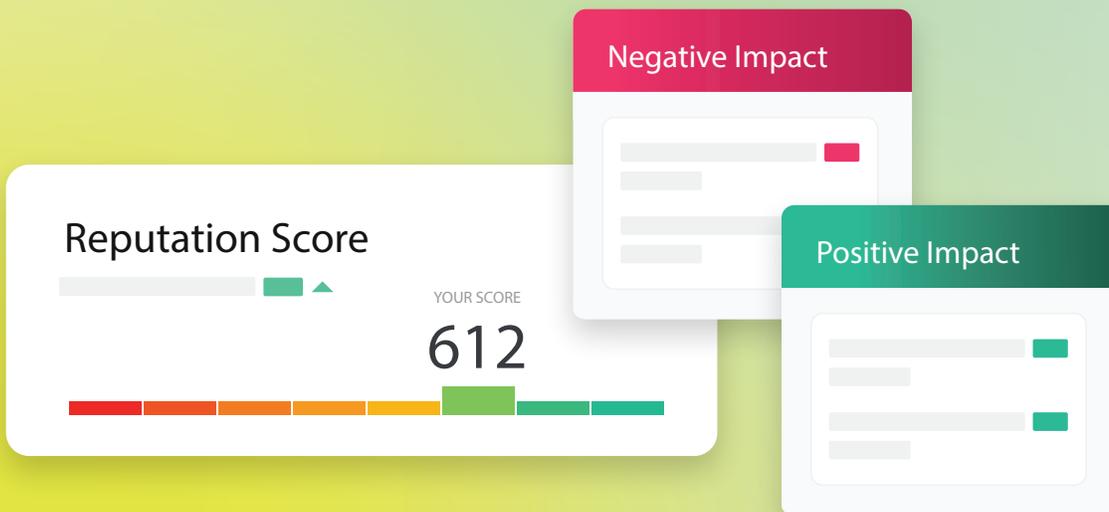
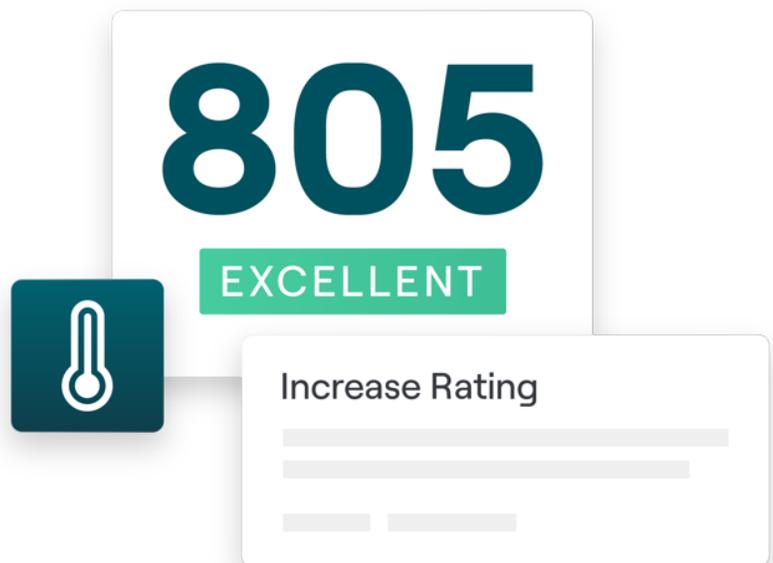


# Puntuación de Reputación X



# Índice

I.	Reputation Score X.....	2
	a. Resumen	
	b. Casos prácticos	
II.	Pestaña Puntuación de Reputation.....	5
	a. Reflexiones de ubicación	
	b. Recomendaciones de mejora	
	c. Comparación de tendencias a través del tiempo	
III.	Pestaña Componentes.....	10
IV.	Preguntas frecuentes sobre solución de problemas.....	15
V.	Servicios de pago premium.....	20
VI.	Recursos adicionales.....	21



# Resumen de Reputation Score X

La Puntuación de Reputation es un índice exhaustivo de la presencia digital de las ubicaciones comerciales, calculado para más de 70 sectores.

## Una puntuación para gobernarlos a todos

Reputation Score X es tu negocio integral para las reflexiones sobre todo lo que tus clientes dicen, sienten y escuchan sobre tu negocio en **un solo indicador**. Identifica tus fortalezas y debilidades, proporcionando reflexiones procesables para comparar con tus competidores y finalmente mejorar la reputación en línea de tu marca.

Esta puntuación calcula el rendimiento de tu negocio en una variedad de áreas importantes en línea en cuanto a visibilidad, compromiso y sentimiento. Descubre qué es lo que afecta a tu puntuación y por qué el rendimiento de tu negocio está destacado o en cola en comparación con los negocios afines del sector.



Cuanto mayor sea tu Puntuación de Reputation, mayor será la probabilidad de que destaque entre los motores de búsqueda, los resultados de los mapas y los sitios de reseñas—y de que estés haciendo las cosas bien para ser visto y elegido por los nuevos consumidores.

