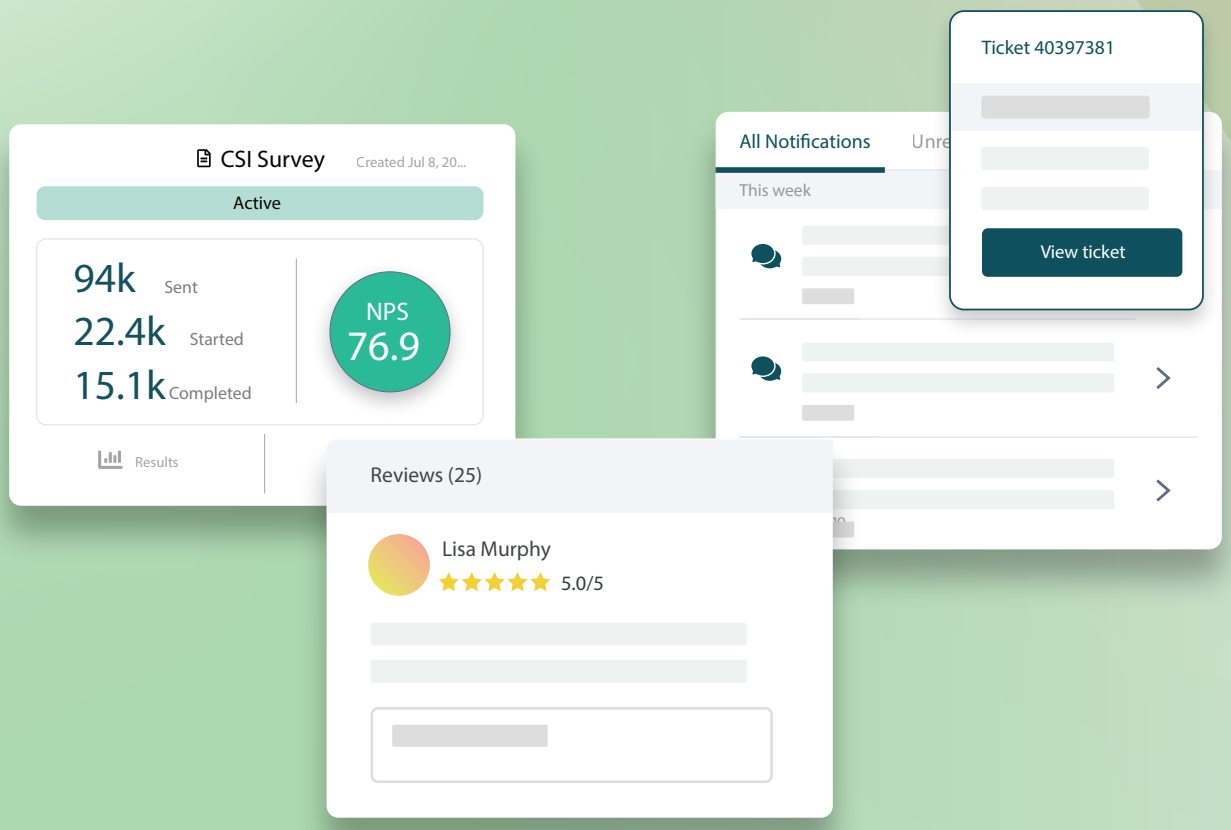
Reputation

Опыт Понимания



2022

Содержание

I. Впечатления: обзор……...…2

- a. Впечатления: информация
- b. Вкладка «Сводка»
- c. Вкладка «Информация по торговым точкам»
- d. Вкладка «Информация по категориям»
- e. Вкладка «Динамика»
- f. Детализация данных по категориям

II. Впечатления: аналитика……..……..……14

- a. Фильтры верхнего уровня
- b. Диаграмма: «Торнадо»
- c. Детализация данных по графикам
- d. Аналитика: опции
- e. Кейсы

III. Платные премиум-услуги…….……..……21

IV. Дополнительные ресурсы……..……..…22

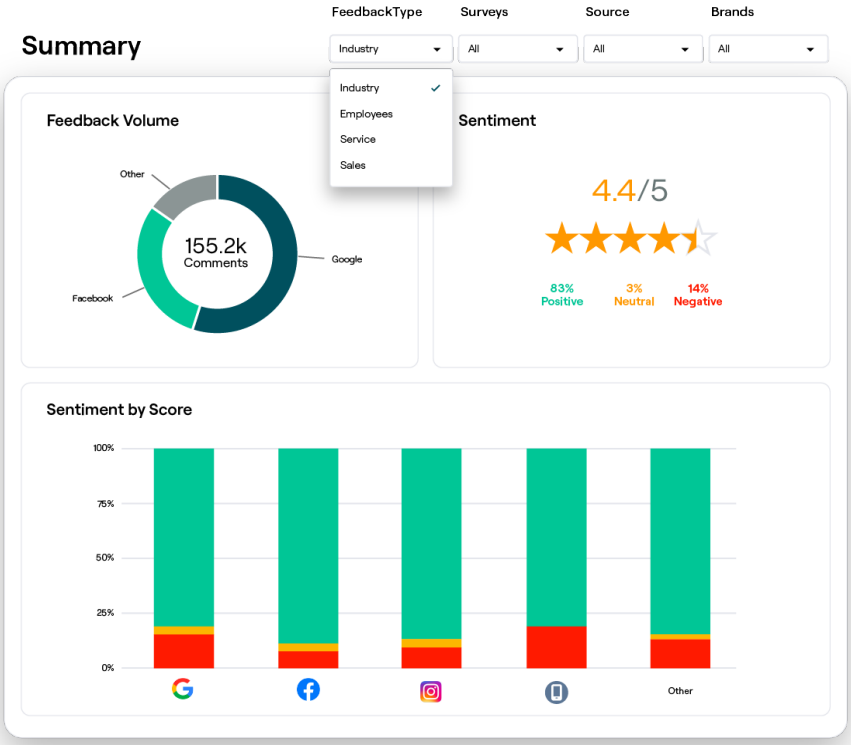
Впечатления: обзор

Фиксируйте возникающие проблемы и решайте их прежде, чем вашей репутации будет нанесен ущерб.

Вкладка **Впечатления** содержит аналитические средства для визуализации отзывов клиентов, получаемых с интернет-ресурсов и из результатов прямых опросов, по темам, категориям и речевым оборотам. Мгновенно оценивайте сильные и слабые стороны своей работы на корпоративном и локальном уровне и определяйте, на что следует направить дальнейшие усилия.

