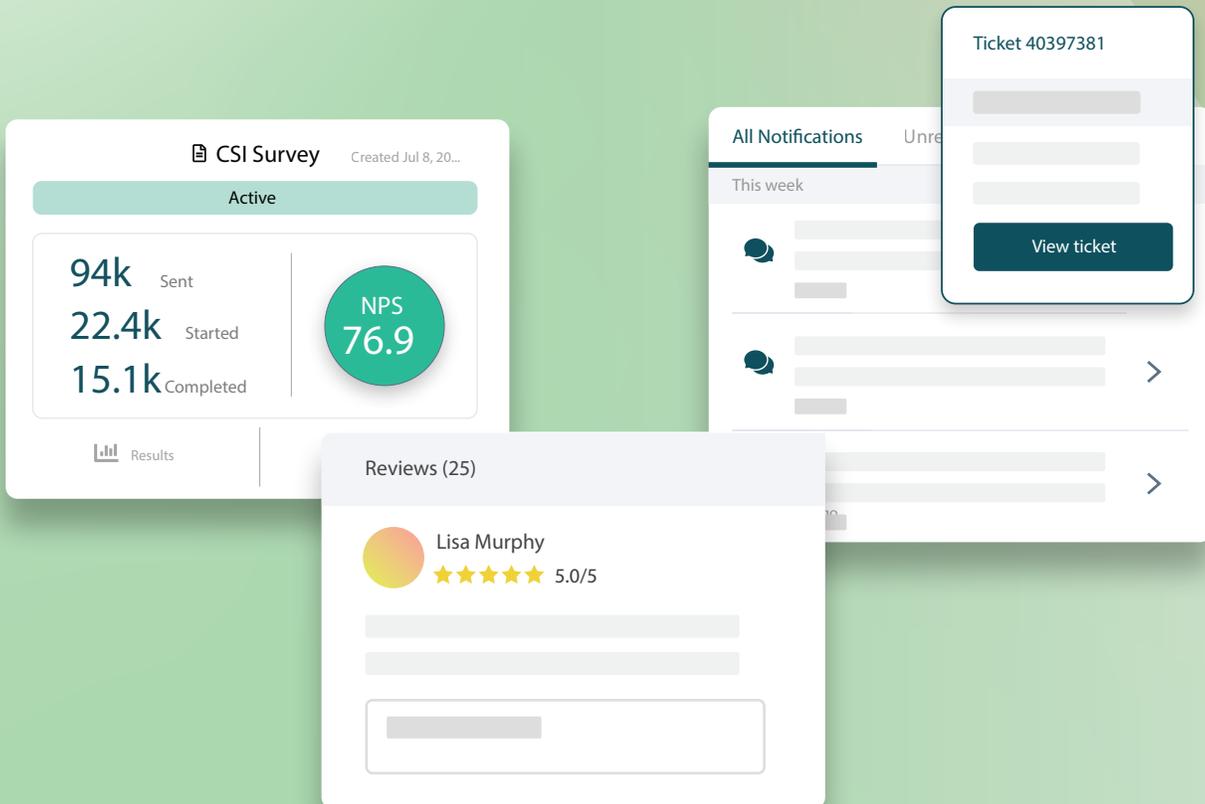


# Informações De Experiência



# Índice

<b>I.</b>	Visão geral da experiência.....	2
	<b>a.</b> Informações de experiência	
	<b>b.</b> Separador Resumo	
	<b>c.</b> Separador Informações por localização	
	<b>d.</b> Separador Informações por categoria	
	<b>e.</b> Separador Tendências	
	<b>f.</b> Aprofundar categorias	
<b>II.</b>	Explorador de experiência.....	14
	<b>a.</b> Filtros de linha superior	
	<b>b.</b> Gráfico de tornado	
	<b>c.</b> Aprofundar gráficos	
	<b>d.</b> Opções do separador Explorador	
	<b>e.</b> Estudos de caso	
<b>III.</b>	Serviços pagos premium.....	21
<b>IV.</b>	Recursos adicionais.....	22

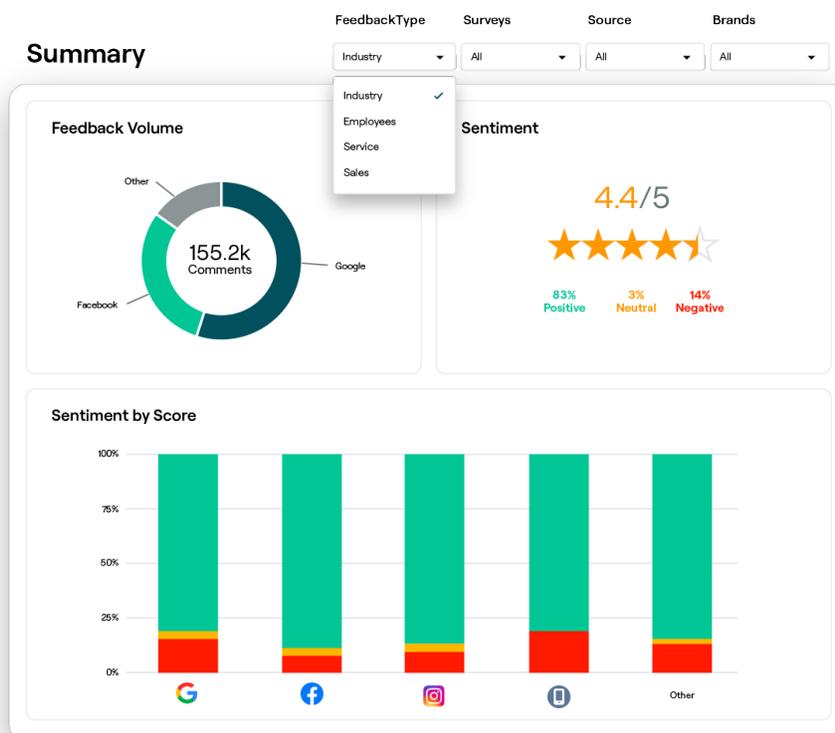
# Visão geral da experiência

Identifique e resolva os problemas e as fraquezas que possam surgir antes que afetem a sua reputação.

