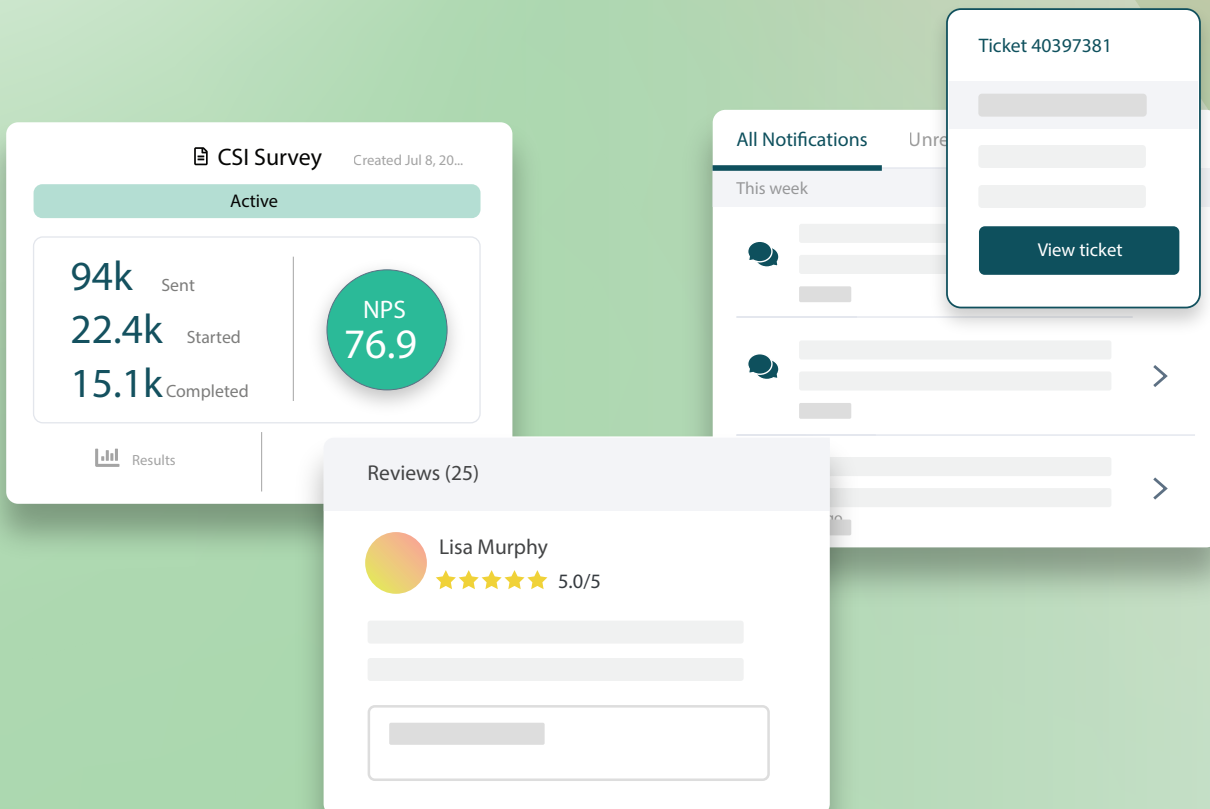


Досвід Уявлень



Зміст

I.	Огляд досвіду	2
	a. Аналіз досвіду	
	b. Вкладка «Звіт»	
	c. Вкладка «Аналіз за філіями»	
	d. Вкладка «Аналіз за категоріями»	
	e. Вкладка «Тенденції»	
	f. Докладні дані категорій	
II.	Провідник досвіду	14
	a. Фільтри верхнього рядка	
	b. Діаграма Торнадо	
	c. Докладний розгляд діаграм	
	d. Параметри провідника	
	e. Кейси	
III.	Платні преміум-послуги	21
IV.	Додаткові ресурси	22

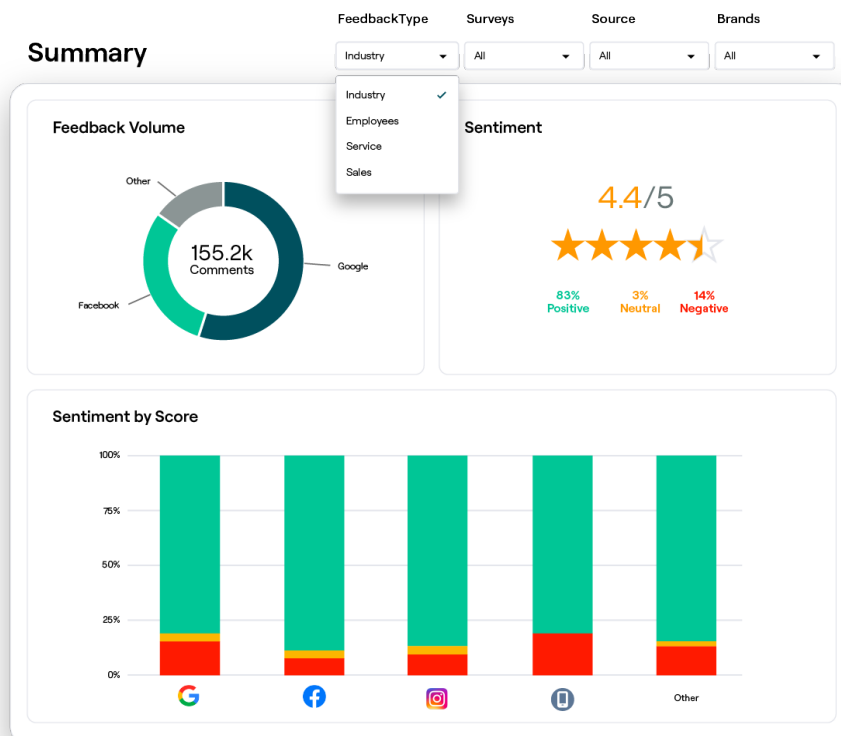
Огляд досвіду

Виявіть і вирішіть актуальні проблеми та недоліки до того, як вони вплинуть на вашу репутацію.

