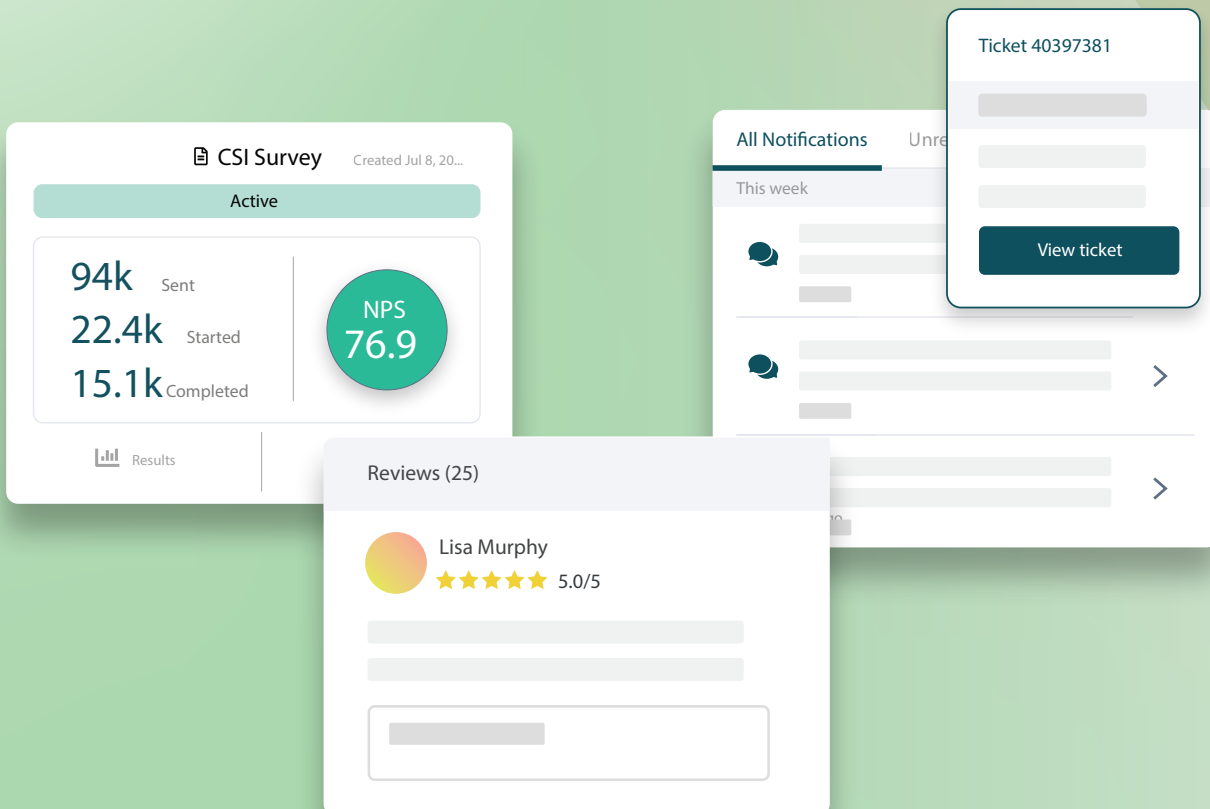


Štatistiky Skúseností



Obsah

I.	Prehľad skúseností	2
	a. Štatistiky skúseností	
	b. Súhrn	
	c. Štatistiky podľa miesta	
	d. Štatistiky podľa kategórie	
	e. Karta Trendy	
	f. Podrobnejšie zobrazenie kategórií	
II.	Prieskumník skúseností	14
	a. Filtre v hornom riadku	
	b. Tornádový graf	
	c. Podrobnejšie zobrazenie grafov	
	d. Možnosti prieskumníka	
	e. Prípadové štúdie	
III.	Prémiové platené služby	21
IV.	Ďalšie zdroje	22

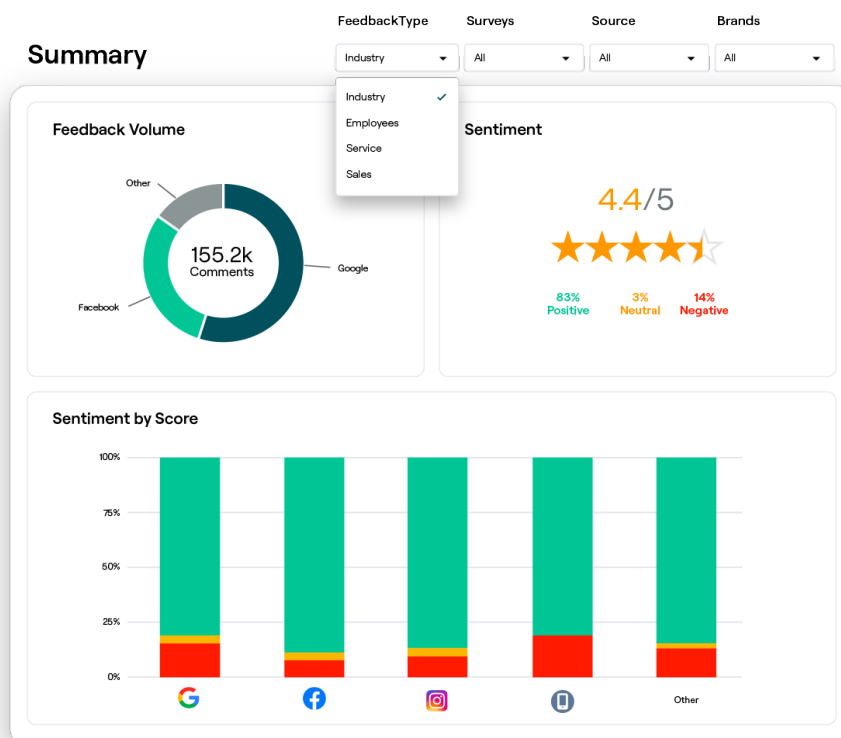
Prehľad skúseností

Presne identifikujte a riešte vznikajúce problémy a slabé stránky skôr, než budú mať dopad na vašu reputáciu.

Karta **Skúsenosť** poskytuje vzácne nástroje analýzy sentimentu, ktoré ponúkajú vizuálny náhľad častých slov, kategórií a tém, ktoré sa zobrazujú v spätnej väzbe zákazníka na celom webe a sú získané z prieskumov prvej strany. Okamžite identifikujte silné alebo slabé stránky na firemnej úrovni alebo v lokalite a spoznajte, kam treba sústrediť svoje snahy.