Reputation Score X muestra tu puntuación más reciente. Selecciona intervalos de fechas personalizados en **Informes** para ver los datos históricos de la puntuación. Puedes ver los resultados por ubicación y filtros personalizados. Algunos gráficos también permiten filtrar por rango de fechas (últimos 30, 60, 90 o 365 días desde la fecha de generación de los datos).

## Componentes de una Puntuación de Reputation

- Sentimiento de la reseña
- Volumen de reseñas
- Difusión de reseñas
- Inmediatez de las reseñas
- Impresiones de búsqueda
- Respuesta a las reseñas

- Exactitud de las fichas
- Compromiso en las redes sociales
- Longitud de las reseñas
- Salud de la marca\*
- Alcance de la marca\*
- Solo disponible para concesionarios de automóviles\*



## Casos prácticos

Convierte los comentarios en el combustible para el crecimiento de tu negocio con reflexiones procesables de Reputation Score X. Nuestra investigación también indica un impacto directo en los ingresos. Lee cómo los clientes reales de Reputation han convertido los comentarios en combustible para el crecimiento de su negocio y descubre cómo puedes hacer lo mismo implementando reflexiones procesables de Reputation Score X.

### *The Arbor Company.*

The Arbor Company es un operador con sede en Atlanta de más de 45 comunidades de vida independiente, vida asistida y cuidado de la demencia, que atiende a personas mayores en 11 estados. Su misión es involucrar y enriquecer la salud y el espíritu de sus residentes, honrando la vida única de cada persona a través de conexiones profundas con los residentes, las familias y el personal.



The Arbor Company acudió a nosotros en busca de ayuda para responder a las reseñas, personalizar rápidamente los mensajes de respuesta y automatizar las solicitudes de reseña con un activador identificable—todo en una sola plataforma.

### Acciones

**1.** Convertirse en una plataforma única para supervisar reseñas, mensajes de respuesta y solicitudes de reseña.

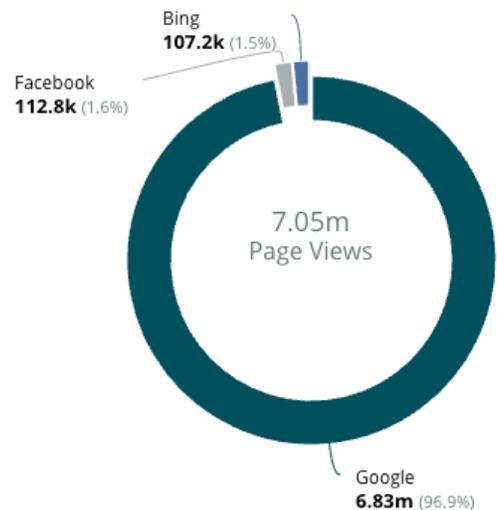
**2.** Utiliza Reseñas y Reflexiones para identificar temas de comentarios y realizar mejoras operativas.

**3.** Utiliza los Servicios de pago premium para supervisar y responder a las reseñas en línea con plantillas de respuesta preaprobadas, acorde a la marca.

### Resultados

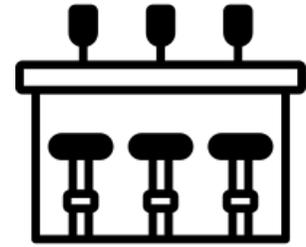
- ★ 22 % de aumento en las visualizaciones de fichas en la búsqueda
- ★ Las acciones adicionales de la ficha de empresa convirtieron un promedio de 12 residentes nuevos por año.
- ★ 64 % de aumento en el volumen de reseñas
- ★ Generó más de 4,5 M\$ en ingresos progresivos

★ **Aumento de 191 puntos en la Puntuación de Reputation**



### Empresa Confidencial de Hospitalidad

Esta marca es la empresa de pubs más grande del mundo después de grandes adquisiciones y llegó a Reputation con las siguientes necesidades:



- Un KPI de reemplazo para NPS a ser implementado en todo el grupo
- Mejorar la precisión de los datos para las fichas de empresa de pubs
- Una plataforma fácil de usar para fomentar el uso entre sus gerentes y equipos
- Informes y funcionalidad de alto nivel para ayudar a informar decisiones comerciales futuras y mantener el liderazgo actualizado

### Acciones

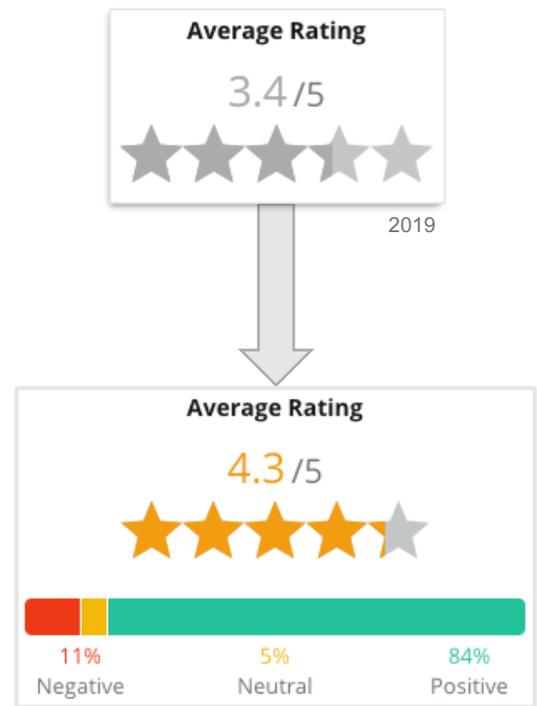
**1.** Proporcionar una plataforma para administrar reseñas, encuestas, redes sociales, fichas y más para aumentar la eficiencia con escalabilidad funcional a medida que el grupo crece con el tiempo.

**2.** Descentralizar la gestión diaria de los comentarios en línea de un sitio mientras mantienes una visión general de la oficina central.

**3.** Crear un sano sentido de competencia entre los sitios en la cartera de valores del grupo.

### Resultados

- ★ La calificación de estrellas en línea aumentó 0.09 a 4.3 sobre 5 estrellas
- ★ La tasa de respuesta media a las reseñas de los clientes del 99 % en 2021, frente al 36 % en 2019
- ★ Las visualizaciones de fichas de empresas aumentaron un 1443 % entre 2019 y 2021
- ★ Los gerentes están ahorrando el 25 % de su tiempo al usar una plataforma en lugar de 4-5
- ★ **La Puntuación de Reputation aumentó 196 puntos y está 99 puntos por**



# Pestaña Puntuación de Reputation

La pestaña Puntuación de Reputation considera las tendencias del mercado y del sector. Estos factores te permiten comparar tu negocio y ver cómo se compara con otros negocios con respecto a la media del sector y la referencia líder.

La Puntuación de Reputación se calcula en una escala de 1.000 puntos, donde 1.000 es la calificación más alta posible en la escala y 100 la más baja.



## Reflexiones de ubicación

Si has seleccionado más de una ubicación en los filtros, puedes ver un resumen del rendimiento de tus ubicaciones en los últimos 30 días a partir de la fecha de generación de datos. Ver las ubicaciones destacadas con altas Puntuaciones de Reputation, además de las ubicaciones en cola con puntuaciones bajas o grandes caídas en sus puntuaciones.

Haz clic en **Ver todas las ubicaciones** en la parte inferior para ver la Puntuación de Reputation y los datos de cambio de puntuación para cada ubicación que gestionas. Si

How have my locations been performing in the past 30 days? Sort By: Reputation Score ▼

🏆 Highest Reputation Scores			⚠️ Lowest Reputation Scores		
BDP - Lake Havasu	833	↓ 27 pts	BDP - Lakeside	678	↓ 38 pts
BDP - Phoenix	827	↑ 2 pts	BDP - Mesa	715	= 0 pts
BDP - Green Valley	766	↓ 16 pts			

[View All Locations](#)

se añadió una ubicación recientemente, es posible que las estadísticas no aparezcan de inmediato, ya que tarda algunos días en empezar a completarse.



Las ubicaciones se clasifican por defecto según la Puntuación de Reputation (de alta a baja). Haz clic en los encabezados de Puntuación de Reputation o Cambio de puntuación para ordenar las ubicaciones de forma ascendente o descendente.

How have my locations been performing in the past 30 days? ⋮ ✕

Rank	Location	Reputation Score	Score Change
1	BDP - Lake Havasu	842	↓ 21 pts
2	BDP - Show Low	833	↓ 27 pts
3	BDP - Chandler	827	↑ 2 pts
4	BDP - Phoenix	817	↑ 10 pts
5	BDP - Green Valley	816	↑ 59 pts
6	BDP - Lakeside	768	↑ 19 pts
7	BDP - East Mesa	766	↓ 16 pts

### Según la ubicación

Selecciona una ubicación en tus filtros de la línea superior o haz clic en cualquier ubicación en el gráfico de puntuación más alta / más baja para ver lo que ha afectado específicamente a la Puntuación de Reputation de esa ubicación. Ver hasta tres componentes de impacto positivo y negativo (ordenados por el impacto de puntuación) en el Rango de tiempo seleccionado. Filtra por componentes para acotar tu enfoque.

