

# Deneyim İçgörüleri



# İçindekiler Tablosu

Ι.	Experience Genel Bakış2
II.	<ul> <li>a. Experience İçgörüleri</li> <li>b. Özet Sekmesi</li> <li>c. Konuma Göre İçgörüler Sekmesi</li> <li>d. Kategori Göre İçgörüler Sekmesi</li> <li>e. Eğilimler Sekmesi</li> <li>f. Kategorilerin Ayrıntılarına Girme</li> <li>Experience Gezgini</li></ul>
III.	<ul> <li>a. Üst Satır Filtreleri</li> <li>b. Tornado Tablosu</li> <li>c. Tabloların Ayrıntılarına Girme</li> <li>d. Gezgin Seçenekleri</li> <li>e. Vaka Çalışmaları</li> <li>Premium Ücretli</li> </ul>
	Hizmetler20
IV.	Ek Kaynaklar21

# Experience Genel Bakış

İtibarınız etkilenmeden önce ortaya çıkan sorunları ve zayıf yönleri tespit edin ve ele alın.

**Experience** sekmesi, İnternet genelinde bir müşteri geri bildiriminde görülen ve birinci taraf anketlerden toplanan ortak sözcüklerin, kategorilerin ve temaların görsel bir anlık görüntüsünü sunan Bilgilendirici Duyarlılık Analizi araçlarını sağlar. Kurumsal seviyede veya konuma göre güçlü yönleri veya zayıf yönleri anında belirleyin ve çabalarınızı odaklayacağınız yeri bilin.

# Experience İçgörüleri

İçgörüler sekmesi, işletmenizin hangi konularda iyi performans gösterdiğine ve hangi alanlarda iyileştirmeye ihtiyacı olduğuna dair içgörüler sağlamak için metin analitiklerini kullanarak değerlendirme ve anket geri bildirimini gruplandırır.





# Özet Sekmesi

Geri bildirimin nereden geldiğine, dâhil edilen toplam yorumlara ve genel duyarlılığa ait ayrıntılar dâhil olmak üzere analiz edilmekte olan geri bildiriminizin bir özetine bakın. İlk olarak hangi geri bildirim kaynağına dikkat etmeniz gerektiğini belirlemek için duyarlılığı kaynağa göre görüntüleyin.

Seçenek	Açıklama						
Geri Bildirim Hacmi	İlk beş sıradaki değerlendirme kaynaklarının orantısal hacmi. Toplamın yüzdesini görüntülemek için farenizi bir kaynağın üzerine getirin.						
Duyarlılık	Değerlendirmelerden ve anketlerden ortalama yıldız derecelendirmesi (puan sorusu dahil). Duyarlılık yüzdesi Pozitif, Nötr ve Negatif olarak ayrılır. Sentiment by Source 100% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50%						
Kaynağa Göre Duyarlılık	kaşılaştırmasını görüntülemek için filtreyi Geri Bildirim Türüne ayarlayın. Pozitiflere (yeşil çubuklara), nötrlere (sarı çubuklara), negatiflere (kırmızı çubuklar) ayrılan geri bildirim kaynağına göre ve puanı olmayan kaynaklara (gri çubuklar) göre duyarlılıktaki eğilimleri görüntüleyin. Doğru duyarlılığı ölçmek için anketlerinizde sormanız gereken soruları daha iyi anlamak üzere, anketlerden gelen geri bildirimi üçüncü taraf değerlendirme kaynaklarıyla karşılaştırmak için b tabloyu kullanabilirsiniz. Bunu, birinci taraf geri bildirimi (anketler) ile teşvikler sunulduğunda "oyun" sistemine karşı bir kontrol mekanizması olarak da kullanabilirsiniz.						

# Konuma Göre İçgörüler Sekmesi

İçgörüleri konuma göre duyarlılık, en iyi performans gösteren konumlar ve iyileştirmeye dair etkenler ve gerilemekte olan etkenlerle birlikte dikkat edilmesi gereken konumlar dâhil olmak üzere konuma göre ayrıntılarıyla görüntüleyin.

Konuma Göre İçgörüler sekmesi, filtrelerde iki veya daha fazla konum seçmişseniz mevcuttur. <u>Ayarlanan birden fazla konumunuz yoksa veya kullanıcınız yalnızca bir</u> <u>konuma erişebiliyorsa Konuma Göre İçgörüler sekmesi panonuzda görüntülenmez.</u>

#### Konuma Göre Duyarlılık

Konum gruplarının işletmenin genel yıldız puanını nasıl etkilediğini görüntüleyin. Örneğin, Gruplama Ölçütü filtresinde Durumu seçerseniz her bir durumun ve karşılık gelen konumların işletmenizin genel yıldız puanı üzerindeki etkisini tahmin edebilirsiniz.