Štatistiky skúseností

Karta Štatistiky zoskupuje spätnú väzbu z recenzií a prieskumov do kategórií pomocou analýzy textu, ktorá poskytuje prehľad o tom, v čom sa vašej firme darí a ktoré oblasti vyžadujú zlepšenie.



Súhrn

Pozrite si súhrn analýzy vašej spätnej väzby vrátane rozčlenenia na to, odkiaľ spätná väzba pochádza, celkových zahrnutých komentárov a celkového sentimentu. Pozrite si sentiment podľa zdroja, aby ste identifikovalo, ktorý zdroj spätne väzby vyžaduje vašu pozornosť ako prvý.

Možnosť	Opis																				
Objem spätnej väzby	Pomerný objem piatich najväčších zdrojov recenzií. Umiestnením kurzora myši na zdroj zobrazíte percento z celkového počtu.																				
Sentiment	<p>Priemerné hodnotenie hviezdikami zo spätnej väzby a prieskumov (vrátane hodnotiacej otázky). Percento sentimentu je rozdelené na pozitívne, neutrálne a negatívne.</p> <div data-bbox="412 800 1414 1220"> <p>Sentiment by Source</p> <table border="1"> <caption>Sentiment Breakdown by Source</caption> <thead> <tr> <th>Source</th> <th>Positive (%)</th> <th>Neutral (%)</th> <th>Negative (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Google</td> <td>~90</td> <td>~5</td> <td>~5</td> </tr> <tr> <td>Survey</td> <td>~70</td> <td>~20</td> <td>~10</td> </tr> <tr> <td>BBB</td> <td>100</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Facebook</td> <td>~60</td> <td>~30</td> <td>~10</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Ak chcete zobraziť spätnú väzbu roztriedenú podľa zdroja, v časti Zdroj upravte filtre v hornom riadku.</p> <p>Ak chcete zobraziť spätnú väzbu z odvetvia (od zákazníkov) týkajúcu sa sentimentu v porovnaní so spätnou väzbou od zamestnancov, upravte filter pre typ spätnej väzby.</p>	Source	Positive (%)	Neutral (%)	Negative (%)	Google	~90	~5	~5	Survey	~70	~20	~10	BBB	100	0	0	Facebook	~60	~30	~10
Source	Positive (%)	Neutral (%)	Negative (%)																		
Google	~90	~5	~5																		
Survey	~70	~20	~10																		
BBB	100	0	0																		
Facebook	~60	~30	~10																		
Sentiment podľa zdroja	<p>Pozrite si trendy sentimentu podľa zdroja spätnej väzby, rozdelené podľa pozitívnych (zelené pruhy), neutrálnych (žlté pruhy), negatívnych (červené pruhy) a zdrojov bez hodnotenia (sivé pruhy). Použitie tohto grafu zvážte pri porovnávaní spätnej väzby z prieskumov so zdrojmi recenzií tretích strán, aby ste lepšie porozumeli otázkam, ktoré by ste mali klásť vo svojich prieskumoch, a mohli ste tak zmerať presný sentiment.</p> <p>Môžete ho použiť aj ako kontrolný mechanizmus proti „obohrávaniu“ systému vždy, keď sa za spätnú väzbu prvej strany ponúkajú stimuly (prieskumy).</p>																				

Štatistiky podľa miesta

Pozrite si štatistiky rozčlenené na lokality, vrátane sentimentu na lokalitu, lokalít podávajúcich najlepší výkon a lokalít, ktoré su vyžadujú vašu pozornosť spolu s tým, čo prispieva k ich úpadku.

Karta Štatistiky podľa miesta je dostupná, ak ste vo filtroch vybrali najmenej dve miesta. Ak nemáte nastavené viac ako jedno miesto alebo váš používateľ má prístup len k jednému miestu, karta Štatistiky podľa miesta sa na vašom ovládacom paneli nezobrazí.

Sentiment podľa miesta

Pozrite sa, ako skupiny miest ovplyvňujú celkové hodnotenie firmy hviezdčkami. Ak napríklad vo filtri Zoskupiť podľa vyberiete možnosť State (Štát), môžete odhadnúť vplyv každého štátu a jeho zodpovedajúcich miest na celkové hodnotenie firmy hviezdčkami.

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

Stĺpec	Opis
Poradie	Vybrané zoskupenie sa podľa zoradeného stĺpca umiestnilo na prvom mieste. Predvoleným nastavením je zoradenie podľa skupiny s najvyšším priemerným hodnotením.
Zoskupiť podľa voľby	Názov zoskupenia vybraného vo filtri Zoskupiť podľa a 3 najlepšie kategórie, ktoré najviac prispeli ku skóre vplyvu (pozrite si informácie nižšie). Kliknutím na kategóriu zobrazíte podrobnosti podľa času alebo zobrazíte citáty zákazníkov a slovný oblak súvisiace s vybranou kategóriou pre danú skupinu miest.
Hodnotenie	Priemerné hodnotenie z recenzií a prieskumov pre vybranú skupinu lokalít a časové obdobie, farebne odlíšené podľa sentimentu.
Zmena hodnotenia	Zmena hodnotenia (v desatinách bodu/hviezdičky) skupiny miest v porovnaní s predchádzajúcim porovnateľným obdobím.
Objem spätnej väzby	Objem odoslaných recenzií a prieskumov pre zoskupenie.
Vplyv	Vplyv skupiny miest na celkové priemerné hodnotenie hviezdikami, meraný v stotinách bodu/hviezdičky. Hodnota „Nízky“ označuje vplyv s hodnotou od - 0,01 do 0,01. Vplyv sa vypočítava vo vzťahu k východiskovým hodnotám odvetvia. Ak je napríklad východisková hodnota odvetvia 3,5 a k jednej 4-hviezdičkovej recenzii sú priradené dve pozitívne kategórie, každá z týchto kategórií má na hodnotenie vplyv + 0,25 $(4,0 - 3,5 = 0,5)/2$.

Poznámka: Vplyv sa nezobrazí, keď je filter Zoskupiť podľa nastavený na možnosť Miesto, pretože vplyv z jedného miesta zvyčajne nie je významný.

