



eKomi
The Feedback Company

eKomi Lite

Anleitung

v1 - Juni 2021

Inhalt

1. Was ist eKomi Lite	3
1.1 Dashboard Master (Master-Benutzer)	4
1.2 Die Organisation	4
1.3 Organisationsdetails	5
1.4 Organisations-Management	5
1.5 Einstellungen	6
1.5.1. Benutzer Einstellungen	7
1.5.2. Abrechnung	7
2. Lokalitäten/ Berührungspunkte/ Standorte (Touchpoints)	7
2.1 Touchpoint Übersicht	7
2.2 Organisation Touchpoint	8
2.3 Organisation hinzufügen	9
3. Manager Zugang	9
4. Benachrichtigungseinstellungen	10
4.1 Benachrichtigungen (Touchpoint)	11
4.2 Standards für die Benachrichtigung (Standort/Touchpoints)	12
5. Gruppen	13
5.1 Gruppen bearbeiten	13
5.2 Gruppe hinzufügen	14
6. Bewertungen	15
6.1 Weitere Optionen	16
6.2 Details anzeigen	16
6.3 ekomi Tipp	16
6.4 Vorgeschlagenes Tag	16
6.5 Teilen	17
6.5.1 Social Media	17
6.6 Zum Showroom hinzufügen	17
6.7 Reagieren	18
7. Einträge	18
7.1 Themen-Analyse	18
7.2 Erweitert	20
7.3 NPS (Net Promotor Score)	20
8. Datenquellen	20
8.1 Instagram	22

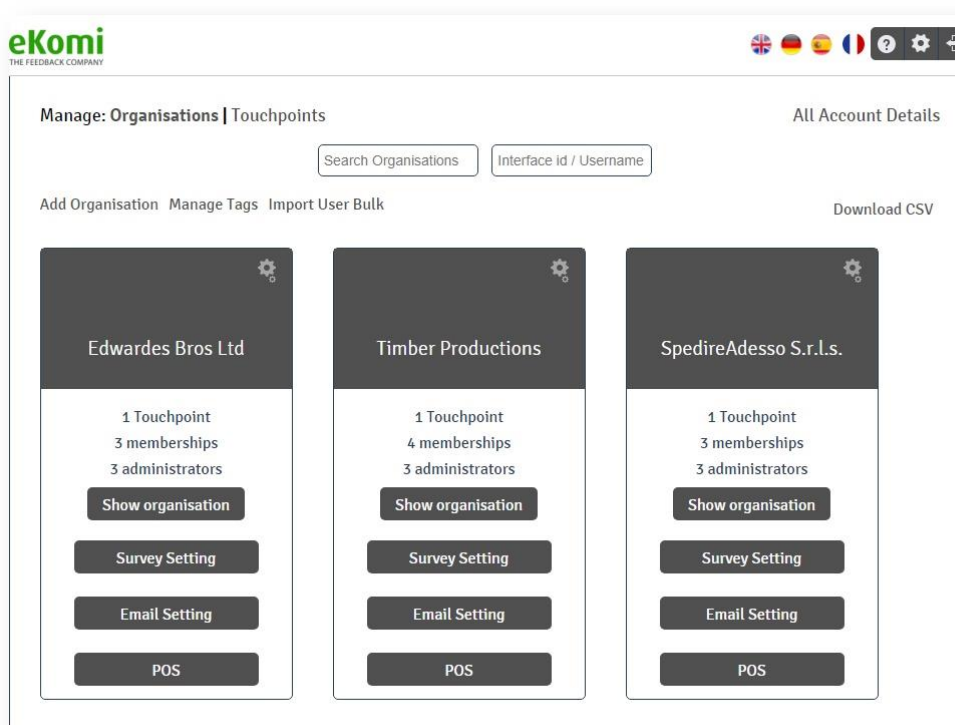
8.2 Facebook	22
8.3 Google My Business	23
8.4 Twitter	23
8.5 So verbinden Sie eine Datenquelle	23
8.6 Social sharing	23
9. Berichte	24
10. Zertifikatsseite	25
11. Widgets	25
12. Rechnungen	26
13. Anhang	27

eKomi Lite ist eine Plattform, die Ihre Bewertungen von verschiedenen Plattformen aggregieren und auf einer Zertifikatsseite anzeigen kann (wie z.B. Ihre Google My Business, eBay oder Amazon Bewertungen auf einer Zertifikatsseite). Es ermöglicht den Kunden/Shop-Besitzern (im Dokument wird der Begriff "Benutzer" verwendet), sich einzuloggen und kann über Deep Links zu ihren weiteren eKomi-Konten wechseln. Es erlaubt das Anlegen von Organisationen und Touchpoints (Standorten) und kann alle Bewertungen von Benutzern sammeln.

HINWEIS: Bitte beachten Sie, dass u.U. nicht alle der hier beschriebenen Punkte in Ihrem gebuchten Paket enthalten sind.

1.1 Dashboard Master (Master-Benutzer)

Sobald Sie sich als Master-Benutzer angemeldet haben, werden Sie zum Dashboard mit der Liste aller Organisationen weitergeleitet, die dem jeweiligen Master-Benutzer zugewiesen sind. Sie können die Organisation über den Organisationsnamen, die Schnittstellen-ID oder den Benutzernamen suchen.



Sie können zum Dashboard "Touchpoints" wechseln, indem Sie auf "Touchpoints" rechts neben "Organisationen" klicken.

1.2 Die Organisation

Es ist ein übergeordnetes Konto, das in Lite erstellt wurde. Wir betrachten eine Org als einen Container, in den neue Lokalitäten/Berührungspunkte/Standorte vererbt werden.

1.3 Organisationsdetails

In der Box der Organisation sehen Sie die folgende Schaltfläche zusammen mit dem Organisationsnamen, der Schnittstellen-ID und dem Passwort:

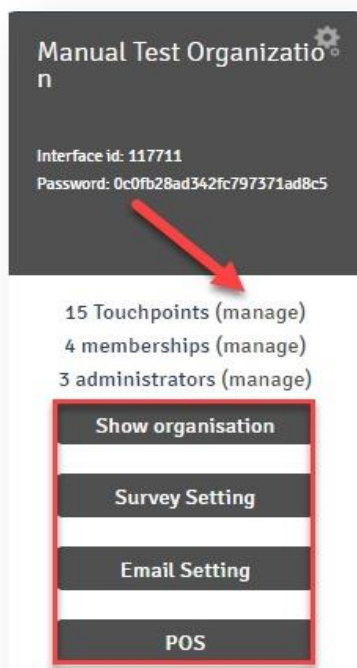
- Gesamtzahl der mit der Organisation verbundenen Lokaltäten/Berührungspunkte/Filialen
- Gesamtzahl der mit der Organisation verbundenen Mitglieder
- Gesamtzahl der mit der Organisation verbundenen Administratoren

Schaltfläche **Organisation anzeigen**: leitet Sie zum Bildschirm mit den Organisationsdetails weiter

Schaltfläche **"Umfrageeinstellungen"**: loggt Sie direkt auf der SFF-Seite (Bewertungs-/Umfrageformulare) ein