Sütun	Açıklama
Sıralama	Sınıflandırılan sütuna göre ilk önce seçilen gruplandırma sıralanır. Varsayılan, en yüksek ortalama puana sahip gruplandırmaya göre sınıflandırılır.
Seçime Göre Grupla	Gruplama Ölçütü filtresinde seçilen gruplandırmanın adı ve etki puanına en çok katkıda bulunan ilk 3 kategori (aşağı bakın). Zamana göre ayrıntıları görüntülemek için bir kategoriye tıklayın veya ilgili konumların grubu için seçilen kategori ile ilgili müşteri yorumlarını ve sözcük bulutunu görüntüleyin.
Puan	Duyarlılığa göre renklendirilmiş seçilen konumların grubu ve zaman dilimi için değerlendirmelerin ve anketlerin ortalama puanı.
Puan Değişikliği	Önceki karşılaştırılabilir zaman diliminde konum grubunun puanında (bir puanın/yıldızın onda biri) değişiklik.
Geri Bildirim Hacmi	Gruplandırma için değerlendirmelerin ve anket gönderimlerinin hacmi.
	Konumlar grubunun genel ortalama yıldız puanında yarattığı bir puan/yıldızda yüzde biri olarak ölçülen etki. "Düşük" -0,01 ile 0,01 arasındaki değerde bir etkiyi belirtir.
Etki	Etki sektör başlangıç değerlerine göre hesaplanır. Örneğin, sektör başlangıc değeri 3,5 ise ve tek 4 yıldızlık değerlendirme bununla ilişkili iki pozitif kategoriye sahipse bu kategorilerin her biri derecelendirmede +0,25'lik bir etkiye sahiptir (4,0 - 3,5 = 0,5) / 2.

**Not:** Tek bir konumdan gelen etki genellikle önemli olmadığından, Gruplama Ölçütü Konum olarak ayarlandığında etki görüntülenmez.

Sentime	ent by Location	Group by: State	•	Hide location	ns with fewer than 10 co	omments 🝷
Rank	ा State	<sup>(]</sup> Rating	4	Rating Change	ः Feedback Volume 🔤	ाmpact ।
1	AZ People Skills Staff Transparency	4.5 /5		⊽0.1	1,755	रीन +0.72

#### Büyük Değişiklik Gösterenler - Tebrik

Belirli zaman döneminde en çok (pozitif) puan değişikliği olan konumları listeler. Artışa en çok katkıda bulunan kategorileri gösterir. Daha anlamlı içgörüler için daha az yorumların olduğu konumları filtreleyin. Verilere ayrıntılı bakmak için konum veya kategorilere ayrı ayrı tıklayın, ayrıntıları zaman veya müşteri alıntılarına göre görüntüleyerek alınan geri bildirimin arkasındaki mantığı anlayın ve eyleme geçirilebilir

Big Mov	Hide locations with fewer than 10 comments									
Kudos Highest ave	erage rating improvement fro	m Oct 03, 2020 - Oct 02, 2021 to Oct	03, 2021 - Oct 02, 20	022						
Rank	Location	Feedback Volume 🛛 🔤	Rating $\Leftrightarrow$	Rating Change 🍦	Drivers of Improvement					
1	BDP - Sun City	172	4.8 /5	۵0.2	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	StaffPeople SkillsDoctor Competence					

değişikliği teşvik edin.

#### Büyük Değişiklik Gösterenler - Dikkat Edilmesi Gerekenler

Belirli bir zaman döneminde en çok (negatif) puan değişikliği olan konumları listeler. Azalmaya en çok katkıda bulunan kategorileri gösterir. Daha anlamlı içgörüler için daha az yorumların olduğu konumları filtreleyin. Zamana göre ayrıntıları görüntülemek için bir kategoriye tıklayın veya ilgili konum için seçilen kategori ile ilgili müşteri yorumlarını ve sözcük bulutunu görüntüleyin.

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

# Kategori Göre İçgörüler Sekmesi

Ortalama yıldız derecelendirmesine en çok etki ile birlikte güçlü yönler ve zayıf yönler, etkileşimli bir duyarlılık haritası ve kategoriye göre ayrıntılarıyla verilen duyarlılık dâhil olmak üzere içgörüleri ayrıntılarıyla görüntüleyin.