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

Najvýraznejší pohyb – pochvala

Uvádza miesta s najväčšou zmenou hodnotenia (pozitívnu) v danom období. Obsahuje kategórie, ktoré najviac prispeli k zlepšeniu. Odfiltrovaním miest s menším počtom komentárov získate zmyslupnejšie štatistiky. Kliknutím na jednotlivé miesto alebo kategórie môžete podrobnejšie analyzovať údaje, pochopiť dôvody prijatej spätnej väzby zobrazením podrobností podľa času alebo citácií zákazníkov a vykonať

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	

realizovateľné zmeny.

Najvýraznejší pohyb – vyžaduje pozornosť

Uvádza miesta s najväčšou zmenou hodnotenia (negatívnu) v danom období. Obsahuje kategórie, ktoré najviac prispeli k zhoršeniu. Odfiltrovaním miest s menším počtom komentárov získate zmyslupnejšie štatistiky. Kliknutím na kategóriu zobrazíte podrobnosti podľa času alebo zobrazíte citáty zákazníkov a slovný oblak súvisiace s vybranou kategóriou pre dané miesto.

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

Štatistiky podľa kategórie

Pozrite si štatistiky rozčlenené podľa kategórií, vrátane silných a slabých stránok s najväčším dopadom na priemerné hodnotenie s hviezdíčkou, interaktívnu mapu sentimentu a sentiment rozčlenený podľa kategórií.

Komentáre zákazníkov v rámci recenzií a prieskumov sa transformujú do kategórií na základe analýzy textu. Tieto kategórie sú zoskupené v rámci domén, ktoré sú prispôbené pre váš účet (napríklad Zamestnanci, Transakcia, Spokojnosť, Skúsenosť a podobne). Filtrovanie medzi typom spätnej väzby v odvetví a typom spätnej väzby od zamestnanca na posúdenie sentimentu zákazníkov voči sentimentu zamestnancov.

Kategórie sa potom merajú podľa sentimentu kategórie, čo je presnejšia miera spokojnosti zákazníkov ako hodnotenie 1 až 5 hviezdíčkami. Náš algoritmus aplikovaný na všetky legendy alebo grafy zobrazujúce sentiment kategórií rozčleňuje obsah recenzie do rôznych kategórií, ktoré sa hodnotia samostatne (napr. zákazník dá 4 hviezdíčky recenzii, ktorá chváli zdvorilého lekára, ale sťažuje sa na parkovanie).

Na nasledujúcom obrázku, napríklad, je uvedený pozitívny komentár týkajúci sa odbornosti lekára, ale tiež aj negatívny komentár týkajúci sa čakacej doby.

★★★★☆ 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**

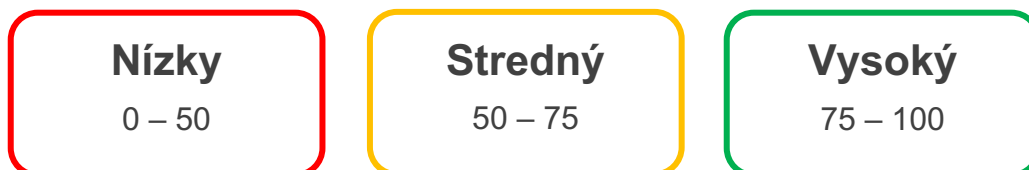
Algoritmus môže priradiť 100 bodov sentimentu „Personál“ (pozitívne) a 0 sentimentu „Parkovanie“ (negatívne). Po ohodnotení všetkých viet (0 negatívnych, 50 neutrálnych, 100 pozitívnych) sa spočíta skóre každej kategórie a výsledok sa vydelením celkovým počtom zmienok v danej kategórii.

Príklad: 15 zmienok o parkovaní

$$\begin{aligned}
 5 \text{ je negatívnych} &= (0 \times 5) = 0 \\
 8 \text{ je pozitívnych} &= 8 \times 100 = 800 \\
 2 \text{ sú neutrálne} &= 2 \times 50 = 100 \\
 0 + 800 + 100 &= 900 \\
 900/15 &= 60
 \end{aligned}$$

Sentiment kategórie Parkovanie sa rovná 60.

Ak chcete určiť, či je skóre sentimentu každej kategórie ideálne (nad alebo pod priemerom odvetvia), použite priemer odvetvia. Vo všeobecnosti je rozdelenie skóre sentimentu nasledovné:



Silné a slabé stránky vo vzťahu k odvetviu:

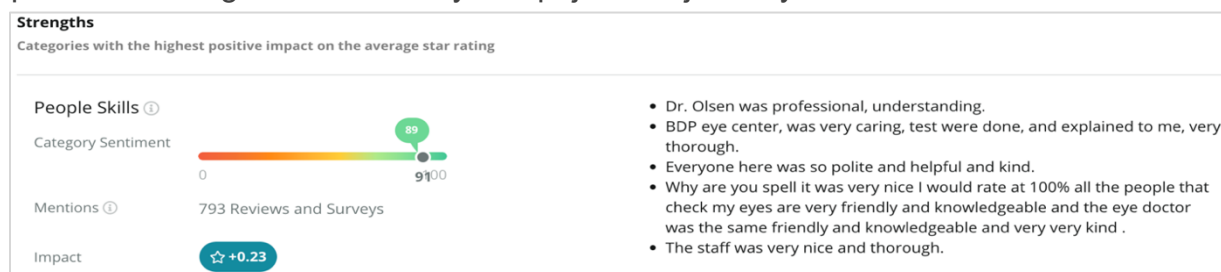
Funkcia Silné a slabé stránky poskytuje zoznam kategórií, ktoré najviac ovplyvňujú vaše hodnotenie hviezdami. Silné stránky sú kategórie, ktoré najviac zvyšujú vaše hodnotenie hviezdami, zatiaľ čo slabé stránky sú kategórie, ktoré vaše hodnotenie hviezdami najviac znižujú.

Poznámka: Nie ste si istí, v ktorom odvetví je vaša firma uvedená? V platforme Reputation prejdite do nastavení správcu a kliknite na položku Všeobecné nastavenia. Odvetvie je uvedené v časti Informácie o spoločnosti.

