <li>BDP eye center, was very caring, test were done, and explained to me, very thorough.</li> </ul>  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mentions ③   | 0 9100<br>793 Reviews and Surveys | <ul> <li>Everyone here was so polite and helpful and kind.</li> <li>Why are you spell it was very nice I would rate at 100% all the people that<br/>check my eyes are very friendly and knowledgeable and the eye doctor<br/>was the same friendly and knowledgeable and very very kind.</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |  |
| Impact   | ☆+0.23                            | The staff was very nice and thorough.   |  |  |  |  |  |  |  |

#### Słabe strony

Wyświetla sentyment, siłę opinii, wpływ i próbkę maksymalnie sześciu cytatów klientów dla każdej kategorii. Definicje poszczególnych pozycji znajdują się powyżej.

| Weaknesses<br>Categories with the highest negative impact on the average star rating |           |                |     |  |  |  |
|--|-----------|----------------|-----|--|--|--|
| Affordability / Val  | ue 🗈      | 40             | 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 🚯   | 81 Review | ws 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>  |  |  |
| Impact   | ☆ -0.06   |                |     |  |  |  |



#### Mapa sentymentu

Wielkość pola na mapie wskazuje na siłę recenzji/ankiet powiązanych z kategorią. Najedź kursorem na pole, aby zobaczyć siłę recenzji/ankiet w tej kategorii, a także wynik sentymentu kategorii na 100 punktów. Pole "Inne" reprezentuje kategorie, które mogą pojawić się w mniej niż 1% recenzji i ankiet.



Kolorystyka reprezentuje ocenę sentymentu kategorii we frazach użytych w recenzjach i/lub ankietach oznaczonych tą kategorią. Każda recenzja może mieć pozytywny (100), negatywny (0) lub neutralny (50) sentyment kategorii.



#### Sentyment według kategorii

Pokazuje wszystkie kategorie posortowane według największej liczby wzmianek w recenzjach i ankietach. Zobacz według średniej oceny w gwiazdkach (1–5) i porównaj poprzednie i bieżące okresy według kategorii sentymentu (0 do 100).

|                   | Mentions 🔅          | Average<br>Rating |                                |                             | nt 🕕                                    |                         |              |              |     |
|-------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|--------------|--------------|-----|
| Category Name 🗧 🤤 | Current Period<br>🔤 | Current Period    | Current<br>Period<br>Average ⇔ | Change From<br>Prev. Period | Prev. Period Trend                      | Current Period<br>Trend | Current Peri | od Breakdown |     |
| People Skills 🕕   | 793                 | 4.6 /5            | <b>89</b> /100                 | -4/100                      |   |                         |              |              | 900 |
| Staff 🕧           | 736                 | 4.5 /5            | <b>89</b> /100                 | -3/100                      |   |                         |              |              |     |
| Transparency 🗓    | 323                 | 4.6 /5            | <b>88</b> /100                 | -1/100                      | ~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~ |                         |              |              |     |

# Reputation

© 2022 Reputation, Inc. | 10

| Kolumna   | Opis   |
|---|--|
| Nazwa kategorii                                   | Nazwa tematu dla powiązanych kategorii związanych z<br>recenzją i/lub komentarzami do ankiety. Każda recenzja/ankieta<br>może zawierać wiele znaczników kategorii (np. "Personel"<br>może zawierać wzmianki związane z "Profesjonalizmem<br>personelu" i "Ludźmi").          |
| Wzmianki –<br>bieżący okres                       | Jest to łączna liczba recenzji i/lub ankiet z tym konkretnym<br>znacznikiem kategorii. Każda recenzja/ankieta może mieć wiele<br>znaczników kategorii, więc ta liczba nie musi dokładnie<br>odpowiadać łącznej liczbie recenzji i/lub ankiet otrzymanych w<br>danym okresie. |
| Średnia ocena –<br>bieżący okres                  | Średnia ocena w gwiazdkach (skala 1–5) z opinii i/lub ankiet zawierających tę kategorię.   |
| Sentyment<br>kategorii                            | Więcej informacji na temat sentymentu kategorii znajduje się na stronie 8 powyżej.   |
| Średnia za<br>bieżący okres                       | Średnia kategoria sentymentu dla bieżącego okresu.   |
| Zmiana w<br>stosunku do<br>poprzedniego<br>okresu | Zmiana sentymentu kategorii w porównaniu z poprzednim okresem.   |
| Trend w<br>poprzednim<br>okresie                  | Trend sentymentu kategorii z recenzji z poprzedniego okresu,<br>które obejmują tę kategorię. Przerywana linia odpowiada<br>wartości 50.  |
| Trend w bieżącym<br>okresie                       | Trend sentymentu kategorii z recenzji z bieżącego okresu, które obejmują tę kategorię. Przerywana linia odpowiada wartości 50.   |
| Rozbicie danych<br>za bieżący okres               | Łączna liczba recenzji, które obejmują tę kategorię, w podziale<br>na pozytywne (zielone), negatywne (czerwone) i neutralne<br>(żółte).  |