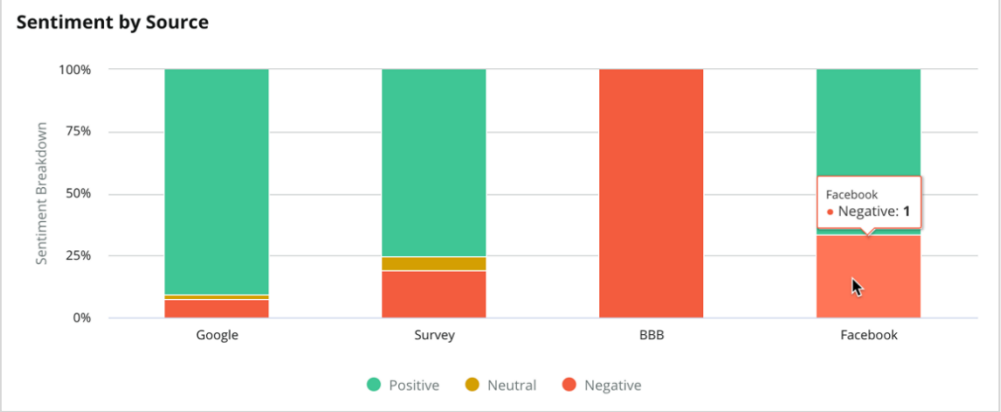
Впечатления: информация

Вкладка Информация объединяет по категориям данные отзывов и опросов, используя методы текстового анализа, чтобы сделать вывод о том, по каким направлениям бизнес развивается хорошо, а какие требуют улучшения.



Вкладка «Сводка»

Сводный аналитический отчет по отзывам ваших клиентов, включающий сведения об источниках отзывов, полный текст комментариев и общую оценку клиентами вашего бизнеса. Данные о распределении отзывов по разным источникам позволяют понять, на какие ресурсы стоит обратить первоочередное внимание.

Параметр	Описание
Количество отзывов	Отображение количества отзывов по пяти основным сайтам-источникам в процентах. Наведите курсор на источник, чтобы увидеть долю полученных из него отзывов.
Мнение	Средний рейтинг, рассчитанный по данным отзывов и опросов (включающих вопрос об оценке). Внизу указана процентная доля положительных, нейтральных и отрицательных отзывов.  Настройте фильтры верхнего уровня, чтобы просматривать отзывы по источнику. Чтобы сопоставить мнения клиентов по отрасли с мнениями сотрудников, настройте фильтр типа отзывов.
Мнения по источникам	Отслеживайте распределение мнений в зависимости от их источника с указанием доли положительных (зеленая часть столбцов), нейтральных (желтая часть столбцов) и отрицательных отзывов (красная часть столбцов), а также источников отзывов без оценки (серый столбец). Такие графики помогают сравнивать оценки, полученные в ходе опросов, с данными сторонних сайтов и менять используемые в опросах формулировки для получения более объективных результатов. Кроме того, они могут быть полезны в качестве средства против попыток «обмануть систему», когда клиенты принимают участие в опросах компании только для того, чтобы получить от нее какие-нибудь бонусы, и не пишут свое реальное мнение.

© 2022 Reputation, Inc. | 3

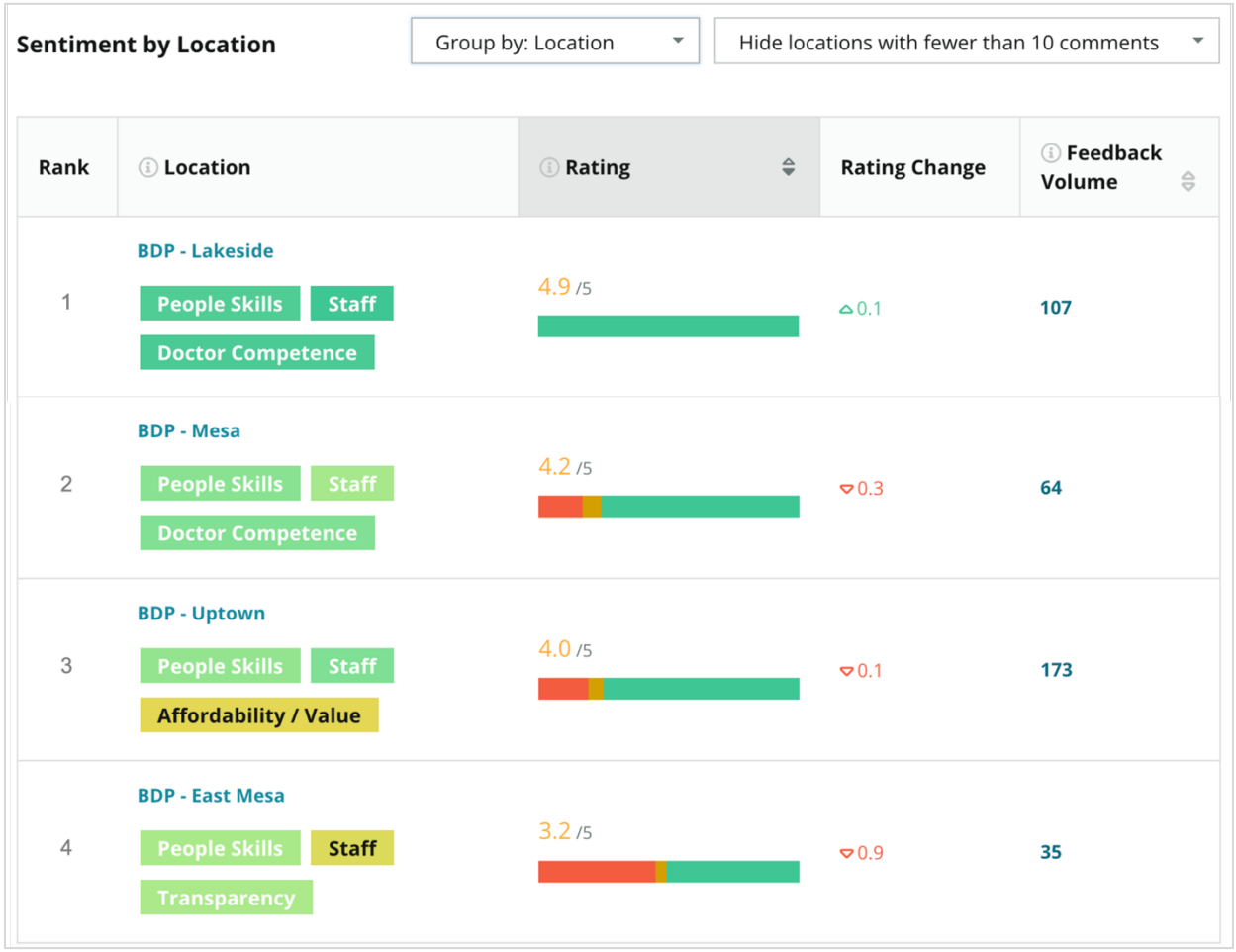
Вкладка «Информация по торговым точкам»

Распределение данных по торговым точкам, включая мнения клиентов о каждой из них, информацию о точках с наилучшими показателями и об их наиболее сильных сторонах, а также информацию о точках с наихудшими показателями и о самых слабых сторонах их работы.