Вкладка «Досвід» містить глибокий інструмент «Аналіз тональності» з відображенням візуального знімка популярних слів, категорій і тем, які з'являються у зворотному зв'язку з клієнтом у всій мережі Інтернет і збираються із власних опитувань. Миттєво визначте сильні чи слабкі сторони на корпоративному рівні або за філіями і зрозумійте, де прикладати зусилля.

Аналіз досвіду

Вкладка «Аналіз» групує огляди і відгуки на категорії за допомогою аналітичної обробки текстів, щоб проаналізувати, в яких аспектах ваш бізнес процвітає, а в яких потребує покращення.



Вкладка «Звіт»

Перегляньте зведення аналізу зворотного зв'язку з клієнтом, у тому числі розбивку за джерелом походження відгуку, кількістю коментарів і загальною тональністю. Перегляньте тональність за джерелом, щоб визначити, яке джерело відгуків потребує вашої першочергової уваги.

Параметр	Опис
Обсяг зворотного зв'язку	Пропорційне співвідношення п'яти основних джерел відгуків. Навіши курсор на певне джерело, можна переглянути його відсоткову частку.
Тональність	<p>Середня оцінка на основі відгуків та опитувань (де вказується оцінка). Тональність відгуків розподіляється у відсотковому співвідношенні на позитивну, нейтральну та негативну.</p>  <p>Налаштуйте фільтри верхнього рядка, щоб переглянути відгуки за джерелом.</p> <p>Щоб зіставити тональність клієнтів по галузі з тональністю співробітників, налаштуйте фільтр типу відгуків.</p>
Тональність відгуків відповідно до джерела	<p>Тенденції тональності відгуків можна переглянути за кольорними позначеннями: позитивні відгуки — зелений колір, нейтральні — жовтий, негативні — червоний, відсутні дані — сірий. За допомогою цієї таблиці можна порівняти відгуки на основі опитувань із відгуками зі сторонніх джерел і таким чином визначити запитання, які слід додати до опитувань для більш точного вимірювання тональності.</p> <p>Також її можна використовувати як механізм запобігання «обману» системи, якщо на основі відгуків та результатів опитувань призначаються преміальні виплати.</p>

Вкладка «Аналіз за філіями»

Перегляньте розбивку аналізу за філіями, у тому числі тональність за філіями, найбільш успішні філії та їхні фактори успіху, а також філії, які потребують уваги, та їхні фактори занепаду.

Вкладка «Аналіз за філіями» доступна, якщо у фільтрах вибрано дві або більше філій. Якщо у вас налаштована лише одна філія або користувач має доступ лише до однієї філії, вкладка «Аналіз за філіями» не відобразатиметься на інформаційній панелі.

Тональність за філіями

Ви можете переглядати, як групи філій впливають на загальну оцінку діяльності вашої компанії. Наприклад, якщо у фільтрі Групувати вибрати «Країна», то ви зможете дізнатися, як філії у кожній країні впливають на загальну оцінку вашої компанії.

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

Стовпчик	Опис
Рейтинг	Вибрана група має найвищий рейтинг у посортованому стовпці. За замовчуванням сортування виконується за групою з найвищою середньою оцінкою.
Групувати за вибором	Назва групування, вибрана у фільтрі «Групувати», і основні 3 категорії, які найбільше впливають на оцінку (див. нижче). Клацнувши на категорію, можна переглянути подробиці за періодом, цитати з відгуків клієнтів та хмару тегів, пов'язаних із категорією, вибраною для поточної групи філій.
Оцінка	Середня оцінка на основі відгуків та опитувань для вибраної групи філій та часового відрізка з колірними кодами, що вказують на тональність.
Зміна оцінки	Зміна оцінки групи філій (бали з точністю до десятих/зірки), актуальної перед періодом порівняння.
Обсяг зворотного зв'язку	Обсяг відгуків і результатів опитувань для вибраної групи.
Вплив	Вплив, який має група філій на загальну середню оцінку, що вимірюється в зірках або балах з точністю до сотих. «Низький» вказує на значення впливу в діапазоні від -0,01 до 0,01. Вплив обчислюється відповідно до галузевих орієнтирів. Наприклад, якщо галузевий орієнтир становить 3,5 і єдиний відгук з оцінкою «4 зірки» пов'язаний із двома категоріями, кожна з цих категорій має вплив на оцінку $+0,25$ ($4,0 - 3,5 = 0,5$)/2.

Примітка: Фактор впливу не відображається, якщо у фільтрі «Групувати» вибрано лише одну філію, оскільки дані однієї філії зазвичай не є визначальними.

Rank	State	Rating	Rating Change	Feedback Volume	Impact
1	AZ People Skills Staff Transparency	4.5 /5	▼ 0.1	1,755	☆ +0.72

Найбільші зміни — Успіх

Містить список філій із найбільшою зміною оцінки (позитивною) в межах вказаного періоду. Містить перелік категорій, які найбільше вплинули на покращення. Відфільтруйте філії з невеликою кількістю коментарів для отримання більш

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	

змістовного аналізу. Натисніть на окремі філії або категорії, щоб детальніше ознайомитися з даними, зрозуміти обґрунтування отриманих відгуків, дізнавшись про тимчасові рамки або ознайомившись із цитатами клієнтів, щоб внести дієві зміни.