Ver las reflexiones específicas por componente. Las reflexiones explican por qué la puntuación de hoy ha cambiado con respecto a la de hace 30 días (o el intervalo de tiempo que hayas seleccionado). Haz clic en las flechas para desplazarte entre las reflexiones (si están disponibles). Cada reflexión está etiquetada con el componente

What has impacted your Reputation Score since 30 days ago? Time Range: 30 Days Components: All

<p><b>Positive Impact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Review Volume ↑ 5 pts</li> <li>Review Recency ↑ 2 pts</li> <li>Social Engagement ↑ &lt;1 pt</li> </ul>	<p><b>Negative Impact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Review Sentiment ↓ 28 pts</li> <li>Review Response ↓ 5 pts</li> </ul>	<p><b>Your review sentiment on Google has dropped</b></p> <p>Your score dropped by approximately 19 points because your average rating on Google decreased. For instance, over the last 30 days your rating was 4.5 stars, down from 5.0 stars over the period from 90 days ago until 30 days ago.</p> <p>Review Sentiment</p>	<p><b>Attention! New negative reviews on Facebook</b></p> <p>Your score dropped by approximately 9 points because you got some negative reviews on Facebook. For instance, you got 1 negative reviews over the last 30 days.</p> <p>Review Sentiment</p>
---	--	--	--



que más va a afectar. Haz clic en el nombre del componente o en la etiqueta para ver los detalles adicionales sobre cada componente.

**Ver todas las Reflexiones**

Desde las reflexiones de la ubicación, haz clic en **View All Insights** (Ver todas las reflexiones) para profundizar un poco más y ver el impacto positivo, negativo y neutro de esta ubicación por rango de tiempo y componente. Ver las reflexiones específicas por componente. Cada reflexión está etiquetada con el componente que más va a afectar.

Las reflexiones de los cambios de puntuación no aparecerán para las ubicaciones más recientes de 30 días. En cambio, estas ubicaciones verán reflexiones generales sobre lo que está ayudando o perjudicando su puntuación actual. Después de que las ubicaciones tengan una Puntuación de Reputation durante más de 30 días, se rellenarán las reflexiones de cambio de puntuación.

What has impacted your Reputation Score since 30 days ago? Time Range: 30 Days ▾ Components: All ▾ ... ✕

<p><b>Positive Impact</b></p> <hr style="border: 1px solid #00a651;"/> <p>Review Volume <span style="float: right;">↑ 5 pts</span></p> <p>Review Recency <span style="float: right;">↑ 2 pts</span></p> <p>Social Engagement <span style="float: right;">↑ &lt;1 pt</span></p>	<p><b>Score Change</b></p> <hr style="border: 1px solid #00a651;"/>	<p><b>Your review sentiment on Google has dropped</b></p> <p>Your score dropped by approximately 19 points because your average rating on Google decreased. For instance, over the last 30 days your rating was 4.5 stars, down from 5.0 stars over the period from 90 days ago until 30 days ago.</p> <p style="text-align: center;">↓ <span style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">Review Sentiment</span></p>	<p><b>Attention! New negative reviews on Facebook</b></p> <p>Your score dropped by approximately 9 points because you got some negative reviews on Facebook. For instance, you got 1 negative reviews over the last 30 days.</p> <p style="text-align: center;">↓ <span style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">Review Sentiment</span></p>
<p><b>Negative Impact</b></p> <hr style="border: 1px solid #c00000;"/> <p>Review Sentiment <span style="float: right;">↓ 28 pts</span></p> <p>Review Response <span style="float: right;">↓ 5 pts</span></p>	<p><b>Score Change</b></p> <hr style="border: 1px solid #c00000;"/>	<p><b>Your nonnegative review response rate on Google has dropped</b></p> <p>Your Reputation Score fell by approximately 3 points in the last 30 days because your yearly response rate to positive and neutral reviews on Google has degraded.</p> <p style="text-align: center;">↓ <span style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">Review Response</span></p>	<p><b>Your review volume on Google has improved</b></p> <p>You have received 8 reviews on Google over last 2 years, up from 4 over the two-year period that ended 30 days ago, driving your overall score up by approximately 3 points.</p> <p style="text-align: center;">↑ <span style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">Review Volume</span></p>
<p><b>Neutral Impact</b></p> <hr style="border: 1px solid #ccc;"/> <p>Search Impression <span style="float: right;">= 0 pts</span></p> <p>Listing Accuracy <span style="float: right;">= 0 pts</span></p> <p>Review Length <span style="float: right;">= 0 pts</span></p> <p>Review Spread <span style="float: right;">= 0 pts</span></p>	<p><b>Score Change</b></p> <hr style="border: 1px solid #ccc;"/>	<p><b>Your review response rate on Facebook has dropped</b></p> <p>Your Reputation Score fell by approximately 2 points in the last 30 days because your yearly response rate to reviews on Facebook has degraded.</p> <p style="text-align: center;">↓ <span style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">Review Response</span></p>	<p><b>Congratulations! New Reviews!</b></p> <p>You have received 6 reviews over last 30 days, up from 2 reviews over 30 days period that ended 30 days ago. This is driving your overall score up by approximately 2 points.</p> <p style="text-align: center;">↑ <span style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">Review Recency</span></p>

**Nota:** las estadísticas se muestran cuando hay al menos un impacto de 1 punto en la Puntuación de Reputation general. Si no ves una reflexión destinada a un componente específico, el cambio en la puntuación no fue lo suficientemente significativo como para producirla.

## Recomendaciones de mejora

Ver recomendaciones prácticas para mejorar tu Puntuación de Reputation de la ubicación, ordenadas de mayor a menor impacto. Comprende aproximadamente cuántos puntos las mejoras sugeridas pueden afectar a tu puntuación. Cada recomendación está etiquetada con el componente que más afectará.