Вкладка «Информация по торговым точкам» становится активной, когда вы задаете фильтры по двум или более торговым точкам. *Если у вас настроена только одна торговая точка или ваш пользователь имеет доступ только к одной торговой точке, вкладка «Информация по торговым точкам» не будет отображаться на информационной панели.*

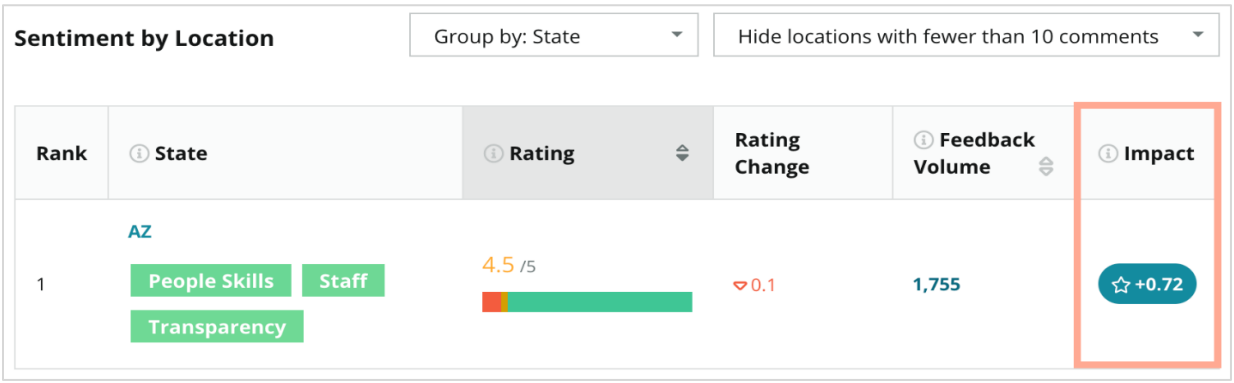
Мнения по торговым точкам

Информация о том, как определенные группы ваших объектов влияют на общий рейтинг компании. Например, если вы выберите область в фильтре «Группировать по», то сможете оценить, какое влияние оказывают на общий рейтинг отдельные области и расположенные в них торговые точки.



Столбец	Описание
Ранжирование	Ранжирование выбранных групп торговых точек согласно данным в столбце сортировки. По умолчанию ранжирование начинается с групп с самым высоким средним рейтингом.
Группировка по выбору	Название группы, выбранной фильтром «Группировать по», и 3 категории с максимальными показателями, воздействие которых особенно высоко (см. ниже). Нажмите на категорию, чтобы увидеть детализированные данные в динамике по времени, цитаты из отзывов клиентов и облако слов, относящихся к выбранной категории и данной группе торговых точек.
Рейтинг	Средний рейтинг из отзывов и опросов для выбранной группы торговых точек и за определенный период времени; мнения обозначены цветовой схемой.
Изменение рейтинга	Изменение рейтинга (в десятых долях от его значения) группы точек продаж по сравнению с данными за прошлый период.
Количество отзывов	Количество отзывов и комментариев из опросов для выбранной группы точек продаж.
Воздействие	Влияние группы торговых точек на общий рейтинг компании, измеряемый в сотых долях от его значения. Оценка «Низкое» означает воздействие на уровне от -0,01 до 0,01. Величина воздействия рассчитывается относительно базового значения по отрасли. Например, если базовое значение по отрасли составляет 3,5, а отдельный отзыв с указанным рейтингом 4 звезды касается двух категорий деятельности, каждая из этих категорий оказывает воздействие на рейтинг в размере +0,25 (4,0 - 3,5 =0,5) / 2.

Примечание: Эти данные не отображаются, когда фильтр «Группировать по» задан по торговым точкам, поскольку влияние одного объекта, как правило, является незначительным.



Перемены - Доска почета

Перечень точек продаж, добившихся максимального положительного изменения рейтинга за выбранный период времени. Здесь же указаны категории, по которым изменения к лучшему были особенно велики. Для большей информативности можно отфильтровать точки продаж с меньшим количеством комментариев. Нажмите на отдельные торговые точки или категории, чтобы глубже погрузиться в данные, понять обоснование полученных отзывов, узнав временные рамки или ознакомившись с цитатами клиентов, чтобы внести действенные изменения.

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

Перемены – Требуется внимание

Перечень точек продаж, показавших максимальное отрицательное изменение рейтинга за выбранный период времени. Здесь же указаны категории, по которым ухудшение было особенно велико. Для большей информативности можно отфильтровать точки продаж с меньшим количеством комментариев. Нажмите на категорию, чтобы увидеть детализированные данные в динамике по времени, цитаты из отзывов клиентов и облако слов, относящихся к выбранной категории и данной торговой точке.

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

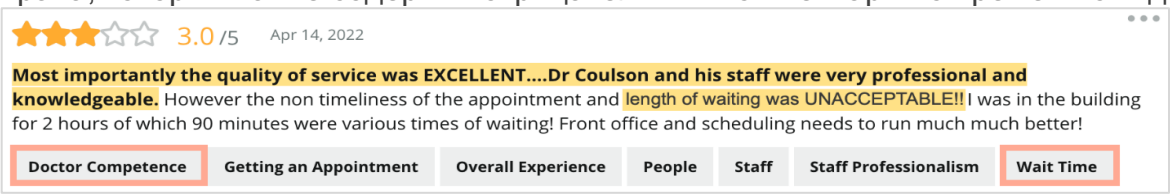
Вкладка «Информация по категориям»

Распределение данных по категориям, включая информацию о том, какие преимущества и недостатки оказывают наибольшее влияние на общий рейтинг, интерактивную карту мнений и разбивку мнений по категориям.

Отзывы и комментарии клиентов в ходе текстового анализа разбиваются на отдельные категории. Такие категории можно объединять в группы, соответствующие вашим требованиям (например, «Персонал», «Операции», «Удовлетворенность», «Впечатления» и др.) *Отфильтруйте отзывы по типу «Отрасль» и «Сотрудник», чтобы сравнить мнения клиентов и сотрудников.*

Затем категории оцениваются в зависимости от мнения о них. Такой подход более эффективен, чем использование пятибалльной шкалы измерения общей удовлетворенности клиентов. Для всех наших условных обозначений или диаграмм, которые показывают категорию мнения, наш алгоритм разбивает содержание отзыва на категории, которые оцениваются отдельно (например, клиент ставит 4 звезды за отзыв, в котором восхищается вежливым доктором, но жалуется на парковку).

Например, на изображении ниже указан положительный отзыв о компетентности врача, который также содержит отрицательный комментарий о времени ожидания.



В таком случае мнение в категории «Персонал» получит оценку 100 баллов (положительную), а мнение в категории «Парковка» – 0 баллов (отрицательную). После того, как каждый элемент отзыва получит оценку (0– отрицательная, 50 – нейтральная, 100 – положительная), оценки по всем категориям будут суммированы и разделены на общее количество отзывов в данной категории.

Пример: 15 отдельных упоминаний категории «Парковка»

5 отрицательные = (0x5) = 0
8 положительных = (8×100) = 800
2 нейтральных = (2×50) = 100
0+800+100=900
900/15 = 60

Категория «Парковка» получает общую оценку 60.