Найбільші зміни — Зверніть увагу

Містить список філій із найбільшою зміною оцінки (негативною) в межах вказаного періоду часу. Містить перелік категорій, які найбільше вплинули на погіршення. Відфільтруйте філії з невеликою кількістю коментарів для отримання більш змістовного аналізу. Клацнувши на категорію, можна переглянути подробиці за періодом, цитати з відгуків клієнтів та хмару тегів, пов'язаних із категорією, вибраною для поточної філії.

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 «Аналіз за категоріями»

Перегляньте розбивку аналізу за категоріями, у тому числі сильні та слабкі сторони, які найбільше впливають на середній рейтинг, інтерактивну карту тональностей і розбивку тональностей за категоріями.

Коментарі клієнтів у відгуках та опитуваннях трансформуються в категорії на основі аналізу тексту. Ці категорії групуються за сферами, налаштованими для вашого облікового запису («Персонал», «Транзакції», «Задоволення», «Досвід» тощо). Відфільтруйте відгуки за типом «Галузь» та «Співробітник», щоб порівняти тональність відгуків клієнтів та співробітників.

Після цього категорії вимірюються відповідно до тональності. Це дає змогу чіткіше визначити рівень задоволеності клієнтів, аніж за допомогою оцінки. Для всіх наших умовних позначень або діаграм, що відображають категорію тональності, наш алгоритм розбиває зміст відгуку на категорії, які оцінюються окремо (наприклад, клієнт ставить 4 зірки за відгук, у якому захоплюється ввічливим лікарем, але скаржиться на паркування).

Наприклад, на зображенні нижче вказано позитивний відгук про компетентність лікаря, що також містить негативний коментар про час очікування.

☆☆☆ 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

Таким чином за шкалою тональності «Персонал» може отримати 100 балів (позитивний відгук), а «Паркування» — 0 балів (негативний відгук). Після того як кожне речення отримує відповідний бал (0 — негативно, 50 — нейтрально, 100 — позитивно), усі ці бали буде підсумовано і розділено на загальну кількість згадок цієї категорії.

Наприклад, усього є 15 згадок паркування:

$$\begin{aligned}
 5 \text{ негативних} &= (0 \times 5) = 0 \\
 8 \text{ позитивних} &= (8 \times 100) = 800 \\
 2 \text{ нейтральних} &= (2 \times 50) = 100 \\
 0 + 800 + 100 &= 900 \\
 900 / 15 &= 60
 \end{aligned}$$

Отже, тональність для категорії «Паркування» отримає сумарний бал 60.

Враховуючи галузеві орієнтири, визначте, наскільки відповідними є бали кожної категорії (вищі чи нижчі за середні показник галузі). Зазвичай бали тональності трактуються так:

Низький показник
0-50

Середній показник
50-75

Високий показник
75-100

Сильні та слабкі сторони згідно з галузевими стандартами:

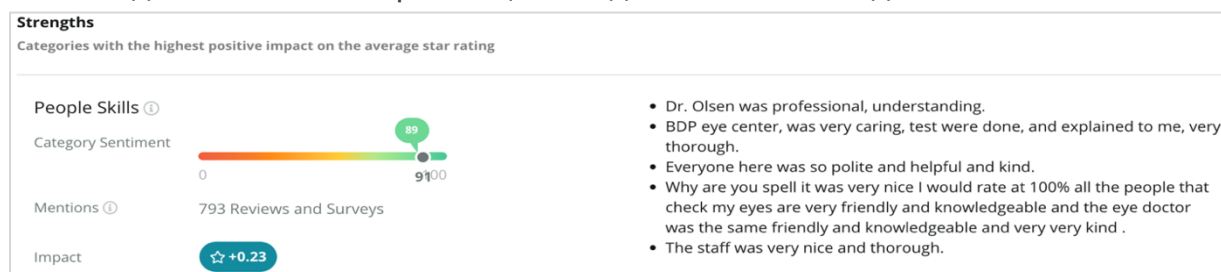
Розділ «Сильні та слабкі сторони» містить список категорій, як найбільше впливають на оцінку вашої компанії. Сильні сторони — це ті категорії, завдяки яким ваша оцінка зростає, а слабкі сторони — це категорії, що її знижують.

Примітка: Не знаєте, до якої галузі належить ваша компанія? Перейдіть до налаштувань адміністратора на платформі Reputation та натисніть «Загальні налаштування». Галузь вказана в розділі «Інформація про компанію».

Елемент	Опис
Тональність категорії	Категорії з найвищою середньою оцінкою відгуків із певним тегом. (Середня оцінка не відображається, але обчислюється системою.) Вище наведено відомості про визначення тональності для категорії. Сіра крапка на індикаторі середнього галузевого показника для вибраної категорії дає змогу порівняти ваш поточний показник із показниками для інших категорій.
Згадування	Загальна кількість згадок про вибрану категорію у відгуках і опитуваннях з урахуванням встановлених фільтрів.
Вплив	Об'єктивна оцінка впливу вибраної категорії на середню оцінку. Оскільки категорії в розділі «Сильні та слабкі сторони» сортуються відповідно до рівня впливу в низхідному порядку, на цих категоріях слід першочергово зосередитися, особливо на слабких сторонах. Усунення відповідних причин для невдоволення з боку клієнтів з високою ймовірністю вплине на середню оцінку. Показники рівня впливу різняться залежно від галузі. (Обчислюється середня оцінка для кожної галузі й оцінюється вплив кожної з категорій порівняно з середнім галузевим показником). «Низький показник» вказує на те, що потенційний вплив категорії становить менше ніж 1/100 зірки.
Цитати	Фрази на вказану тему, взяті з відгуків та опитувань. Вибрані коментарі — це коментарі, які алгоритм визначає як найбільш позитивні або найбільш негативні і які є найновішими у своїй категорії. Якщо цитати відсутні, це означає, що платформа не вважає їх відповідними для відображення. Щоб переглянути всі цитати, перейдіть до «Карти тональності», виберіть потрібну категорію і перегляньте цитати клієнтів.