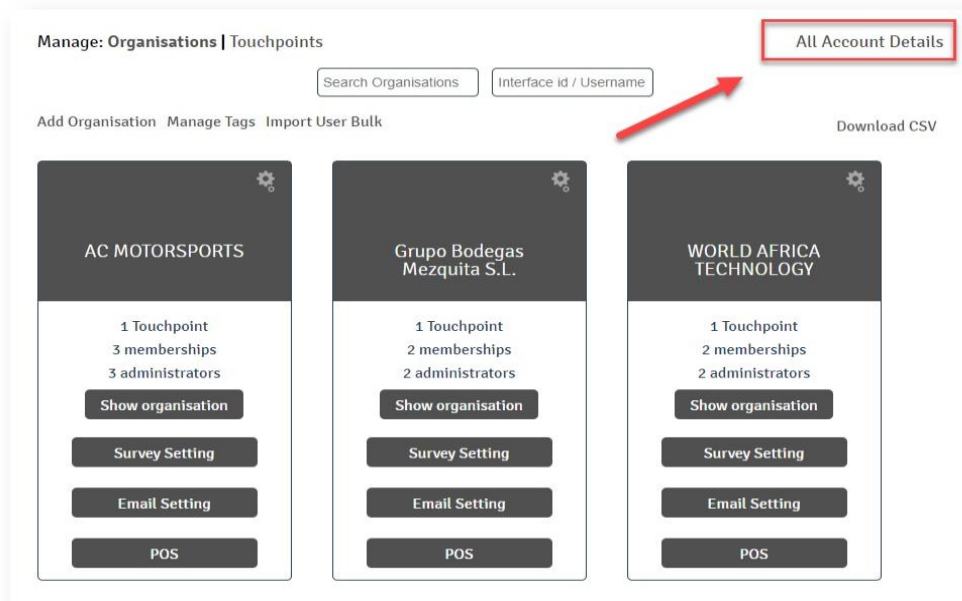
Schaltfläche **"E-Mail-Einstellungen"**: Meldet Sie direkt auf der SRR-Website (Smart Review Request – E-Mail Templates & E-Mail Versand) an

POS-Schaltfläche: loggt Sie direkt auf der POS-Administrations (Konfiguration der iOS/Android APP) ein



1.4 Organisations-Management

In der rechten oberen Ecke des Dashboards befindet sich der Link "Alle Kontodetails", der Sie zum Bildschirm "Organisationsmanagement" weiterleitet



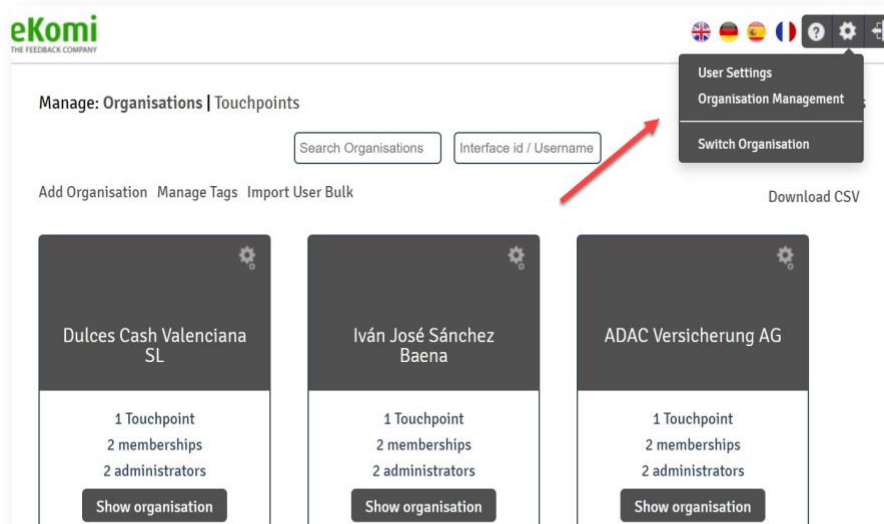
Auf dem Bildschirm "Organisationsmanagement" kann der Benutzer Folgendes tun:

- Organisation nach Organisationsname oder nach der Shop-ID/Passwort suchen
- Organisation nach Erstellungsdatum suchen
- Liste aller Organisationen im CSV-Dateiformat herunterladen
- Organisation bearbeiten
- Eine Liste der Touchpoints (Verkaufsstellen) für die jeweilige Organisation anzeigen '

1.5 Einstellungen

In der rechten oberen Ecke des Bildschirms sehen Sie das Symbol "Einstellungen". Wenn Sie auf das Symbol klicken, können Sie es sehen:

- Benutzereinstellungen
- Organisation Verwaltung
- Organisation wechseln



1.5.1. Benutzer Einstellungen

Hier können Sie Ihre Benutzerkontodaten aktualisieren. Vorhandene Details werden vorausgefüllt. Sie können die Benutzerinformationen in diesem Fenster jedoch aktualisieren.

1.5.2. Abrechnung

Hier können Sie Ihr Abonnement ändern und die Rechnungsdaten aktualisieren, indem Sie sich im eKomi Appstore anmelden.

2. Lokalitäten/ Berührungspunkte/ Standorte (Touchpoints)

2.1 Touchpoint Übersicht

Lokalität, Berrührungspunkt, Standort oder Touchpoint bezieht sich auf ein einzelnes Konto, das Bewertungen bei ekomi sammelt. Der Link "Touchpoints" zur in der Organisationen zeigt eine Liste aller Touchpoints zu den jeweiligen Organisationen an. Von hier aus kann der Benutzer den entsprechenden Touchpoint in der Touchpoint-Liste suchen. Der Benutzer kann jeden Touchpoint aus der Liste in eine andere Organisation verschieben. Ferner kann

der Benutzer alle Berührungspunkte im CSV-Dateiformat herunterladen. Wenn Sie auf das Symbol "Bearbeiten" für einen beliebigen Touchpoint klicken, werden Sie zum Touchpoint-Bearbeitungsbildschirm weitergeleitet.

Name	5* Rating	NPS Rating	Feedbacks	Manage
ABAHotel Franz-Mett-Str. 3-9 • 10319 Berlin • DE	0.00	0 ↑	1,241 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS ⚙️
TierparkHotel Franz-Mett-Str. 3-9 • 10319 Berlin • DE	4.29	-85 ↓	1,053 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS ⚙️
Hotel NH Collection Berlin Mitte am Checkpoint Charlie Leipziger Straße 106-111 • 10117 Berlin • DE	N/A	0 ↑	803 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS ⚙️
HotelCorteValier test • 97017 Verona • IT	0.00	0 ↑	284 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS ⚙️

Die Links in der Kopfzeile umfassen:

- Startseite
- Organisation Management
- Touchpoint hinzufügen
- Eingaben
- Bulk-Anfrage

2.2 Organisation Touchpoint

Klicken Sie auf den Link "Organisations Management" im Konfigurationsbildschirm (siehe Abbildung 1.8). Der Benutzer wird zum Bildschirm mit der Auflistung der Touchpoints weitergeleitet, wo alle ekomi Touchpoints angezeigt werden.