В зависимости от среднего значения по отрасли можно определить, является ли полученная оценка хорошей или плохой (выше или ниже средней по отрасли). Если обобщить, оценки мнений можно интерпретировать следующим образом:

Низкая	Средняя	Высокая
0-50	50-75	75-100

Преимущества и недостатки по отрасли:

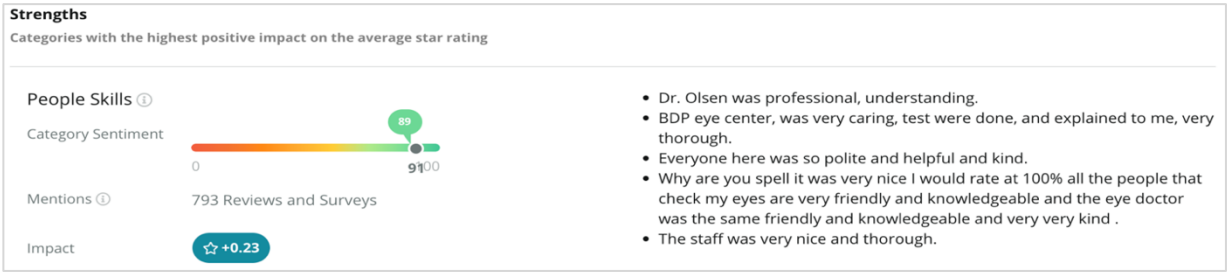
Раздел «Преимущества и недостатки» включает перечень категорий, оказывающих наиболее существенное воздействие на рейтинг компании. Преимущества – категории, которые способствуют особенно заметному повышению рейтинга, а недостатки – те, которые существенно понижают его.

Примечание: Не знаете, к какой отрасли относится ваша компания? Обратитесь к настройкам администратора на платформе Reputation и нажмите «Общие настройки». Отрасль указана в разделе «Информация о компании».

Элемент	Описание
Мнения о категориях	Категории с самым высоким средним рейтингом по отзывам с соответствующим тэгом (средний рейтинг не отображается, но в итоге рассчитывается). Порядок расчета значения мнения о категории см. выше. Серая точка на столбце показывает среднее значение для категории по отрасли; эти данные помогают оценивать свое положение по сравнению с конкурентами.
Упоминания	Общее количество упоминаний категории в отфильтрованных отзывах и комментариях.
Воздействие	Приблизительная оценка влияния, оказываемого данной категорией на общий рейтинг. Поскольку в разделе «Преимущества и недостатки» воздействие категорий показано в порядке убывания, на представленные категории стоит обратить первоочередное внимание, особенно на те, которые относятся к недостаткам. Устранение соответствующих причин для недовольства со стороны клиентов с высокой вероятностью окажет максимальное воздействие на средний рейтинг. Воздействие рассчитывается для разных отраслей по-разному. (Расчет среднего рейтинга ведется для каждой отрасли, а оценка воздействия отдельных категорий рассчитывается путем сравнения ее со средним значением по отрасли.) «Низкое» воздействие указывает, что потенциальное влияние категории менее 1/100 балла (звезды) рейтинга.
Цитаты	Образцы высказываний клиентов по теме – выдержки из их отзывов и комментариев. Выбранные комментарии – это те, которые система идентифицировала как наиболее положительные или отрицательные, и самые свежие в данной категории. Если не отображается ни одной цитаты, значит, платформа не обнаружила ни одной подходящей с достаточной степенью уверенности. Чтобы просмотреть все цитаты, перейдите на вкладку «Карта мнений», нажмите на нужную категорию и выберите «Цитаты клиентов».

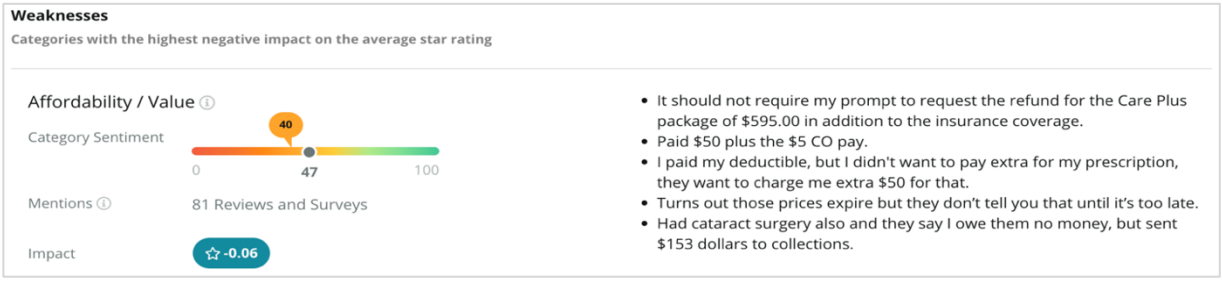
Преимущества

Здесь отображается распределение мнений, количество отзывов, уровень воздействия и до шести цитат по каждой категории. Описания каждого элемента приведены ниже.



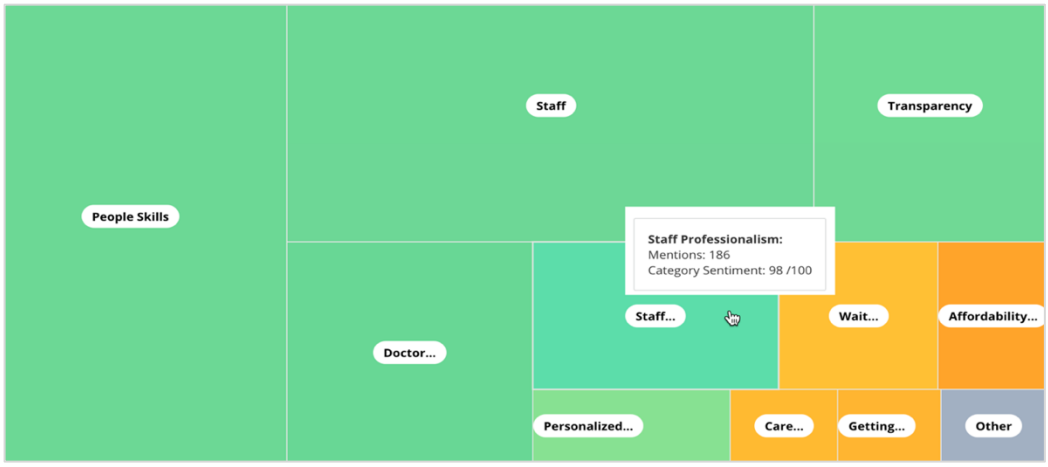
Недостатки

Здесь отображается распределение мнений, количество отзывов, уровень воздействия и до шести цитат по каждой категории. Описания каждого элемента приведены ниже.

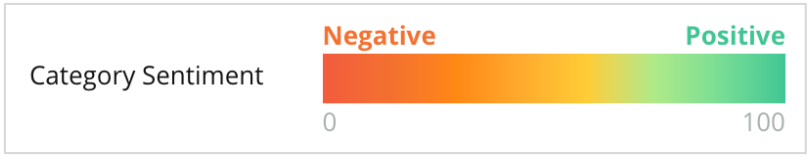


Карта мнений

Размер ячеек на карте соответствует количеству отзывов и комментариев из опросов, относящихся к каждой категории. Наведите курсор на ячейку, чтобы увидеть количество отзывов/комментариев в данной категории, а также оценку мнений о ней, рассчитанную по 100-бальной шкале. Ячейка «Другие» включает категории, к каждой из которых относится менее 1% общего количества мнений и комментариев.