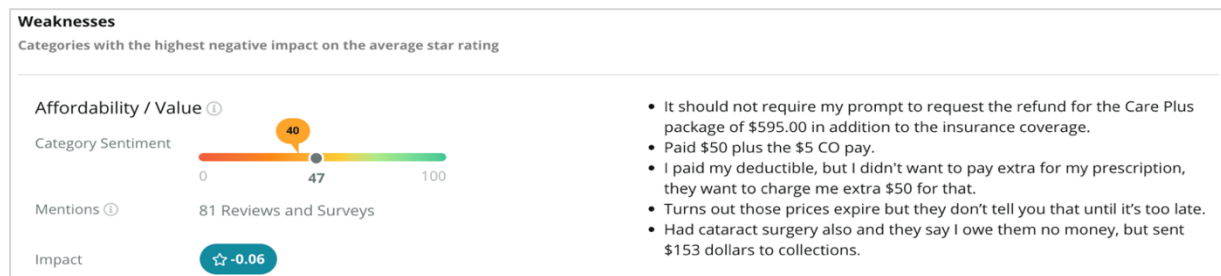
Сильні сторони

Містить дані про тональність, діапазон відгуків і вплив, а також до шести цитат клієнтів для кожної категорії. Вище наведено визначення для кожного елемента.



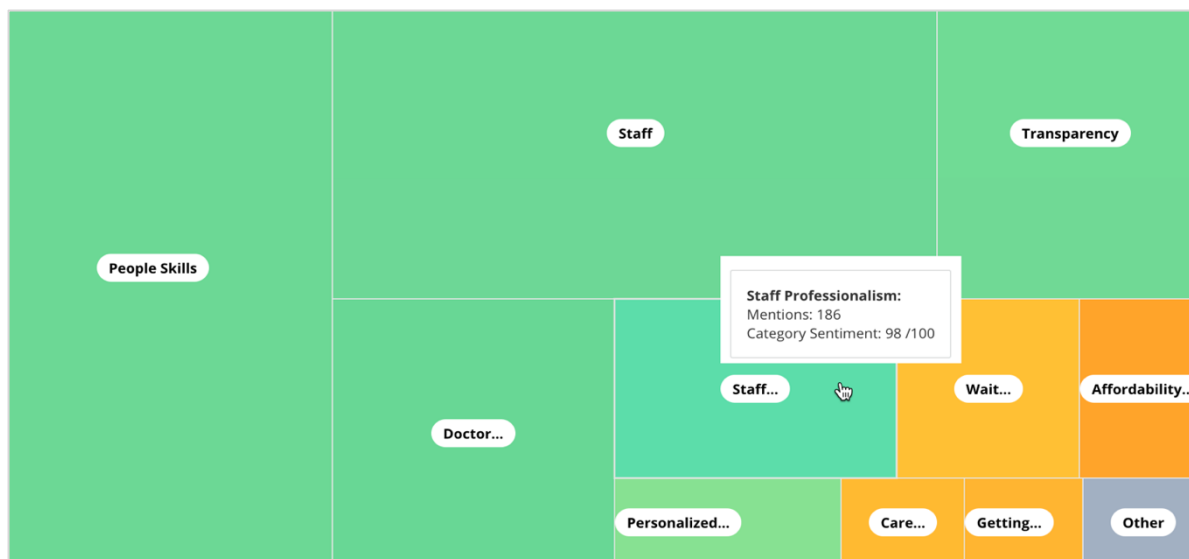
Слабкі сторони

Містить дані про тональність, діапазон відгуків і вплив, а також до шести цитат клієнтів для кожної категорії. Вище наведено визначення для кожного елемента.

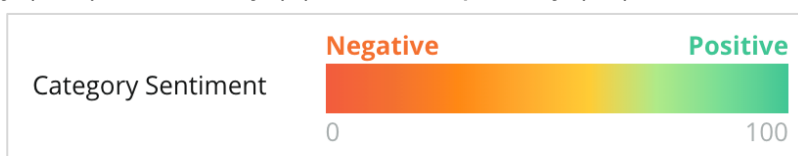


Карта тональності

Розмір поля на карті вказує на обсяг відгуків/опитувань, пов'язаних із певною категорією. Навівши курсор на поле, можна переглянути обсяг відгуків/опитувань у відповідній категорії, а також бал тональності для цієї категорії (за 100-бальною шкалою). Поле «Інше» містить дані про категорії, які згадуються у менш ніж 1% відгуків та опитувань.



Колірні позначення вказують на тональність категорії, яка визначається на основі фраз у відгуках або опитуваннях, що містять тег цієї категорії. Кожен відгук може мати позитивну (100), негативну (0), або нейтральну (50) тональність категорії.