Die Auflistungstabelle zeigt die folgenden Spalten an:

Sie können Touchpoints in der Auflistungstabelle mit den folgenden Filtern suchen:

Name

- Cross-reference-ID (Querverweis-ID)
- Shop-ID oder Shop-Passwort
- Startdatum & Enddatum
- Organisationstyp (Aktiv/Pausiert)
- Gelöscht: Durch Anklicken der Checkbox werden nur gelöschte Touchpoints angezeigt

2.3 Organisation hinzufügen

Wenn Sie in der Touchpoint-Übersicht auf den Link "Touchpoint hinzufügen" in der Kopfzeile klicken, werden Sie zu einem Bildschirm weitergeleitet, in dem Sie einen neuen Touchpoint hinzufügen können. Es gibt zwei Optionen zum Hinzufügen eines neuen Touchpoints:

- Durch Hinzufügen von 'Default Venue'
- Durch 'Vorhandenes Konto importieren'

So finden Sie die entsprechende Organisation, um einen Standort hinzuzufügen

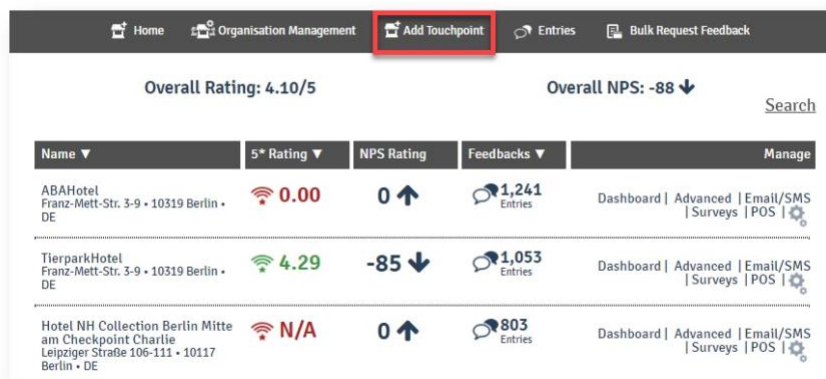
Klicken Sie auf diese Organisation und Sie gelangen auf die Seite mit den Touchpoints, die wie folgt aussieht: <https://example.ekomiapps.de/organizations/4549/venues> .

Dort finden Sie die Schaltfläche "Touchpoint hinzufügen". Mit einem Klick gelangen auf diese Seite. <https://example.ekomiapps.de/organizations/4549/venues/new> .

Hier müssen Sie die Option "Konto importieren" aus den oberen Optionen des Optionsfeldes auswählen

Füllen Sie nun die Daten aus und senden Sie das Formular ab. Daraufhin wird der Touchpoint importiert und der Agent erstellt.

Jetzt muss der Benutzer die Schnittstellen-ID und das Schnittstellen-Passwort verwenden, um auf diesen bestimmten Standort zuzugreifen.



Name	5* Rating	NPS Rating	Feedbacks	Manage
ABAHotel Franz-Mett-Str. 3-9 • 10319 Berlin • DE	0.00	0 ↑	1,241 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS ⚙️
TierparkHotel Franz-Mett-Str. 3-9 • 10319 Berlin • DE	4.29	-85 ↓	1,053 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS ⚙️
Hotel NH Collection Berlin Mitte am Checkpoint Charlie Leipziger Straße 106-111 • 10117 Berlin • DE	N/A	0 ↑	803 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS ⚙️

Hinweis: Sie können auch Touchpoints hinzufügen, indem Sie CSV hochladen (fragen Sie den technischen Support von eKomi)

3. Manager Zugang

In eKomi lite gibt es verschiedene Benutzerebenen für den Zugriff

<i>Master User</i>	Der Master-User wird auch als Reseller bezeichnet. Er repräsentiert Einstellungen, die sich auf eine URL beziehen. In Lite erstellen wir also
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<i>(Master Benutzer)</i>	<p>Master-User für eine URL und fügen Einstellungen wie Farben, Logo, Support-E-Mail und auch URLs hinzu.</p> <p>Der Master-User stellt auch den übergeordneten Shop eines Unternehmens dar, das mehrere untergeordnete Shops hat.</p> <p>Er ist in der Lage, alle Organisationen in eKomi zu sehen.</p>
<i>Admin User (Administrator)</i>	<p>Es gibt drei Arten von Admin-Usern: Lite-Admin, Organisations-Admin und Standort-Admin.</p> <p>Lite-Admin kann ein Master-Konto erstellen und hat auch Zugriff auf den Unterkonten.</p> <p>Organisations-Admin hat Zugriff auf nur eine Organisation</p> <p>Standort-Admin hat Zugriff auf nur einen Standort/Touchpoint. org admin und venue admin können Zugriff auf mehrere Organisationen und Standorte haben, aber normalerweise sind diese mit nur einem verbunden.</p>
<i>Organisation</i>	<p>Kann nur auf eine Organisation und Shopebene zugreifen</p> <p>Kann Einstellungen der Organisation auf Shopebene bearbeiten/aktualisieren</p>
<i>Touchpoint</i>	<p>IneKomi lite repräsentieren Touchpoints ein Geschäft, einen Veranstaltungsort oder einen Standort</p> <p>Der User kann Einstellungen von Touchpoints der Organisation bearbeiten/aktualisieren</p>
<i>User</i>	<p>User ist ein einfacher Benutzer mit Zugriff auf einen oder mehrere Veranstaltungsorte</p>

4. Benachrichtigungseinstellungen

Sie können die Benachrichtigungseinstellungen verwalten, indem Sie im linken Bereich auf das Menü "Benachrichtigungseinstellungen" klicken. In diesem Menü können Sie eine Liste aller hinzugefügten Empfänger sehen.

Home Organisation Management Add Touchpoint Entries Bulk Request Feedback

Recipients Standards for venue notifications

Master Data Reports Manage Access Notification Settings Groups

Recipients of the organisation and touchpoint reports

The email notifications for this branch are sent to the following email addresses:

Email address	Reports			Language	Edit	Delete
	daily	weekly	monthly			
mavra.yasmin@coeus-solutions.de	✓	✓	✓	English		

Add new recipient

4.1 Benachrichtigungen (Touchpoint)

Es gibt drei Arten von Touchpoint-Benachrichtigungen:

- Standort-Berichte (werden je nach Einstellung täglich, wöchentlich oder monatlich gesendet)
- Event-Benachrichtigungen (Werden bei neuen Einträgen, Bewertungen, Fotos usw. versendet)
- Check-in-Benachrichtigungen (Informiert Sie über einflussreiche Kunden vor Ort)
- Sie können diese Einstellungen für jeden einzelnen Touchpoint im jeweiligen Verwaltungsbereich anpassen.

Recipients Standards for venue notifications

Add new subscriber

You can add a new recipient for the reports here. Please choose the language and which reports will be sent.

Email address

Language

Daily reports
 Weekly reports
 Monthly reports

Save recipient

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers ein, wählen Sie die Sprache und bestimmen Sie, für welche Berichte der Empfänger Benachrichtigungen erhalten soll. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Empfänger speichern". Der Empfänger wird erfolgreich hinzugefügt.

4.2 Standards für die Benachrichtigung (Standort/Touchpoints)

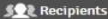

Sie können Benachrichtigungseinstellungen für alle neuen Standort/Touchpoints festlegen, indem Sie "Standards für Standort-Benachrichtigungen" auswählen.


Recipients of the organisation and touchpoint reports

The email notifications for this branch are sent to the following email addresses:

Email address	Reports			Language	Edit	Delete
	daily	weekly	monthly			
mavra.yasmin@coeus-solutions.de	✓	✓	✓	English		

[Add new recipient](#)

 Recipients
  Standards for venue notifications

 **Information on the default settings for venue notifications**

There are three types of venue notifications:

- Venue Reports (Depending on the settings, they will be sent daily, weekly or monthly)
- Event Notifications (Will be sent on new entries, reviews, photos etc.)
- Check-in Notifications (Informs you about influential customers on site)

Here you can define which notification settings will be valid for all new venues.
 You can customise these settings for every single venue in the respective management area.
 If you have any questions or need help configuring eKomi, our Support Team is happy to help you out.

[Contact eKomi Support](#)

Default recipients for venue notifications

The following list shows the recipients of venue notifications. This will be the default setting for all venues.
 You can customise this list for every single venue in the respective management area, for example to add the venue manager.