Распределение цветов соответствует рейтингу мнений о категории, рассчитанному на основе анализа фраз, содержавшихся в отзывах и комментариях с соответствующим тэгом. Каждому мнению о категории в отзыве приписывается положительная (100), отрицательная (0) или нейтральная (50) оценка.



Мнения в разбивке по категориям

Здесь отображаются все категории, отсортированные по количеству упоминания в отзывах и комментариях из опросов. Вы можете увидеть средний рейтинг каждой категории (1-5) и сравнить оценку мнений о ней за текущий и более ранний периоды (0-100).

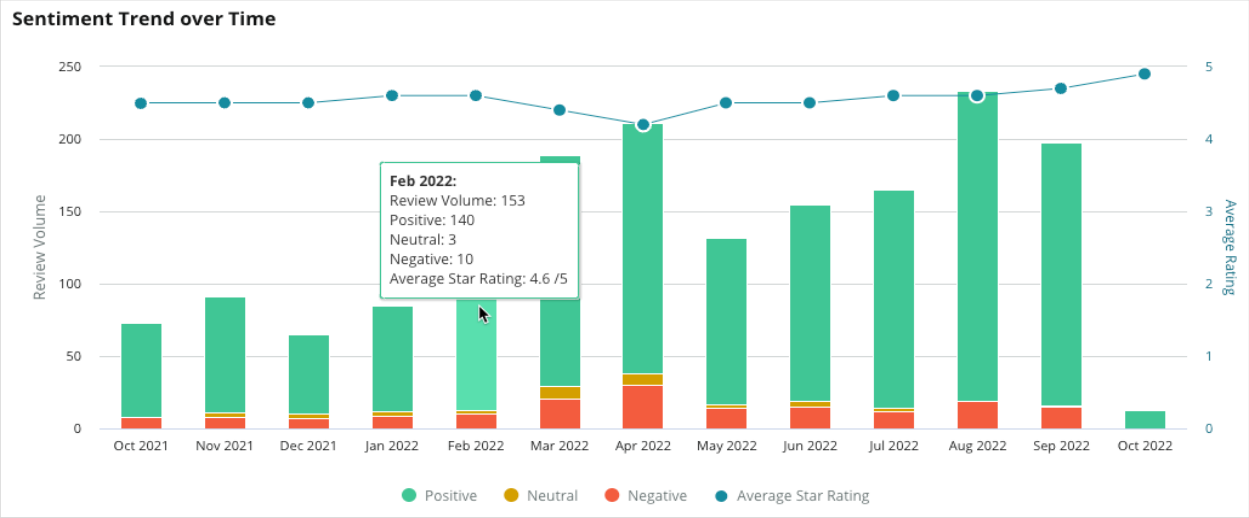
Category Name	Mentions	Average Rating	Category Sentiment				
	Current Period	Current Period	Current Period Average	Change From Prev. Period	Prev. Period Trend	Current Period Trend	Current Period Breakdown (0 – 450 – 900)
People Skills	793	4.6 /5	89 /100	−4 /100			
Staff	736	4.5 /5	89 /100	−3 /100			
Transparency	323	4.6 /5	88 /100	−1 /100			

Столбец	Описание
Название категории	Название категории(ий), связанной(ых) с текстом отзывов и/или комментариев из опросов. Каждый отзыв/комментарий может иметь тэги разных категорий (например, отзывы «О персонале» могут включать упоминания о «Профессионализме персонала» и «Людях»).
Упоминания – текущий период	Общее количество отзывов/комментариев с тэгом конкретной категории. Каждый отзыв/комментарий может иметь тэги разных категорий, поэтому количество может не быть не равно общему количеству отзывов и/или комментариев, полученных за указанный период.
Средний рейтинг – текущий период	Средний рейтинг (5-бальная шкала) отзывов и/или комментариев, включающих мнения о данной категории.
Мнения о категориях	Более подробную информацию о мнениях о категории см. на стр. 8.
Среднее за текущий период	Средняя оценка мнения о категории за текущий период времени.
Изменения по сравнению с предыдущим периодом	Изменение мнения о категории по сравнению с предыдущим периодом времени.
Динамика предыдущего периода	Динамика мнений о категории по соответствующим отзывам предыдущего периода. Пунктирная линия означает оценку 50.
Динамика текущего периода	Динамика мнений о категории по соответствующим отзывам предыдущего периода. Пунктирная линия означает оценку 50.
Разбивка по текущему периоду	Общее количество отзывов, включающих мнения о данной категории, в разбивке на положительные (зеленый), отрицательные (красный) и нейтральные (желтый).

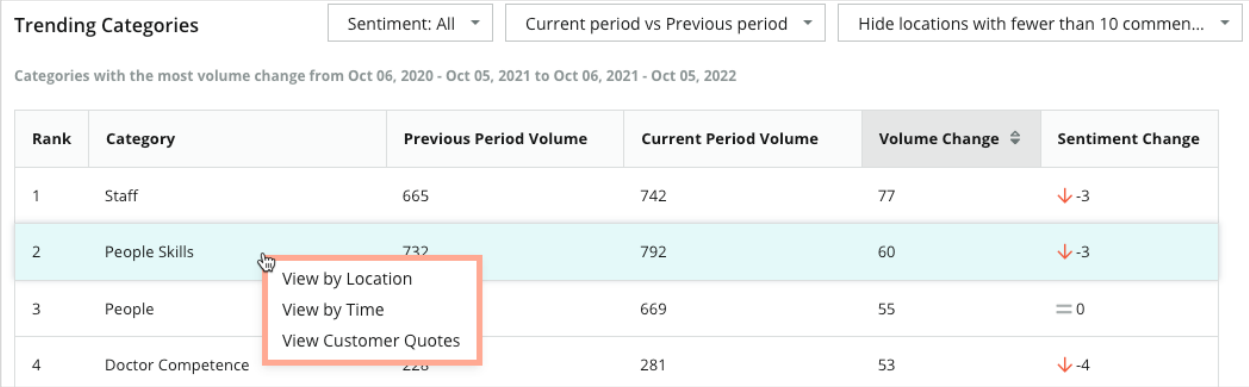
© 2022 Reputation, Inc. | 11

Вкладка «Динамика»

Просматривайте динамику с течением времени с разбивкой по мнениям клиентов и настроенным вами категориям. На диаграмме динамики мнений во времени показаны положительные данные (зеленая часть столбцов), нейтральные (желтая часть столбцов) и отрицательные (красная часть столбцов). Наводите курсор на разные столбцы, чтобы просмотреть дополнительную статистику.



Анализируйте динамику по категориям, чтобы оценить количество отзывов клиентов, изменения количества между предыдущим и текущим периодами времени и изменения мнений. Нажимайте на каждую категорию, чтобы просмотреть данные по торговым точкам, времени и цитаты клиентов.