Тональність за категоріями

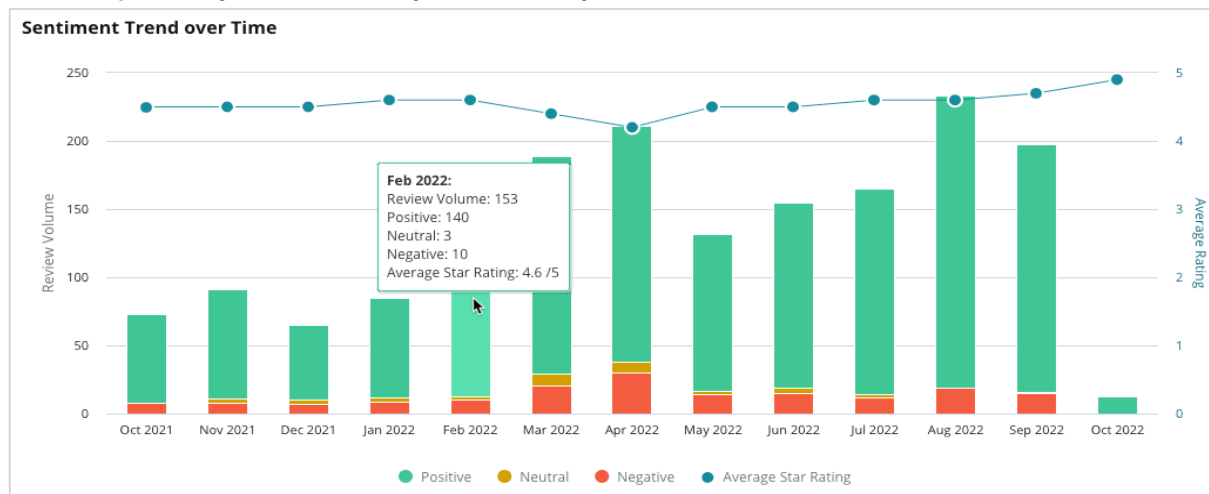
Містить усі категорії, посортовані за кількістю згадок у відгуках і опитуваннях. Ви можете переглядати середню оцінку (1–5) і порівнювати попередній і поточний часові відрізки за тональністю категорії (від 0 до 100).

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			

Стовпчик	Опис
Назва категорії	Назва теми для відповідних категорій, пов'язаних із коментарями у відгуках та опитуваннях. У кожному відгуку/опитуванні може бути використано кілька тегів для певної категорії (наприклад, згадкою про персонал можна вважати тег «професіоналізм персоналу» або «люди»).
Згадки – Поточний період	Вказує загальну кількість відгуків та опитувань, що містять певний тег категорії. У кожному відгуку/опитуванні може бути використано кілька тегів для певної категорії, тож їх кількість може не дорівнювати загальній кількості відгуків та/або опитувань, отриманих протягом вказаного періоду.
Середня оцінка – Поточний період	Середня оцінка (за шкалою 1–5) на основі відгуків та опитувань, які містять вказану категорію.
Тональність категорії	Більш детальну інформацію щодо тональності категорії див. на стор. 8.
Середній показник за поточний період	Вказує середній показник тональності категорії за поточний період часу.
Зміни в порівнянні з попереднім періодом	Зміна тональності категорії в порівнянні з попереднім періодом.
Тенденція попереднього періоду	Тенденція щодо тональності категорії у відгуках, де ця категорія згадується, за попередній період. Пунктирна лінія означає 50.
Тенденція поточного періоду	Тенденція щодо тональності категорії у відгуках, де ця категорія згадується, за поточний період. Пунктирна лінія означає 50.
Розбивка поточного періоду	Загальна кількість відгуків, які містять цю категорію, розбита за категоріями тональності: позитивна (зелений), негативна (червоний) і нейтральна (жовтий).

Вкладка «Тенденції»

Переглядайте тенденції з часом з розбивкою за тональністю відгуків клієнтів та налаштованими вами категоріями. На діаграмі тенденції тональності у часі показані позитивні дані (зелена частина стовпців), нейтральні (жовта частина стовпців) та негативні (червона частина стовпців). Наведіть курсор на різні стовпці, щоб переглянути додаткову статистику.



Аналізуйте тенденції за категоріями, щоб оцінити кількість відгуків клієнтів, зміни кількості між попереднім та поточним періодами часу та зміни тональності. Натисніть на кожну категорію, щоб переглянути дані за філіями, проміжками часу та цитатами клієнтів.

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

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

Rank	Category	Previous Period Volume	Current Period Volume	Volume Change	Sentiment Change
1	Staff	665	742	77	↓-3
2	People Skills	732	792	60	↓-3
3	People	669	669	55	≡ 0
4	Doctor Competence	220	281	53	↓-4

View by Location
View by Time
View Customer Quotes

Докладні дані категорій

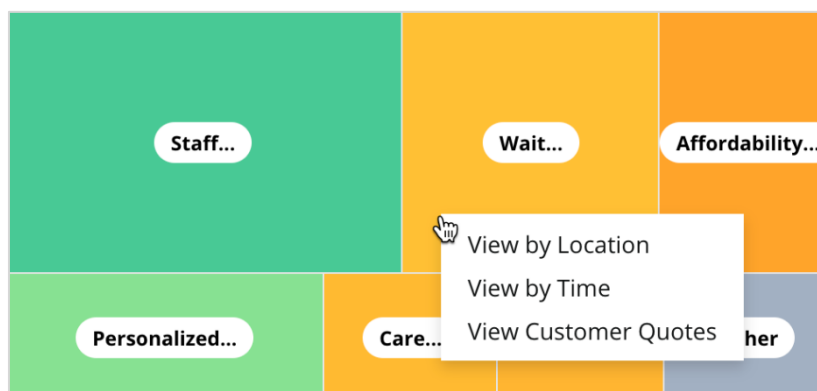
У контексті визначення впливу важливим є як обсяг категорії відгуків, так і оцінка.

Примітка: Середня оцінка на вкладці «Звіт» є середнім показником для всіх вибраних філій. Припустимо, оцінка становить 4,0. Навіть якщо певна категорія має багато відгуків, але її оцінка — 4,0, вплив цієї категорії буде нижчим порівняно з категорією з таким самим обсягом відгуків але оцінкою, відмінною від середньої.

Усі графіки та діаграми у вкладці «Інформація за категоріями» надають чудовий огляд тональності та відгуків клієнтів. Ознайомтеся з повними коментарями для більш глибокого аналізу відгуків клієнтів.

Щоб переглянути докладні дані:

1. Для більш детального ознайомлення перейдіть до цієї категорії з вкладок «Карта тональності», «Тональність торгових точок» або розділу «Великі зміни». Виберіть «Переглянути за філіями», «Переглянути за періодом» або «Переглянути цитати клієнтів».



2. У спливному вікні клацніть на потрібний елемент таблиці, щоб переглянути хмару тегів і відповідні коментарі.
3. У розділі «Цитати» в таблиці клацніть, щоб переглянути повну цитату з відгуку чи опитування, із якого було взято коментар.

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

Провідник досвіду

Порівняйте свою компанію з аналогічними в галузі за найбільш важливими категоріями.

Вкладка «Провідник» дозволяє моніторити й аналізувати показники ефективності, визначати тенденції і шаблони у зворотному зв'язку з клієнтами і здійснювати інформовані покращення функціональних показників за допомогою візуальних порівнянь по галузі та хмарного відображення типових фраз із відгуків і опитувань.

Провідник включає лише відгуки й опитування з коментарями, які містять вагомий зворотний зв'язок. У результатах не враховуються відгуки та опитування без коментарів, а також короткі та надто типові коментарі.




Фільтри верхнього рядка



Вибір фільтрів у верхньому рядку визначає відображення даних на вкладці. Також дані можна фільтрувати за такими параметрами: Тип відгуку («Галузь» або «Працівники») та Опитування (можна вибрати всі або окремі опитування).

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 #0070c0; padding: 5px; background-color: #e6f2ff;"> Industry </div>			
FEEDBACK TYPE	SURVEYS		
Industry	All		

Діаграма Торнадо

Поставте галочку біля «Порівняти із галуззю», щоб показати дані про частку голосів.

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	

Стовпчик	Опис
Домен	Коментарі клієнтів у відгуках та опитуваннях трансформуються в категорії на основі аналізу тексту. Ці категорії згруповані в домени з індивідуальними налаштуваннями для вашого облікового запису залежно від галузі. Розгорніть кожен домен, щоб переглянути розбивку результатів за категоріями, з яких складається кожен домен.
Згадування	Кількість згадувань дорівнює кількості коментарів, що містять цю категорію. Причетність до категорії зараховується лише один раз, навіть якщо у коментарі зустрічаються кілька фраз, що стосуються цієї категорії.
Частка голосів	Потрібно поставити галочку біля «Порівняти в галузі». Відображає кількість вашого зворотного зв'язку за категорією у порівнянні по галузі.
Середня оцінка	Середнє арифметичне усіх оцінок із відгуків і оглядів з тегами за категорією. Шкала оцінок від 1 до 5, з кроком одна десята.
Порівняти в галузі	<p>Поставте галочку в цьому стовпці, щоб відобразити заштрихований графік, який показує середні показники по галузі за категорією. Наприклад:</p> <p>Якщо зафарбована зелена смуга довша за заштриховану, показники вашої компанії вищі, ніж загалом у галузі в даній категорії.</p>  <p>Якщо зафарбована червона смуга довша за заштриховану, показники вашої компанії нижчі, ніж загалом по галузі в даній категорії і потребують поліпшення.</p> 

Докладний розгляд діаграм

Клацніть будь-який домен чи категорію в таблиці Торнадо, щоб глибше вивчити зворотний зв'язок, що міститься у цій темі. Якщо доступно, перемикайтеся між трьома діаграмами.

Фільтри

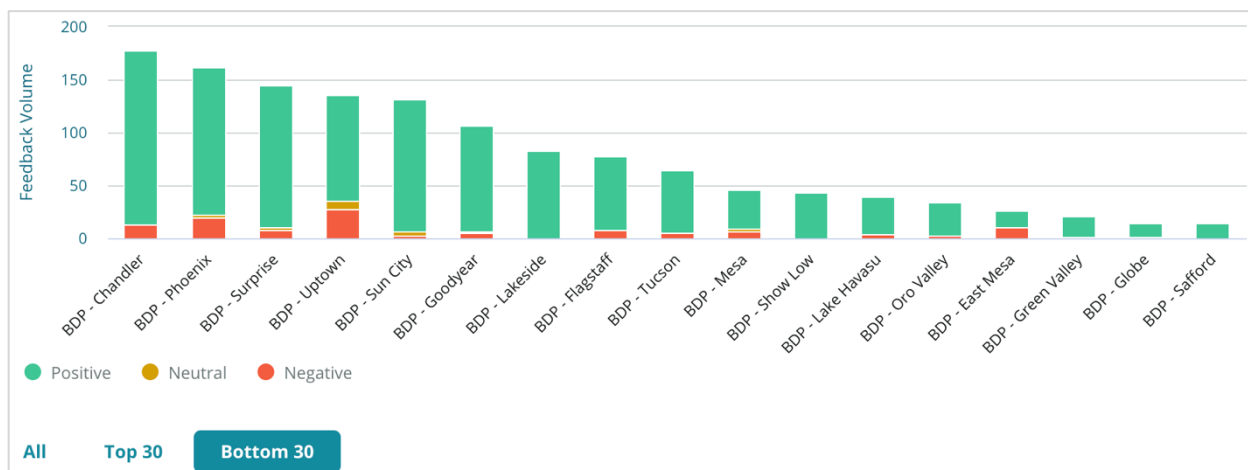
Вибір фільтрів у верхньому рядку визначає відображення даних на вкладці. Крім того, можна відфільтрувати за Типом зворотного зв'язку (галузь чи працівники), Категорією (повний список доменів і категорій для вашої галузі, виберіть один), Тональністю (усі тональності, позитивні, нейтральні чи негативні) та за Опитуваннями (усі або виберіть окремі опитування, які слід включити).