Değerlendirmeler ve anketler içindeki müşteri yorumları metin analitik kategorilerine dönüştürüldü. Bu kategoriler, hesabınız için özellestirilen etki alanları icinde gruplandırılır (ör. Personel, İslem, Memnuniyet, Experience vb.). Müsteri ve calışan duyarlığını karşılaştırmak için Sektör ve Çalışan geri bildirim türlerini filtreleyin.

Ardından kategoriler kategori duyarlılığına göre ölçülür, böylece müşteri memnuniyeti 1-5 yıldız puanına kıyasla daha kesin bir şekilde ölçülür. Kategori duvarlılığını gösteren tüm açıklama veya tablolara uygulanan algoritmamız değerlendirme içeriğini ayrı puanlanan kategorilere böler (ör. bir müsterinin doktorun nezaketini överken otopark konusunda şikayet ettiği ve 4 puan verdiği değerlendirmesi).

Örneğin, aşağıdaki resimde doktorun yetkinliği hakkında pozitif bir yorum varken bekleme süresi hakkında da negatif bir yorum vardır.



Algoritma, "Personel" duyarlılığına 100 (pozitif) ve "Otopark" duyarlılığına (negatif) 0 puan verebilir. Tüm cümlelere bir puan (0 negatif, 50 nötr, 100 pozitif) verildikten sonra, her bir kategori puanı eklenir ve ilgili kategoriye ilişkin bahsetmelerin toplam sayısına bölünür.

### Örnek Otopark için toplam 15 bahsetme

5'i negatiftir = (0x5) = 0 $8'i \text{ pozitif} = (8 \times 100) = 800$ 2'si nötr = (2×50) = 100 0+800+100=900900/15 = 60

Otopark kategorisi duyarlılığı 60'a eşittir.

Her bir kategori duyarlılığı puanının ideal (sektör ortalamasının üstünde veya altında) olup olmadığını belirlemek için sektör ortalamasına göre hareket edin. Genellikle, duyarlılık puanı dökümü aşağıdaki gibidir:



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

#### Sektörle ilgili Güçlü ve Zayıf Yönler:

Güçlü ve Zayıf Yönler, yıldız puanınızı en çok etkileyen kategorilerin bir listesini sağlar. Güçlü yönler, yıldız puanınızı en çok yukarı çeken kategorilerdir ve zayıf yönler, yıldız puanınızı en aşağı çekenlerdir.

Not: İşletmenizin hangi sektörde yer aldığından emin değil misiniz? Reputation platformundan Yönetici ayarlarınıza gidin ve General Settings (Genel Ayarlar) düğmesine tıklayın. Sektör Şirket Bilgilerinin altında yer alır.

Öğe	Açıklama
Kategori	Etiketli geri bildirim için en yüksek ortalama puana sahip kategoriler. (Ortalama puan görüntülenmez ancak arka planda hesaplanır). Kategori duyarlılığının nasıl hesaplandığını görmek için yukarıya bakın.
Duyarlılığı	Çubuktaki gri nokta, size benzer kategorilere kıyasla nasıl performans gösterdiğinize dair bir fikir vermek üzere ilgili kategori için sektör ortalamasıdır.
Bahsetmeler	İlgili kategorinin belirli filtreler için değerlendirme ve anketlerdeki toplam tekrar sayısı.
Etki	Bu kategorinin ortalama yıldız puanına yaptığı etkinin ihtiyatlı bir tahmini. Güçlü Yönler ve Zayıf Yönler içindeki kategoriler etkiye göre azalan sırayla sınıflandırıldıklarından, özellikle zayıf yönler olmak üzere öncelikle bu kategorilere odaklanın. İlgili tüketici sorunlarının ele alınması ortalama yıldız puanına muhtemelen en yüksek etkiyi yapacaktır.
	Etki, her sektöre uygun hale getirilir. (Her sektör için ortalama yıldız puanını hesaplar ve sektör ortalaması ile karşılaştırarak her kategorinin etkisini tahmin eder.) "Düşük" etki kategorinin potansiyel etkisinin yıldızın 100'de 1'inden daha az olduğunu belirtir.
	Konu hakkındaki, değerlendirmelerden veya anketlerden elde edilen örnek ifadeler. Seçilen yorumlar, algoritmanın en pozitif veya en negatif olarak belirleyebileceği ve ilgili kategoride en son tarihli olan yorumları temsil eder.
Alintilar	Hiçbir alıntı gösterilmezse platform, bunları görüntülemek için ifade veya güven seviyesine sahip değildir. Tüm alıntıları görmek için Duyarlılık Haritasına gidin ve ilgili kategorinin kutucuğunu Müşteri Alıntılarına göre ayrıntılı olarak inceleyin.