Детализация данных по категориям

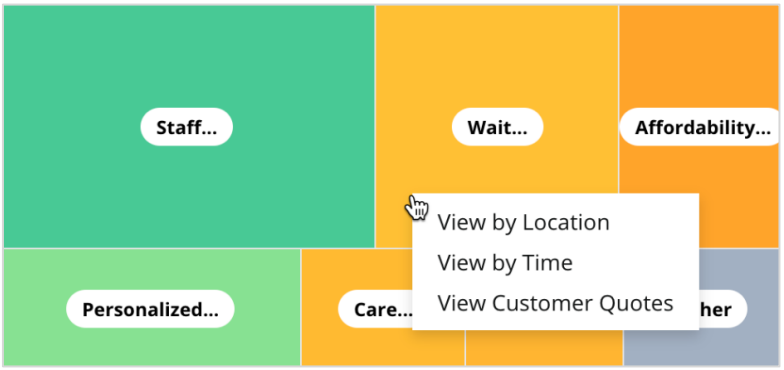
Для расчета величины воздействия имеет значение и количество отзывов, и рейтинг.

Примечание: Значение среднего рейтинга, указанное на вкладке «Сводка» рассчитано для всех выбранных точек продаж. Предположим, оно составляет 4,0. Даже если количество отзывов по отдельной категории велико, но ее рейтинг тоже равен 4,0, воздействие этой категории будет не таким заметным, как воздействие категории с аналогичным количеством отзывов, но рейтингом выше или ниже среднего.

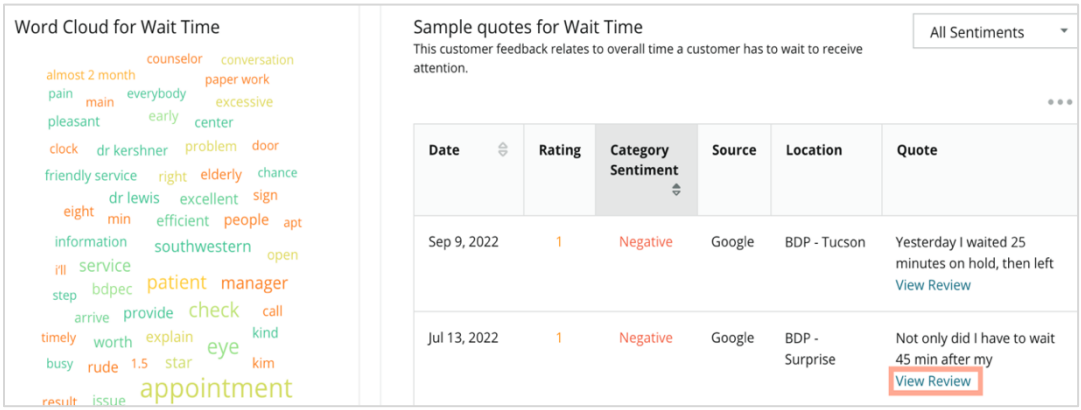
Все графики и диаграммы во вкладке «Информация по категориям» предоставляют отличный обзор мнений и отзывов клиентов. Ознакомьтесь подробнее с полными комментариями для более глубокого анализа отзывов клиентов.

Чтобы просмотреть детализированные данные:

1. Для более подробного ознакомления перейдите в эту категорию с вкладок «Карта мнений», «Мнения по торговым точкам» или раздела «Перемены». Вы можете выбрать просмотр данных по точкам продаж, времени или цитатам клиентов.



2. Во всплывающем окне нажмите на диаграмму, чтобы открыть облако слов и тексты комментариев.
3. В столбце «Цитаты» можно посмотреть полный текст отзыва или комментария опроса, из которого взята цитата.



Впечатления: аналитика

Сравните работу своей компании с отраслевыми показателями, собранными по основным категориям.

Вкладка «Аналитика» позволяет отслеживать и анализировать эффективность бизнеса, выявлять тенденции в мнениях клиентов и принимать информированные решения по оптимизации работы, пользуясь наглядными средствами сравнения с показателями по отрасли и возможностями облака слов, включающего наиболее распространенные в отзывах и результатах опросов фразы.

Вкладка «Аналитика» учитывает только содержательные отзывы и комментарии, собранные в ходе опросов. «Пустые» (т. е. не содержащие информации), слишком короткие и шаблонные отзывы и комментарии из статистики исключены.

Фильтры верхнего уровня

Фильтры, расположенные в верхней части панели, определяют, какие данные будут отображены на экране. Дополнительно вы можете задать фильтрацию по типу обратной связи (компания/сотрудники) и по опросам (выбрать для включения в статистику все или только определенные опросы).

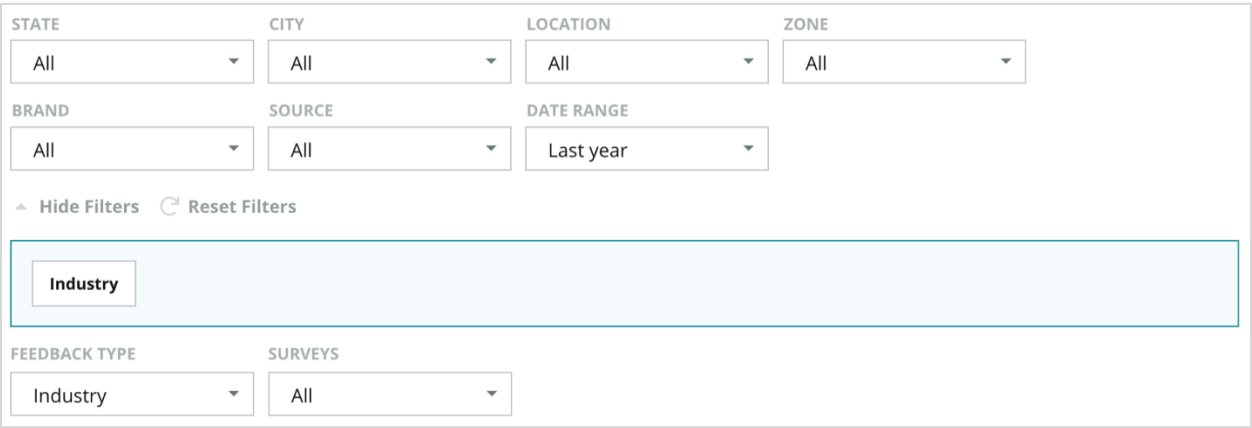
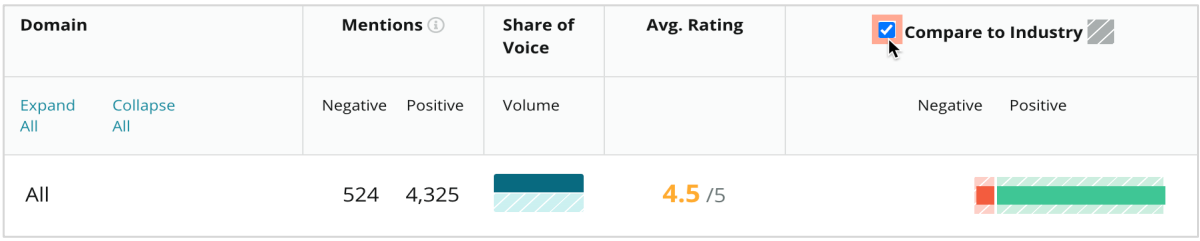


Диаграмма: «Торнадо»

Поставьте галочку возле «Сравнить с отраслью», чтобы показать данные о доле голосов.