The screenshot shows a filter interface with the following elements:

- Selected filters: **All Staff** (with a close icon) and **Industry**.
- Feedback Type: **Industry** (dropdown menu).
- Category: **All Staff** (dropdown menu).
- Sentiment: **All Sentiments** (dropdown menu).
- Surveys: **All** (dropdown menu).
- Navigation: A left-pointing arrow icon.
- More options: A three-dot menu icon.
- View options: **Locations** (selected), **Sentiment Trend**, and **Word Cloud** (disabled).

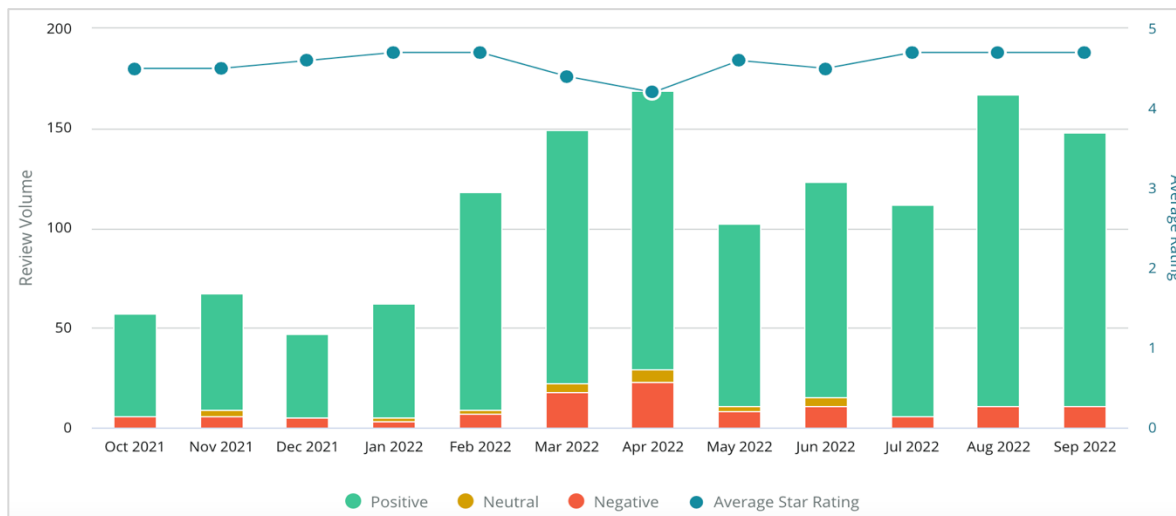
Діаграма філій

Перегляньте розбивку тональності за філіями для обраної категорії. Наведіть курсор на діаграму, щоб переглянути деталі. Включіть у діаграму всі філії, перші 30 або останні 30.



Діаграма тенденцій тональності

Перегляньте розбивку тональності (позитивна, нейтральна, негативна і середня оцінка) за вибраними датами. Наведіть курсор на діаграму, щоб переглянути деталі.



Хмара тегів

Отримайте моментальне відображення найчастіше вживаних ключових слів і фраз у зворотному зв'язку для вибраної категорії. Розмір кожного слова означає частоту його вживання або важливість, а фрази позначені кольором у відповідності до тональності відгуку. Клацніть на окремому ключовому слові чи фразі, щоб побачити список відгуків, де їх було вжито.



Зона деталей

У нижній частині сторінки відображено усі відгуки і опитування із тегами для вибраної вами категорії, які містяться у діаграмах вище. Ви можете відповідати, позначати як прочитані/непрочитані, ставити/знімати мітки, публікувати/видаляти, пересилати і поширювати на пов'язаних сторінках у соціальних мережах за умови наявності відповідних дозволів.

Параметри провідника

Щоб отримати доступ до додаткових параметрів, клацніть три крапки у верхньому правому кутку. Доступні параметри: завантажити PDF, завантажити CSV, запланувати або переслати. Усі фільтри, застосовані на даний момент до набору даних, зберігаються для усіх параметрів запиту.

Примітка: Операції, які потребують багато часу для обробки великих масивів даних, можуть викликати контекстне вікно, що дозволяє вам зачекати на продовження операції (потрібно залишитися на тому ж екрані), або отримати повідомлення електронною поштою із посиланням на завантаження (можна перейти на інші екрани).

Параметр	Опис
Завантажити файл PDF	Експортувати поточний набір даних у звіт PDF. Титульна сторінка звіту містить логотип вашого облікового запису, назву звіту, вибраний проміжок часу і вибрані філії.
Завантажити файл CSV	Експортувати поточний набір даних у формат CSV.
Розклад	Створення звіту за розкладом з автоматичним надсиланням електронного листа з поточними даними у формі PDF чи CSV-вкладення іншим користувачам платформи (за іменем або статусом) чи на адреси електронної пошти за межами облікового запису. Вкажіть назву звіту, частоту (щодня, щотижня, щомісяця, щокварталу, щороку), формат і повідомлення, яке міститиметься в листі. Можна редагувати заплановані звіти із вкладки «Звіти».
Переслати	Надсилання поточних даних електронним листом із PDF чи CSV-вкладенням іншим користувачам платформи (за іменем або статусом) чи на адреси електронної пошти за межами облікового запису. Вкажіть Тему і Повідомлення, яке міститиметься в тілі листа.