Položka	Opis
Sentiment kategórie	<p>Kategórie, ktoré majú najvyššie priemerné hodnotenie spätnej väzby s danou značkou. (Priemerné hodnotenie sa nezobrazuje, ale vypočítava sa strane servera.) Spôsob výpočtu sentimentu kategórie nájdete vyššie.</p> <p>Sivá bodka v pruhu predstavuje priemer odvetvia v danej kategórii, vďaka čomu získate predstavu o tom, ako ste na tom v porovnaní s podobnými kategóriami.</p>
Zmienky	<p>Celkový počet výskytov danej kategórie v recenziách a prieskumoch pre dané filtre.</p>
Vplyv	<p>Konzervatívny odhad vplyvu danej kategórie na priemerné hodnotenie hviezdami. Keďže kategórie v silných a slabých stránkach sú zoradené podľa vplyvu v zostupnom poradí, zamerajte sa najskôr na tieto kategórie, najmä na slabé stránky. Vyriešenie súvisiacich problémov spotrebiteľov bude mať pravdepodobne najväčší vplyv na priemerné hodnotenie hviezdami.</p> <p>Vplyv je prispôbený každému odvetviu. (Vypočíta priemerné hodnotenie hviezdami pre každé odvetvie a odhadne vplyv každej kategórie jej porovnaním s priemerom v odvetví.) „Nízky“ znamená, že potenciálny vplyv kategórie je nižší ako 1/100 hviezdíčky.</p>
Citáty	<p>Vzorové frázy na danú tému extrahované z recenzií alebo prieskumov. Vybrané komentáre predstavujú tie, ktoré algoritmus dokáže identifikovať ako najpozitívnejšie alebo najnegatívnejšie a ktoré sú v danej kategórii najnovšie.</p> <p>Ak sa nezobrazujú žiadne citáty, platforma nemá k dispozícii frázu alebo úroveň spoľahlivosti, na základe ktorých by ich zobrazila. Ak chcete zobraziť všetky citáty, prejdite na mapu sentimentu a zobrazte dlaždicu danej kategórie podľa citátov zákazníkov.</p>

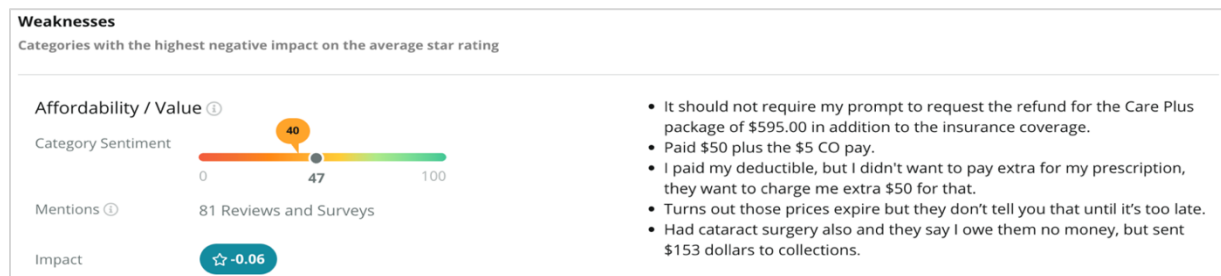
Silné stránky

Uvádza sentiment, objem spätnej väzby, vplyv a vzorku až šiestich citátov zákazníkov pre každú kategóriu. Definíciu týchto pojmov nájdete vyššie.



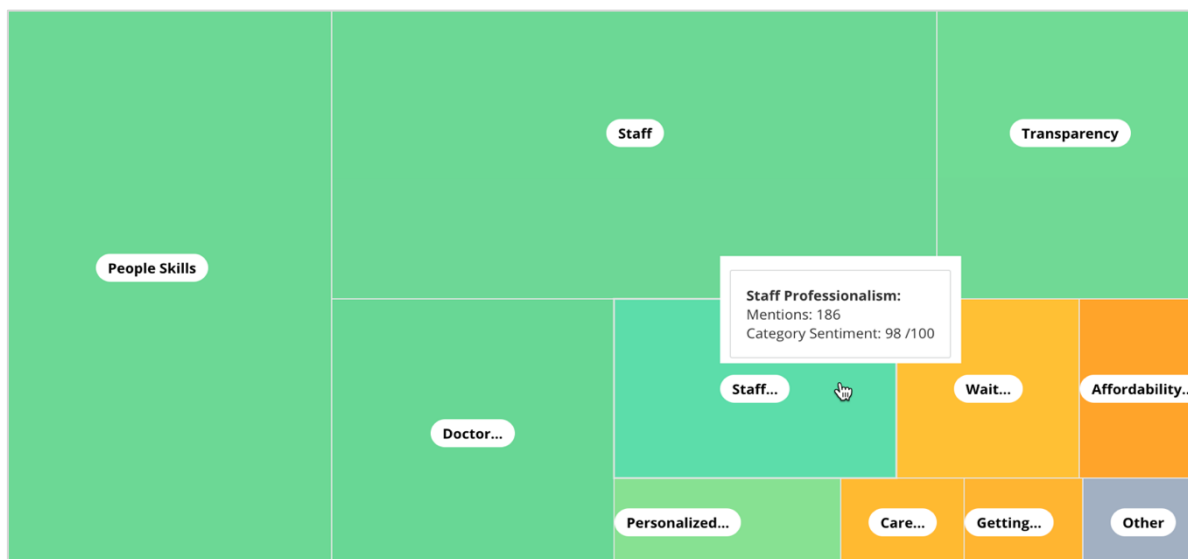
Slabé stránky

Uvádza sentiment, objem spätnej väzby, vplyv a vzorku až šiestich citátov zákazníkov pre každú kategóriu. Definíciu týchto pojmov nájdete vyššie.

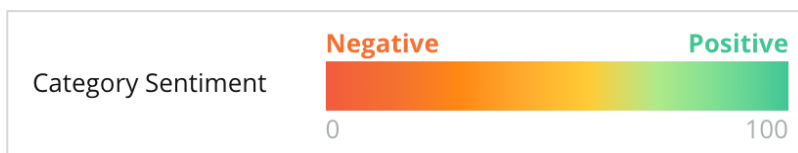


Mapa sentimentu

Veľkosť rámčeka na mape označuje objem recenzií/prieskumov súvisiacich s danou kategóriou. Umiestnením kurzora myši na rámček zobrazíte objem recenzií/prieskumov v danej kategórii, ako aj skóre sentimentu kategórie zo 100 bodov. Políčko „Iné“ predstavuje kategórie, ktoré sa môžu nachádzať v menej ako 1 % recenzií a prieskumov.