O separador **Experiência** apresenta ferramentas úteis de Análise de Opinião, oferecendo um apanhado visual de palavras, categorias e temas comuns que aparecem no feedback do cliente por toda a internet e que são recolhidos a partir de inquéritos diretos. Identifique imediatamente pontos fortes ou fracos a nível de empresa ou por localização e saiba onde concentrar os seus esforços.

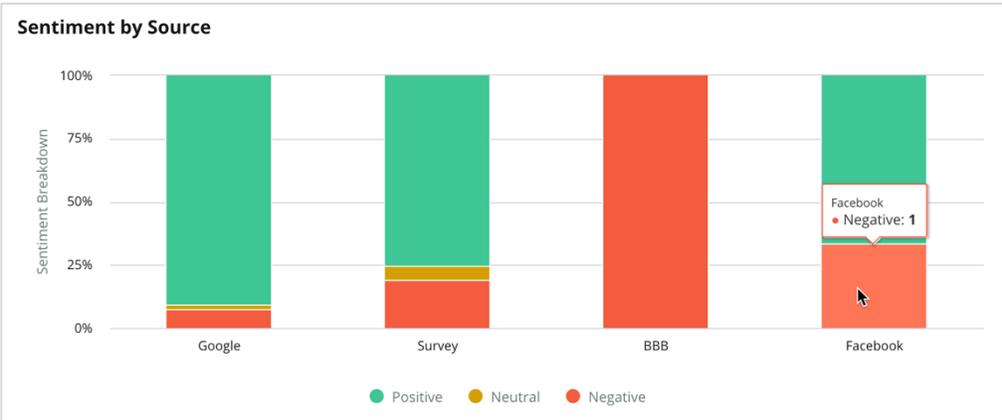
## Informações de experiência

O separador Informações agrupa o feedback das avaliações e inquéritos em categorias, usando análise de texto para fornecer informações sobre o que seu negócio está a fazer bem e quais as áreas que precisam de ser melhoradas.



## Separador Resumo

Veja um resumo da análise do seu feedback, incluindo pormenores sobre a origem do feedback, o total de comentários incluídos e a opinião geral. Veja as opiniões segundo a fonte para identificar qual das fontes de feedback requer a sua atenção imediata.

Opção	Descrição
<b>Volume de feedback</b>	Volume proporcional das cinco principais fontes de avaliação. Passe o seu rato sobre uma fonte para visualizar a percentagem do total.
<b>Sentimento</b>	<p>Classificação média por estrelas a partir de avaliações e inquéritos (com uma pergunta de classificação incluída). A percentagem de opinião é separada em Positivo, Neutro e Negativo.</p>  <p>Ajuste os filtros de linha superior sob Fonte para ver o feedback por fonte.</p> <p>Para ver o feedback do sentimento da indústria (cliente) versus feedback do empregado, ajuste o filtro para o Tipo de Feedback.</p>
<b>Sentimento por Fonte</b>	<p>Veja as tendências de sentimento por fonte de feedback, separadas em positivas (barras verdes), neutras (barras amarelas), negativas (barras vermelhas) e fontes sem classificação (barras cinzentas). Considere usar este gráfico para comparar o feedback de inquéritos com fontes de avaliação de terceiros para compreender melhor as perguntas que deve fazer nos seus inquéritos para avaliar a opinião de forma precisa.</p> <p>Pode também utilizá-lo como mecanismo de controlo contra "vícios" do sistema sempre que sejam oferecidos incentivos com feedback direto (inquéritos).</p>

## Separador Informações por localização

Veja informações detalhadas por localização, incluindo opinião por localização, localizações com melhor desempenho e os seus fatores de melhoria e também localizações que precisam de atenção juntamente com os seus fatores de declínio.

O separador Informações por localização está disponível se tiver selecionado dois ou mais locais nos filtros. Se não tiver mais do que um local configurado ou se o seu utilizador só tiver acesso a um local, o separador Informações por localização não aparecerá no seu painel.

### Sentimento por localização

Veja como grupos de localizações têm impacto na classificação global de estrelas da empresa. Por exemplo, se selecionar Estado no filtro Agrupar por, poderá fazer uma estimativa da influência que cada distrito e as respetivas localizações têm na classificação por estrelas da empresa de forma geral.

Sentiment by Location				
		Group by: Location	Hide locations with fewer than 10 comments	
Rank	Location	Rating	Rating Change	Feedback Volume
1	<b>BDP - Lakeside</b> People Skills Staff Doctor Competence	4.9 /5 	▲0.1	107
2	<b>BDP - Mesa</b> People Skills Staff Doctor Competence	4.2 /5 	▼0.3	64
3	<b>BDP - Uptown</b> People Skills Staff Affordability / Value	4.0 /5 	▼0.1	173
4	<b>BDP - East Mesa</b> People Skills Staff Transparency	3.2 /5 	▼0.9	35

Coluna	Descrição
<b>Classificação</b>	O agrupamento selecionado foi classificado em primeiro de acordo com a coluna organizada. As colunas são ordenadas por defeito pelo agrupamento com a classificação média mais alta.
<b>Agrupar por escolha</b>	O nome do agrupamento selecionado no filtro Agrupar por e as 3 primeiras categorias que mais contribuem para a pontuação de impacto (veja abaixo). Clique numa categoria para ver os pormenores por hora ou ver as citações dos clientes e uma nuvem de palavras relacionada com a categoria selecionada para esse grupo de localizações.
<b>Classificação</b>	A classificação média de avaliações e inquéritos para o grupo de localizações e para o intervalo de tempo selecionado, com códigos de cores de acordo com o sentimento.
<b>Mudança de classificação</b>	A mudança de classificação (em décimos de ponto/estrela) em relação ao intervalo de tempo anterior para esse grupo de localizações.
<b>Volume de feedback</b>	O volume de avaliações e de envios de inquéritos para o grupo.
<b>Impacto</b>	A influência de um grupo de localizações na classificação por estrelas geral, medida em centésimos de ponto/estrela. "Baixo" indica o impacto com um valor entre -0,01 e 0,01.  O impacto é calculado em relação às bases de referência do setor. Por exemplo, se a base de referência 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 a Localização está selecionada no filtro Agrupar por, pois o impacto de uma única localização não costuma ser 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

## Maiores alterações - Parabéns

Lista das localizações com a maior alteração de classificação (positiva) dentro do intervalo de tempo determinado. Apresenta as categorias que mais contribuíram para a melhoria. Filtre as localizações com menos comentários para obter informações mais relevantes. Clique numa localização individual ou nas categorias para aprofundar os dados, compreender a lógica por detrás do feedback recebido, visualizando detalhes por tempo ou citações de clientes, e impulsionar mudanças acionáveis.

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

## Maiores alterações - Atenção necessária

Lista das localizações com a maior alteração de classificação (negativa) dentro do intervalo de tempo determinado. Apresenta as categorias que mais contribuíram para o declínio. Filtre as localizações com menos comentários para obter informações mais relevantes. Clique numa categoria para ver pormenores por hora ou citações de clientes e uma nuvem de palavras relacionada com a categoria selecionada para essa localização.

Needs Attention					
Highest rating decline from Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct 03, 2021 - Oct 02, 2022					
Rank	Location	Feedback Volume	Rating	Rating Change	Drivers of Decline
1	BDP - East Mesa	35	3.2 /5	▼0.9	Staff People Skills Affordability / Value
2	BDP - Mesa	64	4.2 /5	▼0.4	People Skills Staff Transparency
3	BDP - Phoenix	215	4.3 /5	▼0.2	People Skills Wait Time Staff

## Separador Informações por categoria

Veja informações detalhadas por categoria, incluindo pontos fortes e fracos com maior impacto na classificação média por estrelas, um mapa de sentimento interativo e o sentimento detalhado por categoria.

Os comentários de clientes em avaliações e inquéritos são transformados em categorias de análise de texto. Essas categorias são agrupadas dentro dos domínios que são personalizados para a sua conta (p. ex. Pessoal, Transação, Satisfação, Experiência, etc.). Filtre entre a indústria e o tipo de feedback do empregado para medir o sentimento do cliente versus o sentimento do empregado.

As categorias são então medidas por sentimento de 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 gráficos que mostram o sentimento de categoria, o nosso algoritmo divide o conteúdo da avaliação em categorias que são pontuadas separadamente (por exemplo, um cliente dá 4 estrelas numa avaliação em que elogia a simpatia do médico, mas reclama do estacionamento).

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

★★☆☆☆ 3.0 /5 Apr 14, 2022

**Most importantly the quality of service was EXCELLENT....Dr Coulson and his staff were very professional and knowledgeable.** However the non timeliness of the appointment and **length of waiting was UNACCEPTABLE!!** I was in the building for 2 hours of which 90 minutes were various times of waiting! Front office and scheduling needs to run much much better!

Doctor Competence   Getting an Appointment   Overall Experience   People   Staff   Staff Professionalism   **Wait Time**

O algoritmo pode atribuir nota 100 à opinião relativa a "Pessoal" (positivo) e 0 à opinião relativa a "Estacionamento" (negativo). Quando todas as frases tiverem recebido uma pontuação (0 negativa, 50 neutra, 100 positiva), a pontuação de cada categoria é somada e dividida pelo número total de menções para essa categoria.

### Exemplo: 15 menções totais para Estacionamento

$$\begin{aligned}
 5 \text{ são negativas} &= (0 \times 5) = 0 \\
 8 \text{ são positivas} &= (8 \times 100) = 800 \\
 2 \text{ são neutras} &= (2 \times 50) = 100 \\
 0 + 800 + 100 &= 900 \\
 900 / 15 &= 60
 \end{aligned}$$

A opinião para a categoria Estacionamento é 60.

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

**Baixa**  
0-50

**Moderada**  
50-75

**Alta**  
75-100

**Pontos fortes e fracos relativos ao setor:**

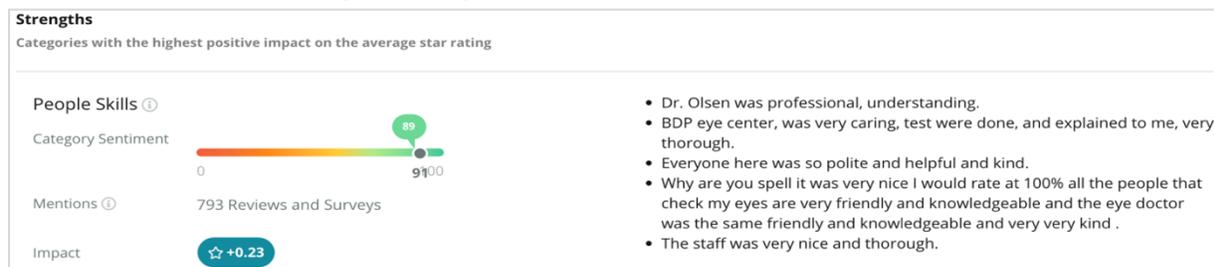
O separador Pontos fortes e fracos apresenta uma lista das categorias que mais afetam a sua classificação por estrelas. Pontos fortes são as categorias que mais aumentam a sua classificação por estrelas e pontos fracos são aquelas que mais diminuem a sua classificação por estrelas.

**Nota:** não tem a certeza de qual o setor em que o seu negócio está listado? Consulte as suas definições administrativas dentro da plataforma Reputation e clique em Definições Gerais. O setor é listado nas Informações da empresa.

Item	Descrição
<b>Sentimento segundo a categoria</b>	<p>Categorias que têm a classificação média mais alta para o feedback com essa etiqueta. (A classificação média não é exibida mas calculada no verso.) Veja acima como é calculado o sentimento da categoria.</p> <p>O ponto cinzento na barra é a média do setor para essa categoria, o que lhe dá uma ideia de como a sua empresa se está a sair em comparação com categorias semelhantes.</p>
<b>Menções</b>	Número total de vezes que essa categoria está presente nas avaliações e inquéritos para os filtros em questão.
<b>Impacto</b>	<p>Uma estimativa conservadora da influência dessa categoria sobre a média da classificação por estrelas. Porque as categorias em Pontos Fortes e Pontos Fracos são ordenadas por impacto por ordem decrescente, concentre-se primeiro nestas categorias, especialmente nos pontos fracos. A abordagem das questões relacionadas com os consumidores é suscetível de ter o maior impacto na média da classificação por estrelas.</p> <p>O impacto é adaptado a cada setor. (Calcula uma média de estrelas para cada setor e estima 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.</p>
<b>Citações</b>	<p>Expressões de exemplo sobre esse tópico extraídas de avaliações ou inquéritos. Os comentários selecionados representam aqueles que o algoritmo pôde identificar como mais positivos ou negativos, e os mais recentes na categoria em questão.</p> <p>Se não for apresentada nenhuma citação, a plataforma não tem a expressão ou não tem um nível de confiança suficiente para a mostrar. Para ver todas as citações, vá até ao Mapa de opiniões e explore o mosaico dessa categoria por Citações do cliente.</p>

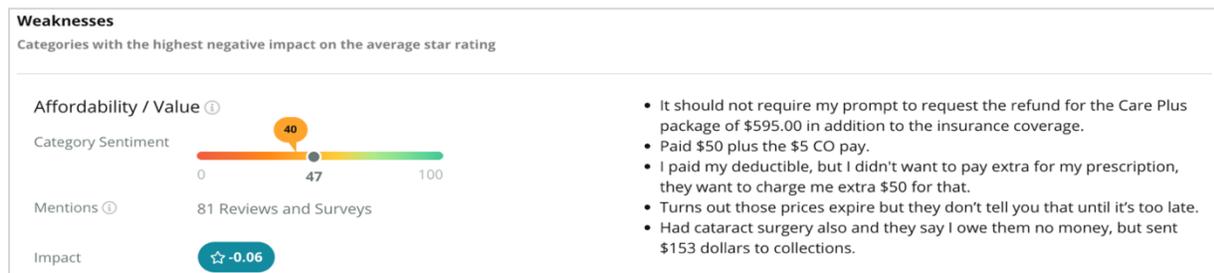
## Pontos fortes

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



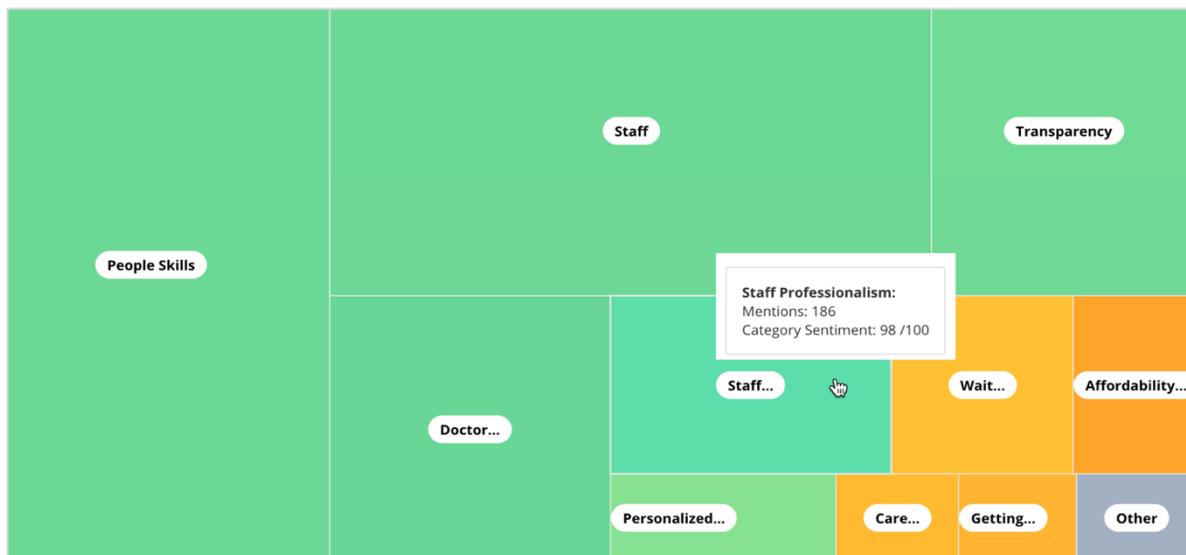
## Pontos fracos

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

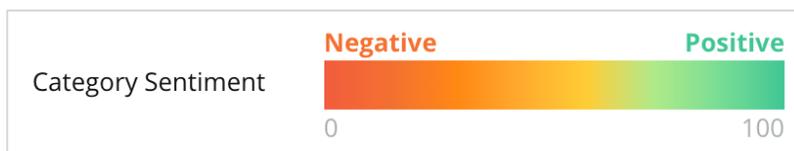


### Mapa de sentimento

O tamanho da caixa no mapa indica o volume de avaliações/inquéritos associados à categoria. Passe o rato sobre uma caixa para ver o volume de avaliações/pesquisas nessa categoria, bem como a pontuação de sentimento da categoria numa escala de 100 pontos. A caixa "Outros" representa categorias que podem aparecer em menos de 1% das avaliações e inquéritos.



As cores representam a classificação da opinião segundo a categoria de expressões em avaliações e/ou inquéritos que incluem a etiqueta dessa categoria. Cada avaliação pode ter uma opinião segundo a categoria positiva (100), negativa (0) ou neutra (50).



### Opinião segundo a categoria

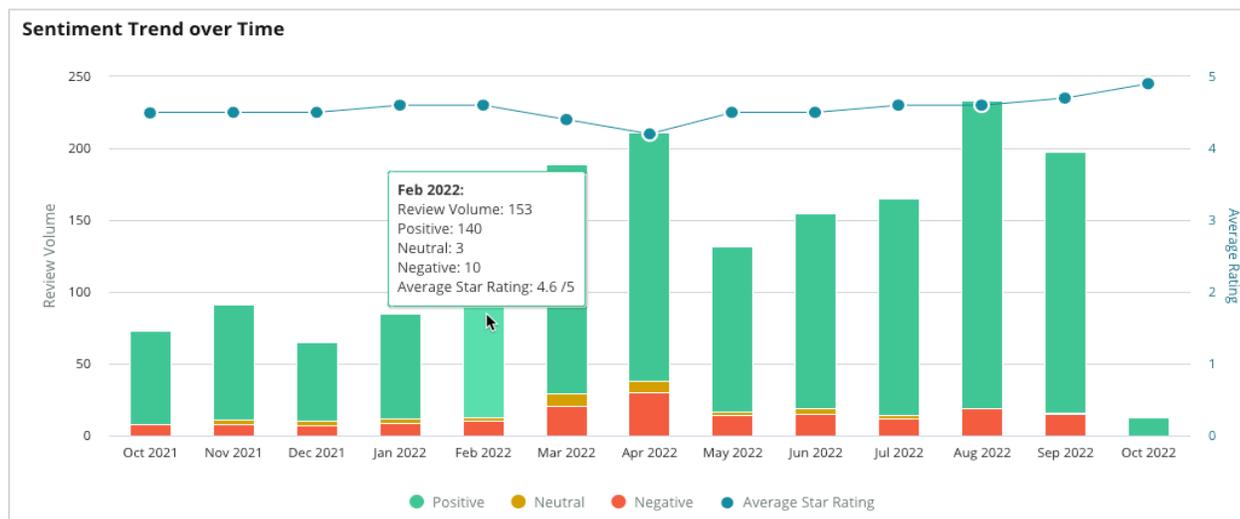
Mostra todas as categorias ordenadas pelo maior volume de menções em avaliações e inquéritos. Visualize por classificação média de estrelas (1-5) e compare o intervalo de tempo anterior e o atual por sentimento segundo a categoria (0 a 100).

Category Name	Mentions	Average Rating	Category Sentiment				
	Current Period	Current Period	Current Period Average	Change From Prev. Period	Prev. Period Trend	Current Period Trend	Current Period Breakdown
People Skills	793	4.6/5	89/100	-4/100	[Trend Line]	[Trend Line]	[0-900 Breakdown]
Staff	736	4.5/5	89/100	-3/100	[Trend Line]	[Trend Line]	[0-900 Breakdown]
Transparency	323	4.6/5	88/100	-1/100	[Trend Line]	[Trend Line]	[0-900 Breakdown]

Coluna	Descrição
<b>Nome da categoria</b>	Nome do tema da(s) categoria(s) relacionada(s) associada(s) aos comentários da avaliação e/ou do inquérito. Cada avaliação/inquérito pode ter várias etiquetas de categoria (p. ex. "Pessoal" pode ter menções relacionadas com "Profissionalismo do pessoal" e "Pessoas").
<b>Menções - Período Atual</b>	Este é o número total de avaliações e/ou inquéritos com esta etiqueta de categoria específica. Cada avaliação/inquérito pode ter várias etiquetas de categoria, então esse número pode não corresponder exatamente ao volume total de avaliações e/ou inquéritos recebidos durante esse intervalo de tempo.
<b>Classificação média - Período Atual</b>	A classificação média de estrelas (escala de 1 a 5) de avaliações e/ou inquéritos que incluem esta categoria.
<b>Sentimento segundo a categoria</b>	Consulte a página 8 acima para mais explicações sobre o Sentimento segundo a categoria.
<b>Média do período atual</b>	O sentimento médio da categoria para o período de tempo atual.
<b>Mudança em relação ao período anterior</b>	A mudança no sentimento da categoria em relação ao período de tempo anterior.
<b>Tendência do período anterior</b>	A tendência do sentimento da categoria das avaliações do período de tempo anterior que incluem esta categoria. O tracejado representa 50.
<b>Tendência do período atual</b>	A tendência do sentimento da categoria a partir das avaliações do atual período de tempo que incluem esta categoria. O tracejado representa 50.
<b>Divisão do período atual</b>	O volume total das avaliações que incluem esta categoria, repartido por positivas (verde), negativas (vermelho) e neutras (amarelo).

## Separador Tendências

Visualize as tendências ao longo do tempo discriminadas por sentimento do cliente e as 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 rato 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 de tempo anteriores e atuais, e mudança de sentimento. Clique em cada categoria para ver os dados por localização, hora e citações do cliente.

**Trending Categories**    Sentiment: All    Current period vs Previous period    Hide locations with fewer than 10 commen...

Categories with the most volume change from Oct 06, 2020 - Oct 05, 2021 to Oct 06, 2021 - Oct 05, 2022

Rank	Category	Previous Period Volume	Current Period Volume	Volume Change	Sentiment Change
1	Staff	665	742	77	↓ -3
2	People Skills	732	792	60	↓ -3
3	People	669	669	55	≡ 0
4	Doctor Competence	229	281	53	↓ -4

View by Location  
View by Time  
View Customer Quotes

## Aprofundar categorias

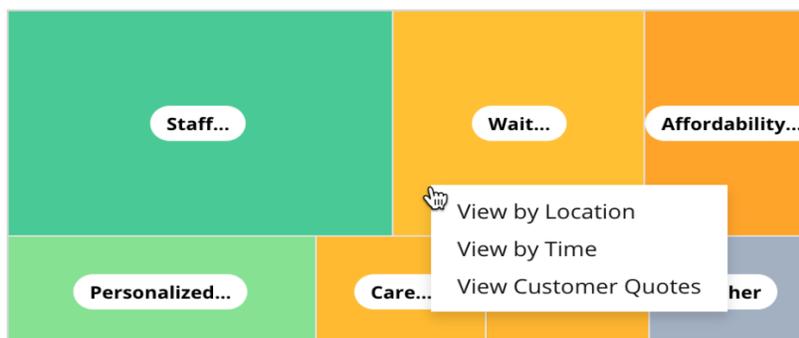
Em termos de impacto, tanto o volume da categoria de feedback como a classificação são importantes.

**Nota:** a classificação por estrelas média do separador Resumo, que representa a média para todos os locais selecionados. Assumamos um valor de 4.0. Mesmo que uma categoria individual tenha um grande volume de avaliações mas também uma classificação equivalente a um 4,0, o impacto dessa categoria não será tão elevado em comparação com uma categoria com o mesmo volume de avaliações

Cada gráfico ou quadro incluído no separador Informações por categoria fornece uma visão geral do sentimento e feedback do cliente. Analise mais aprofundadamente os comentários completos para uma análise mais rica do feedback dos clientes.

### Para ver dados pormenorizados:

1. Clique dentro de uma categoria do Mapa de Sentimento, Sentimento por Localização ou na secção de Maiores Alterações para aprofundar. Escolha Ver por localização, Ver por hora ou Ver citações do cliente.



2. Na janela pop-up, clique num elemento do gráfico para revelar uma nuvem de palavras e comentários relacionados.
3. A partir da secção Citação da tabela, clique para ver a revisão completa ou citação do inquérito a partir do qual o comentário foi selecionado.

Word Cloud for Wait Time		Sample quotes for Wait Time																						
<p>almost 2 month counselor conversation pain main everybody paper work excessive pleasant early center clock dr kershner problem door friendly service right elderly chance eight min efficient people apt information southwestern open ni service patient manager step bdpec arrive provide check call timely worth explain kind busy rude 1.5 star eye kim result issue appointment</p>		<p>This customer feedback relates to overall time a customer has to wait to receive attention.</p> <p>All Sentiments ▾</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Rating</th> <th>Category Sentiment</th> <th>Source</th> <th>Location</th> <th>Quote</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sep 9, 2022</td> <td>1</td> <td>Negative</td> <td>Google</td> <td>BDP - Tucson</td> <td>Yesterday I waited 25 minutes on hold, then left <a href="#">View Review</a></td> </tr> <tr> <td>Jul 13, 2022</td> <td>1</td> <td>Negative</td> <td>Google</td> <td>BDP - Surprise</td> <td>Not only did I have to wait 45 min after my <a href="#">View Review</a></td> </tr> </tbody> </table>					Date	Rating	Category Sentiment	Source	Location	Quote	Sep 9, 2022	1	Negative	Google	BDP - Tucson	Yesterday I waited 25 minutes on hold, then left <a href="#">View Review</a>	Jul 13, 2022	1	Negative	Google	BDP - Surprise	Not only did I have to wait 45 min after my <a href="#">View Review</a>
Date	Rating	Category Sentiment	Source	Location	Quote																			
Sep 9, 2022	1	Negative	Google	BDP - Tucson	Yesterday I waited 25 minutes on hold, then left <a href="#">View Review</a>																			
Jul 13, 2022	1	Negative	Google	BDP - Surprise	Not only did I have to wait 45 min after my <a href="#">View Review</a>																			

# Explorar experiências

Compare a sua empresa com o setor nas categorias mais importantes.

O separador Explorador permite monitorizar e analisar o desempenho dos negócios, identificar tendências e padrões de feedback dos clientes e fazer melhorias operacionais informadas utilizando comparações visuais do setor e representações de palavras em nuvem de frases comuns de avaliação e inquérito.

O separador Explorador inclui apenas avaliações e inquéritos que contêm comentários relevantes. Os resultados excluem avaliações ou inquéritos em branco (ou seja, sem nenhum comentário), bem como comentários demasiado curtos ou genéricos.

## Filtros de linha superior

Os filtros de linha superior afetam os dados apresentados no separador. Também pode filtrar por Tipo de Feedback (Setor ou Funcionários) e por Inquéritos (Todos ou verificar inquéritos individuais a incluir).

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	SOURCE	DATE RANGE	
All	All	Last year	
<a href="#">^ Hide Filters</a> <a href="#">Reset Filters</a>			
<div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #E6F2FF;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px;">Industry</span> </div>			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS		
Industry	All		

## Gráfico de tornado

Clique na marca de verificação para comparar com o setor para mostrar os dados de Quota de Voz.

Domain	Mentions ⓘ	Share of Voice	Avg. Rating	<input checked="" type="checkbox"/> Compare to Industry 
Expand All Collapse All	Negative Positive	Volume		Negative Positive
All	524 4,325		4.5 /5	

Coluna	Descrição
<b>Domínio</b>	Os comentários de clientes em avaliações e inquéritos são transformados em categorias de análise de texto. Essas categorias são agrupadas nos domínios que são personalizados para a sua conta com base no setor. Expanda cada domínio para ver os resultados divididos pelas categorias que compõem cada domínio.
<b>Menções</b>	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 nesse comentário que falem sobre essa categoria.
<b>Quota de voz</b>	Requer que a caixa Comparar com o setor seja assinalada. Representa o seu volume de feedbacks por categoria em comparação com o setor.
<b>Classificação média</b>	A média de todas as classificações com estrela das avaliações e pesquisas marcadas por categoria. A escala de classificação é de 1 a 5, com até uma casa decimal.
<b>Comparar com o setor</b>	<p>Selecione esta caixa para aplicar uma barra sombreada em sobreposição, que identifica os resultados por categoria no seu setor. Por exemplo:</p> <p>Se a barra verde sólida for mais longa do que a barra sombreada, o seu negócio está a superar o setor nessa categoria.</p>  <p>Se a barra vermelha sólida for mais longa do que a barra sombreada, o seu negócio precisa de melhorar nesta categoria em relação ao setor.</p> 

## Aprofundar gráficos

Clique em qualquer domínio ou categoria no gráfico de Tornado para explorar melhor o feedback que alimenta esse tema. Onde for possível, alterne entre três gráficos.

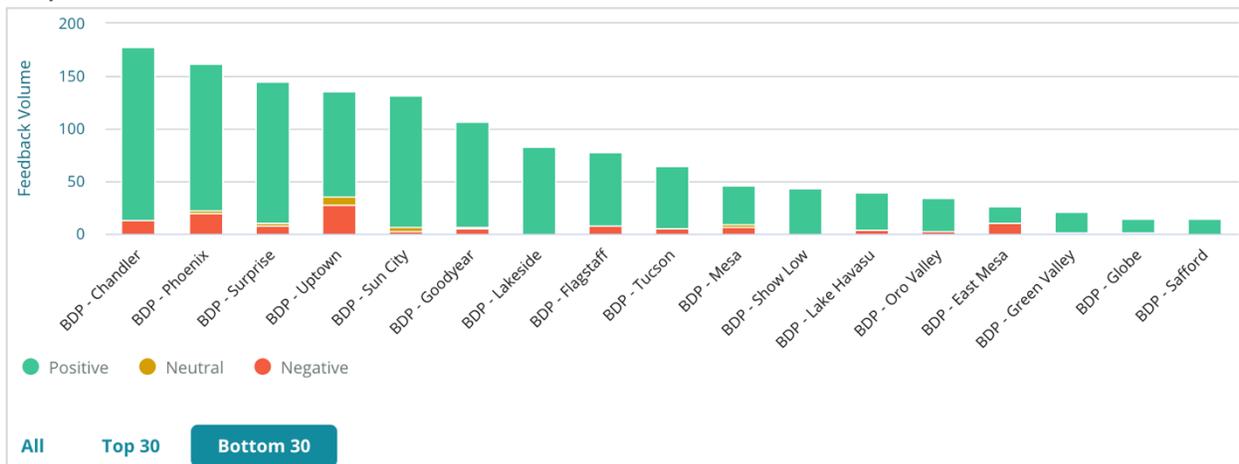
### Filtros

Os filtros de linha superior afetam os dados apresentados no separador. Pode também filtrar por Tipo de feedback (Setor ou Funcionários), Categoria (lista completa de domínios e categorias para o seu setor. Selecione um), Sentimento (Todos, Positivos, Neutros ou Negativos) e por Inquéritos (Selecione todos ou apenas os inquéritos individuais a incluir).

The filter interface includes a top bar with 'All Staff' (with a close icon) and 'Industry'. Below this are four dropdown menus: 'FEEDBACK TYPE' (set to 'Industry'), 'CATEGORY' (set to 'All Staff'), 'SENTIMENT' (set to 'All Sentiments'), and 'SURVEYS' (set to 'All'). At the bottom, there are three tabs: 'Locations', 'Sentiment Trend', and 'Word Cloud'.

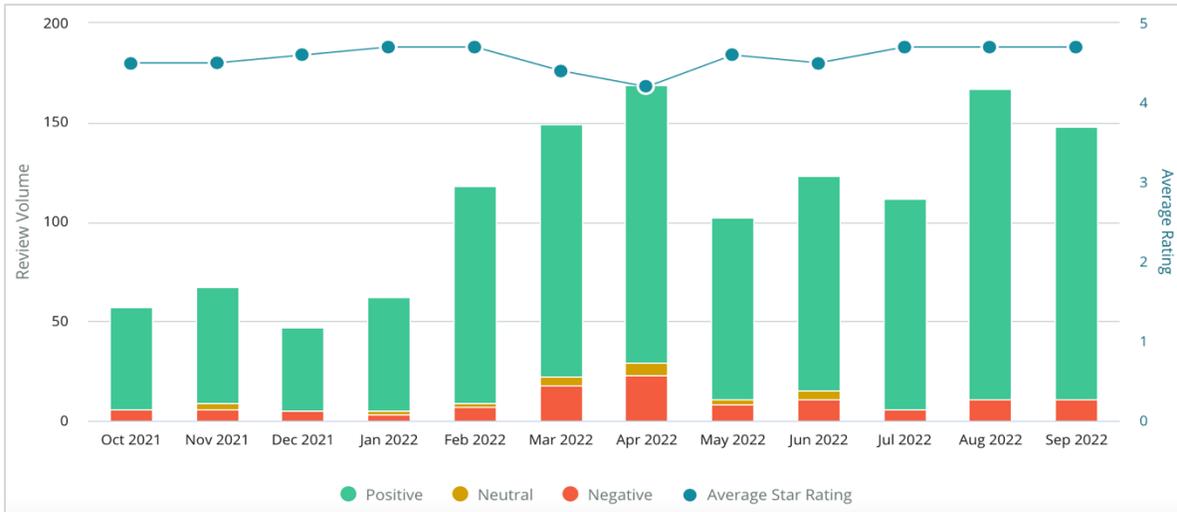
### Gráfico de localizações

Veja uma divisão das opiniões por localização para a categoria selecionada. Passe o rato sobre o gráfico para ver mais pormenores. Inclua no gráfico todas as localizações, as primeiras 30 ou as últimas 30.



### Gráfico de tendências do sentimento

Visualize o sentimento em pormenor (Positivo, Neutro, Negativo e Classificação média) no intervalo de datas selecionado. Passe o rato sobre o gráfico para ver mais pormenores.



### Nuvem de palavras

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



## Área de Detalhes

No fundo da página estão as avaliações e inquéritos completos, etiquetados para a categoria que selecionou e que alimentam os gráficos acima. Pode responder, marcar como lido/não lido, sinalizar/desmarcar, publicar/desanunciar, encaminhar e partilhar em páginas de redes sociais conectadas com as devidas permissões de função.

## Opções do separador Explorador

Para aceder a opções adicionais, clique nas reticências no canto superior direito. As opções incluem: Descarregar PDF, Descarregar CSV, Cronograma ou Encaminhar. Qualquer filtro atualmente aplicado ao conjunto de dados mantém-se em todas as opções de pedidos.

**Nota:** as operações que demoram a processar grandes quantidades de dados podem ativar uma janela pop-up que lhe permite aguardar que a operação continue como um download (é necessário permanecer no mesmo ecrã) ou ser notificado por e-mail com um link para o download (pode ir para outros ecrãs).

Opção	Descrição
Fazer download do PDF	Exporte o conjunto de dados atual para um relatório PDF. A página de título do relatório inclui o logótipo da sua conta, nome do relatório, período de tempo selecionado e locais selecionados.
Fazer download do CSV	Exporte o conjunto de dados atual para um formato CSV.
Agendar	Crie um relatório programado para enviar automaticamente um e-mail com o conjunto de dados atual como anexo PDF ou CSV para outros utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou endereços de e-mail fora da conta. Especifique para um relatório: Nome, Frequência (diária, semanal, mensal, trimestral, anual), Formato e Mensagem a incluir no corpo do e-mail. Pode editar relatórios agendados no separador Relatórios.
Encaminhar	Envie o conjunto de dados atuais via e-mail com um anexo PDF ou CSV para outros utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem a incluir no corpo do e-mail.

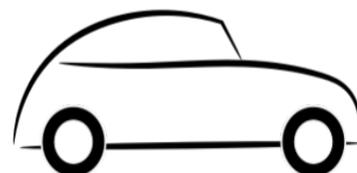
Os e-mails de entrega incluem um link para ver o relatório, bem como um link para lançar o relatório dentro da plataforma a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para utilizadores com credenciais de conta). *Os links dos relatórios permanecem ativos por 7 dias.*

## Estudos de caso

Transforme o feedback em combustível para o crescimento do seu negócio, com a solução Reputation Experience. A nossa investigação indica um impacto direto na experiência e nas receitas dos clientes. Leia como os verdadeiros clientes da Reputation utilizaram Experience para obterem conhecimentos acionáveis e melhorarem as suas prioridades de negócios.

### *Concessionário Automóvel Confidencial.*

Este concessionário automóvel internacional é conhecido por misturar tecnologia e engenharia para criar automóveis que proporcionam a satisfação total do cliente.



Vieram até nós em busca de ajuda na transição de uma abordagem CX (Experiência do Cliente) legada e fragmentada para uma plataforma RXM (Reputation Experience Management). Além disso, queriam identificar e melhorar as deficiências dentro da rede de concessionários e proporcionar aos executivos estratégicos visibilidade sobre as métricas e as informações essenciais de desempenho.

#### Ações

**1.** Centralizaram as avaliações e o feedback numa única plataforma do lado da rede.

**2.** Utilizaram inquéritos rápidos de pulso e distribuição para utilizar as experiências dos clientes e promover um forte desempenho dos concessionários locais.

#### Resultado



34% de aumento do volume de avaliações (com 0,5% de diminuição do sentimento negativo)



Classificação média de 4,6 estrelas em todos os seus concessionários



Líder n.º 1 da classificação no Relatório de Reputação 2020 da Reputation

#### O Efeito RXM

A gestão centralizada do feedback dos clientes ajudou mais de 1K dos seus concessionários a melhorar a CX e a gerar um feedback mais positivo para melhorar o sentimento online.

## Sistema de Cuidados de Saúde Regional Spartanburg

O Sistema de Cuidados de Saúde Regional Spartanburg é um sistema que fornece cuidados de saúde integrados desde o nascimento até à terceira idade.

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

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



### Ações

**1.** Fez o registo para inquéritos para uma rápida recolha de feedback.

**2.** Utilizou o Impulsionador de Avaliações para transformar as classificações das

**3.** Adicionou informações de experiência para descobrir tendências de feedback.

### Resultado

- ★ Média de 10,4K respostas ao inquérito por mês
- ★ Aumento de 655% no volume de opiniões (devido às classificações dos inquéritos)
- ★ Avaliação média de 4,8 no Google (aumentou em relação a 3,5)

#### O Efeito RXM

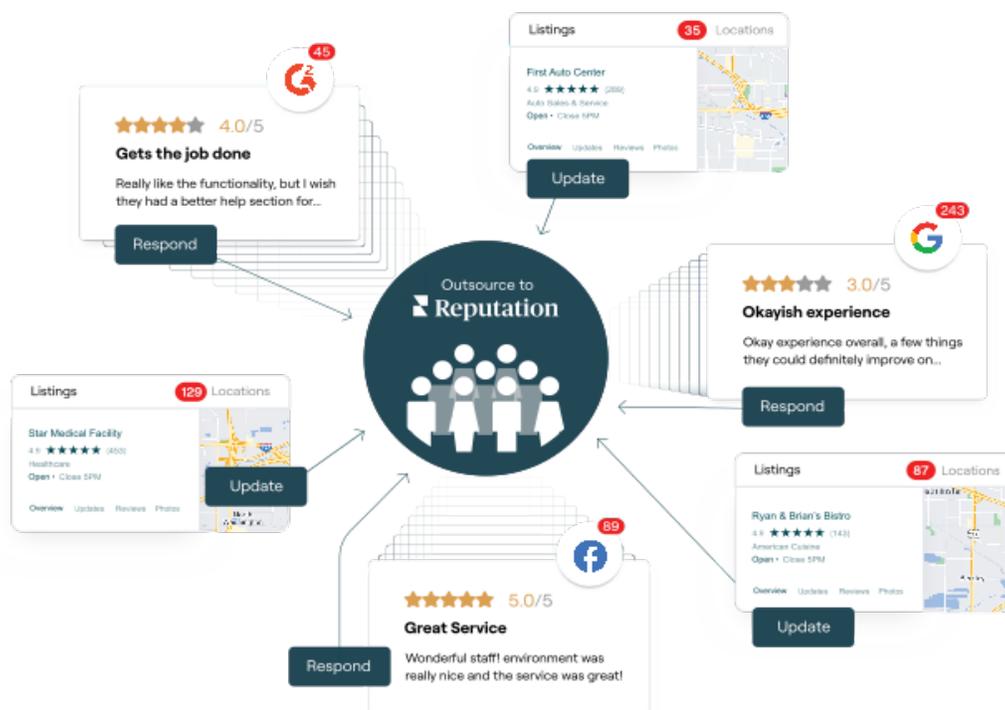
O que começou com os Inquéritos transformou-se em muito mais. A nossa ferramenta de inquérito fácil gerou milhares de respostas por mês, o que, por sua vez, levou a que milhares de novas análises fossem publicadas nas listas do Google. Tocar desta forma na voz da maioria silenciosa levou a um enorme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

# Serviços pagos premium

Coloque os especialistas da nossa plataforma de Serviços pagos premium a trabalhar para si.

Esforçamo-nos por tornar a nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que o seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem uma equipa exclusiva de especialistas que estão prontos a ajudá-lo a fazer a gestão dos seus anúncios; otimizar a sua SEO e postar, publicar e organizar as suas publicações em redes sociais — além de gerir as suas respostas a avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços de valor adicional que são impulsionados pela nossa plataforma e pelos nossos produtos. Estes especialistas irão ajudá-lo a:

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



Entre em contacto com o seu Gestor de conta para saber mais sobre os nossos Serviços pagos premium.

# Recursos adicionais

Consulte o nosso conjunto completo de guias do utilizador para saber mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Admin
- Redes sociais da marca
- Anúncios de empresa
- Painéis
- Caixa de entrada
- App Móvel
- Páginas e localizadores
- Ligar-se a um representante
- Pontuação de reputação
- Relatórios
- Solicitação
- Avaliações
- Escuta social
- Social Suite
- Inquéritos
- Widgets