### Karta Trendy

Przeglądaj trendy w czasie w podziale na sentyment klientów i spersonalizowane kategorie. Wykres trendu sentymentu w czasie pokazuje pozytywne dane (zielone słupki), neutralne (żółte słupki) i negatywne (czerwone słupki). Najedź kursorem na różne słupki, aby wyświetlić dodatkowe statystyki.



Analizuj trendy według kategorii pod kątem siły opinii klientów, zmiany siły między poprzednimi i bieżącymi okresami oraz zmiany sentymentu. Kliknij każdą kategorię, aby wyświetlić dane według lokalizacji, czasu i cytatów klienta.

| Trendir   | ng Categories   | Sentiment: A            | All 👻 Current perio | od vs Previous period 👻 | Hide locations with fewer than 10 commen |                  |  |  |  |  |
|-----------|---|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|------------------|--|--|--|--|
| Categorie | ategories with the most volume change from Oct 06, 2020 - Oct 05, 2021 to Oct 06, 2021 - Oct 05, 2022 |                         |                     |                         |  |                  |  |  |  |  |
| Rank      | Category  | Previ                   | ious Period Volume  | Current Period Volume   | Volume Change 🍦                          | Sentiment Change |  |  |  |  |
| 1         | Staff   | 665                     |                     | 742                     | 77                                       | <b>↓</b> -3      |  |  |  |  |
| 2         | People Skills   | 732<br>View by Location | _                   | 792                     | 60                                       | <b>↓</b> -3      |  |  |  |  |
| 3         | People  | View by Time            |                     | 669                     | 55                                       | =0               |  |  |  |  |
| 4         | Doctor Competence   | view customer Quot      | tes                 | 281                     | 53                                       | ↓-4              |  |  |  |  |

### Przechodzenie do szczegółów kategorii

Jeśli chodzi o wpływ, zarówno siła kategorii opinii, jak i ocena są ważne.

Uwaga: Średnia ocena w gwiazdkach na karcie Podsumowanie, która reprezentuje średnią dla wszystkich wybranych lokalizacji. Powiedzmy, że to 4,0. Nawet jeśli dana kategoria ma dużą siłę recenzji, ale jest również oceniana jako równoważna 4,0, wpływ tej kategorii nie będzie tak duży w porównaniu z kategorią o tej samej sile recenzji, ale z oceną, która różni się od średniej.

Każda grafika i każdy wykres na karcie Informacje według kategorii zapewniają doskonały przegląd sentymentu i opinii klientów. Zagłęb się w pełne komentarze w celu dokładniejszej analizy opinii klientów.

#### Aby wyświetlić szczegółowe dane:

 Kliknij wewnątrz kategorii z poziomu sekcji Mapa sentymentu, Sentyment według lokalizacji lub Liderzy, aby przejść do szczegółów. Wybierz opcję Wyświetl według lokalizacji, Wyświetl według czasu lub Wyświetl cytaty klientów.



- 2. W oknie wyskakującym kliknij element wykresu, aby wyświetlić chmurę słów i powiązane komentarze.
- **3.** W sekcji Cytaty w tabeli kliknij, aby zobaczyć pełną recenzję lub ankietę, z której wybrano komentarz.

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



# **Eksplorator Experience**

Porównaj swoją firmę z branżą we wszystkich kategoriach, które mają największe znaczenie.