Sfarbenie predstavuje hodnotenie sentimentu kategórie fráz v recenziách a/alebo prieskumoch označených danou kategóriou. Každá recenzia môže mať pozitívny (100), negatívny (0) alebo neutrálny (50) sentiment kategórie.



Sentiment podľa kategórie

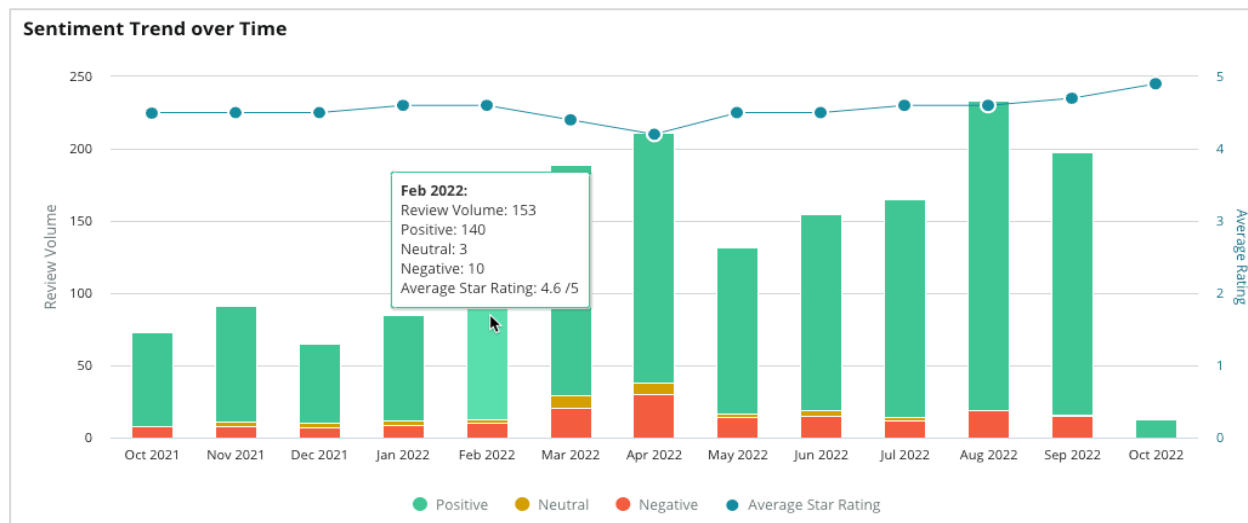
Zobrazuje všetky kategórie zoradené podľa najvyššieho objemu zmienok v recenziách a prieskumoch. Údaje môžete zobrazit' podľa priemerného hodnotenia (1 – 5) a porovnať predchádzajúce obdobie s aktuálnym obdobím podľa sentimentu kategórie (0 až 100).

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			
Staff	736	4.5 /5	89 /100	-3 /100			
Transparency	323	4.6 /5	88 /100	-1 /100			

Stĺpec	Opis
Názov kategórie	Názov témy pre súvisiace kategórie spojené s komentármi v recenzii alebo prieskume. Každá recenzia/prieskum môže mať aplikovaných viacero značiek kategórie (napríklad kategória „Personál“ môže obsahovať zmienky súvisiace s „profesionalitou personálu“ a „ľuďmi“).
Zmienky – aktuálne obdobie	Celkový počet recenzií alebo prieskumov s danou konkrétnou značkou kategórie. Každá recenzia/prieskum môže mať viacero značiek kategórie, takže tento počet nemusí zodpovedať pomeru 1 : 1 s celkovým objemom recenzií alebo prieskumov prijatých v danom období.
Priemerné hodnotenie – aktuálne obdobie	Priemerné hodnotenie hviezdčkami (na stupnici od 1 do 5) v recenziách alebo prieskumoch, ktoré zahŕňajú danú kategóriu.
Sentiment kategórie	Bližšie vysvetlenie témy Sentiment kategórie nájdete na strane 8.
Priemer za aktuálne obdobie	Priemerný sentiment kategórie za aktuálne obdobie.
Zmena oproti predošlému obdobiu	Zmena sentimentu kategórie v porovnaní s predchádzajúcim obdobím.
Trend v predchádzajúcom období	Trend sentimentu kategórie z recenzií v predchádzajúcom období, ktoré zahŕňajú danú kategóriu. Bodkovaná čiara predstavuje hodnotu 50.
Trend v aktuálnom období	Trend sentimentu kategórie z recenzií v aktuálnom období, ktoré zahŕňajú danú kategóriu. Bodkovaná čiara predstavuje hodnotu 50.
Rozčlenenie aktuálneho obdobia	Celkový počet recenzií, ktoré zahŕňajú danú kategóriu, rozdelený podľa pozitívnych (zelená), negatívnych (červená) a neutrálnych (žltá).

Karta Trendy

Zobrazte trendy v priebehu času rozdelené podľa sentimentu zákazníkov a vašich vlastných kategórií. V grafe Trend sentimentu v čase sú zobrazené pozitívne údaje (zelené stĺpce), neutrálne (žlté stĺpce) a negatívne (červené stĺpce). Ak chcete zobraziť ďalšie štatistiky, prejdite myšou nad jednotlivé stĺpce.



Analyzujte trendy podľa kategórií pre objem spätnej väzby od zákazníkov, zmenu objemu medzi predchádzajúcim a aktuálnym časovým obdobím a zmenu sentimentu. Kliknutím na jednotlivé kategórie zobrazíte údaje podľa miesta, času a citátov od zákazníkov.

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	728	669	55	= 0
4	Doctor Competence	228	281	53	↓ -4

View by Location
View by Time
View Customer Quotes

Podrobnejšie zobrazenie kategórií

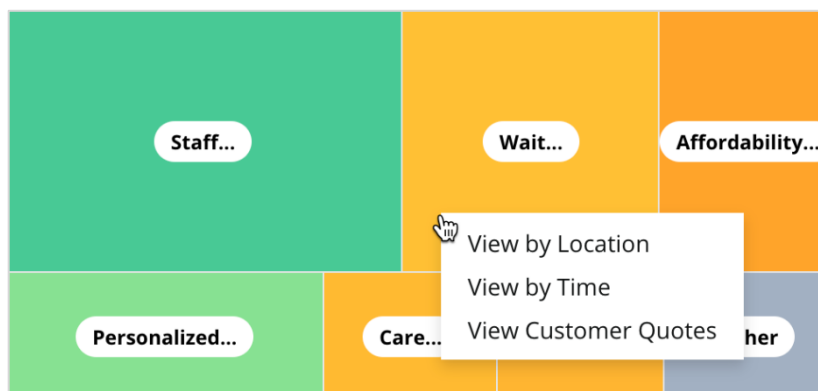
Z hľadiska vplyvu je dôležitý objem kategórií spätnej väzby aj hodnotenie.