#### Güçlü Yönler

Duyarlılığı, geri bildirim hacmi, etki ve her bir kategori için altı adede kadar müşteri alıntısından oluşan bir örneği listeler. Her bir ögenin tanımları için yukarıya bakın.

Strengths	<b>gths</b>					
Categories with the high	ries with the highest positive impact on the average star rating					
People Skills ③ Category Sentiment Mentions ④ Impact	<sup>89</sup> 99     99     99     99     00     793 Reviews and Surveys     ☆ +0.23	<ul> <li>Dr. Olsen was professional, understanding.</li> <li>BDP eye center, was very caring, test were done, and explained to me, very thorough.</li> <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 check my eyes are very friendly and knowledgeable and the eye doctor was the same friendly and knowledgeable and very very kind .</li> <li>The staff was very nice and thorough.</li> </ul>				

#### Zayıf Yönler

Duyarlılığı, geri bildirim hacmi, etki ve her bir kategori için altı adede kadar müşteri alıntısından oluşan bir örneği listeler. Her bir ögenin tanımları için yukarıya bakın.

Weaknesses Categories with the highest negative impact on the average star rating						
Affordability / Va	alue 🚯	40	100	<ul> <li>It should not require my prompt to request the refund for the Care Plus package of \$595.00 in addition to the insurance coverage.</li> <li>Paid \$50 plus the \$5 CO pay.</li> <li>I paid my deductible, but I didn't want to pay extra for my prescription, the second seco</li></ul>		
Mentions 🚯	81 Review	ws and Surveys	5	<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 \$153 dollars to collections.</li> </ul>		

#### Duyarlılık Haritası

Haritadaki kutunun boyutu, kategoriyle ilişkili değerlendirmelerin/anketlerin hacmini belirtir. İlgili kategorideki değerlendirme/anket hacminin yanı sıra 100 puan üzerinden kategori duyarlılık puanını görmek için bir kutunun üzerine gelin. "Diğer" kutusu, değerlendirme ve anketlerin %1'inden daha azında gösterilebilen kategorileri temsil eder.



Reputation Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

Renklendirme, ilgili kategori ile etiketlenen değerlendirme ve/veya anketler içindeki ifadelerin kategori duyarlılığı puanını temsil eder. Her bir değerlendirme, pozitif (100), negatif (0) veya nötr (50) bir kategori duyarlılığına sahip olabilir.

Sütun	Açıklama
Kategori Adı	Değerlendirme ve/veya anket yorumları ile ilişkili ilgili kategoriler için konunun adı. Her değerlendirmeye/ankete birden çok kategori etiketi uygulanabilir (ör. "Personel", "Personel Profesyonelliği" ve "İnsanlar" ile ilgili bahsetmelere sahip olabilir).
Bahsetmeler– Mevcut Dönem	Belirli kategori etiketine sahip değerlendirmelerin ve/veya anketlerin toplam sayısıdır. Her değerlendirmede/ankette birden çok kategori olabilir. Bu nedenle bu sayı söz konusu zaman aralığı boyunca alınan değerlendirmelerin ve/veya anketlerin toplam hacmine 1:1 karşılık gelmeyebilir.
Ortalama Puan–Mevcut Dönem	Bu kategoriye dahil edilen değerlendirmelerin ve/veya anketlerin ortalama yıldız puanı (1-5'lik ölçek).
Kategori Duyarlılığı	Kategori Duyarlılığı hakkında daha fazla açıklama için yukarıdaki 8. sayfaya gidin.
Mevcut Dönem Ortalaması	Mevcut zaman aralığı için ortalama kategori duyarlılığı.
Önceki Döneme Göre Değişiklikler	Önceki zaman aralığına kıyasla kategori duyarlılığı değişikliği.
Önceki Dönem Eğilimi	Bu kategoriyi içeren önceki zaman aralığının değerlendirmelerinden gelen kategori duyarlılığı eğilimi. Noktalı çizgi, 50'yi temsil eder.
Mevcut Dönem Eğilimi	Bu kategoriyi içeren mevcut zaman aralığının değerlendirmelerinden gelen kategori duyarlılığı eğilimi. Noktalı çizgi, 50'yi temsil eder.
Mevcut Dönem Dökümü	Pozitif (yeşil), negatif (kırmızı) ve nötr (sarı) renklere göre dökümü yapılan bu kategoriyi içeren değerlendirmelerin toplam hacmi.