Haz clic en la etiqueta del componente para ver detalles adicionales sobre cada componente. Haz clic en las flechas para desplazarte entre las recomendaciones. Para visualizar todas las recomendaciones en la misma página, haz clic en **View All Recommendations** (Ver todas las recomendaciones).

What can I do to improve my Reputation Score?

**Generate more reviews on HealthGrades**

You have received 0 reviews over the past two years on HealthGrades, while the ideal volume is 6. If you accumulate 6 reviews on HealthGrades over the next two years, your score could increase by approximately 21 to 26 points.

Review Volume

**Increase your share of reviews on HealthGrades**

0% of your reviews from the last two years are on HealthGrades. If you can increase that share to fall within the 19% - 22% range you should see a Reputation Score boost of approximately 18 to 22 points.

Review Spread

**Great work keeping your location address updated on Google, Facebook and Bing**

Keep your location address updated on your profile as well as on Google, Facebook, and Bing. This has a positive impact of approximately 14 to 21 points on your Reputation Score.

Listing Accuracy

[View All Recommendations](#)

**Nota:** este gráfico solo está disponible cuando tienes una ubicación seleccionada. Si has seleccionado dos o más ubicaciones en los filtros, este gráfico no estará disponible.

## Comparación de tendencias a través del tiempo

Supervisa la tendencia de tu Puntuación de Reputation a través del tiempo en comparación con la media del sector y la referencia líder. Visualiza los resultados por rango de fechas (últimos 30, 60, 90 o 365 días desde la fecha de generación de los datos). Coloca el cursor por encima del gráfico para ver los datos de la Puntuación de Reputation de un día concreto.

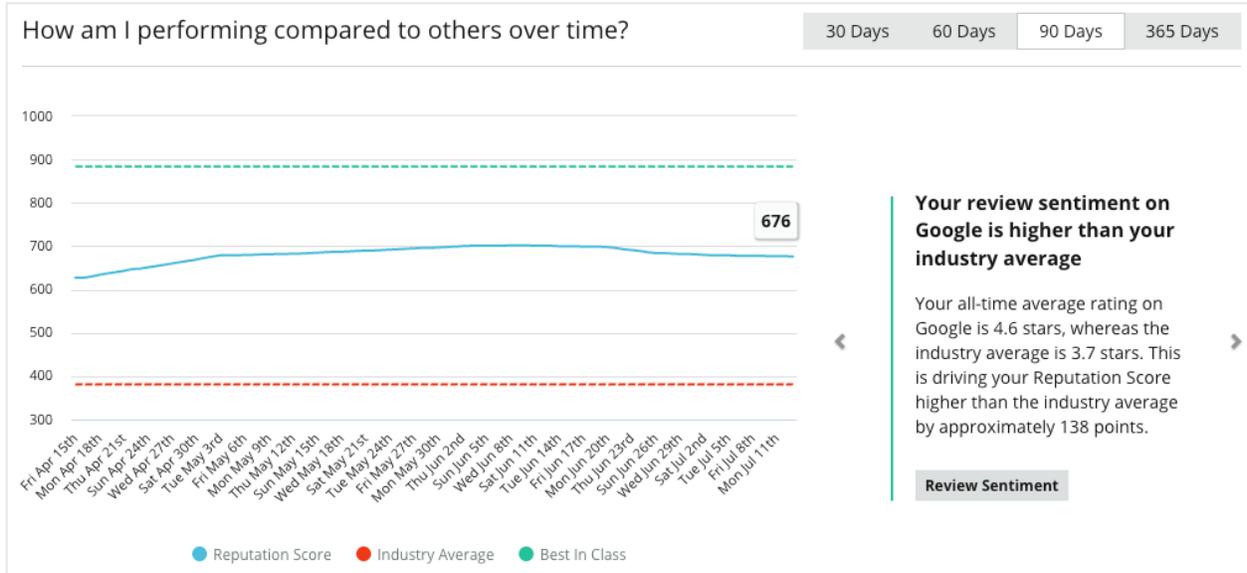
### Una ubicación seleccionada

Las reflexiones explican la diferencia entre la Puntuación de Reputation actual de tu ubicación y la puntuación media del sector. Haz clic en las flechas para desplazarte entre las reflexiones. Cada reflexión está etiquetada con el componente que más va a afectar.



Haz clic en la etiqueta del componente para ver detalles adicionales sobre cada componente. Para ver todas las reflexiones en la misma página, haz clic en **View All Comparative Insights** (Ver todas las reflexiones comparativas).

Las reflexiones se muestran cuando un subcomponente de puntuación (por ejemplo, el promedio de estrellas de Google) experimenta al menos un cambio de 1 punto en la puntuación de tu ubicación. Si no ves una reflexión destinada a un componente específico, el cambio en la puntuación no fue lo suficientemente significativo como para producirla.