Všimnite si priemerné hodnotenie hviezdíčkami na karte Súhrn, ktoré predstavuje priemer pre všetky vybrané miesta. Povedzme, že je 4,0. Aj keď má individuálna kategória veľký objem recenzií, no zároveň má hodnotenie rovné 4,0, vplyv tejto kategórie nebude taký vysoký v porovnaní s kategóriou s rovnakým objemom recenzií, ale s hodnotením, ktoré sa líši od priemeru.

Každý graf alebo tabuľka na karte Štatistiky podľa kategórie poskytuje skvelý prehľad sentimentu a spätnej väzby od zákazníkov. Podrobnejšiu analýzu spätnej väzby od zákazníkov získate dôkladnejšou analýzou celých komentárov.

Ak chcete zobraziť podrobné údaje, postupujte takto:

1. Kliknutím do kategórie v časti Mapa sentimentu, Sentiment podľa miesta alebo Najvýraznejší pohyb zobrazíte podrobnejšie údaje. Vyberte možnosť Zobraziť podľa miesta, Zobraziť podľa času alebo Zobraziť citáty zákazníkov.



2. Vo vyskakovacom okne kliknite na prvok grafu, čím sa zobrazí slovný oblak a súvisiace komentáre.
3. V sekcii tabuľky Citát kliknutím zobrazíte celý citát z recenzie alebo prieskumu, z ktorého bol komentár vybraný.

Word Cloud for Wait Time

almost 2 month counselor conversation
 pain main everybody paper work
 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 provide check call
 arrive explain eye kind
 timely worth 1.5 star kim
 busy rude appointment
 result issue

Sample quotes for Wait Time

This customer feedback relates to overall time a customer has to wait to receive attention.

All Sentiments ▾

Date	Rating	Category Sentiment	Source	Location	Quote
Sep 9, 2022	1	Negative	Google	BDP - Tucson	Yesterday I waited 25 minutes on hold, then left View Review
Jul 13, 2022	1	Negative	Google	BDP - Surprise	Not only did I have to wait 45 min after my View Review

Prieskumník skúseností

Porovnajte svoju firmu s odvetvím v kategóriách, ktoré sú pre vás najdôležitejšie.

Karta Prieskumník vám umožňuje monitorovať a analyzovať výkonnosť firmy, identifikovať trendy a vzory spätnej väzby zákazníkov a vykonávať informované prevádzkové vylepšenia pomocou vizuálnych porovnaní s odvetvím a zobrazení bežných fráz z recenzií a prieskumov formou slovného oblaku.

Karta Prieskumník zahŕňa iba recenzie a prieskumy s komentármi, ktoré obsahujú zmysluplnú spätnú väzbu. Výsledky nezahŕňajú prázdne recenzie alebo prieskumy (t. j. žiadne komentáre), ani komentáre, ktoré sú príliš krátke alebo všeobecné.

Filtre v hornom riadku



Filtre v hornom riadku ovplyvňujú údaje zobrazené na karte. Údaje môžete filtrovať aj pomocou položky Typ spätnej väzby, kde vyberiete možnosť Odvetvie alebo Zamestnanci, alebo pomocou položky Prieskumy, kde vyberiete možnosť Všetky alebo začiarknete políčka prieskumov, ktoré chcete zahrnúť.

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	SOURCE	DATE RANGE	
All	All	Last year	
^ Hide Filters ↻ Reset Filters			
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> Industry </div>			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS		
Industry	All		

Tornádový graf

Kliknutím na začiarkavacie pole Porovnať s odvetvím zobrazíte údaje o podiele hlasu.

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	

Stĺpec	Opis
Doména	Komentáre zákazníkov v rámci recenzií a prieskumov sa transformujú do kategórií na základe analýzy textu. Tieto kategórie sú zoskupené v rámci domén, ktoré sú prispôbolené pre váš účet na základe odvetvia. Rozbalením každej domény zobrazíte výsledky rozdelené podľa kategórií, ktoré tvoria jednotlivé domény.
Zmienky	Počet zmienok sa rovná počtu komentárov zahŕňajúcich túto kategóriu. Kategória sa pre komentár započítava iba raz, aj keď sa v ňom vyskytuje viacero viet týkajúcich sa danej kategórie.
Podiel hlasu	Vyžaduje, aby bolo začiarknuté políčko Porovnať s odvetvím. Predstavuje váš objem spätnej väzby v danej kategórii v porovnaní s odvetvím.
Priemerné hodnotenie	Priemer všetkých hodnotení hviezdami z recenzií a prieskumov označených podľa kategórie. Hodnotiacia stupnica je od 1 do 5 po jedno desatinné miesto.
Porovnať s odvetvím	<p>Začiarknutím tohto políčka použijete mriežkované prekrytie, ktoré identifikuje výsledky podľa kategórie v rámci vášho odvetvia. Príklad:</p> <p>Ak je plný zelený pruh dlhší ako mriežkovaný, vaša firma v danej kategórii prevyšuje odvetvie.</p>  <p>Ak je plný červený pruh dlhší ako mriežkovaný, vaša firma sa v danej kategórii musí v porovnaní s odvetvím zlepšiť.</p> 

Podrobnejšie zobrazenie grafov

Kliknutím na ľubovoľnú doménu alebo kategóriu v tornádovom grafe môžete bližšie preskúmať spätnú väzbu, ktorá poskytuje údaje pre danú tému. Môžete prepínať medzi tromi grafmi (ak sú k dispozícii).