Столбец	Описание
Домен	Отзывы и комментарии клиентов в ходе текстового анализа разбиваются на отдельные категории. Эти категории сгруппированы по доменам, персонализированным для вашего аккаунта исходя из сферы деятельности компании. Разверните домен, чтобы увидеть результаты в разбивке по входящим в него категориям.
Упоминания	Количество упоминаний равно количеству комментариев, включающих эту категорию. Причастность к категории засчитывается только один раз, даже если в комментарии встречаются несколько фраз, касающиеся данной категории.
Доля голосов	Для проверки требует сравнения с данными по отрасли. Доля голосов – это количество полученных вами отзывов по категориям в сравнении с показателями по отрасли.
Средний рейтинг	Средний рейтинг, рассчитанный на базе всех рейтингов из отзывов и комментариев с разбивкой по категориям. Шкала рейтинга – от 1 до 5 с указанием десятых долей.
Сравнение по отрасли	Поставьте галочку в этом столбце, чтобы отобразить заштрихованный график, демонстрирующий среднеотраслевые показатели по категории. Например: Если закрашенная зеленая полоса длиннее заштрихованной, показатели вашей компании выше, чем в целом по отрасли в данной категории. Если закрашенная красная полоса длиннее заштрихованной, показатели вашей компании ниже, чем в целом по отрасли в данной категории, и нуждаются в улучшении.

Детализация данных по графикам

Нажмите на любой домен или категорию диаграммы, чтобы увидеть подробные данные об отзывах и комментариях, использованных при расчете соответствующих показателей. Вы можете переключаться между графиками.

Фильтры

Фильтры, расположенные в верхней части панели, определяют, какие данные будут отображены на экране. Кроме того, вы можете задавать фильтрацию по типу обратной связи (компания/сотрудники), категории (выбор из полного перечня доменов и категорий для вашей сферы), мнению (все мнения / положительные / нейтральные / отрицательные) и опросам (включение в статистику всех / только определенных опросов).

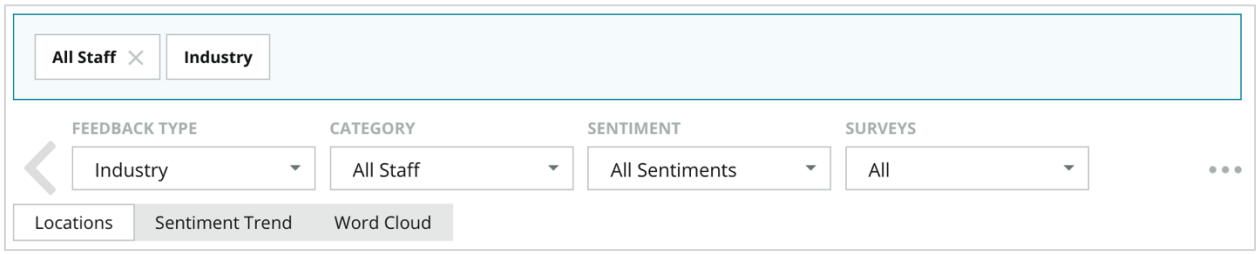


Диаграмма: торговые точки

Распределение мнений по торговым точкам, в зависимости от выбранной категории. Наведите курсор на диаграмму, чтобы увидеть подробности. В диаграмму можно включить информацию обо всех торговых точках, а также о лучших или худших 30 из них.

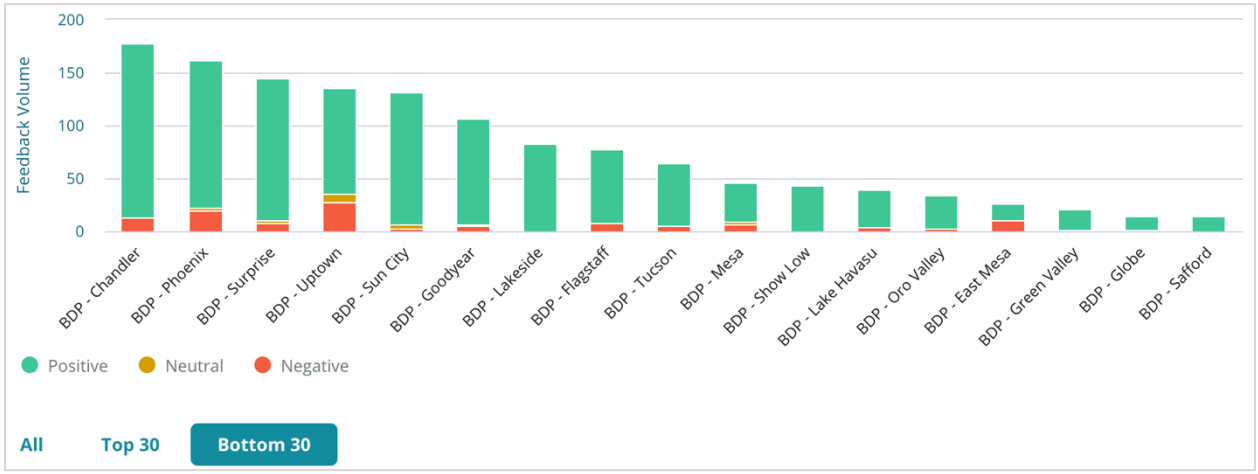
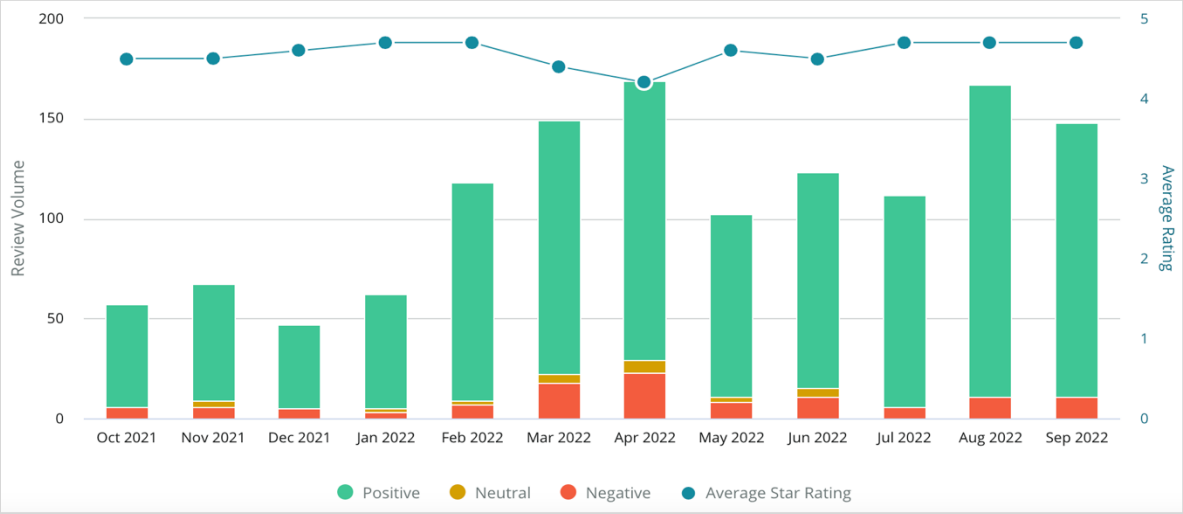


Диаграмма: динамика мнений

Распределение мнений (доля позитивных, нейтральных и негативных оценок и средний рейтинг) в конкретный период времени. Наведите курсор на диаграмму, чтобы увидеть подробности.