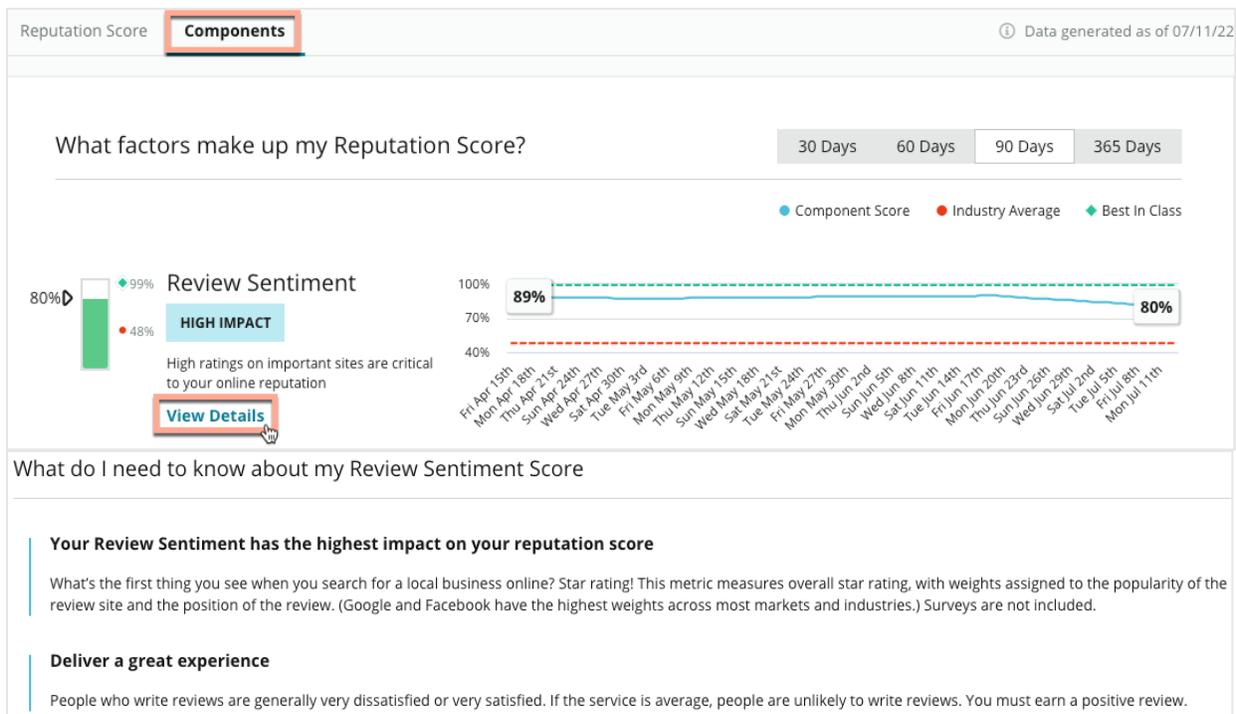
*Ver comparaciones de tendencias con o sin información de ubicación individual ajustando tus filtros.*

# Pestaña Componentes

Mejora tu Puntuación de Reputation analizando nueve componentes clave (hay dos componentes adicionales disponibles para los concesionarios de automóviles). Los componentes están ordenados en la plataforma por aquellos de mayor impacto a los de menor impacto. Para cada uno, puedes comparar tu puntuación con el estándar del sector y la referencia líder, así como ver cada puntuación como una tendencia a lo largo del tiempo.

Visualiza los resultados por rango de fechas (últimos 30, 60, 90 o 365 días desde la fecha de generación de los datos). Coloca el cursor por encima de cada gráfico para ver la puntuación del componente en un día concreto.

Haz clic en **View Details** (Ver detalles) debajo de cada componente a fin de obtener más información sobre ese componente específico, incluidos los consejos para mejorar y enlaces a recursos adicionales.



**Nota:** la página **View Details**(Ver detalles) mostrará las reflexiones específicas de los componentes si se selecciona una ubicación. Las estadísticas no estarán disponibles si se seleccionan dos o más ubicaciones.

Aprende sobre tu Puntuación de Reputation profundizando en cada uno de los siguientes componentes:



## Sentimiento de la reseña

¿Qué es lo primero que ves al buscar un negocio local en línea? ¡Tu opinión de reseña o promedio de estrellas! Este indicador mide el sentimiento general de tus reseñas en todas las fuentes importantes. No se incluyen las encuestas.

- Google y Facebook tienen la mayor relevancia en buena parte de los mercados y sectores.
- ¡Ofrece una gran experiencia! Las personas que escriben reseñas suelen estar muy insatisfechas o muy satisfechas. Si el servicio es medio, es poco probable que escriban una reseña.
- Debes ganar una reseña positiva.



## Volumen de reseñas

Al buscar un negocio, lo siguiente que debes mirar es el número de reseñas que definieron dicha media de estrellas. Confiarás en una media de estrellas que tiene 1.000 reseñas frente a una que tiene solo 5. Este indicador mide el número total de reseñas en los sitios de reseña en línea más importantes. Una ubicación debe tener una cantidad mínima de reseñas en cada sitio de reseñas relevantes para recibir una puntuación alta en el volumen.