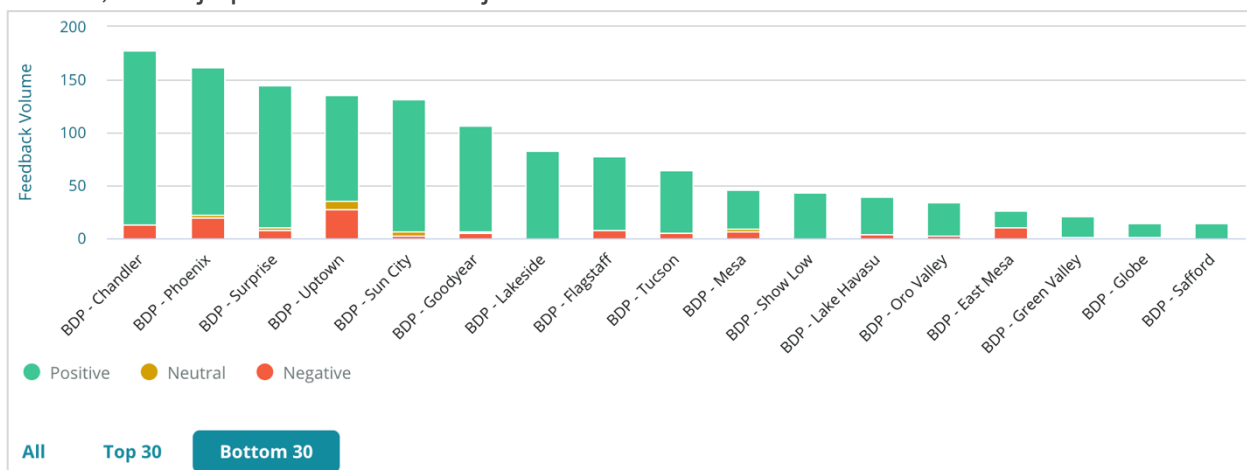
Filtre

Filtre v hornom riadku ovplyvňujú údaje zobrazené na karte. Môžete tiež filtrovať podľa počtu typu spätnej väzby (odvetvie alebo zamestnanci), kategórie (úplný zoznam domén a kategórií pre vaše odvetvie – vyberte jednu), sentimentu (všetky sentimenty, pozitívne, neutrálne alebo negatívne) a podľa prieskumov (všetky alebo začiarknite jednotlivé prieskumy, ktoré chcete zahrnúť).

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

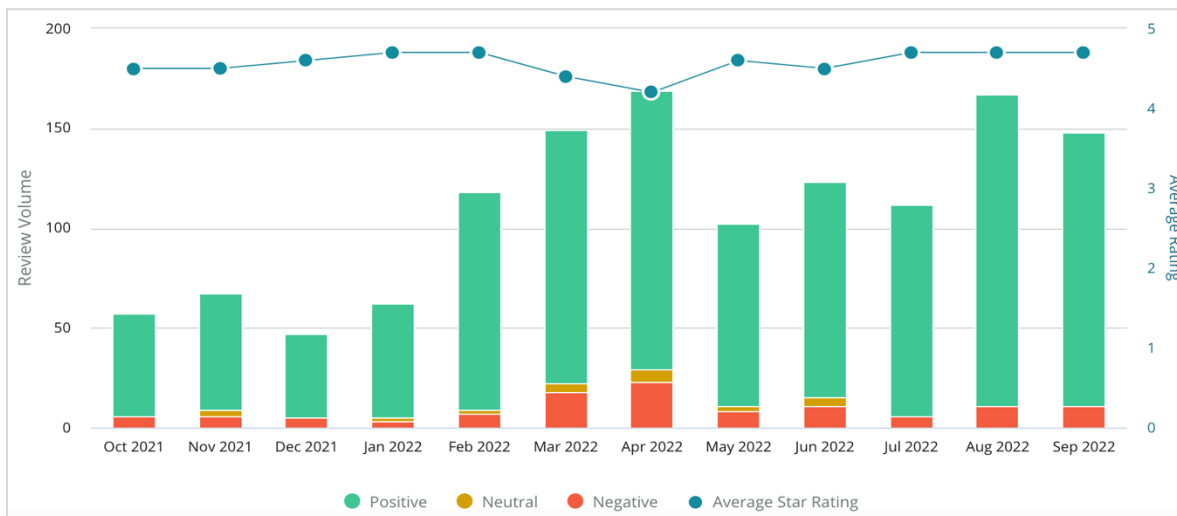
Graf miest

Zobrazuje rozdelenie sentimentu podľa miesta pre vybranú kategóriu. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte ďalšie podrobnosti. Do grafu môžete zahrnúť všetky miesta, 30 najlepších alebo 30 najhorších.



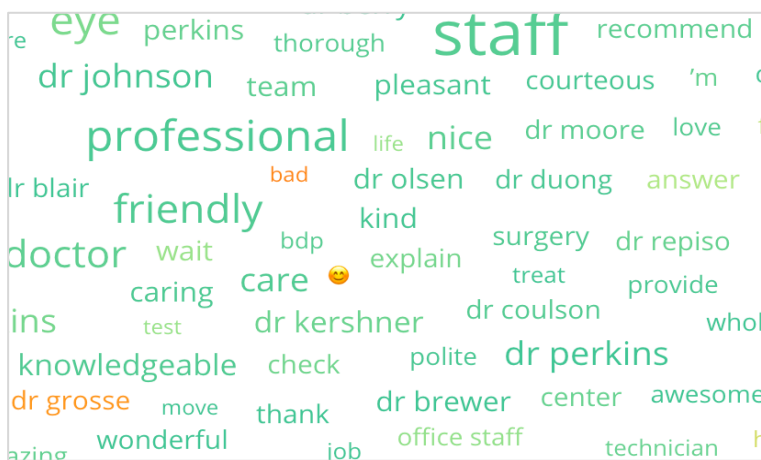
Graf trendu sentimentu

Zobrazuje rozdelenie sentimentu (pozitívny, neutrálny, negatívny a priemerné hodnotenie) vo vybranom období. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte ďalšie podrobnosti.



Slovný oblak

Získajte prehľad o najčastejšie spomínaných kľúčových slovách a frázach v spätnej väzbe pre vybranú kategóriu. Veľkosť každého slova označuje jeho frekvenciu alebo dôležitosť a frázy sú farebne odlišené podľa sentimentu recenzie. Kliknutím na kľúčové slovo alebo frázu zobrazíte zoznam recenzií, v ktorých boli spomenuté.



Oblasť podrobností

V spodnej časti stránky sa zobrazujú celé recenzie a prieskumy označené pre vybranú kategóriu, ktoré poskytujú údaje pre vyššie uvedené grafy. Môžete odpovedať, označiť ako prečítané/neprečítané, označiť/zrušiť označenie, zverejniť/zrušiť zverejnenie, preposlať a zdieľať na stránkach prepojených sociálnych sietí (s príslušnými povoleniami roly).