Облако слов

Схематичное представление ключевых слов и фраз, чаще всего звучащих в отзывах и комментариях ваших клиентов, относящихся к данной категории. Размер каждого слова указывает на его частоту или значимость, а цвет означает мнение, выраженное клиентом. Нажмите на слово или фразу, чтобы просмотреть отзывы, в которых они встретились.

Область детализации

Внизу страницы отображаются все отзывы и комментарии из опросов, относящиеся к выбранной категории и учтенные при построении графиков и диаграмм. Здесь можно отвечать на отзывы, отмечать их как прочитанные/непрочитанные, ставить/снимать флажки, размещать/отменять их публикацию, пересылать их или делиться ими в соцсетях при наличии соответствующих разрешений.

Аналитика: опции

Чтобы открыть дополнительные опции, нажмите на многоточие в правом верхнем углу. Возможные варианты: скачать PDF, скачать CSV, запланировать или переслать. Все заданные фильтры отображения данных при этом будут сохранены.

Примечание: При выполнении операций, занимающих длительное время, на экране может появляться всплывающее окно. Нужно будет либо подождать, пока информация загрузится, не закрывая вкладку, либо получить после загрузки ссылку по электронной почте на полученные данные (можно закрыть вкладку и открыть другие окна).

Параметр	Описание
Скачать PDF	Экспортировать данные в файл формата PDF. Титульная страница отчета включает логотип вашего аккаунта, название отчета, период, за который он составлен, и выбранные торговые точки.
Скачать CSV	Экспортировать данные в файл формата CSV.
Запланировать	Создать запланированный отчет с автоматической отправкой в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите название отчета, частоту создания (ежедневно, еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, ежегодно), формат и составьте текст сообщения. Редактировать запланированные отчеты можно через вкладку Отчеты.
Переслать	Отправить данные в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите тему и составьте текст сопровождающего сообщения.

Электронные письма содержат ссылки на просмотр соответствующих отчетов, а также ссылки на запуск отчетов на платформе для работы с данными и их персонализации (доступно пользователям с соответствующими правами). *Ссылки активны в течение 7 дней.*

Кейсы

Отзывы могут стать двигателем роста вашей компании, благодаря полезной информации, полученной из решения Reputation Experience Наше исследование указывает на прямое влияние на качество обслуживания клиентов и доход. Узнайте, как настоящие клиенты Reputation использовали решение Reputation Experience, чтобы получить полезную информацию и улучшить свои ключевые показатели.

Анонимный автомобильный дилер

Этот международный автомобильный дилер известен сочетанием технологий и инженерных разработок для создания автомобилей, которые полностью удовлетворяют потребности клиентов.

Компания обратилась к нам за помощью в переходе от устаревшего разрозненного подхода CX (Customer Experience) на единую платформу RXM (Reputation Experience Management). Кроме того, они хотели выявить и устранить недостатки в дилерской сети, а также предоставить стратегическим руководителям обзор основных показателей производительности и аналитические данные.

Действия

1. Собирали отзывы и обратную связь на единой сетевой платформе.

2. Применяли экспресс-опросы и синдикацию, чтобы использовать информацию об опыте клиентов и способствовать повышению эффективности работы местных дилеров.

Результаты

- Количество отзывов возросло на 34% (количество негативных мнений снизилось на 0,5%)
- Средний рейтинг по всем дилерам составил 4,6
- Первое место в рейтинге Reputation 2020 г. по результатам отчетов

Эффект RXM

Централизованное управление отзывами клиентов помогло более чем тысяче дилерских центров улучшить клиентский опыт и получить больше положительных отзывов,

© 2022 Reputation, Inc.

Было ли данное руководство полезным? Сообщите нам: https://bit.ly/rep-guides

Спартанбургская региональная система здравоохранения

Спартанбургская региональная система здравоохранения — это комплексная система оказания медицинской помощи с момента рождения и до старости.

Компания обратилась к Reputation за помощью в следующих ключевых аспектах развития бизнеса:

- Увеличение количества данных об опыте пациентов
- Использование отзывов пациентов в качестве критериев для оценки поставщика услуг
- Понимание мнений и использование их для усовершенствования рабочих процессов

Действия

1. Подключили функцию «Опросы» для быстрого сбора обратной связи.

2. Использовали «Умножитель отзывов», чтобы превратить результаты опросов в общедоступные отзывы.

3. Добавлена функция «Впечатления: информация» для выявления динамики отзывов.

Результ

- Среднее количество ответов на опросы в месяц – 10 400
- Количество отзывов увеличилось на 655% (благодаря результатам опросов)
- Средний рейтинг Google составил 4,8 (вырос с показателя 3,5)

Эффект RXM

Начали с опросов и показали отличные результаты. Наш простой инструмент для проведения опросов генерировал тысячи ответов в месяц, что, в свою очередь, привело к публикации тысяч новых отзывов в объявлениях Google. Таким образом, было задействовано «пассивное большинство» клиентов, что привело к огромному скачку рейтингов Google.

© 2022 Reputation, Inc.

Было ли данное руководство полезным? Сообщите нам: https://bit.ly/rep-guides

Платные премиум-услуги

Наши эксперты платформы премиум-услуг рады помочь вам.

Несмотря на наше стремление сделать платформу интуитивно понятной и эффективной, мы понимаем, что самое ценное – это время, а ресурсы и пропускная способность могут быть ограничены. У Reputation есть команда приверженных делу экспертов, готовых помочь вам управлять вашими объявлениями; оптимизировать SEO; публиковать посты в социальных сетях и управлять ими, а также управлять ответами на отзывы. Благодаря этому набору дополнительных услуг, которые поддерживаются нашей платформой и продуктами, мы можем гарантировать высокое качество обслуживания клиентов. Наши эксперты помогут вам:

- Познать **точность** (управление объявлениями)
- Максимально повысить **привлекательность** ваших бизнес-профилей (управляемые сервисы для Google)
- Использовать **возможности** социальных сетей (управление социальными сетями)
- **Побеждает** тот бренд, который больше других **проявляет заботу** (управление ответами на отзывы)

За более подробной информацией о платных премиум-услугах обратитесь к менеджеру по работе с клиентами.

© 2022 Reputation, Inc. | 21

Дополнительные ресурсы

Ознакомьтесь с полным списком руководств пользователя, которые помогают узнать больше о платформе Reputation.

- Действия
- Администратор
- Бренд в социальных сетях
- Объявления
- Информационные панели
- Входящие сообщения
- Мобильное приложение
- Страницы и указатели
- Rep Connect
- Оценка репутации
- Отчеты
- Запросы
- Отзывы
- Мониторинг социальных сетей
- Социальный модуль
- Опросы
- Виджеты

© 2022 Reputation, Inc. | 22