- Solicita activamente reseñas de clientes utilizando herramientas como la Aplicación móvil de Reputation.
- Explica que estás poniendo todos tus esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y que sientes orgullo cuando lees comentarios positivos de clientes que además te motivan.



## Difusión de reseñas

Google y Facebook son los sitios de reseñas más importantes, pero tu empresa también debe estar presente en otros sitios. Los negocios con reseñas en diversos sitios de reseñas conocidos reciben una puntuación más favorable que aquellas con reseñas en solo uno o dos sitios.

- Nuestras plantillas de solicitud contemplan la difusión de reseñas, es por ello que recomendamos que utilices enlaces insertados del sitio de Reputation en lugar de enlaces manuales para asegurarte de que estás preguntando en los sitios que más influyen en tu puntuación.

4

## Inmediatez de las reseñas

A continuación, observa la fecha de las reseñas. Si no se escribieron reseñas durante los últimos meses, es posible que te preguntes si el negocio sigue abierto o continúa estando vigente. Es una práctica recomendada contar con reseñas más recientes que 3 meses.

- Solicita reseñas con regularidad. Utilizando una integración, puedes automatizar la solicitud de reseñas después de que los clientes realicen cada transacción.
- Las reseñas publicadas más recientemente tienen mayor relevancia al calcular la media de estrellas.

5

## Impresiones de búsqueda

Al buscar un negocio local (nombre y código postal, dirección o ciudad / estado), ¿cuáles son los primeros resultados de la búsqueda? Si la página web de tu ubicación está entre los primeros resultados de la búsqueda (los primeros diez enlaces en color azul de la página 1) y el panel de información de Google Business Profile (GBP) aparece, recibirás aquí una puntuación alta. Además, cuando busca un sector “cerca de mí”, la puntuación aumenta si tu ubicación aparece entre los 10 primeros resultados de búsqueda o en el Local Pack.

- Utilizar un widget para crear tu puntuación en estrellas en tu página web puede posicionar mejor tu página en los resultados de búsquedas.
- Asegúrate de que tu GBP está completo y que tu categoría de negocio sea correcta en tu perfil de la ubicación.
- Si necesitas ayuda para actualizar tu página web, puedes consultar nuestras soluciones de Páginas y Localizadores optimizados para SEO.

6

## Respuesta a las reseñas

Los consumidores necesitan ver que las respuestas son corteses y que ofrecen métodos directos de contacto. Incluso una reseña negativa suele considerarse más favorable si la empresa la responde.

- Esfuérzate en responder todas las reseñas, pero la mejor práctica consiste en responder el 100 % de las reseñas negativas y, al menos, el 20 % de las positivas.
- Aumentar tu tasa de respuesta es algo que puedes hacer de inmediato para mejorar tu reputación en línea. (Permítenos

ayudarte con las respuestas gestionadas poniéndote en contacto con nuestro equipo de Servicios de pago premium).

- Si estás gestionando las respuestas, utiliza las macros como punto de partida a fin de poder responder con rapidez y variar tus respuestas.

**Nota:** algunas fuentes no permiten responder a las reseñas. Estas fuentes están excluidas de los cálculos de puntuación.

7

## Exactitud de las fichas

¿La información de la ubicación del negocio coincide con lo que realmente muestra Google? ¿Qué ocurre con otros sitios, (p. ej. Facebook, Bing Local, etc.)?

- La precisión de esta información es especialmente importante cuando los consumidores realizan búsquedas “cerca de mí”. Corregir la información en las fichas de empresa es una medida sencilla e inmediata que puedes tomar para mejorar tu reputación.
- Si actualmente no estás auditando tus fichas de empresa a través de la plataforma, contacta con el equipo de soporte o solicita ayuda a nuestro equipo de Servicios de pago premium. El medidor de precisión no será tan preciso si no tienes conexiones / fuentes de información cargadas en la plataforma.

8

## Compromiso en las redes sociales

¿La empresa está presente en las redes sociales y las publicaciones están generando participación? Los negocios con una presencia activa en las redes sociales suelen convertir en clientes a las personas que realizan búsquedas.

- Publica contenido en canales de redes sociales con regularidad y responde los comentarios dentro de las 24-48 horas siguientes. En este momento, este indicador mide el compromiso en Facebook según las visitas, las personas seguidoras, los "me gusta" y los usuarios que participan. Si bien las puntuaciones actualmente no reflejan tiempos de respuesta rápidos, es una práctica adecuada que ayudará a aumentar la satisfacción del cliente.

**Nota:** en este indicador, se contabilizarán únicamente las ubicaciones con una cuenta de Facebook vinculada. Si en este medidor no tienes datos, la puntuación general no se verá afectada.

9

## Longitud de las reseñas

Qué reseña tiene más impacto para usted: “Fue genial”. -o- “Tim se portó increíble y me explicó todas mis opciones financieras disponibles. ¡Me hizo sentir como en familia!”