Možnosti prieskumníka

Ak chcete získať prístup k ďalším možnostiam, kliknite na tri bodky v pravom hornom rohu. Možnosti k dispozícii: prevziať ako PDF, prevziať ako CSV, naplánovať alebo preposlať. Všetky filtre, ktoré sú aktuálne použité na množinu údajov, sa vo všetkých možnostiach zachovávajú.

Poznámka: Pri operáciách, ktoré vyžadujú čas na spracovanie veľkého množstva údajov, sa môže zobrazíť vyskakovacie okno, ktoré vám umožní počkať, kým bude operácia bude pokračovať ako sťahovanie (musíte zostať na rovnakej obrazovke), alebo si nechať poslať oznámenie e-mailom s odkazom na stiahnutie (môžete

Možnosť	Opis
Prevziať PDF	Exportuje aktuálnu množinu údajov do prehľadu vo formáte PDF. Titulná strana prehľadu obsahuje logo vášho účtu, názov prehľadu, vybrané časové obdobie a vybrané miesta.
Prevziať CSV	Exportuje aktuálnu množinu údajov do formátu CSV.
Naplánovať	Umožňuje vytvoriť naplánovaný prehľad na automatické odosielanie e-mailom s aktuálnou množinou údajov ako prílohou vo formáte PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte názov prehľadu, frekvenciu (raz za deň, raz za týždeň, raz za mesiac, raz za štvrťrok, raz za rok), formát a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu. Naplánované prehľady môžete upraviť na karte Prehľady.
Preposlať	Odošle aktuálnu množinu údajov e-mailom s priloženým súborom PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte predmet a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu.

E-maily na doručenie obsahujú odkaz na zobrazenie prehľadu, ako aj odkaz na spustenie prehľadu v rámci platformy, aby bolo možné interagovať s údajmi a pridať prispôsobenia (dostupné pre používateľov s prihlasovacími údajmi účtu). [Odkazy na prehľady sú aktívne 7 dní.](#)

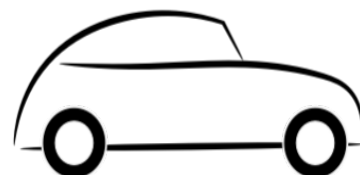
Prípadové štúdie

Premeňte spätnú väzbu na hnaciu silu pre rast vášho podnikania vďaka využiteľným informáciám zo systému Reputation Experience. Náš prieskum poukazuje aj na priamy vplyv na spokojnosť zákazníkov a príjmy. Prečítajte si, ako skutoční zákazníci spoločnosti Reputation využili službu Experience, aby získali praktické poznatky a zlepšili svoje obchodné priority.

Predajca automobilov Confidential

Tento medzinárodný predajca automobilov je známy, že spája technológiu a strojárstvo s cieľom vytvoriť vozidlá, ktoré prinášajú zákazníkovi úplnú spokojnosť.

Obrátili sa na nás s prosbou o pomoc pri prechode zo staršieho, nesystematického prístupu k CX (skúsenosť zákazníkov) na jednotnú platformu RXM (Reputation Experience Management). Okrem toho chceli identifikovať a odstrániť nedostatky v sieti predajcov a poskytnúť strategickým vedúcim pracovníkom prehľad základných ukazovateľov výkonnosti a rôzne analýzy.



Opatrenia

1. Centralizácia recenzií a spätnej väzby do jednej sieťovej platformy.

2. Využitie rýchlych pulzných prieskumov a syndikácie na využívanie skúseností zákazníkov a podporu vysokého výkonu miestnych predajcov.

Výsledky

- ★ Nárast objemu recenzií 34 % (s poklesom 0,5 % v negatívnom sentimente)
- ★ Priemerné hodnotenie hviezdami 4,6 pre všetkých svojich predajcov
- ★ Umiestnenie na 1. mieste v správe o reputácii od spoločnosti Reputation za 2020

Efekt RXM

Centralizovaná správa spätnej väzby od zákazníkov pomohla viac ako 1 000 predajcov zlepšiť dojem zákazníkov a generovať viac pozitívnej spätnej väzby na posilnenie online sentimentu.

Regionálny zdravotnícky systém Spartanburg

Regionálny zdravotnícky systém Spartanburg je integrovaný systém poskytovania zdravotnej starostlivosti od narodenia po seniorský vek.



Spoločnosť Spartanburg vyhľadala pomoc spoločnosti Reputation v súvislosti s týmito obchodnými prioritami:

- Zvýšenie objemu dát o skúsenostiach pacientov
- Využitie spätnej väzby od pacientov ako kritérium na hodnotenie poskytovateľov
- Pochopenie sentimentu a jeho využitie na zlepšenie fungovania

Opatrenia

1. Registrácia do služby Prieskumy na rýchle získanie spätnej väzby.

2. Využitie nástroja Booster recenzií na transformáciu hodnotení z prieskumu na

3. Pripojenie Štatistík skúseností na určenie trendov v spätnej väzbe.

Výsledky



Priemerný počet odoziev na prieskumy 10,4 tis. za mesiac



Nárast objemu recenzií 655 % (v dôsledku hodnotení v prieskumoch)



Priemerné hodnotenie na Googli 4,8 (nárast z 3,5)

Efekt RXM

Čo sa začalo prieskumami, sa zmenilo na niečo oveľa viac. Náš jednoduchý nástroj pre prieskumy generoval tisíce odpovedí mesačne, čo viedlo k tisícom nových recenzií zverejnených v záznamoch na Googli. Využitie hlasu mlčiacej väčšiny týmto spôsobom viedlo k obrovskému nárastu v hodnoteniach na Googli.

Prémiové platené služby

Nechajte našich expertov z platformy prémiových platených služieb pracovať pre vás.

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako **presnosť** (spravované firemné záznamy)
- Maximalizovať **atraktivitu** vašich firemných profilov (spravované služby pre Google)
- Využiť **silu** sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac **zaujíma, vyhráva** (správa odpovedí na recenzie)



Viac informácií o prémiových platených službách vám poskytne riadiaci pracovník vášho účtu

Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Informačné panely
- Prijaté správy
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory
- Pripojenie k Reputation
- Skóre reputácie
- Prehľady
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety