**Key Influencers**

Vi vill analysera varför våra support tickets ser ut som de gör. Ladda in customerfeedback och undersök Rating från Customers.

Det är alltid bra att börja med att få en bild av distributionen av den variabel man vill utreda. Lägg därför till en matris med Rating som rows, Count of Rating och %Grand Total av Rating (show value as percentage of grand total).

Lägg till en multislicer Company Size och Tenure.

I Key Influencer, lägg till Company Size, Theme, Country-Region, subscription type och Role in Org som förklaringar till Rating.

Default uppe till vänster är att identifiera vad som gör att Rating som vi vill förklara är hög. Vi är intresserade av motsatsen – markera därför Low.

Tolka resultaten. Hur avläser du detta?

Klicka i Top Segments istället för Key Influencers uppe till vänster. Klicka på det toppsegment som har högst värde. Du får då typiska egenskaper hos en kund som har gett låg rating. Avgör hur många procentenheter och hur många procent högre i den här kategorin som har gett låga ratings. Hur många kunder tillhör denna kategori?

Klicka på Learn more about this segment. Du får då en motsvarande Analyze-view. Verifiera att raw counts verkar stämma överens med den procentuella indelningen.