Email address	Reports	Events	Check-ins	Language		
ekomiliteelena@testing.com	✓	✓	✓	English	Edit	Delete

[Add new default recipient](#)

Default settings for all venues

The following settings are valid for all new venues.
 You can edit these settings by clicking the 'edit default settings' button and apply them to all existing venues if you wish.

Reports			Events				Check-ins
daily	weekly	monthly	positive	negative	neutral	Photos	
×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Only Influencers

[Edit default settings](#)

You can apply these settings to all of your venues. The settings of your venues will be overwritten with the new defaults in that case.

[Apply for all venues](#)

5. Gruppen

Wir können Standorte/Touchpoints mit Hilfe von Gruppen und Untergruppen in Kategorien einteilen.

Jede Gruppe kann mehrere Standorte/Touchpoints haben.

Jede Untergruppe kann mehrere Standorte/Touchpoints haben.

Sie können im linken Menü auf "Gruppen" klicken, um eine neue Gruppe hinzuzufügen oder um auf die Gruppenliste zuzugreifen.

5.1 Gruppen bearbeiten

Gruppen und Untergruppen können durch Klicken auf das Symbol "Bearbeiten" bearbeitet werden. Sie können die übergeordnete Gruppe aus der Dropdown-Liste auswählen und den Namen der Untergruppe in das Eingabefeld eingeben.

Group	Sub Group	Venue Count	Rank	Created At	Edit Group
A group		2	8.57	07/02/2019	Edit Group
	Test Group	2	0.00	06/11/2019	Edit Group
	a child	2	0.00	07/02/2019	Edit Group
B Group		1	0.00	07/02/2019	Edit Group
	b child	1	0.00	07/02/2019	Edit Group

Edit Group
You can edit the group here.

A group

Test Group

Save group

5.2 Gruppe hinzufügen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Gruppe hinzufügen", der folgende Bildschirm wird angezeigt.

Add new groups
You can add a new group here. Please enter the group name.

Select Parent Group

Group Name

Save group

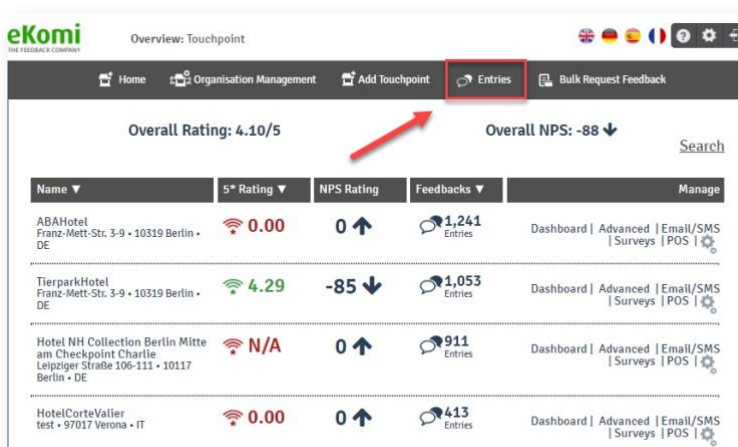
Wählen Sie die übergeordnete Gruppe aus der Dropdown-Liste und geben Sie den Namen der Untergruppe in das Feld "Gruppenname" ein. Wenn Sie auf die Schaltfläche "Speichern" klicken, werden Sie zurück zum Bildschirm "Auflistung" geleitet, wo die neu erstellte Gruppe in der Auflistung angezeigt wird.

6. Bewertungen

Wenn Sie auf den Link "Einträge" in der Kopfzeile des Touchpoint-Übersichtsbildschirms klicken, werden Sie auf den Bildschirm mit den folgenden zwei Registerkarten weitergeleitet

Basic: Auf der Registerkarte Basic werden Einträge zu allen Quellen angezeigt, einschließlich lite, ekomi, core, sff usw.

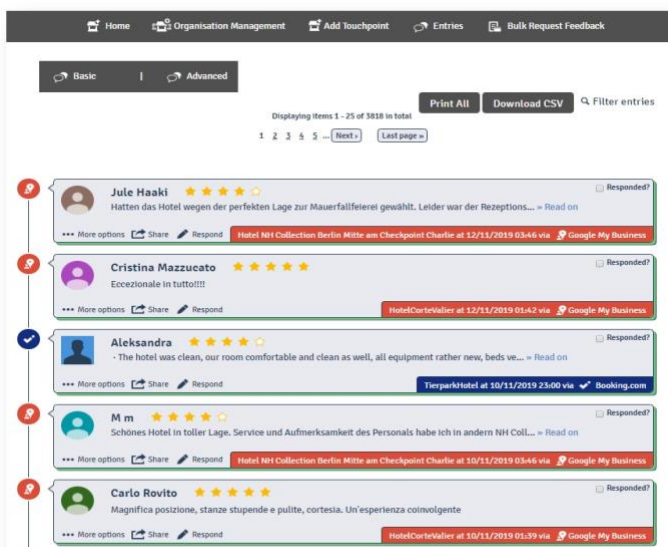
Erweitert: Auf dieser Registerkarte können Sie sich bei der Anwendung Feedback Engagement mit allen Einträgen (Bewertungen) aus core und sff anmelden.



Overview: Touchpoint

Overall Rating: 4.10/5 Overall NPS: -88 ↓

Name	5* Rating	NPS Rating	Feedbacks	Manage
ABAHotel Franz-Mett-Str. 3-9 · 10319 Berlin · DE	0.00	0 ↑	1,241 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS
TierparkHotel Franz-Mett-Str. 3-9 · 10319 Berlin · DE	4.29	-85 ↓	1,053 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS
Hotel NH Collection Berlin Mitte am Checkpoint Charlie Leipziger Straße 106-111 · 10117 Berlin · DE	N/A	0 ↑	911 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS
HotelCorteValier test · 97017 Verona · IT	0.00	0 ↑	413 Entries	Dashboard Advanced Email/SMS Surveys POS



Basic | Advanced

Print All Download CSV Filter entries

Displaying items 1 - 25 of 3838 in total

1 2 3 4 5 ... Next Last page

- Jule Haaki** ★★★★★
Hatten das Hotel wegen der perfekten Lage zur Mauerfallfeierlei gewählt. Leider war der Rezeptions... → Read on
Hotel NH Collection Berlin Mitte am Checkpoint Charlie at 12/11/2019 03:46 via Google My Business
- Cristina Mazzucato** ★★★★★
Eccellente in tutto!!!
HotelCorteValier at 12/11/2019 01:42 via Google My Business
- Aleksandra** ★★★★★
The hotel was clean, our room comfortable and clean as well, all equipment rather new, beds ve... → Read on
TierparkHotel at 10/11/2019 23:00 via Booking.com
- M m** ★★★★★
Schönes Hotel in toller Lage. Service und Aufmerksamkeit des Personals habe ich in andern NH Coll... → Read on
Hotel NH Collection Berlin Mitte am Checkpoint Charlie at 10/11/2019 03:46 via Google My Business
- Carlo Rovito** ★★★★★
Magnifica posizione, stanze stupende e pulite, cortesia. Un'esperienza coinvolgente
HotelCorteValier at 10/11/2019 01:39 via Google My Business

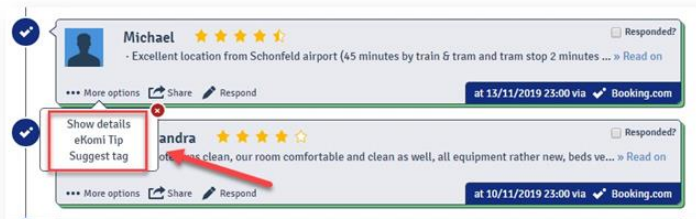
Alles drucken: Alles drucken erzeugt einen Ausdruck aller Einträge als PDF-Datei

CSV herunterladen: CSV herunterladen lädt alle Einträge im CSV-Dateiformat herunter.

Einträge filtern: Über diesen Link können Sie weitere Filteroptionen einblenden. Die folgenden Filteroptionen werden angezeigt:

6.1 Weitere Optionen

Wenn Sie auf den Link "Weitere Optionen" klicken, werden die folgenden drei Optionen angezeigt:



6.2 Details anzeigen

Mit dieser Option werden Sie zum Detailbildschirm der Überprüfung weitergeleitet. Wenn Sie auf den Datumsstempel/OTA-Quelle in der unteren rechten Ecke klicken, gelangen Sie genau an die gleiche Stelle.

6.3 ekomi Tipp

Es gibt Tipps, was man mit einzelnen Bewertungen machen kann. Dies erhöht das Bewusstsein für grundlegende SEO und Kundenkommunikation.

6.4 Vorgeschlagenes Tag

Lite verfügt über ein automatisches Tagging-Tools, die Tags aus dem Bewertungstext generieren. Das Tagging-Tool behandelt nur die Branchen "Hotel" und "Gastronomie". Wir haben mehrere Branchen in Lite. Für diese Bereiche haben wir eine Funktion hinzugefügt

Wenn Sie auf "Tag vorschlagen" klicken, wird ein neues Formular geöffnet, in dem Sie ein Tag aus dem Bewertungstext generieren können.

Wenn Sie auf die Option "Tag vorschlagen" klicken, können Sie den folgenden Bildschirm sehen:



Sie müssen die folgenden Schritte ausführen, um ein Tag hinzuzufügen.

Geben Sie einen Satz ein, der Ihre Erfahrung mit dem Hotel beschreibt, z. B. "das Essen war super".

Wählen Sie ein Thema, das Ihre Meinung eindeutig wiedergibt, z. B. wenn sich Ihre Bewertung auf das Essen bezieht, wählen Sie Essen & Getränke (Hinweis: **Wenn Ihr Satz nicht zum Thema passt, zeigt das System eine Fehlermeldung an**).

Wählen Sie eine Stimmung aus, z. B. Extrem positiv, Extrem negativ, Sehr positiv, Sehr negativ, Neutral, Positiv, Negativ

Wenn Sie mit den obigen drei Schritten fertig sind, klicken Sie auf die Schaltfläche "Tag vorschlagen". Das hinzugefügte Tag wird an den Administrator gesendet, der es genehmigt/ablehnt.

6.5 Teilen

Diese Funktionalität wurde nun durch die neue Share-Option von Share.com zum Teilen von Bewertungen auf sozialen Medien ersetzt.

Wenn Sie auf den Link "Teilen" neben dem Link "Weitere Optionen" klicken, werden die folgenden Optionen angezeigt:

6.5.1 Social Media

Mit der Option "Soziale Medien" können Sie eine tolle Bewertung an Ihre (zuvor verbundenen) sozialen Konten bei Facebook oder Twitter weitergeben.

6.6 Zum Showroom hinzufügen

BEACHTEN Sie, dass ekomi Lite automatisch die letzten 10 positiven Bewertungen auffüllt. Wenn Sie sich entscheiden, bestimmte Bewertungen zum Showroom hinzuzufügen, wird die automatische Funktion ausgesetzt, und Sie müssen dafür sorgen, dass diese aktualisiert wird.

Beachten Sie auch, dass das Showroom-Widget auf Ihrer Seite aktiviert sein muss. Dieses finden Sie unter Widgets.

Sie können auch Bewertungen aus dem Showroom löschen, indem Sie auf den Link "Aus Showroom löschen" klicken.

Über diese Schaltfläche können Sie Ihre Lieblingsrezensionen zum Showroom hinzufügen.



6.7 Reagieren

Wenn Sie auf "antworten" klicken, gelangen Sie mit ekomi Lite zu der Bewertung auf diesem Portal, die es Ihnen ermöglicht, dem Kunden auf dem Fremdportal zu antworten.

Ihr Lite-Konto muss mit dem Portal unter "Datenquellen" verbunden sein.

Dies hilft bei der Einbindung von Kunden und zeigt anderen, dass Sie sich für Feedback engagieren. Sehr gut für den Aufbau einer Online-Reputation.

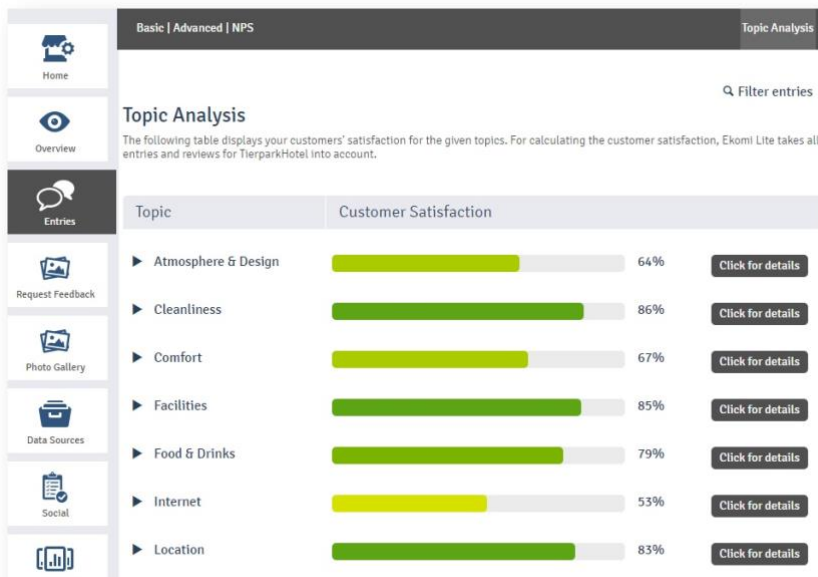
Sie können die Bewertung auch über das Kontrollkästchen oben rechts als "Beantwortet" markieren.

7. Einträge

Wenn Sie auf den Menüpunkt "Einträge" klicken, werden Sie zu einem Bildschirm weitergeleitet, der folgende Registerkarten anzeigt:

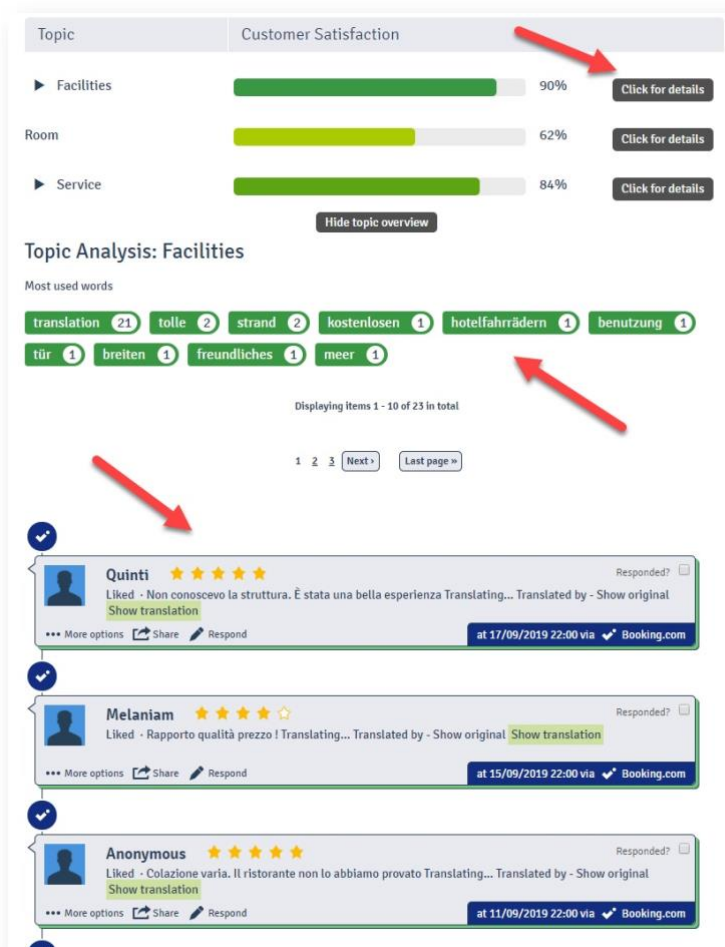
7.1 Themen-Analyse

Wenn Sie mehr als einen Standort/Touchpoint unter einer Organisation haben, wie z. B. Filialen/Regionen, dann können Sie eine "Themenanalyse-Übersicht" sehen, sortiert unter 10+ Hauptthemen. Dies bietet einen Überblick aus der Vogelperspektive auf einen Blick und hilft einem Manager, Hauptbereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.



Sie können auch Unterkategorien für die Themen sehen, indem Sie auf das Symbol klicken.

Durch Anklicken der Schaltfläche "Für Details klicken" bei einem beliebigen Thema können Sie spezifische Bewertungen unter dem jeweiligen Thema untersuchen. Oberhalb dieser Bewertungen sehen Sie eine Liste der am häufigsten verwendeten Begriffen.



Wenn Sie auf das am häufigsten verwendete Wort klicken, werden nur die Bewertungen angezeigt, die unter dem ausgewählten Wort stehen.

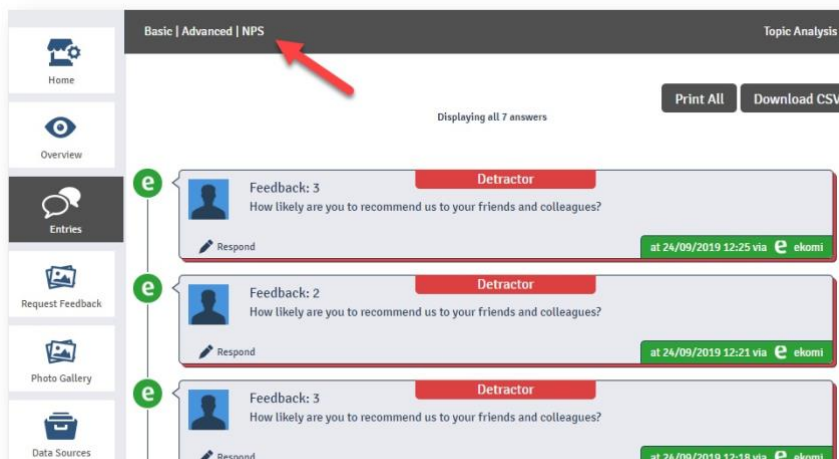
7.2 Erweitert

Die Erläuterung der Registerkarte "Erweitert", die oben im Bildschirm "Themenanalyse" in der Abbildung angezeigt wird, entspricht der Registerkarte "Basis", die im Abschnitt "Touchpoint-Übersicht" besprochen wird.

7.3 NPS (Net Promotor Score)

Wenn Sie in der Eingabemaske auf "NPS" klicken, können Sie die ekomi NPS-Score-Fragen sehen. NPS sind Fragen und Antworten, die von SFF- Fragebögen mit einer 10er-Skala kommen.

- Bereich :Promotoren, wo(Punktzahl = 9, 10)
- Bereich :Passive, wo(Punktzahl = 7, 8)
- Bereich :Detraktoren, wo(Punktzahl <= 6)



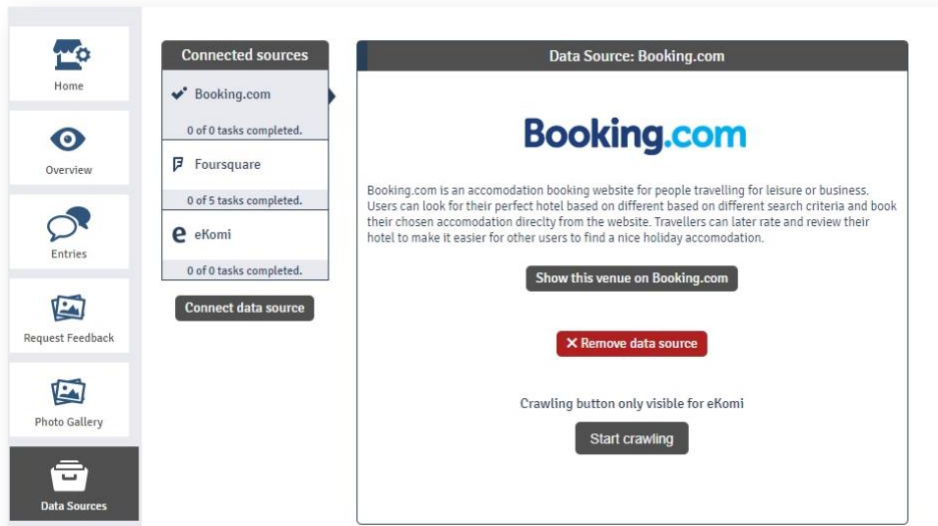
Sie haben die Möglichkeit, alle NPS-Fragen auszudrucken.

Sie können auch alle NPS-Fragen in Form von einer CSV-Datei herunterladen.

8. Datenquellen

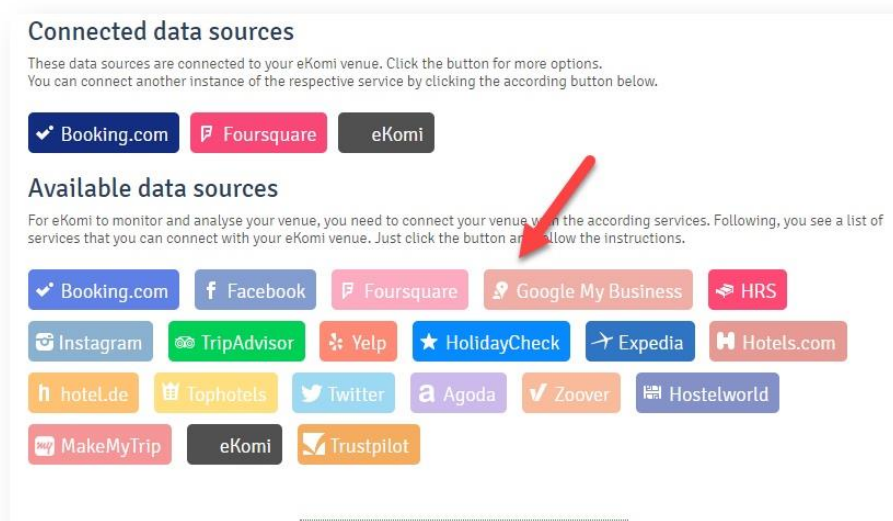
Eine Datenquelle ist einfach die Quelle der Daten (Bewertungen, Fotos, Kunden). Es kann eine API oder eine Live-Datenfeed-URL sein. Wenn Sie einen Standort/Touchpoint für eine Organisation hinzufügen, verbindet ekomi Lite Sie automatisch mit den Datenquellen. Wenn Daten während dieses automatischen Prozesses nicht verbunden werden konnten, kann der Benutzer diese Datenquelle manuell über die Registerkarte "Datenquellen" hinzufügen.