Karta Eksplorator umożliwia monitorowanie i analizowanie wyników firmy, wykrywanie trendów i schematów dotyczących opinii klientów oraz wprowadzanie przemyślanych usprawnień operacyjnych dzięki korzystaniu z wizualnych porównań dla całej branży i chmur wyrazów prezentujących popularne frazy występujące w recenzjach i ankietach.

Eksplorator zawiera tylko recenzje i ankiety z komentarzami, które zawierają istotne opinie. Wyniki wykluczają puste recenzje lub ankiety (tj. brak komentarzy), a także komentarze, które są zbyt krótkie lub ogólne.

### Filtry górne

Filtry górne wpływają na to, jakie dane są wyświetlane na karcie. Można również filtrować według typu opinii (branża lub pracownicy) oraz według ankiet (wszystkie lub zaznaczyć poszczególne ankiety).

| All  | CITY<br>All                  | All        | - All | • |
|--|------------------------------|------------|-------|---|
| BRAND  |                              | DATE RANGE | •     |   |
|  |                              |            |       |   |
| Hide Filters                                       | C Reset Filters              |            |       |   |
| <ul> <li>Hide Filters</li> </ul>                   | C Reset Filters              |            |       |   |
| <ul> <li>Hide Filters</li> <li>Industry</li> </ul> | C <sup>I</sup> Reset Filters |            |       |   |
| Hide Filters     Industry     FEEDBACK TYPE        | C <sup>2</sup> Reset Filters |            |       |   |

# Wykres Tornado

Zaznacz pole wyboru Porównaj z branżą, aby wyświetlić dane dotyczące udziału w głosie.

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

| Kolumna              | Opis  |
|----------------------|---|
| Domena               | Komentarze klientów w recenzjach i ankietach są przekształcane w kategorie analityczne tekstu. Kategorie te są pogrupowane w domenach dostosowanych do Twojego konta na podstawie branży działalności. Rozwiń każdą domenę, aby zobaczyć zawarte w niej wyniki podzielone według kategorii. |
| Wzmianki             | Liczba wzmianek jest równa liczbie komentarzy, które zawierają tę<br>kategorię. Kategoria jest liczona tylko raz dla komentarza, nawet jeśli<br>istnieje wiele fraz w tym komentarzu, które mówią o tej kategorii.  |
| Udział w<br>głosie   | Wymaga zaznaczenia pola Porównaj z branżą. Reprezentuje siłę opinii według kategorii w porównaniu z branżą.   |
| Średnia<br>ocena     | Średnia wszystkich ocen w gwiazdkach z recenzji i ankiet<br>oznaczonych tagami w podziale na kategorie. Skala oceny wynosi od<br>1 do 5, z dokładnością do jednego miejsca po przecinku.  |
|                      | Zaznacz to pole wyboru, aby zastosować nakładkę w postaci<br>kreskowanego słupka, która identyfikuje wyniki według kategorii w<br>całej branży. Przykład:   |
|                      | Jeśli zielony słupek jest dłuższy niż kreskowany słupek, Twoja firma przewyższa branżę w tej kategorii.   |
| Porównaj z<br>branżą |   |
|                      | Jeśli czerwony słupek jest dłuższy niż kreskowany słupek, Twoja firma potrzebuje poprawy w tej kategorii w porównaniu z branżą.   |
|                      |   |

# Reputation

### Przechodzenie do szczegółów wykresów

Kliknij dowolną domenę lub kategorię na wykresie Tornado, aby szczegółowo zapoznać się z opiniami w tej kategorii tematycznej. Przechodź między trzema wykresami, jeśli są dostępne.

### **Filtry**

Filtry górne wpływają na to, jakie dane są wyświetlane na karcie. Możesz również filtrować według typu opinii (dotyczące branży lub pracowników), kategorii (pełna lista domen i kategorii dla Twojej branży, wybierz jedną), sentymentu (wszystkie opinie, pozytywne, neutralne lub negatywne) oraz ankiet (wszystkie lub zaznaczone).

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

### Wykres lokalizacji

Wyświetl podział sentymentu według lokalizacji dla wybranej kategorii. Najedź kursorem na wykres, aby uzyskać dodatkowe informacje. Uwzględnij wszystkie lokalizacje, 30 najlepszych lub 30 najsłabszych na wykresie.



### Wykres trendu sentymentu

Wyświetl podział sentymentu (ocena pozytywna, neutralna, negatywna i średnia) w wybranym zakresie dat. Najedź kursorem na wykres, aby uzyskać dodatkowe informacje.



### Chmura wyrazów

Uzyskaj migawkę najczęściej wymienianych słów kluczowych i wyrażeń w opinii dla wybranej kategorii. Wielkość każdego słowa wskazuje na jego częstotliwość lub znaczenie, a frazy są kodowane kolorystycznie zgodnie z sentymentem recenzji. Kliknij słowo kluczowe lub wyrażenie, by wyświetlić listę recenzji, w której zostało wymienione.



### Obszar szczegółów

U dołu strony wyświetlane są pełne recenzje i ankiety oznaczone znacznikami dla wybranej kategorii, które zasilają powyższe wykresy. Możesz odpowiedzieć, oznaczyć jako przeczytane/nieprzeczytane, oznaczyć/odznaczyć, opublikować/cofnąć publikację, przekazać dalej i udostępnić na połączonych stronach mediów społecznościowych z odpowiednimi uprawnieniami roli.



## **Opcje Eksploratora**

Aby uzyskać dostęp do dodatkowych opcji, kliknij wielokropek w prawym górnym rogu. Dostępne opcje: Pobierz plik PDF, Pobierz plik CSV, Zaplanuj lub Przekaż dalej. Wszystkie filtry, które są obecnie stosowane do zestawu danych, będą nadal używane we wszystkich opcjach prośby.

**Uwaga:** Operacje zajmujące więcej czasu z uwagi na konieczność przetworzenia dużych ilości danych mogą spowodować wywołanie okienka, które umożliwia oczekiwanie na kontynuowanie operacji jako pobierania danych (wymaga pozostania na stronie) albo oczekiwanie na e-maila z łączem umożliwiającym pobranie danych (nie wymaga pozostania na stronie).

| Орсја               | Opis   |
|---------------------|--|
| Pobierz plik<br>PDF | Eksportuj bieżący zestaw danych do raportu w formacie PDF. Strona tytułowa raportu zawiera logo Twojego konta, nazwę raportu, wybrany okres i wybrane lokalizacje.   |
| Pobierz plik<br>CSV | Eksportuj bieżący zestaw danych do formatu CSV.  |
| Zaplanuj            | Utwórz zaplanowany raport, aby automatycznie wysyłać e-maile z<br>bieżącymi danymi w postaci załączników w formacie PDF lub CSV<br>innym użytkownikom platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji)<br>lub na adresy spoza konta. Podaj nazwę raportu, częstotliwość<br>(dzienną, tygodniową, miesięczną, kwartalną, roczną), format i<br>wiadomość, które mają być zawarte w treści wiadomości e-mail.<br>Zaplanowane raporty można edytować na karcie Raporty. |
| Przekaż<br>dalej    | Wyślij bieżący zestaw danych w e-mailu wraz z załącznikiem w<br>formacie PDF lub CSV do innych użytkowników platformy (według<br>nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Określ<br>temat i tekst, które mają być zawarte w treści wiadomości e-mail.  |

E-maile z raportami zawierają łącze z przekierowaniem do raportu oraz łącze otwierające raport na platformie, które umożliwia interakcje z danymi i personalizację (dostępne dla uwierzytelnionych użytkowników konta). <u>Łącza do raportów są aktywne przez 7 dni.</u>



# Analizy przypadku

Przekształć opinie w paliwo dla rozwoju Twojej firmy dzięki przydatnym informacjom z rozwiązania Experience oferowanego przez Reputation. Nasze badania wskazują na bezpośredni wpływ na Experience klientów i przychody. Przeczytaj, w jaki sposób prawdziwi klienci Reputation wykorzystali Experience, aby uzyskać przydatne informacje i poprawić swoje priorytety biznesowe.

### Anonimowy dealer motoryzacyjny.

Ten międzynarodowy dealer motoryzacyjny jest znany z łączenia technologii i inżynierii w celu tworzenia samochodów, które zapewniają całkowitą satysfakcję klienta.

Przyszli do nas, szukając pomocy w przejściu od tradycyjnego, fragmentarycznego podejścia CX (Customer Experience) do jednej platformy RXM (Reputation Experience Management). Ponadto chcieli wskazać i poprawić niedociągnięcia w sieci dealerów oraz zapewnić strategicznym menedżerom wgląd w podstawowe wskaźniki wydajności i informacje.