#### Kategoriye Göre Duyarlılık

Değerlendirmeler ve anketlerde en yüksek bahsetme hacmine göre sınıflandırılan tüm kategorileri gösterir. Ortalama yıldız puanına (1-5) göre görüntüleyin ve kategori duyarlılığına (0 ila 100) göre önceki ve mevcut zaman aralıklarını karşılaştırın.

	Mentions 🕕	Average Rating				Category Sentime	nt 🕕		
Category Name 🗦	Current Period 章	Current Period	Current Period Average ⊖	Change From Prev. Period 🕀	Prev. Period Trend	Current Period Trend	Current Perio	od Breakdown	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	<b>4.6</b> /5	<b>88</b> /100	-1/100					

## Eğilimler Sekmesi

Zaman içindeki eğilimleri, müşteri duyarlılığı ve özel kategorilerinize ayrılmış şekilde görüntüleyin. Zaman İçindeki Duyarlılık Eğilimi pozitif (yeşil çubuklar), nötr (sarı çubuklar) ve negatif (kırmızı çubuklar) verileri gösterir. Ek istatistikler görmek için farklı çubukların üzerine gelin.



Eğilimleri müşteri geri bildiriminin hacmi kategorisine, önceki ve mevcut dönemler arasındaki hacim değişikliğine ve duyarlılık değişikliğine göre analiz edin. Verileri konum, zaman ve müşteri alıntılarına göre görüntülemek için kategorilere tıklayın.

<b>Trendin</b> Categories	rending Categories       Sentiment: All *       Current period vs Previous period *       Hide locations with fewer than 10 commen *         itegories 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	1	792	60	<b>↓</b> -3				
3	People	View by Time		669	55	=0				
4	Doctor Competence	View Customer Quotes		281	53	<b>↓</b> -4				



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

### Kategorilerin Ayrıntılarına Girme

Etki bakımından, değerlendirme kategorisinin hacmi ve derecelendirme önemlidir.

Not: Seçilen tüm konumlar için ortalamayı temsil eden Özet sekmesinden ortalama yıldız puanını dikkate alın. 4,0 olduğunu varsayalım. Büyük bir değerlendirme hacmine ancak aynı zamanda 4,0'a eş değer bir puana sahip olan tek bir kategorinin etkisi, aynı değerlendirme hacmine sahip fakat ortalamadan farklı puana sahip bir kategori kadar yüksek olmayacaktır.

Kategoriye Göre İçgörüler sekmesinde yer alan her grafik veya tabloda müşteri duyarlılığı ve geri bildirimine geniş bir genel bakış sunulur. Müşteri geri bildiriminin daha fazla analizi için tüm yorumlara bakın.

#### Ayrıntılı veriyi görüntülemek için:

1. Ayrıntılar için Duyarlılık Haritası, Konuma Göre Duyarlılık veya Büyük Değişiklik Gösterenler bölümündeki bir kategorinin içine girin. Konuma göre Görüntüleyin, Zamana göre Görüntüleyin veya Müşteri Alıntısını Görüntüleyin.



- 2. Açılır pencerede, Sözcük Bulutunu ve ilgili yorumları göstermek için bir tablo unsuruna tıklayın.
- 3. Tablonun Alıntı bölümünden, yorumun seçildiği değerlendirmenin veya anket alıntısının tamamını görmek için tıklayın.

Word Cloud for Wait Time counselor conversation almost 2 month paper work pain main everybody excessive pleasant early center	Sample quote This customer feedb attention.	s for Wait back relates t	t <b>Time</b> o overall time a cu	istomer has t	o wait to receive	All Sentiments *
clock dr kershner problem door friendly service right elderly chance dr lewis excellent sign eight min efficient people apt information southwestern open ril service step bdpec patient manager arrive provide check call timely worth explain busy rude 1.5 star kim result issue appointment	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



# Experience Gezgini

İşletmenizi en önemli kategorilerde sektöre göre karşılaştırın.