Надіслані електронні листи містять посилання для перегляду звіту, а також посилання для запуску звіту на платформі з метою взаємодії з даними і додавання індивідуальних налаштувань (доступно користувачам із реєстраційними даними облікового запису). Посилання на звіт залишаються активними протягом 7 днів.

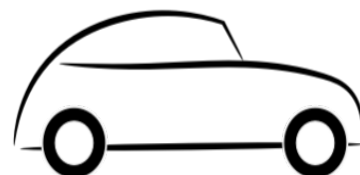
Кейси

Перетворіть відгуки на інструмент для розвитку вашої компанії завдяки корисній інформації, отриманій з рішення Reputation Experience. Наше дослідження вказує на прямий вплив на якість обслуговування клієнтів та дохід. Дізнайтеся, як реальні клієнти Reputation використовували рішення Reputation Experience, щоб отримати корисну інформацію та покращити свої ключові показники.

Анонімний автомобільний дилер.

Цей міжнародний автомобільний дилер відомий поєднанням технологій та інженерних розробок для створення автомобілів, що повністю задовольняють потреби клієнтів.

Компанія звернулася до нас за допомогою у переході від застарілого розрізненого підходу CX (Customer Experience) до єдиної платформи RXM (Reputation Experience Management). Крім того, вони хотіли виявити та усунути недоліки в дилерській мережі, а також надати стратегічним керівникам огляд основних показників продуктивності та аналітичні дані.



Дії

1. Збирали відгуки та зворотний зв'язок на єдиній мережній платформі.

2. Застосовували експрес-опитування та синдикацію, щоб використовувати інформацію про досвід клієнтів та сприяти підвищенню ефективності роботи місцевих дилерів.

Результ

- ★ Кількість відгуків зросла на 34% (негативна тональність знизилася на 0,5%)
- ★ Середній рейтинг за всіма дилерами становив 4,6
- ★ Перше місце у рейтингу Reputation 2020 р. за результатами звітів

Ефект RXM

Централізоване управління відгуками клієнтів допомогло більш ніж тисячі дилерських центрів вдосконалити клієнтський досвід, отримати більше позитивних відгуків

Спартанбурзька регіональна система охорони здоров'я

Спартанбурзька регіональна система охорони здоров'я — це комплексна система надання медичної допомоги з моменту народження до старості.

Компанія звернулася до Reputation за допомогою у таких ключових аспектах розвитку бізнесу:

- Збільшення кількості даних про досвід пацієнтів
- Використання відгуків пацієнтів як критеріїв для оцінки постачальника послуг
- Розуміння тональності та використання її для вдосконалення робочих процесів



Дії

1. Підключили функцію «Опитування» для швидкого збору зворотного зв'язку.

2. Використовували «Помножувач відгуків», щоб перетворити результати опитувань на загальнодоступні відгуки.

3. Додали функцію «Аналіз досвіду» для виявлення тенденцій відгуків.

Результ



Середня кількість відповідей на опитування на місяць — 10 400



Кількість відгуків збільшилася на 655% (завдяки результатам опитувань)



Середній рейтинг Google склав 4,8 (виріс із показника 3,5)

Ефект RXM

Почали з опитувань та показали відмінні результати. Наш простий інструмент для проведення опитувань генерував тисячі відповідей на місяць, що, своєю чергою, призвело до публікації тисяч нових відгуків в оголошеннях Google. Таким чином, було залучено «пасивну більшість» клієнтів, що призвело до величезного стрибка рейтингів Google.

Платні преміум-послуги

Наші експерти платформи преміум-послуг раді вам допомогти.

Незважаючи на наше прагнення зробити платформу інтуїтивно зрозумілою та ефективною, ми розуміємо, що найцінніше — час, а ресурси та пропускна спроможність можуть бути обмежені. Reputation має команду відданих справі експертів, готових допомогти вам керувати вашими оголошеннями; оптимізувати SEO; публікувати дописи в соціальних мережах та керувати ними, а також керувати відповідями на відгуки. Завдяки цьому набору додаткових послуг, які підтримуються нашою платформою та продуктами, ми можемо гарантувати високу якість обслуговування клієнтів. Наші експерти допоможуть вам:

- Забезпечити безкомпромісну **точність** (керування оголошеннями)
- Максимально підвищити **привабливість** ваших бізнес-профілів (керовані сервіси для Google)
- Використовувати **можливості** соціальних мереж (управління соціальними мережами)
- **Перемагає** той бренд, який найбільше **підкується** про клієнтів (керування відповідями на відгуки)



За більш детальною інформацією про платні преміум-послуги зверніться до менеджера по роботі з клієнтами.

Додаткові ресурси

Ознайомтеся з повним списком посібників користувача, які допомагають дізнатися більше про платформу Reputation.

- Дії
- Адміністратор
- Бренд у соціальних мережах
- Бізнес-оголошення
- Інформаційні панелі
- Вхідні
- Мобільний застосунок
- Сторінки й покажчики
- Rep Connect
- Показник репутації
- Звіти
- Запити
- Відгуки
- Оголошення в соціальних мережах
- Соціальний модуль
- Опитування
- Віджети