### Działania

**1.** Umieszczenie recenzji i opinii na jednej, centralnej platformie sieciowej. 2. Wykorzystanie szybkich ankiet i syndykacji, aby zebrać Experience klientów i promować dobre wyniki lokalnych dealerów.

### Wyniki



Wzrost siły recenzji o 34% (ze spadkiem negatywnego sentymentu o 0,5%)



Średnia ocena w gwiazdkach dla wszystkich dealerów: 4,6



Nr 1 we wiodącym rankingu w raporcie Reputation za 2020 r.

### Efekt RXM

Scentralizowane zarządzanie opiniami klientów pomogło ponad tysiącowi punktów dealerskich poprawić CX i wygenerować bardziej pozytywne opinie, aby poprawić sentyment online.



### Spartanburg Regional Healthcare System

Spartanburg Regional Healthcare System jest zintegrowanym systemem świadczenia opieki zdrowotnej, który zapewnia opiekę od urodzenia do późnej starości.

Spartanburg zwrócił się do Reputation o pomoc w zakresie następujących priorytetów biznesowych:

- Zwiększenie ilości danych dotyczących Experience pacjentów
- Wykorzystanie opinii pacjentów jako kryteriów oceny dostawcy
- Zrozumienie sentymentu i wykorzystanie go do poprawy działalności operacyjnej

### Działania

 Uruchomienie ankiet w celu szybkiego zbierania opinii. 2. Wykorzystanie Dystrybutora recenzji, aby przekształcić oceny z ankiet w recenzje skierowane do opinii publicznej. **3.** Dodanie Informacji o Experience, aby odkryć trendy w opiniach.

### Wyniki



Średnia liczba odpowiedzi na ankietę w miesiącu: 10,4 tys.



Wzrost siły recenzji o 655% (ze względu na oceny z ankiet)



Średnia ocena Google: 4,8 (wcześniej 3,5)

### Efekt RXM

To, co zaczęło się od ankiet, zmieniło się w coś znacznie szerszego. Nasze proste narzędzie do ankiet wygenerowało tysiące odpowiedzi miesięcznie, co z kolei doprowadziło do opublikowania tysięcy nowych recenzji w profilach firmowych Google. Dotarcie w ten sposób do głosu cichej większości doprowadziło do ogromnego skoku w ocenach Google.





# Płatne usługi premium

# Wykorzystaj umiejętności naszych ekspertów od płatnych usług premium.

Chociaż staramy się, aby nasza platforma była intuicyjna i wydajna, rozumiemy, że Twój czas jest cenny; zasoby i przepustowość mogą być ograniczone. Reputation ma dedykowany zespół ekspertów, którzy pomogą Ci zarządzać profilami firmowymi, optymalizować SEO oraz publikować i moderować Twoje posty społecznościowe oraz zarządzać nimi – jednocześnie zarządzając odpowiedziami na recenzje. Możemy zagwarantować doskonałość obsługi klienta dzięki zestawowi usług o wartości dodanej, które są zasilane przez naszą platformę i produkty. Eksperci pomogą w następujących kwestiach:

- Wyjście poza **dokładność** (zarządzane profile firmowe)
- Maksymalizacja atrakcyjności profili firmowych (usługi zarządzane dla Google)
- Wykorzystanie potęgi mediów społecznościowych (zarządzane media społecznościowe)
- Marka, która dba najbardziej, wygrywa (zarządzana odpowiedź na recenzję)



Skontaktuj się z opiekunem konta, aby uzyskać więcej informacji na temat naszych płatnych usług premium.



# Dodatkowe zasoby

Zapoznaj się z naszym pełnym zestawem instrukcji dla użytkowników, aby dowiedzieć się więcej o platformie Reputation.

- Działania
- Ustawienia administracyjne
- Brand Social
- Profile firmowe
- Panele nawigacyjne
- Skrzynka odbiorcza
- Aplikacja mobilna
- Strony i lokalizatory
- Rep Connect

- Wskaźnik reputacji
- Raporty
- Wnioski
- Recenzje
- Nasłuch mediów społecznościowych
- Zestaw narzędzi społecznościowych
- Ankiety
- Widżety

