

# Percep**çõ**es Da Experiência



## Índice

I.	Visão geral da Experience2
П.	<ul> <li>a. Insights de Experience</li> <li>b. Aba "Resumo"</li> <li>c. Aba "Insights por localidade"</li> <li>d. Aba "Insights por categoria"</li> <li>e. Aba "Tendências"</li> <li>f. Explorando as categorias</li> <li>Experience o "Explorar"</li></ul>
	<ul> <li>a. Filtros da parte superior</li> <li>b. Gráfico de tornado</li> <li>c. Explorando os gráficos</li> <li>d. Opções da aba "Explorar"</li> <li>e. Estudos de caso</li> </ul>
Ш.	Serviços Pagos Premium21
IV.	Recursos adicionais

## Visão geral da Experience

Identifique e aborde as questões e fraquezas emergentes antes que estas tenham impacto na sua reputação.

A aba **"Experience"** fornece ferramentas de Análise de Sentimento que oferecem uma visão instantânea de palavras, categorias e temas comuns que aparecem no feedback dos clientes de toda a web e daqueles recolhidos a partir de pesquisas de primeira mão. Identifique instantaneamente pontos fortes ou fracos a nível corporativo ou por localidade, e saiba onde concentrar os seus esforços.

## Insights de Experience

A aba "Insights" agrupa o feedback das pesquisas e avaliações em categorias, utilizando a análise de texto para fornecer informações sobre o que o seu negócio está fazendo bem e sobre quais áreas precisam ser melhoradas.





## Aba "Resumo"

Veja um resumo da análise do seu feedback, incluindo detalhes sobre a origem do feedback, o total de comentários incluídos e o sentimento geral. Veja os sentimentos por fonte para identificar qual fonte de feedback requer sua atenção primeiro.

Opção	Descrição								
Volume de feedback	Volume proporcional das cinco principais fontes de avaliação. Passe o seu mouse sobre uma fonte para visualizar a porcentagem do total.								
Sentimento	Classificação média por estrelas de feedbacks e pesquisas (com uma questão de classificação incluída). A porcentagem de sentimento é dividida em Positiva, Neutra e Negativa.								
	<ul><li>Ajuste os intros da parte superior em "Ponte" para ver o feedback por fonte.</li><li>Para ver o feedback do sentimento do setor (cliente) em comparação ao feedback do empregado, ajuste o filtro para "Tipo de feedback".</li></ul>								
Sentimento por fonte	Para ver o feedback do sentimento do setor (cliente) em comparação ao feedback do empregado, ajuste o filtro para "Tipo de feedback". Veja as tendências de sentimento por fonte de feedback, divididas em positivos (barras verdes), neutros (barras amarelas), negativos (barras vermelhas) e fontes sem classificação (barras cinza). Considere usar esta tabela para comparar o feedback de pesquisas com fontes de avaliação de terceiros para entender melhor as perguntas que você deve fazer em suas pesquisas para avaliar o sentimento de forma precisa. Você também pode utilizá-lo como mecanismo de controle contra a manipulação do sistema, sempre que sejam oferecidos incentivos para o feedback primário (pesquisas).								

## Aba "Insights por localidade"

Veja insights detalhados por localidade, incluindo sentimento por localidade, localidades com melhor desempenho e seus fatores de melhoria, e localidades que precisam de atenção, juntamente com seus fatores de declínio.

A aba "Insights por localidade" fica disponível se você selecionar duas ou mais localidades nos filtros. <u>Se você não tiver mais que uma localidade configurada ou se o</u> <u>seu usuário só tiver acesso a uma localidade, a aba "Insights por localidade" não</u> <u>aparecerá no seu painel.</u>

## Sentimento por localidade

Veja como grupos de localidades têm impacto na classificação geral por estrelas da sua empresa. Por exemplo, se você selecionar "Estado" no filtro "Agrupar por", será possível estimar a influência que cada estado e as suas localidades correspondentes têm na classificação geral por estrelas da empresa.



Coluna	Descrição
Classificação	O agrupamento selecionado classificado em primeiro de acordo com a coluna organizada. A ordem padrão é pelo agrupamento com a classificação média mais alta.
Agrupar por	O nome do agrupamento selecionado no filtro "Agrupar por" e as três categorias que mais contribuem para a pontuação de impacto (ver abaixo). Clique em uma categoria para ver os detalhes por horário ou para ver as citações dos clientes e uma nuvem de palavras relacionada à categoria selecionada para aquele grupo de localidades.
Classificação	A classificação média das avaliações e pesquisas para o grupo selecionado de localidades em um dado período de tempo, codificados por cores de acordo com o Sentimento.
Alteração de classificação	A alteração da classificação (em décimos de ponto/estrela) do grupo de localidades em relação ao período comparável de tempo anterior.
Volume de feedback	O volume de avaliações e envios de pesquisas do grupo.
	A influência que um grupo de localidades tem na classificação geral por estrelas, medida em centésimos de ponto/estrela. "Baixo" indica um impacto com um valor entre -0,01 e 0,01.
Impacto	O impacto é calculado relativamente à média do setor. Por exemplo, se a média do setor for 3,5, e uma única avaliação de 4 estrelas tiver duas categorias positivas associadas a ela, cada uma dessas categorias terá um impacto de +0,25 na classificação (4,0 - 3,5 = 0,5) / 2.

**Nota:** o impacto não é exibido quando o "Agrupar por" é posto em "Localidade", uma vez que o impacto de uma única localidade geralmente não é 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	

**Reputation** Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

© 2022 Reputation, Inc. | 5

## Maiores mudanças - Parabéns

Lista as localidades com a maior mudança de classificação (positiva) para o período de tempo escolhido. Apresenta as categorias que mais contribuíram para a melhoria. Retire as localidades com menos comentários para obter insights mais relevantes. Clique em uma localidade específica ou nas categorias para mergulhar mais profundamente nos dados, compreenda a lógica por trás do feedback recebido ao visualizar detalhes por horário ou citações de clientes, e impulsione mudanças acionáveis.

Big Move	ers				Hide locations with fewer than 10 comments 🔹
Kudos Highest ave	erage rating improvement fro	om Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct	03, 2021 - Oct 02, 2	022	
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	۵.1	StaffPeople SkillsDoctor Competence

### Maiores mudanças – Atenção necessária

Lista as localidades com a maior mudança de classificação (negativa) para o período de tempo escolhido. Apresenta as categorias que mais contribuíram para o declínio. Retire as localidades com menos comentários para obter insights mais relevantes. Clique em uma categoria para ver detalhes por horário ou para ver citações de clientes e uma nuvem de palavras relacionada à categoria selecionada para aquela localidade.

Needs Att Highest rat	Needs Attention Highest rating decline from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022									
Rank	Location $\Leftrightarrow$	Feedback Volume 🛛 🔶	Rating	Rating Change  🌷	Drivers of Decline					
1	BDP - East Mesa	35	3.2 /5	⊽0.9	StaffPeople SkillsAffordability / Value					
2	BDP - Mesa	64	4.2 /5	⊽0.4	People Skills Staff Transparency					
3	BDP - Phoenix	215	4.3 /5	♥0.2	People Skills Wait Time Staff					

## Aba "Insights por categoria"

Veja insights detalhados por categoria, incluindo pontos fortes e fracos com maior impacto na classificação média por estrelas, um mapa de sentimentos interativo e os sentimentos detalhados por categoria.

Os comentários do cliente em avaliações e pesquisas são transformados em categorias de análise de texto. Essas categorias são agrupadas dentro dos domínios que são personalizados para sua conta (por exemplo: Pessoal, Transação, Satisfação, Experience, etc.). *Filtre entre feedbacks de empregados e do setor (cliente) para comparar o sentimento do cliente com sentimento do empregado.* 

As categorias são então medidas por sentimento da categoria, que é uma medida mais precisa da satisfação do cliente do que uma classificação de 1-5 estrelas. Aplicado a todas as legendas ou tabelas que mostram o sentimento da categoria, o nosso algoritmo divide o conteúdo das avaliações em categorias que são pontuadas separadamente (por exemplo: um cliente dá 4 estrelas numa avaliação que elogia o médico educado mas reclama do estacionamento).

Por exemplo, a imagem abaixo mostra um comentário positivo sobre a competência médica, mas também inclui um comentário negativo sobre o tempo de espera.



O algoritmo pode marcar 100 para o sentimento em "Pessoal" (positivo) e 0 para o sentimento em "Estacionamento" (negativo). Após todas as frases receberem uma pontuação (0 negativa, 50 neutra, 100 positiva), a pontuação de cada categoria é somada e dividida pelo número total de menções para aquela categoria.

#### Exemplo: 15 menções totais para "Estacionamento"

Cinco são negativas =  $(0 \times 5) = 0$ Oito são positivas =  $(8 \times 100) = 800$ Duas são neutras =  $(2 \times 50) = 100$ 0 + 800 + 100 = 900900/15 = 60

O sentimento da categoria "Estacionamento" é igual a 60.

Baseie-se na média do setor para determinar se a pontuação de sentimento de cada categoria é ideal (acima ou abaixo da média do setor). Geralmente, a pontuação de sentimento é classificada da seguinte forma:



### Pontos fortes e fracos relativos ao setor:

Os Pontos Fortes e Pontos Fracos fornecem uma lista de categorias que têm o maior impacto na sua classificação por estrelas. Pontos Fortes são as categorias que mais aumentam sua classificação por estrelas, e pontos fracos são as que mais diminuem sua classificação por estrelas.

**Nota:** não tem certeza sob qual setor seu negócio está listado? Vá até os "Ajustes do administrador" na plataforma Reputation e então clique em "Ajustes gerais". O setor é listado nas "Informações da empresa".

ltem	Descrição
Sentimento da	As categorias que têm a classificação média mais alta para o feedback com essa etiqueta (a classificação média não é exibida mas é calculada no verso.) Veja acima como é calculado o sentimento da categoria.
categoria	O ponto cinza na barra é a média do setor para a categoria, que serve para dar uma ideia de como você está se saindo em comparação com categorias semelhantes.
Menções	Número total de vezes que a categoria está presente nas avaliações e pesquisas para os filtros em questão.
Impacto	Uma estimativa conservadora da influência da categoria sobre a classificação média por estrelas. As categorias em Pontos Fortes e Pontos Fracos são ordenadas por impacto em ordem decrescente, portanto concentre-se primeiro nestas categorias, e especialmente nos Pontos Fracos. A abordagem das questões relacionadas de clientes provavelmente terá o maior impacto na classificação média por estrelas.
	O impacto é adaptado a cada setor (calculamos uma classificação média por estrelas para cada setor e estimamos o impacto de cada categoria, comparando-o com a média do setor). O impacto "baixo" indica que o impacto potencial de uma categoria é inferior a 1/100 de uma estrela.
<b>0</b>	Frases sobre um tópico extraídas de avaliações ou pesquisas. Os comentários selecionados representam aqueles que o algoritmo pôde identificar como mais positivos ou negativos, e os mais recentes na categoria em questão.
Citações	Se não forem apresentadas citações, quer dizer que a plataforma não tem uma frase, ou não tem o nível de confiança necessário para exibí- las. Para ver todas as citações, vá para o "Mapa de sentimentos" e explore o azulejo da categoria por "Citações de clientes".

#### **Pontos Fortes**

Lista sentimento, volume de feedback, impacto e uma amostra de até seis citações de clientes para cada categoria. Veja acima as definições de cada item.

Strengths	Strengths								
Categories with the hig	Categories with the highest positive impact on the average star rating								
People Skills (i)	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>							
	0 9100	<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</li> </ul>							
Mentions 💿	793 Reviews and Surveys	check my eyes are very friendly and knowledgeable and the eye doctor was the same friendly and knowledgeable and very very kind . • The staff was very nice and thorough.							
Mentions 🕕 Impact	793 Reviews and Surveys	<ul> <li>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 eye doctor was the same friendly and knowledgeable and very very kind .</li> <li>The staff was very nice and thorough.</li> </ul>							

### **Pontos Fracos**

Lista sentimento, volume de feedback, impacto e uma amostra de até seis citações de clientes para cada categoria. Veja acima as definições de cada item.

Categories with the highest negative impact on the average star rating Affordability / Value  + It should not require my prompt to request the refund for the Care Plus	Weaknesses	Neaknesses						
Affordability / Value ①	Categories with the high	ategories with the highest negative impact on the average star rating						
Category Sentiment       47       100         Mentions ①       81 Reviews and Surveys       100         Impact       \$2.006	Affordability / Val Category Sentiment Mentions ① Impact	ue ③ 0 81 Review ☆ -0.06	40 47 ws and Surveys	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> <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>			



#### Mapa de sentimentos

O tamanho da caixa no mapa indica o volume de avaliações/pesquisas associadas à categoria. Passe o cursor sobre uma caixa para ver o volume de avaliações/pesquisas naquela categoria, bem como a pontuação de sentimento da categoria em uma escala de 100 pontos. A caixa "Outros" representa categorias que aparecem em menos de 1% das avaliações e pesquisas.



A coloração representa a classificação de sentimento da categoria de frases dentro das avaliações e/ou pesquisas marcadas com aquela categoria. Cada avaliação pode ter um sentimento da categoria positivo (100), negativo (0) ou neutro (50).



#### Sentimento por categoria

Mostra todas as categorias ordenadas pelo maior volume de menções em avaliações e pesquisas. Veja por classificação média por estrelas (1-5) e compare os períodos anteriores com o atual por sentimento da categoria (0-100).

	Mentions 🕕	Average Rating	Category Sentiment 🕕						
Category Name 🗦	Current Period	Current Period	Current Period Average ⊖	Change From Prev. Period 승	Prev. Period Trend	Current Period Trend	Current Peri	od Breakdown	
							0 450		900
People Skills 🕕	793	4.6 /5	<b>89</b> /100	-4/100					
Staff 🚯	736	4.5 /5	<b>89</b> /100	-3/100					
Transparency	323	4.6 /5	<b>88</b> /100	-1/100	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~				



Coluna	Descrição
Nome da categoria	Nome do tópico para categoria(s) relacionada(s) associada(s) à avaliação e/ou aos comentários da pesquisa. Cada avaliação/pesquisa pode ter múltiplas etiquetas de categoria aplicadas (por exemplo: "Pessoal" pode ter menções relacionadas com "Profissionalismo do Pessoal" e "Pessoas").
Menções - Período atual	Este é o número total de avaliações e/ou pesquisas com esta etiqueta de categoria específica. Cada avaliação/pesquisa pode ter múltiplas etiquetas de categoria. Portanto, este número pode não ser idêntico ao volume total de avaliações e/ou pesquisas recebidos durante o período de tempo.
Classificação média - Período atual	A classificação média por estrelas (1-5) das avaliações e/ou pesquisas que incluem esta categoria.
Sentimento da categoria	Consulte a página 8 acima para mais explicações sobre o sentimento da categoria.
Média de período atual	O sentimento médio da categoria para o período de tempo atual.
Alteração em relação ao período anterior	A alteração no sentimento da categoria em relação ao período de tempo anterior.
Tendência do período anterior	A tendência do sentimento da categoria das avaliações do período de tempo anterior que incluem esta categoria. A linha tracejada representa 50.
Tendência do período atual	A tendência do sentimento da categoria a partir das avaliações do atual período de tempo que incluem esta categoria. A linha tracejada representa 50.
Divisão do período atual	O volume total das avaliações que incluem esta categoria, dividido em positivo (verde), negativo (vermelho), e neutro (amarelo).



## Aba "Tendências"

Veja as tendências ao longo do tempo, discriminadas por sentimento do cliente e por suas categorias personalizadas. O gráfico "Tendência do sentimento ao longo do tempo" mostra dados positivos (barras verdes), neutros (barras amarelas), e negativos (barras vermelhas). Passe o cursor sobre as diferentes barras para ver estatísticas adicionais.



Analise tendências por categoria para o volume de feedback do cliente, mudança de volume entre os períodos anteriores e o atual, e mudança de sentimento. Clique em cada categoria para ver os dados por localidade e horário e as citações do cliente.

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



## Explorando as categorias

Em termos de impacto, tanto o volume de feedback da categoria como sua classificação são importantes.

**Nota:** a classificação média por estrelas da aba "Resumo", que representa a média para todas as localidades selecionadas. Digamos que seja 4,0. Se uma categoria específica tiver um grande volume de avaliações mas também tiver uma classificação próxima a 4,0, o impacto dela não será tão elevado em comparação a uma categoria com o mesmo volume de avaliações mas com uma classificação que difere da média.

Cada gráfico ou tabela incluído na aba "Insights por categoria" fornece uma visão geral importante do sentimento e do feedback dos clientes. Mergulhe mais profundamente nos comentários completos para uma análise mais rica do feedback dos clientes.

#### Para visualizar dados detalhados:

 Clique em uma categoria a partir do "Mapa de sentimentos", dos "Sentimentos por localidade", ou da seção de "Maiores mudanças" para explorar. Escolha "Ver por localidade", "Ver por horário" ou "Ver citações do cliente".



- 2. Na janela pop-up, clique em um elemento da tabela para revelar uma nuvem de palavras e comentários relacionados.
- **3.** Na seção "Citação" da tabela, clique para ver a avaliação completa ou citação de pesquisa a partir da qual o comentário foi selecionado.

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



## Experience o "Explorar"

Compare sua empresa com o setor nas categorias mais importantes.

A aba "Explorar" permite monitorizar e analisar o desempenho empresarial, identificar tendências e padrões de feedback dos clientes, e fazer melhorias operacionais informadas utilizando comparações visuais do setor e representações em nuvens de palavras de frases comuns em avaliações e pesquisas.

A aba "Explorar" inclui apenas avaliações e pesquisas que contenham comentários significativos. Os resultados excluem avaliações ou pesquisas em branco (ou seja, sem nenhum comentário), bem como comentários muito curtos ou genéricos.

## Filtros da parte superior

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados na aba. Também é possível filtrar por "Tipo de feedback" (setor ou empregados) e por "Pesquisas" (incluindo todas ou apenas as selecionadas).

All		r II	•	All	•	ZONE	•	
BRAND	SOU	IRCE		DATE RANGE				
All	- A	di	•	Last year	-			
A Hide Filters	C Reset Filters							
Industry								



## Gráfico de tornado

Marque a caixa "Comparar com o setor" para exibir os dados de share of voice.

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

Coluna	Descrição
Domínio	Os comentários do cliente em avaliações e pesquisas são transformados em categorias de análise de texto. Essas categorias são agrupadas nos domínios que são personalizados para sua conta com base no setor. Expanda cada domínio para ver os resultados detalhados pelas categorias que compõem cada domínio.
Menções	O número de menções é igual ao número de comentários que incluem esta categoria. Uma categoria é contada apenas uma vez para um comentário, mesmo que haja múltiplas frases no comentário que falem sobre a categoria em questão.
Share of voice	Requer que a caixa "Comparar com o setor" seja marcada. Representa seu volume de feedback por categoria em comparação com o setor.
Classificação média	A média de todas as classificações por estrelas das avaliações e pesquisas marcadas por categoria. A escala de classificação é de 1 a 5, com até uma casa decimal.
	Marque esta caixa para aplicar uma barra hachurada sobreposta que identifica resultados por categoria em todo o seu setor. Por exemplo:
Comparar com o setor	Se a barra verde sólida for mais longa que a barra hachurada, o seu negócio está ultrapassando o setor nessa categoria.
	Se a barra vermelha sólida for mais longa que a barra hachurada, o seu negócio está defasado nesta categoria em comparação com o setor.

## Explorando os gráficos

Clique em qualquer domínio ou categoria no gráfico de tornado para explorar melhor o feedback que alimenta esse tema. Alterne entre três gráficos, quando disponíveis.

#### **Filtros**

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados na aba. Também pode filtrar por "Tipo de feedback" (setor ou empregados), "Categoria" (lista completa de domínios e categorias para o seu setor, selecione um), "Sentimento" (todos os Sentimentos: Positivo, Neutro, ou Negativo) e por "Pesquisas" (incluindo todas ou apenas as selecionadas).

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

## Tabela de localidades

Veja um detalhamento de sentimentos por localidade para a categoria selecionada. Passe o cursor sobre a tabela para ver mais detalhes. Inclua todas as localidades, as 30 primeiras ou as 30 últimas na tabela.





#### Tabela de tendência dos sentimentos

Visualize o detalhamento de sentimentos (positivos, neutros, negativos e classificação média) no intervalo de datas selecionado. Passe o cursor sobre a tabela para ver mais detalhes.



#### Nuvem de palavras

Obtenha um apanhado geral das palavras-chave e frases mais mencionadas no seu feedback para a categoria selecionada. O tamanho de cada palavra indica sua frequência ou importância, e as frases são codificadas por cores de acordo com o sentimento da avaliação. Clique na palavra-chave ou expressão individual para ver a lista de avaliações onde foi mencionada.



#### Área de detalhes

A parte inferior da página exibe as avaliações e pesquisas completas, marcadas para sua categoria selecionada, que alimentam as tabelas acima. É possível responder, marcar os itens como lidos/deslidos, sinalizar/remover a sinalização, publicar/cancelar a publicação, encaminhar, e compartilhar em páginas de redes sociais conectadas com as devidas permissões de função.



## Opções da aba "Explorar"

Para acessar opções adicionais, clique nas reticências no canto superior direito. As opções incluem: Fazer download do PDF, Fazer download do CSV, Programar, e Encaminhar. Qualquer filtro atualmente aplicado ao conjunto de dados persistirá em todas as opções de solicitação.

**Observação:** as operações que demoram para processar grandes quantidades de dados podem ativar uma janela pop-up que permite que você aguarde a operação continuar como um download (é necessário permanecer na mesma tela) ou seja notificado por e-mail com um link para o download (você pode passar para outras telas).

Opção	Descrição
Fazer download do PDF	Exporte o conjunto de dados atual para um relatório PDF. A página de título do relatório inclui o logotipo da sua conta, nome do relatório, período de tempo selecionado, e localidades selecionadas.
Fazer download do CSV	Exporte o conjunto de dados atual para um formato CSV.
Programar	Crie um relatório programado para enviar automaticamente um e-mail com o conjunto de dados atual em forma de PDF ou CSV anexado para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função), ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique para um relatório: Nome, Frequência (diária, semanal, mensal, trimestral, anual), Formato e Mensagem a ser incluída no corpo do e-mail. Você pode editar relatórios programados na aba "Relatórios".
Encaminhar	Envie o conjunto de dados atual em formato de PDF ou CSV anexado em um e-mail para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem para incluir no corpo do e-mail.

Os e-mails de entrega incluem um link para visualizar o relatório, bem como um link para iniciar o relatório dentro da plataforma, a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponíveis para usuários com credenciais de conta). <u>Os links dos relatórios permanecem ativos por sete dias.</u>



## Estudos de caso

Transforme o feedback em combustível para o crescimento do seu negócio com os insights acionáveis da solução Experience Reputation. A nossa investigação indica um impacto direto na Experience dos clientes e na receita da empresa. Leia como clientes reais da Reputation utilizaram a solução Experience Reputation para obter insights acionáveis e melhorar as prioridades de seus negócios.

#### Empresa automotiva que não quer se identificar.

Esta empresa automotiva internacional é conhecida por misturar tecnologia e engenharia para criar carros que proporcionam satisfação total ao cliente.

Eles vieram até nós em busca de ajuda na transição de uma abordagem CX (Experience do cliente) fragmentada que haviam herdado para uma plataforma RXM (Gerenciamento de Expêriencia Reputation). Além disso, queriam identificar e melhorar as deficiências da rede de concessionárias e proporcionar aos executivos estratégicos compreensão sobre as métricas e os insights essenciais de desempenho.



## Ações

**1.** Eles centralizaram avaliações e feedback em uma única plataforma do lado da rede. 2. Eles utilizaram pesquisas rápidas de pulso e sindicação para utilizar as Experiences dos clientes e promover um forte desempenho das concessionárias

## Resultados



34% de aumento no volume de avaliações (com 0,5% de diminuição do sentimento negativo)



Classificação média por estrelas de 4,6 em todas as suas concessionárias

Líder (1º lugar) no Relatório de Reputação da Reputation de 2020

## **O Efeito RXM**

A gestão centralizada do feedback dos clientes ajudou mais de 1000 de suas concessionárias a melhorar a CX e a gerar um feedback mais positivo para melhorar o sentimento online.



## Sistema Regional de Cuidados de Saúde Spartanburg

O Sistema Regional de Cuidados de Saúde Spartanburg é um sistema de saúde integrado que fornece atendimento desde que a pessoa nasce a terceira idade.

A Spartanburg procurou a ajuda da Reputation com as seguintes prioridades de negócio:

- Aumentar a quantidade de dados de Experience de pacientes
  - Alavancar o feedback do paciente como critério para avaliação do prestador
- Compreender o sentimento e utilizá-lo para melhorar as operações

## Ações

1. Eles assinaram o serviço de Pesquisas para uma rápida coleta de feedback. 2. Eles utilizaram o Impulsionador de avaliações para transformar as classificações das pesquisas em avaliações públicas. **3.** Eles adicionaram Insights de Experience para descobrir tendências de feedback.

## Resultados



Média de 10.400 respostas a pesquisas por mês



Aumento de 655% no volume de avaliações (devido às classificações das pesquisas)

Avaliação média no Google de 4,8 (anteriormente: 3,5)

## **O Efeito RXM**

O que começou com pesquisas transformou-se em muito mais. A nossa ferramenta fácil de pesquisas gerou milhares de respostas por mês, o que, por sua vez, levou a milhares de novas avaliações sendo publicadas nos anúncios do Google. Tocar desta forma na voz da maioria silenciosa levou a um enorme salto nas classificações do Google.





## Serviços Pagos Premium

## Coloque os especialistas da nossa plataforma de Serviços pagos premium para trabalhar para você.

Nós nos esforçamos para tornar nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem um time exclusivo de especialistas que estão prontos para ajudar você a gerenciar seus anúncios; otimizar seu SEO; e postar, publicar, e organizar suas postagens em redes sociais — além de gerenciarem suas respostas de avaliações. Podemos garantir uma excelente Experience do cliente por meio deste conjunto de serviços com valor agregado que são impulsionados por nossa plataforma e nossos produtos. Estes especialistas ajudarão você a:

- Ir além da **Precisão** (anúncios de empresa gerenciados)
- Maximizar a Atração de seus perfis de empresa (serviços gerenciados para o Google)
- Cultivar o Poder das redes sociais (redes sociais gerenciadas)
- A marca que se Importa mais, Vence (respostas de avaliações gerenciadas)



Entre em contato com seu Gerente de Conta para saber mais sobre nossos Serviços Pagos Premium



## Recursos adicionais

Consulte nosso conjunto completo de guias do usuário para aprender mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Administrador
- Brand Social
- Anúncios de empresa
- Painéis
- Caixa de entrada
- Aplicativo de celular
- Páginas e localizadores
- Conectar-se com um representante

- Pontuação de reputação
- Relatórios
- Solicitação
- Avaliações
- Escuta social
- Social Suite
- Pesquisas
- Widgets

