

# Experiență



# Cuprins

| Т.   | Experiență: prezentare generală2  |
|------|---|
|      | <ul> <li>a. Reflecții despre experiență</li> <li>b. Fila Rezumat</li> <li>c. Fila Reflecții după locație</li> <li>d. Fila Reflecții după categorie</li> <li>e. Fila Tendințe</li> <li>f. Cercetați în profunzime categoriile</li> </ul> |
| II.  | <ul> <li>Experiență: Explorator</li></ul>   |
| III. | Servicii Premium cu plată21   |
| IV.  | Resurse suplimentare22  |
|      |   |



# Experiență: prezentare generală

Identificați și rezolvați problemele emergente și slăbiciunile, înainte ca acestea să vă afecteze reputația.

Fila **Experiență** furnizează instrumente pentru o Analiză a sentimentului detaliată, incluzând un instantaneu vizual al cuvintelor, categoriilor și temelor comune care apar în feedbackul clienților de pe tot internetul și din sondajele proprii. Identificați rapid punctele tari și slabe la nivelul corporației sau regiunii și focalizați-vă eforturile.

# Reflecții despre experiență

Fila Reflecții grupează feedbackul din recenzii și sondaje folosind analize de text pentru a furniza reflecții despre ce merge bine la afacere și ce domenii necesită îmbunătățiri.





# Fila Rezumat

Vedeți un sumar al feedbackului analizat, inclusiv o împărțire în funcție de sursele de feedback, numărul total de comentarii incluse și sentimentul general. Vedeți sentimentul împărțit după sursă, evidențiind sursa de feedback care necesită atenție mai întâi.

| Opțiune                                | Descriere  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Volum de<br>feedback                   | Volumul proporțional din primele cinci surse de recenzii. Plasați cursorul mouse-ului peste o sursă pentru a vedea procentajul din total.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Punctajul mediu de evaluare din feedback și sondaje (cele ce includ o<br>întrebare de evaluare). Sentimentul este împărțit procentual în Pozitiv,<br>Neutru și Negativ.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Sentiment by Source  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sentiment                              | În filtrele barei superioare, ajustați Sursa pentru a vedea feedbackul<br>după sursă.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Pentru a compara sentimentul feedbackului din Sector (clienți) cu cel al<br>Angajaților, ajustați Tipul de feedback în filtru.   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sentimentu<br>I în funcție<br>de sursă | Angajaților, ajustați Tipul de feedback în filtru.<br>Vizualizați tendințele în sentiment după sursa feedbackului: cele<br>pozitive (bare verzi), neutre (bare galbene), negative (bare roșii) și<br>sursele fără evaluare (bare gri). Puteți utiliza această diagramă pentru<br>a compara feedbackul din sondaje cu cel din sursele terțe de recenzii,<br>pentru a înțelege mai bine ce întrebări trebuie puse în sondaje pentru a<br>măsura sentimentul.<br>Mai poate fi folosit și ca mecanism de control împotriva "fentării"<br>sistemului, oricând sunt oferite stimulente pentru feedback (sondaje)<br>directe. |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Fila Reflecții după locație

Vizualizați reflecțiile împărțite după locație, împreună cu sentimentul după locație, care sunt locațiile cu cele mai bune performanțe și motoarele lor de îmbunătățire, dar și locațiile care necesită atenție, alături de factorii declinului lor.

Fila Reflecții după locație este disponibilă dacă ați selectat două sau mai multe locații în filtre. <u>Dacă nu aveți mai multe locații configurate sau utilizatorul are acces la o singură</u> <u>locație, fila Reflecții după locație nu va apărea în tabloul de bord.</u>

# Sentimentul după locație

Vedeți felul în care grupările de locații vă afectează punctajului general de evaluare al afacerii. De exemplu, dacă selectați Stare în filtrul Grupare după, puteți estima impactul pe care îl are fiecare stat și locațiile sale aferente asupra punctajului general de evaluare al afacerii.