Klicken Sie auf die Registerkarte "Datenquellen" auf der linken Seite. Sie werden dann zum Dashboard der Datenquellen weitergeleitet, wo Sie die bereits verbundenen Datenquellen sehen können und weitere hinzufügen können, indem Sie auf "Datenquelle verbinden" klicken.



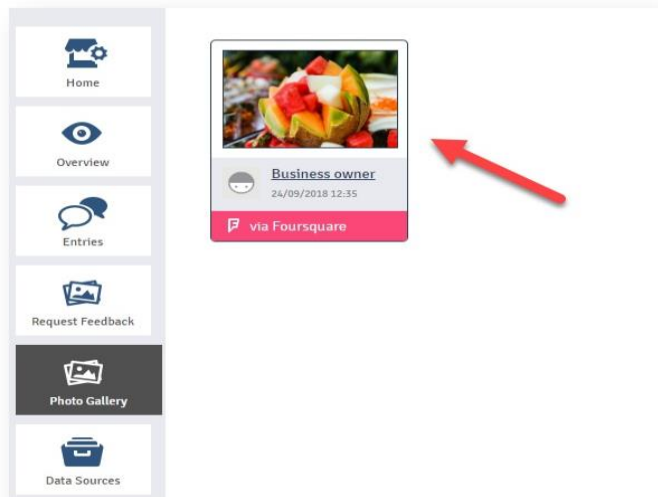
Verbundene Quellen: Verbundene Quellen zeigt die Liste aller verbundenen Quellen für diesen Standort/Touchpoint an

Datenquelle verbinden: Wenn Sie eine Verbindung zu einer neuen Datenquelle herstellen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Connect Data Source" (Datenquelle verbinden) und Sie gelangen zu einem Bildschirm, auf dem Sie eine neue Datenquelle hinzufügen können.



8.1 Instagram

eKomi Lite zieht nicht nur Rezensionen und Bewertungen, sondern auch Bilder, die auf Instagram, Facebook, Twitter, Foursquare und Yelp gepostet wurden.



Instagram hat seine API-Datenquelle geändert. Die Plattform verwendet jetzt Hashtags.

8.2 Facebook

Nachdem die Datenquellen verbunden sind, muss der Benutzer (Kunde) mit seinen eigenen Anmeldeinformationen Facebook mit seinen Administratorrechten verbinden, um Bewertungen abrufen zu können. Wenn Facebook nicht verbunden ist, werden die Facebook-Bewertungen nicht angezeigt.

- a. **Der Kunde muss mit seinen Anmeldeinformationen auf das Dashboard zugreifen.**
- b. **Gehen Sie zu "Datenquellen" und klicken Sie auf Facebook.**
- c. **Klicken Sie auf " Ihr Konto mit Facebook verbinden"**

Um das Konto erfolgreich verbinden zu können, muss der Benutzer Admin-Rechte auf der verbundenen Seite haben.

8.3 Google My Business

Für die Verbindung mit google my business müssen wir die richtige Adresse und den richtigen Namen gemäß dem aktuellen GMB-Konto hinzufügen. Außerdem muss der Benutzer des Standortes/Touchpoints ein Google myBusiness-Konto haben.

8.4 Twitter

Ermöglicht den Import von Twitter-Beiträgen in Lite sowie die Freigabe eines Bewertungsinhaltes in Twitter. Verbindung mit einem aktiven Twitter-Konto ist erforderlich.

8.5 So verbinden Sie eine Datenquelle

Beim Einrichten des Standorts sucht eKomiLite nach jeder verfügbaren Datenquelle, in der der Standortname und Adresse Bewertungen hat. Alles, was das System findet, wird automatisch verknüpft. Aufgrund des spezifischen Namens des Kontos kann das System jedoch meist den Namen des Standortes nicht erkennen und kommt auf 0 verbundene Datenquellen.

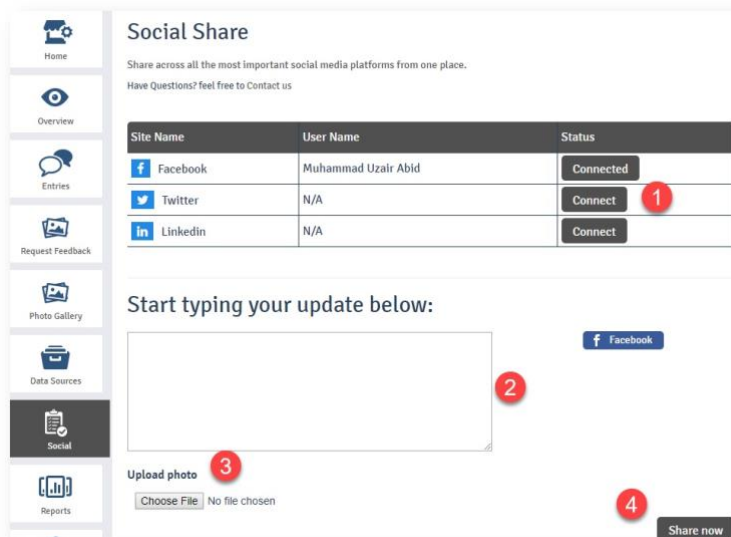
Um alles, was das System auslöst, manuell verbinden zu können:

1. Gehen Sie auf die Registerkarte "Verwaltung" unter dem Standort.
2. Wählen Sie die rechte Seite, welche die verfügbaren Datenquellen für den Standort anzeigt.
3. Klicken Sie auf die Datenquelle, die Sie verbinden möchten
4. Scrollen Sie nach unten, und klicken Sie auf "Datenquellen manuell verbinden".
5. Fügen Sie die URL von dem Konto ein, das Sie verbinden möchten.

Sie können alle verbundenen Datenquellen unter der Registerkarte "Datenquellen" überprüfen.

8.6 Social sharing

eKomi lite hat eine Funktion für Sie aktiviert, mit der Sie Ihre Updates auf Ihren sozialen Konten Facebook, Twitter, LinkedIn teilen können.



Die Schritte sind einfach:

Verbinden Sie das soziale Konto, indem Sie auf die Schaltfläche Verbinden klicken. (Das verbundene Konto wird mit der Schaltfläche "Verbunden" angezeigt)

- Geben Sie Ihr Update ein
- Laden Sie ein Bild hoch (optional)
- Klicken Sie dann zuletzt auf die Schaltfläche "Jetzt teilen"

9. Berichte

Wenn Sie im linken Bereich auf das Menü "Berichte" klicken, werden Sie zum Bereich "Berichte" mit drei Registerkarten oben weitergeleitet.

Basic: Auf dieser Registerkarte sehen Sie die Berichte "Täglich", "Wöchentlich" und "Monatlich" für den jeweiligen Veranstaltungsort. Sie können den kompletten Bericht sehen, indem Sie auf den Link "Show Report" (Bericht anzeigen) neben jedem Bericht klicken.