Gezgin sekmesi iş performansını izlemenize ve analiz etmenize, müşteri geri bildirim eğilimlerini ve kalıplarını belirlemenize ve görsel endüstri karşılaştırmalarını ve yaygın değerlendirme ve anketlerdeki sözcük bulut temsillerini kullanarak bilgilendirilmiş operasyonel kararlar almanıza izin verir.

Gezgin sadece anlamlı geri bildirim taşıyan yorumları içeren değerlendirmeler ve anketlerdir. Sonuçlar, boş değerlendirmeleri veya anketleri (diğer deyişle, yorumsuz olanları) ve ayrıca çok kısa veya standart yorumları hariç bırakır.

# Üst Satır Filtreleri

Üst satır filtreleri sekmede gösterilen verileri etkiler. Geri Bildirim Türüne (Sektör veya Çalışanlar) ve Anketlere göre de filtreleyebilirsiniz (Tümünü işaretleyin veya dahil edilecek anketleri işaretleyin).

All	CITY 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			

### Tornado Tablosu

Görüşlerin Paylaşımı verilerini görüntülemek için Sektörle Kıyasladaki onay işaretine tıklayın.

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

Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

Sütun	Açıklama
Etki Alanı	Değerlendirmeler ve anketler içindeki müşteri yorumları metin analitik kategorilerine dönüştürüldü. Bu kategoriler, sektöre dayalı olarak hesabınız için özelleştirilmiş etki alanları içinde gruplandırılır. Her bir etki alanını oluşturan kategorilere göre dökümü yapılan sonuçları görüntülemek için her bir etki alanını genişletin.
Bahsetmeler	Bahsetmelerin sayısı bu kategoriyi içeren yorumların sayısına eşittir. Yorumda kategoriden bahseden birden çok ifade olsa dahi bir kategori bir yorum için yalnızca bir kere sayılır.
Görüşlerin Paylaşımı	Sektörle Karşılaştır kutusunun işaretlenmesi gerekir. Sektöre göre kategori başına geri bildirim hacminizi temsil eder.
Ortalama Puan	Kategori başına değerlendirmelerden ve anketlerden tüm yıldız puanlarının ortalaması. Puan ölçeği, bir ondalık basamak ile birlikte 1- 5 arasındadır.
	Sektörünüzdeki kategori başına sonuçları tanımlayan çizgili çubuk katmanı uygulamak için bu kutuyu işaretleyin. Örneğin:
	Tam yeşil çubuk çizgili çubuktan daha uzunsa işletmeniz o kategoride sektörün üzerine çıkmaktadır.
Sektörle Karşılaştır	
	Tam kırmızı çubuk çizgili çubuktan daha uzunsa işletmeniz sektöre göre bu kategoride iyileştirmeye ihtiyaç duymaktadır.

### Tabloların Ayrıntılarına Girme

Konuyu destekleyen geri bildirimi daha da keşfetmek için Tornado tablosunda herhangi bir etki alanına veya kategoriye tıklayın. Uygun durumlarda, üç tablo arasında geçiş yapın.



#### Filtreler

Üst satır filtreleri sekmede gösterilen verileri etkiler. Ayrıca, Geri Bildirim Türüne (Sektör veya Çalışanlar), Kategori (sektörünüz için etki alanlarının ve kategorilerin tam listesi, birini seçin), Duyarlılık (Tüm Duyarlılıklar, Pozitif, Nötr veya Negatif) Anketlere göre de filtreleyebilirsiniz (Tümünü veya eklenecek bağımsız anketleri işaretleyin).

All Staff × Industry				
FEEDBACK TYPE	CATEGORY	SENTIMENT	SURVEYS	7
Locations Sentiment Trend	Word Cloud	All Sentiments	All	000

#### Konumlar Tablosu



Seçilen kategori için konuma göre duyarlılığın ayrıntılı bir dökümünü görüntüleyin. Ek

ayrıntılar için tablonun üzerine gelin. Tabloya tüm konumları, ilk 30'u veya son 30'u dahil edin.



#### Duyarlılık Eğilim Tablosu

Seçilen tarih aralığı boyunca duyarlılık dökümünü (Pozitif, Nötr, Negatif ve Ortalama Derecelendirme) görüntüleyin. Ek ayrıntılar için tablonun üzerine gelin.



#### Sözcük Bulutu

Seçilen kategoriye ilişkin geri bildiriminizde en yaygın biçimde bahsedilen anahtar sözcüklere ve ifadelere ait anlık görüntü alın. Her bir sözcüğün boyutu, sıklığını veya önemini belirtir ve ifadeler değerlendirme duyarlılığına göre renk kodludur. Bahsedilen değerlendirmelerin listesini görmek için tek bir anahtar sözcüğe veya ifadeye tıklayın.

e eye perkins thorough Staff recommend
<b>dr johnson</b> <sub>team</sub> pleasant courteous 'm
professional life nice dr moore love
Ir blair <b>friendly</b> kind
doctor wait <sup>bdp</sup> explain <sup>surgery</sup> dr repiso caring care <sup>e</sup> explain <sup>treat</sup> provide
ins <sub>test</sub> dr kershner <sup>dr coulson</sup> who
knowledgeable check polite dr perkins
dr grosse move thank dr brewer center awesome
azing wonderful job office stall technician

#### Ayrıntılar Alanı

Sayfanın altında, yukarıdaki tabloları destekleyen seçilen kategoriniz için etiketlenen tam değerlendirmeler ve anketler görüntülenir. Bağlantılı sosya medya sayfalarında uygun rol izinleri ile yanıt verebilir, okundu/okunmadı yapabilir, işaretleyebilir/işareti kaldırabilir, yayımlayabilir/yayımdan kaldırabilir, iletebilir ve paylaşabilirsiniz.



### Gezgin Seçenekleri

Ek seçeneklere erişmek için sağ üst köşedeki üç noktaya tıklayın. Seçenekler arasında şunlar bulunur: Download PDF (PDF Olarak İndir), Download CSV (CSV Olarak İndir), Schedule (Planla) veya Forward (İlet). Şu anda veri setine uygulanan herhangi bir filtre, tüm istek seçenekleri için devam edecektir.

Not: Büyük miktarda veriyi işlemek için zaman alan işlemler, gerek işlemi bir indirme olarak sürdürmek için beklemenizi (aynı ekranda kalınmalıdır) gerekse indirme bağlantısını içeren e-posta yoluyla bilgilendirilmenizi (diğer ekranlara geçilebilir) sağlayan bir açılır pencere getirebilir.

Seçenek	Açıklama
PDF indir	Mevcut veri setini PDF raporuna aktarın. Raporun Başlık Sayfası, hesap logonuzu, raporun adını, seçilen zaman dilimini ve seçilen konumları içerir.
CSV'yi indir	Mevcut veri setini CSV formatına aktarın.
Planla	Platform içindeki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki e-posta adreslerine PDF veya CSV eki olarak mevcut veri kümesiyle otomatik olarak bir e-posta göndermek için planlanmış bir rapor oluşturun. E-postanın gövdesine eklemek için bir rapor Adı, Sıklık (Günlük, Haftalık, Aylık, Üç Aylık, Yıllık), Biçim ve Mesajı belirtin. Planlı raporları Raporlar sekmesinden düzenleyebilirsiniz.
İlet	Mevcut veri setini bir PDF veya CSV eki ile e-posta yoluyla platformdaki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki e-posta adreslerine gönderin. E-postanın gövdesine eklemek için bir Konu ve Mesaj belirtin.

Teslimat e-postaları, veriyle etkileşim kurmak ve (hesap bilgileri olan kullanıcılara sunulan) özelleştirmeleri eklemek amacıyla, raporu görüntüleme bağlantısının yanı sıra platform içinde raporu başlatma bağlantısını içerir. <u>Rapor bağlantıları 7 gün boyunca aktiftir.</u>

### Vaka Çalışmaları

Reputation Experience çözümünden elde edilen eyleme geçirilebilir içgörülerle geri bildirimleri işinizin büyümesinde bir yardımcıya dönüştürün. Araştırmalarımız müşteri Experience ve gelire doğrudan etkisi olduğunu gösteriyor. Gerçek Reputation müşterilerinin eyleme geçirilebilir içgörüler kazanmak ve işletmelerinin önceliğini arttırmak için Experience nasıl kullandığını okuyun.



#### Gizli Otomotiv Bayisi.

Bu uluslararası otomotiv bayiliği tam müşteri memnuniyeti sağlayan otomobiller üretmek için teknoloji ve mühendisliği bir araya getirmesiyle bilinir.

Eski ve parçalı bir CX (Customer Experience) yaklaşımından tek bir RXM (Reputation Experience Management) platformuna geçiş konusunda yardım almak için bize geldiler. Ayrıca, bayi ağındaki eksiklikleri tespit edip iyileştirmek ve stratejik temsilcilere temel performans ölçütleri ve içgörü görünürlüğü sağlamak istediler.



#### İşlemler

1. Değerlendirmeler ve geri bildirimler ağ tarafındaki tek bir platformda toplandı. 2. Müşteri deneyimlerinden faydalanmak ve yerel bayilik performansının güçlü olmasını teşvik etmek için hızlı nabız anketleri ve sendikasyon kullanıldı.

#### Sonuçlar



%34 Değerlendirme Hacmi Artışı (negatif duyarlılık %0,5 azalma)



Tüm Bayilerinde 4,6 Ortalama Yıldız Puanı



2020 Reputation Raporunda 1. Sıra

#### RXM Etkisi

Merkezi müşteri geri bildirimi yönetimi, 1000'den fazla bayiliklerinin CX'i iyileştirmesine ve çevrimiçi duyarlılığı yükseltmek için daha pozitif geri bildirim almasına yardımcı oldu.



#### Spartanburg Regional Healthcare System

Spartanburg Regional Healthcare System doğumdan ileri yaşa kadar hizmet sağlayan entegre bir sağlık hizmeti sunma sistemidir.

Spartanburg, aşağıdaki iş öncelikleri konusunda Reputation'ın yardımını istedi:

- Hasta Experience verileri miktarını arttırma
- Hasta geri bildirimini sağlayıcı değerlendirme kriteri olarak kullanma
- Duyarlılığı anlama ve çalışmaları iyileştirmek için kullanma



#### İşlemler

<ol> <li>Hızlı geri bildirim toplamak için</li> </ol>	<b>2.</b> Anket puanlarını halka açık	<b>3.</b> Geri bildirim eğilimlerini ortaya
Anketlere	değerlendirmelere	çıkarmak için
kaydolundu.	dönüştürmek için	Deneyim İçgörüleri
-	Review Booster	eklendi.

#### Sonuçlar



Aylık Ortalama 10.400 Anket Yanıtı



Değerlendirme Hacminde %655 Artış (anket puanları sayesinde)



Ortalama 4,8 Google Puanı (3,5'ten yükseldi)

#### RXM Etkisi

Anketlerle başladı ve çok daha fazlasına evrildi. Kolay anket aracımız aylık olarak binlerce yanıt oluşturdu ve böylece Google listelerine binlerce yeni değerlendirme yapılmasına yol açtı. Sessiz çoğunluğun sesine bu şekilde ulaşarak, Google puanlarında büyük bir sıçrama yaşandı.



# Premium Ücretli Hizmetler

# Premium Ücretli Hizmetler platformu uzmanlarının sizin için çalışmasını sağlayın.

Platformumuzu sezgisel ve verimli hale getirmeye çalışırken zamanınızın değerli olduğunu, kaynakların ve bant genişliğinin sınırlı olabileceğini biliyoruz. Reputation, listelerinizi yönetmenize, SEO'yu optimize etmenize, sosyal gönderilerinizi göndermenize, yayımlamanıza ve düzenlemenize ve aynı zamanda değerlendirme yanıtlarınızı yönetmenize yardımcı olacak uzmanlardan oluşan özel bir ekibe sahiptir. Platformumuz ve ürünlerimizle desteklenen bu katma değerli hizmet paketimiz sayesinde müşteri mükemmelliğini garanti edebiliriz. Bu uzmanlar şu konularda size yardımcı olacak:

- Doğruluğun Ötesine Geçmek (Yönetilen İşletme Listeleri)
- İşletme Profillerinizin Çekiciliğini En Üst Düzeye Çıkarmak (Google için Yönetilen Hizmetler)
- Sosyal Medyanın Gücünden Faydalanmak (Yönetilen Sosyal)
- En Çok Önem Veren Marka Kazanır (Yönetilen Değerlendirme Yanıtı)



#### Premium Ücretli Hizmetlerimiz ile ilgili daha fazla bilgi için Premium Ücretli Hizmetler.

# Ek Kaynaklar

Reputation platformu hakkında daha fazla bilgi edinmek için tüm kullanım kılavuzlarımızı inceleyin.

- İşlemler
- Yönetici
- Marka Sosyal
- İşletme Listeleri
- Panolar
- Gelen Kutusu
- Mobil Uygulama
- Sayfalar ve Konum Belirleyiciler
- Rep Connect

- Reputation Puani
- Raporlar
- Talep Eden
- Değerlendirmeler
- Sosyal Dinleme
- Sosyal Paket
- Anketler
- Pencere Ögeleri