| Coloană                    | Descriere  |
|----------------------------|--|
| Rang                       | Gruparea selectată clasată pe primul loc conform coloanei sortate. În mod implicit sortarea se face după gruparea cu cel mai mare punctaj mediu de evaluare.   |
| Grupare<br>după<br>alegere | Numele grupării selectate în filtrul Grupare după și primele 3 categorii<br>care contribuie cel mai mult la scorul de impact (vedeți mai jos). Dați<br>clic pe o categorie pentru a vedea detaliile în funcție de timp sau<br>pentru a vedea citate ale clienților și un nor de cuvinte referitor la<br>categoria selectată pentru acel grup de locații. |
| Punctaj                    | Evaluarea medie din recenzii și sondaje pentru grupul de locații și perioada de timp selectate, colorate conform sentimentului.  |
| Modificarea<br>evaluării   | Schimbarea evaluării (în zecimi de punct/stea) pentru grupul de locații,<br>față de perioada anterioară echivalentă.   |
| Volum de<br>feedback       | Volumul de recenzii și completări de sondaje pentru grup.  |
|                            | Influența pe care un grup de locații îl are asupra punctajului mediu de evaluare, măsurat în sutimi de punct/stea. "Redus" indică impact cu o valoare între -0,01 și 0,01.   |
| Impact                     | Impactul e calculat în raport cu valorile de bază ale sectorului. De ex.,<br>dacă valoarea de referință din sector este de 3,5 și o singură recenzie<br>de 4 stele are asociate două categorii pozitive, fiecare dintre acele<br>categorii au un impact de +0,25 asupra evaluării (4,0 - 3,5 = 0,5) / 2.   |

**Notă:** impactul nu este afișat când Grupare după este setat pe Locație, deoarece în mod normal impactul unei singure locații nu este semnificativ.

| Sentiment by Location |   | Group by: State |    | <ul> <li>Hide locations with fewer than 10 comm</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    |

### Cei mai mari pași – felicitări

Prezintă locațiile cu cea mai mare schimbare (pozitivă) a evaluării din intervalul de timp. Afișează categoriile care au contribuit cel mai mult la îmbunătățire. Eliminați prin filtrare locațiile cu mai puține comentarii, pentru o perspectivă mai concludentă. Faceți clic pe o locație individuală sau pe categorii pentru a explora mai adânc datele, înțelegeți rațiunea din spatele feedbackului primit vizualizând detaliile în funcție de timp sau de citate ale clienților și generați schimbări posibile.

| Big Move             | Hide locations with fewer than 10 comments |  |                      |                   |   |  |  |  |  |  |
|----------------------|--|--|----------------------|-------------------|---|--|--|--|--|--|
| Kudos<br>Highest ave | erage rating improvement fro               | m 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               | ۵.1               | Staff Transparency Wait Time                |  |  |  |  |  |
| 3                    | BDP - Lakeside                             | 107                                    | 4.9 /5               | ≏0.1              | Staff   People Skills     Doctor Competence |  |  |  |  |  |

#### Cei mai mari pași – necesită atenție

Se enumeră locațiile cu cea mai mare schimbare (negativă) a evaluării din intervalul de timp. Afișează categoriile care au contribuit cel mai mult la declin. Eliminați prin filtrare locațiile cu mai puține comentarii, pentru o perspectivă mai concludentă. Dați clic pe o categorie pentru a vedea detaliile în funcție de timp sau pentru a vedea citate ale clienților și un nor de cuvinte referitor la categoria selectată pentru acea locație.

| Needs At<br>Highest rat | 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           |  |  |  |  |  |

# Fila Reflecții după categorie

Vizualizați reflecțiile împărțite după categorie, împreună cu punctele tari și slabe care au cel mai mare impact asupra punctajului mediu de evaluare, o hartă interactivă a sentimentului, și o împărțire a sentimentului după categorie.

Comentariile clienților din recenzii și sondaje sunt transformate în categorii de analitică a textului. Aceste categorii sunt grupate în domeniile care au fost particularizate pentru contul dvs. (de ex. Angajați, Tranzacții, Satisfacție, Experiență, etc.). Comutați între filtrarea după feedbackul din Sector si cel al Angajatilor pentru a compara sentimentul clientilor cu cel al angajatilor.

Categoriile sunt apoi cotate după sentimentul categoriei, care este o măsură mai precisă a satisfactiei clientilor decât o evaluare de 1-5 stele. Aplicat tuturor legendelor sau diagramelor care arată sentimentul categoriei, algoritmul nostru împarte continutul recenziei în categorii care sunt punctate separat (de exemplu, un client acordă 4 stele într-o recenzie care elogiază medicul politicos, dar se plânge de parcare).

De exemplu, imaginea de mai jos prezintă un comentariu pozitiv despre competența medicului, dar include si o remarcă negativă despre timpul de asteptare.



Algoritmul ar putea cota cu 100 sentimentul pentru "Angajați" (pozitiv) și cu 0 sentimentul pentru "Parcare" (negativ). După ce toate propozitiile sunt cotate (0 negativ, 50 neutru, 100 pozitiv), scorul fiecărei categorii este însumat si împărtit la numărul total de mentionări ale acelei categorii.

# Exemplu: 15 menționări ale Parcării

5 sunt negative =  $(0 \times 5) = 0$ 8 sunt pozitive = (8×100) = 800  $2 \text{ sunt neutre} = (2 \times 50) = 100$ 0+800+100=900900/15 = 60

Sentimentul categoriei Parcare va fi egal cu 60.

Bazați-vă pe media sectorului când decideți dacă scorul sentimentului fiecărei categorii este ideal (peste sau sub media sectorului). În general, interpretarea scorului sentimentului se face în felul următor:



V-a fost util acest ghid? Spuneți-ne: https://bit.ly/rep-guides

### Punctele tari și slabe în comparație cu Sectorul:

Punctele tari și slabe furnizează o listă a categoriilor care au cel mai mare impact asupra punctajului de evaluare. Punctele tari sunt acele categorii care vă ridică cel mai mult punctajul, iar cele slabe sunt cele care vi-l coboară cel mai mult.

Notă: Nu sunteți sigur în ce sector e încadrată afacerea dvs? Consultați setările de administrator din platforma Reputation și dați clic pe Setări generale. Sectorul este listat sub Informații despre companie.

| Element     | Descriere   |
|-------------|---|
| Sentimentul | Categoriile care au cea mai mare evaluare medie pentru feedbackul<br>cu acea etichetă. (Evaluarea medie nu este afișată dar e calculată în<br>fundal.) Vedeți mai sus cum este calculat sentimentul categoriei.   |
| categoriei  | Punctul gri de pe bară este media sectorului pentru acea categorie,<br>afișat ca reper al performanței în comparație cu categorii similare.   |
| Menționări  | Numărul total de apariții ale acestei categorii în recenzii și sondaje pentru filtrele date.  |
| Impact      | O estimare conservatoare a influenței acelei categorii asupra evaluării<br>medii cu stele. Deoarece categoriile din Puncte tari și Puncte slabe<br>sunt sortate după impact în ordine descrescătoare, concentrați-vă mai<br>întâi pe aceste categorii, în special pe punctele slabe. Abordarea<br>problemelor consumatorilor va avea probabil cel mai mare impact<br>asupra evaluării medii cu stele. |
|             | Impactul este adaptat fiecărui sector. (Calculează o evaluare medie cu<br>stele pentru fiecare sector și estimează impactul fiecărei categorii<br>comparându-l cu media sectorului.) Impactul "redus" indică un impact<br>potențial al unei categorii mai mic de o sutime de stea.  |
|             | Exemple de fraze despre acel subiect, extrase din recenzii sau<br>sondaje. Comentariile selectate sunt acelea pe care algoritmul le<br>identifică drept cele mai pozitive sau negative dintre cele mai recente<br>ale acelei categorii.   |
| Citate      | Dacă nu sunt afișate comentarii, platforma nu are frazele sau un nivel<br>suficient de încredere pentru a le afișa. Pentru a vedea toate citatele,<br>accesați Harta sentimentului și detaliați Citatele clienților în cadrul<br>acelei categorii.  |

#### Punctele tari

Enumeră sentimentul, volumul de feedback, impactul și un eșantion de până la șase citate ale clienților pentru fiecare categorie. Vedeți mai sus definițiile fiecărui termen.

| Strengths  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Categories with the highest positive impact on the average star rating |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| People Skills 🗓  | 80                      | <ul> <li>Dr. Olsen was professional, understanding.</li> <li>BDP eve center, was very caring, test were done, and explained to me, very</li> </ul>         |  |  |  |  |  |  |  |
| Category Sentiment   |                         | thorough.  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 0 <b>91</b> 0           | <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 .                          |  |  |  |  |  |  |  |
| Impact   | ☆ +0.23                 | The staff was very nice and thorough.  |  |  |  |  |  |  |  |

#### Punctele slabe

Enumeră sentimentul, volumul de feedback, impactul și un eșantion de până la șase citate ale clienților pentru fiecare categorie. Vedeți mai sus definițiile fiecărui termen.

| Weaknesses   | Weaknesses |             |     |  |  |  |  |  |
|--|------------|-------------|-----|--|--|--|--|--|
| Categories with the highest negative impact on the average star rating |            |             |     |  |  |  |  |  |
| Affordability / Val  | ue 🔅       | 40          |     | <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> </ul> |  |  |  |  |
|  | 0          | 47          | 100 | <ul> <li>I paid my deductible, but I didn't want to pay extra for my prescription,<br/>they want to charge me extra \$50 for that.</li> </ul>  |  |  |  |  |
| Mentions 🚯   | 81 Reviews | 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</li> </ul>              |  |  |  |  |
| Impact   | ☆-0.06     |             |     | \$153 dollars to collections.  |  |  |  |  |



#### Harta sentimentului

Mărimea unui cadru din hartă indică volumul de recenzii/sondaje asociate categoriei. Țineți cursorul deasupra unui cadru pentru a vedea volumul de recenzii/sondaje din categorie precum și cotarea sentimentului pe o scară de 100 puncte. Caseta "Altele" reprezintă categoriile care pot să apară în mai puțin de 1% din recenzii și sondaje.



Culoarea reprezintă cotarea sentimentului categoriei pentru frazele din recenziile și/sau sondajele etichetate cu acea categorie. Fiecare recenzie poate avea un sentiment al categoriei pozitiv (100), negativ (0) sau neutru (50).



#### Sentimentul în funcție de categorie

Afișează toate categoriile sortate după volumul cel mai mare de menționări în recenzii și sondaje. Vizualizați după punctajul mediu de evaluare (1-5 stele) și comparați sentimentul categoriei (0 la 100) din perioada anterioară și cea curentă.

|                   | Mentions 🔅     | Average<br>Rating | Category Sentiment 🕔           |                             |   |                         |             |              |     |
|-------------------|----------------|-------------------|--------------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|-------------|--------------|-----|
| Category Name 🛛 🔤 | Current Period | Current Period    | Current<br>Period<br>Average 😂 | Change From<br>Prev. Period | Prev. Period Trend                      | Current Period<br>Trend | Current Per | od Breakdown |     |
|                   |                |                   |                                |                             |   |                         | 0 45        | 0            | 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                      | ~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~ |                         |             |              |     |

| Coloană                                      | Descriere   |
|--|---|
| Numele categoriei                            | Numele subiectului pentru categoria (categoriile) asociate<br>comentariilor din recenzii și/sau sondaje. Fiecare<br>recenzie/sondaj poate avea mai multe etichete de categorie (de<br>exemplu, "Angajați" poate avea menționări legate de<br>"Profesionalismul angajaților" și "Oameni").                 |
| Menționări –<br>Perioada curentă             | Acesta este numărul total de recenzii și/sau sondaje cu această<br>etichetă de categorie. Fiecare recenzie/sondaj poate avea mai<br>multe etichete de categorie, deci s-ar putea ca acest număr să<br>nu corespundă perfect cu volumul total de recenzii și/sau<br>sondaje primite în intervalul de timp. |
| Evaluare medie –<br>Perioada curentă         | Punctajul mediu de evaluare (pe o scară între 1-5) din recenzii<br>și/sau sondaje care includ această categorie.  |
| Sentimentul<br>categoriei                    | Consultați pagina 8 de mai sus pentru o explicare a<br>Sentimentului categoriei.  |
| Media perioadei<br>curente                   | Media sentimentului categoriei pentru perioada curentă.   |
| Modificare față de<br>perioada<br>anterioară | Schimbarea în sentimentul categoriei când e comparat cu perioada anterioară.  |
| Tendința<br>perioadei<br>anterioare          | Sentimentul categoriei așa cum reiese din recenziile perioadei<br>anterioare care includ această categorie. Linia punctată indică<br>valoarea 50.   |
| Tendința<br>perioadei curente                | Sentimentul categoriei așa cum reiese din recenziile perioadei curente care includ această categorie. Linia punctată indică valoarea 50.  |
| Detalierea<br>perioadei curente              | Volumul total de recenzii care includ această categorie,<br>împărțite în pozitive (verzi), negative (roșii) și neutre (galbene).  |



# Fila Tendințe

Vedeți tendințele de-a lungul timpului, defalcate în funcție de sentimentul clienților și categoriile dvs. personalizate. Graficul Tendința sentimentului de-a lungul timpului arată date pozitive (bare verzi), neutre (bare galbene) și negative (bare roșii). Plasați cursorul peste diferitele bare pentru a vedea statistici suplimentare.



Analizați tendințele pe categorii pentru volumul de feedback al clienților, modificarea volumului între perioadele anterioară și curentă și schimbarea sentimentului. Dați clic în fiecare categorie pentru a vedea datele după locație, oră și citate ale clienților.

| Trendir   | ng Categories   | Sentiment: All          | Current per   | iod 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  | Previous                | 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 Quotes    |               | 281                      | 53                                       | <b>↓</b> -4      |  |  |  |  |



# Cercetați în profunzime categoriile

Din punct de vedere al impactului, atât categoria volumului de feedback cât și evaluarea sunt importante.

**Notă:** punctajul mediu de evaluare din fila Rezumat, care indică media pentru toate locațiile selectate. Să zicem că ar fi 4,0. Dacă o categorie individuală are un volum mare de recenzii, dar are în același timp o evaluare echivalentă cu 4,0, impactul acelei categorii nu va fi la fel de mare ca al unei categorii cu același volum de recenzii dar având o evaluare diferită de medie.

Fiecare grafic sau diagramă inclusă în fila Reflecții după categorie oferă o imagine de ansamblu excelentă asupra sentimentului și feedbackului clienților. Aprofundați comentariile complete pentru o analiză mai bogată a feedbackului clienților.

### Pentru a vedea date aprofundate:

 Dați clic în interiorul unei categorii din secțiunea Harta sentimentului, Sentimentul după locație sau Cei mai mari pași pentru a detalia. Alegeți Vizualizare după locație, Vizualizați după timp sau Vizualizați citatele clienților.



- 2. În fereastra pop-up, selectați un element din diagramă pentru a vedea un Nor de cuvinte și comentarii asociate.
- **3.** Din secțiunea Citat a tabelului, dați clic pentru a vedea integral recenzia sau citatul din sondaj din care a fost selectat comentariul.

| Word Cloud for Wait Time<br>counselor conversation<br>almost 2 month paper work<br>pain main everybody excessive<br>pleasant early center | 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>appointment  | Jul 13, 2022  | 1      | Negative              | Google | BDP -<br>Surprise | Not only did l have to wait<br>45 min after my<br>View Review      |



V-a fost util acest ghid? Spuneți-ne: https://bit.ly/rep-guides

# Experiență: Explorator

Comparați-vă afacerea cu restul afacerilor din sector, pentru categoriile cele mai importante.

Fila Explorator vă permite să monitorizați și analizați performanța în afaceri, să identificați tendințele și distribuția feedbackului clienților și să efectuați îmbunătățiri operaționale informate, utilizând comparații vizuale în sector și reprezentări sub formă de nor de cuvinte ale celor mai comune fraze întâlnite în recenzii și sondaje.

Exploratorul include doar recenzii și sondaje cu comentarii care conțin feedback semnificativ. Rezultatele exclud atât recenziile sau sondajele goale (fără comentarii), cât și comentariile care sunt prea scurte sau generice.

# Filtrele de pe linia superioară

Filtrele de pe linia superioară afectează datele afișate în filă. Ați mai putea, de asemenea, filtra după Tipul de feedback (Sector sau Angajați) și după Sondaje (Toate sau selecții individuale).

| STATE  | CITY            | LOCATION                      | ZONE  |   |
|--|-----------------|-------------------------------|-------|---|
| All  | ✓ All           | ✓ All                         | ▼ All | • |
| BRAND  | SOURCE          | DATE RANGE                    |       |   |
| All  | ✓ All           | <ul> <li>Last year</li> </ul> | •     |   |
| <ul> <li>Hide Filters</li> <li>Industry</li> </ul> | C'Reset Filters |                               |       |   |
| FEEDBACK TYPE                                      | SURVEYS         | Ŧ                             |       |   |



# Diagrama de tip tornadă

Dați clic pe bifă pentru a compara cu sectorul și a afișa datele de Pondere a vocii.

| 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 |                     |

| Coloană                  | Descriere   |
|--------------------------|---|
| Domeniu                  | Comentariile clienților din recenzii și sondaje sunt transformate în<br>categorii de analitică a textului. Aceste categorii sunt grupate în<br>domenii care sunt particularizate pentru contul dvs. în baza sectorului.<br>Extindeți fiecare domeniu pentru a vedea rezultatele împărțite pe<br>categoriile specifice fiecărui domeniu. |
| Menționări               | Numărul de menționări este egal cu numărul de comentarii care includ<br>această categorie. O categorie este numărată o singură dată pentru<br>un comentariu, chiar dacă în acel comentariu există mai multe fraze<br>care vorbesc despre acea categorie.  |
| Ponderea<br>vocii        | Necesită bifarea casetei Compară cu sectorul. Reprezintă volumul dvs. de feedback dintr-o categorie, comparat cu sectorul.  |
| Evaluarea<br>medie       | Media tuturor punctajelor de evaluare din recenzii și sondaje,<br>etichetate pe categorii. Scala de evaluare este de 1-5 cu maxim un<br>punct zecimal.  |
|                          | Bifați această casetă pentru a afișa o hașurare peste bare indicând rezultatele din sector pentru o categorie. De exemplu:  |
|                          | Dacă bara verde este mai lungă decât bara hașurată, afacerea dvs.<br>depășește sectorul în categoria respectivă.  |
| Comparare<br>cu sectorul |   |
|                          | Dacă bara roșie este mai lungă decât bara hașurată, afacerea dvs.<br>necesită îmbunătățiri în această categorie, în comparație cu sectorul.   |
|                          |   |



# Cercetați în profunzime categoriile

Dați clic în orice domeniu sau categorie din diagrama tip tornadă pentru a explora feedbackul pentru subiectul respectiv. Comutați între trei diagrame, dacă sunt disponibile.

#### *Filtre*

Filtrele de pe linia superioară afectează datele afișate în filă. De asemenea, puteți filtra după Tipul de feedback (Sector sau Angajați), Categorie (lista completă de domenii și categorii pentru sectorul dvs., selectați una), Sentiment (Toate sentimentele, Pozitiv, Neutru sau Negativ) sau Sondaje (Toate sau bifați individual).

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

#### Diagrama locațiilor

Vedeți distribuția sentimentului în funcție de locație pentru categoria selectată. Țineți cursorul pe diagramă pentru a vedea detalii suplimentare. Includeți toate locațiile, primele 30 sau ultimele 30 în diagramă.





#### Diagrama de tendintă a sentimentului

Vizualizați distribuția sentimentului (Pozitiv, Neutru, Negativ și Evaluarea Medie) pentru intervalul de timp ales. Tineti cursorul pe diagramă pentru a vedea detalii suplimentare.



#### Nor de cuvinte

Obtineti o imagine a cuvintelor cheie si frazelor cel mai frecvent mentionate în feedbackul dvs. pentru categoria selectată. Dimensiunea fiecărui cuvânt indică frecventa sau importanta acestuia, iar culorile frazelor corespund cu sentimentul recenziei. Dați clic pe un cuvânt cheie sau o frază pentru a vedea lista de recenzii în care a fost mentionat(ă).

eye perkins recommend thorough dr johnson team pleasant courteous 'n dr moore love professional life nice drolsen drolong lr blair friendly kind surgery dr repiso bdp doctor wait explain treat care provide caring dr coulson ins dr kershner who polite dr perkins knowledgeable check dr brewer center awesome dr grosse move thank wonderful technician iob azing

# Zona pentru detalii

Partea de jos a paginii afisează recenziile si sondajele etichetate cu categoria selectată, care alimentează diagramele de deasupra. Puteți răspunde, marca citit/necitit, semnaliza/anula semnalizarea, publica/anula publicarea, redirectiona si distribui pe paginile retelelor de socializare conectate, cu permisiuni de rol corespunzătoare.



# **Opțiuni pentru Explorator**

Pentru a accesa alte opțiuni, dați clic pe punctele de suspensie din dreapta sus. Opțiunile includ: Descărcare PDF, Descărcare CSV, Programare sau Redirecționare. Orice filtre aplicate setului de date rămân valabile pentru toate opțiunile de solicitare.

Notă: operațiunile care au nevoie de timp pentru a procesa multe date pot invoca o fereastră pop-up care vă permite fie să așteptați ca operațiunea să continue ca o descărcare (trebuie să rămâneți pe același ecran), fie să fiți notificați prin e-mail cu un link pentru descărcare (puteți trece la alte ecrane).

| Opțiune           | Descriere  |
|-------------------|--|
| Descărcare<br>PDF | Exportați setul actual de date într-un raport PDF. Pagina de titlu a raportului include sigla contului, numele raportului, intervalul de timp selectat și locațiile selectate.   |
| Descărcare<br>CSV | Exportați setul actual de date într-un format CSV.   |
| Programare        | Creați un raport programat care să trimită automat un e-mail cu<br>setul de date actual atașat în format PDF sau CSV către alți<br>utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de<br>e-mail din afara contului. Specificați pentru raport numele, frecvența<br>(zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, anual), formatul și mesajul de<br>inclus în corpul e-mailului. Puteți edita rapoartele programate din fila<br>Rapoarte. |
| Redirecționare    | Trimiteți setul de date curent prin e-mail cu un atașament PDF sau<br>CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau<br>către adrese de e-mail din afara contului. Specificați un subiect și<br>un mesaj de inclus în corpul e-mailului.   |

E-mailurile din livrare includ un link pentru vizualizarea raportului, dar și unul pentru lansarea raportului pe platformă, pentru a permite interacțiunea cu datele și adăugarea de personalizări (disponibile utilizatorilor cu permisiuni de acces). <u>Linkurile către</u> <u>rapoarte sunt valabile 7 zile.</u>



# Studii de caz

Transformați feedbackul în combustibil pentru creșterea afacerii dvs. cu informații utile din soluția Reputation Experience. Cercetările noastre indică un impact direct asupra experienței clienților și veniturilor. Citiți cum au folosit clienții reali Reputation Experience pentru a obține sugestii practice, îmbunătățindu-și prioritățile în afaceri.

### Dealer de automobile confidențial.

Acest dealer auto internațional este cunoscut pentru îmbinarea tehnologiei cu ingineria pentru a crea mașini care oferă satisfacție totală clienților.

A venit la noi căutând ajutor pentru a trece de la o abordare CX (Customer Experience) moștenită, fragmentată, la o platformă unitară RXM (Reputation Experience Management). În plus, dorea să identifice și să îmbunătățească deficiențele din cadrul rețelei de dealeri și să ofere directorilor strategici vizibilitate asupra valorilor și perspectivelor esențiale ale performanței.



# Acțiuni

**1.** Recenzii și feedback centralizate într-o singură platformă pe rețea.

2. Am folosit sondaje rapide și sindicarea pentru a valorifica experiențele clienților și pentru a promova performanța distribuitorilor locali.

# Rezultate



Creșterea cu 34% a volumului de recenzii (și scăderea cu 0,5% a sentimentului negativ)



Evaluarea medie de 4,6 stele la toți dealerii



Numărul 1 în clasamentul Reputation din Raportul de reputație 2020

# Efectul RXM

Gestionarea centralizată a feedbackului a ajutat mai mult de o mie din reprezentanțele lor să-și îmbunătățească CX-ul și volumul de feedback pozitiv pentru impulsionarea sentimentului online.



# Spartanburg Regional Healthcare System

Spartanburg Regional Healthcare System este un sistem integrat de asistență medicală care oferă îngrijire de la naștere până la vârste înaintate.

Spartanburg a solicitat ajutorul Reputation pentru următoarele priorități de afaceri:

- Colectarea mai multor date despre experiența pacienților
- Folosirea feedbackului de la pacienți pentru evaluarea furnizorului
- Înțelegerea sentimentului și folosirea acestuia pentru a îmbunătăți operațiunile

# Acțiuni

**1.** Înscris la Sondaje pentru colectarea rapidă de feedback. 2. S-a folosit Review Booster (impulsionarea recenziilor) pentru a transforma **3.** S-au adăugat Reflecții despre experiență pentru a descoperi tendințele din feedback.

# Rezultate



O medie de 10,400 de răspunsuri la sondaj pe lună



Creștere de 655% a volumului de recenzii (datorată evaluărilor din sondaj)



Evaluare medie pe Google de 4,8 (creștere de la 3,5)

# Efectul RXM

Ce a început cu sondaje s-a transformat în mult mai mult. Instrumentul nostru simplu de sondaj a generat mii de răspunsuri pe lună, ceea ce a dus la postarea a mii de recenzii noi în listările Google. Preluarea în acest fel a vocii majorității tăcute a dus la o creștere uriașă a evaluărilor Google.





# Servicii Premium cu plată

# Lăsați-i pe experții noștri din platforma Servicii Premium cu plată să se ocupe de problemă pentru dvs.

Deși ne străduim să facem platforma intuitivă și eficientă, înțelegem că timpul dvs. e prețios; resursele și capacitatea de gestionare sunt finite. Reputation are o echipă dedicată de experți gata să ajute cu gestionarea listărilor, optimizarea SEO și postarea, publicarea și organizarea postărilor pe rețelele sociale – gestionând, în același timp, și răspunsurile la recenzii. Garantăm excelența pentru clienți cu această suită de servicii valoaroase, alimentate de platforma și produsele noastre. Acești experți vă ajută să:

- Mergeți dincolo de Corectitudine (Listări gestionate ale firmei)
- Maximizați Atracția profilurilor firmei dvs. (Servicii gestionate pentru Google)
- Profitati de Puterea retelelor de socializare (Retele de socializare gestionate)
- Brandul căruia îi pasă cel mai mult, câştigă (Gestiunea răspunsurilor la recenzii)



Contactați Directorul dvs. de cont pentru mai multe informații despre Serviciile Premium cu plată.



# Resurse suplimentare

Consultați setul nostru complet de ghiduri de utilizare pentru a afla mai multe despre platforma Reputation.

- Acțiuni
- Administrator
- Brandul pe rețele sociale
- Listările firmei
- Panouri de comandă
- Inbox
- Aplicația mobilă
- Pagini și localizatori
- Conectare Rep

- Scorul de Reputație
- Rapoarte
- Solicitare
- Recenzii
- Listări pe rețelele sociale
- Suita pentru reţele sociale
- Sondaje
- Widgeturi