Erweitert: Dies leitet Sie zum Abschnitt "Pulse" weiter

Benutzerdefiniert: Dies leitet Sie zum Abschnitt "Insurbi" weiter

Basic | Advanced | Custom Reports

Daily reports

Period	eKomi Rank	
Tue, 05/04/2019	0.00	no changes
Mon, 06/04/2019	0.00	no changes
Sun, 07/04/2019	0.00	no changes
Sat, 06/04/2019	0.00	no changes
Fri, 05/04/2019	0.00	no changes
Thu, 04/04/2019	0.00	no changes

Weekly reports

Period	eKomi Rank	
CW 46, 2019	4.29	Show report
CW 45, 2019	4.29	Show report
CW 44, 2019	4.29	no changes
CW 43, 2019	4.29	Show report
CW 42, 2019	4.29	no changes
CW 41, 2019	4.29	Show report

Monthly reports

Period	eKomi Rank	
October 2019	4.29	Show report
September 2019	0.00	Show report
August 2019	0.00	Show report
July 2019	0.00	Show report
June 2019	0.00	Show report
May 2019	0.00	Show report

10. Zertifikatsseite

In diesem Menü sehen Sie alle Informationen, die sich auf die Zertifikatsseite beziehen. Sie können auch Informationen zur Zertifikatsseite bearbeiten.

Touchpoint data Notifications Widgets Advanced widgets Review Import

Certificate page information

Touchpoint Name:

Manager:

Description:

Address:

Country:

Locale:

Logo URL:

Website:

Email:

Phone number:

Fax:

Note this information will be pushed on your certificate page

[Go to certificate](#)

Der Link "Go to Certificate" am unteren Bildschirmrand leitet Sie zur Zertifikatsseite des jeweiligen Veranstaltungsorts weiter.

11. Widgets

Unter dieser Registerkarte werden zwei Arten von Widget-Codes angezeigt:

Code für das eKomi Rang-Widget

Code für das eKomi Showroom Widget

Sie können die Widget-Codes auf Ihrer Seite verwenden, um das Widget anzuzeigen.

eKomi Rank Widget
Our eKomi Rank Widget is the quickest way to promote your touchpoint's customer satisfaction. It will show all aggregated entries across multiple sources.

Customer Satisfaction
4.29/5
Good
eKomi

Embed this code snippet where you would like your widget to appear.

```
<div class="eKomiRankWidget">  
  <script src="https://www.ekomi.de/widget.js" type="text/javascript"></script>  
</div>
```

You could also embed the below code snippet on your site. We recommend embedding it at the bottom of your site for improved loading time. If you would like to use multiple widgets on the same site, you need only to place this snippet once.

```
<script src="https://www.ekomi.de/widget.js" type="text/javascript"></script>
```

You can decide which website you want the widget to point to.

Open link in new window
Use your own link
Rank widget link:

Save Link

eKomi Showroom Widget
Display testimonials on your website with the eKomi Showroom Widget. You can manually select entries that should appear in this list (click 'share' -> 'add to showroom' in the app details). As long as you have none selected, we display the last ten positive reviews.

Stuart ★★★★★ on 18/11/2019 via Booking.com
Liked - Very clean, good breakfast and comfortable rooms. Disliked - Some of the staff were a bit sour faced and grumpy

Annabel ★★★★★ on 17/11/2019 via Booking.com
Liked - Bed very comfy, room spacious. Staff very obliging. Great breakfast!
Disliked - No wheelchair to borrow. No kettle in room

Martin ★★★★★ on 18/11/2019 via Booking.com
Liked - Es gab ein sehr gutes Frühstück. Translating... Translated by - Show original Show translation

Embed this code snippet where you would like your widget to appear.

```
<div class="eKomiShowroomWidget">  
  <script src="https://www.ekomi.de/widget.js" type="text/javascript"></script>  
</div>
```

You could also embed the below code snippet on your site. We recommend embedding it at the bottom of your site for improved loading time, if you would like to use multiple widgets on the same site, you need only to place this snippet once.

```
<script src="https://www.ekomi.de/widget.js" type="text/javascript"></script>
```

If you want to apply your own design or experienced solution, please use the following endpoint to fetch the showroom reviews.

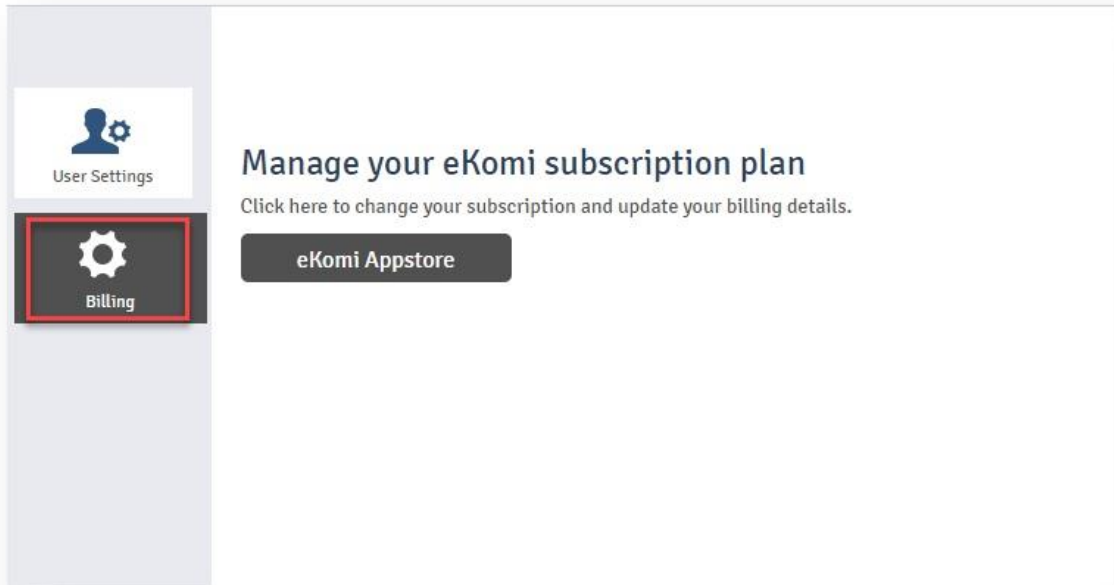
```
https://www.ekomi.de/api/v1/reviews/3647a21ca170132a5b50c47a054507/showroom
```

If you have any questions concerning embedding the widget into your site, please contact our support team via the help icon in the upper right corner.

12. Rechnungen

Der Zugriff auf die Abrechnungsdaten ist über die Benutzereinstellungen möglich. Die Abrechnungsdaten des Abonnements können durch Anmeldung im eKomi Appstore aktualisiert werden.

<https://store.ekomiapps.de/de>



13. Anhang

Wie ich meine Umfragen anpasse: <https://fbk.st/7dk>

Wie kann ich meine E-Mail/SMS-Vorlage anpassen? <https://fbk.st/7dj>

So erstellen Sie einen Pop-Up/IFF-Code: <https://fbk.st/7dm>

Wie erstelle ich mein eKomi Widget: <https://fbk.st/7dn>

Wie erstelle ich mein eKomi PRC Widget (zur Anzeige von Produktbewertungen):
<https://fbk.st/7do>

Wie ich mein Feedback verwalte: <https://fbk.st/7ptk>

Wo finden Sie die Zugangsdaten für die Integration über Plugin oder
API: <http://tiny.cc/x1z57y>

So erzeugen Sie Ihr PRC-Widget-Token, um die Produktbewertungen durch unser
Modul wiederzugeben: <http://tiny.cc/lc057y>

Welche Implementierungsmethode passt am besten zu meinem Unternehmen:
<http://tiny.cc/2j394y>

Wie man Facebook verbindet:
<https://www.loom.com/share/3e0f80b923b44055a887e0bb6d0f12ca>

Wie man eine Rezension auf einer FB-Seite teilt:
<https://www.loom.com/share/ffaf7c3345004e7faae40a9f928385fd>