- Aunque la extensión de una reseña no es algo que necesariamente puedas controlar, esta afecta la percepción que el consumidor potencial tiene sobre tu negocio y la probabilidad de que confíe en la reseña. Si estás frente a los clientes, intenta pedirles que escriban reseñas de dos o más frases.

10

## Salud de la marca

La salud de la marca analiza el sentimiento social general de la marca. Este componente mide el sentimiento general, ponderado por el alcance de la publicación y la publicación reciente de todos los comentarios y el contenido de las redes sociales de tus marcas. Las fuentes primarias consideradas son Twitter, Reddit, Instagram y Facebook.

- Mantener un sentimiento positivo en las publicaciones y comentarios de la marca es beneficioso para generar seguidores en las redes sociales y convertir a esos seguidores en clientes.

**Nota:** la salud de la marca solo está disponible para concesionarios de automóviles en este momento.

11

## Alcance de la marca

El alcance de la marca analiza el alcance de la marca en Internet. Este componente mide el alcance y las menciones en las publicaciones en el contenido de las redes sociales, así como la actualidad de la publicación. Las fuentes primarias consideradas son Twitter, Reddit, Instagram y Facebook.

- Cuantas más personas puedan alcanzar tu marca con contenido social, más clientes potenciales podrás tener.

**Nota:** el alcance de la marca solo está disponible para concesionarios de automóviles en este momento.

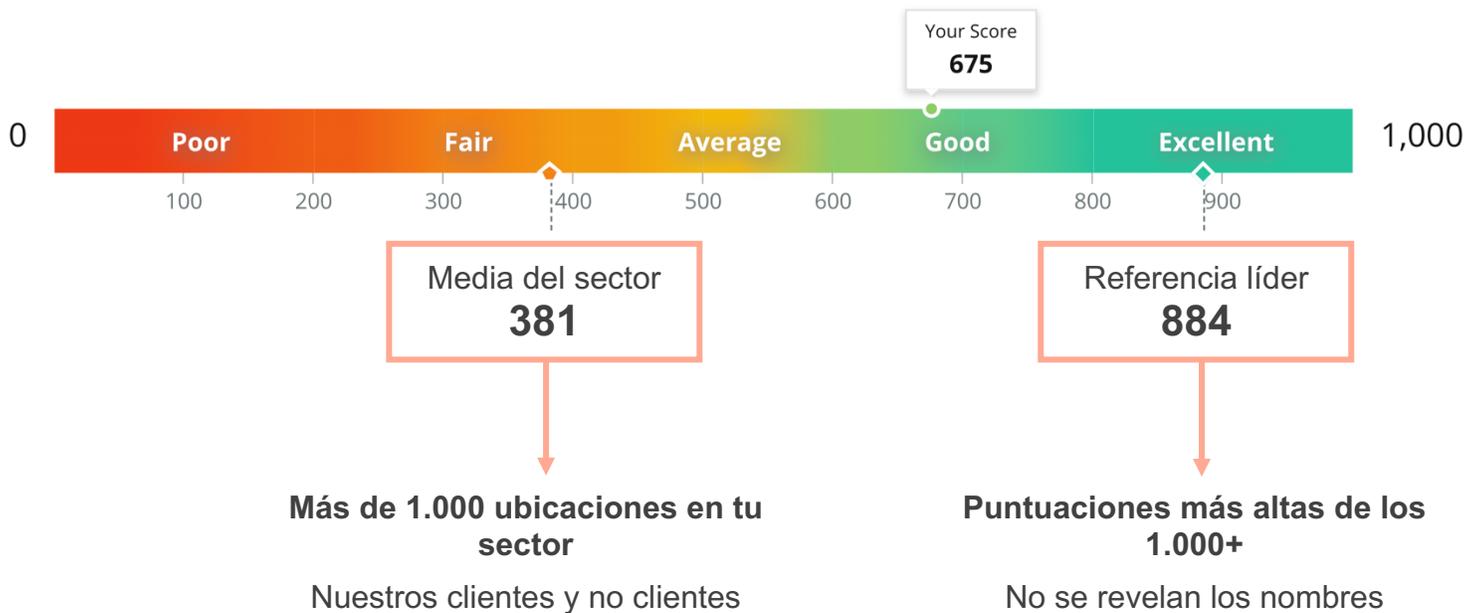
# Preguntas frecuentes sobre solución de problemas

A continuación, se describen las situaciones más comunes para la resolución de problemas con la Puntuación de Reputation.

## ¿Cuáles son los negocios con los que se me compara para el “Promedio del sector,” y cómo averiguo sus puntuaciones?

Para calcular las referencias del sector, nuestro algoritmo selecciona una muestra representativa de más de 1.000 ubicaciones de tu sector (clientes y no clientes de Reputation.com). En esta muestra, calculamos una puntuación media para todas las ubicaciones.

También consideramos las ubicaciones con la reputación más elevada en la muestra (en general el 1 % más importante) y creamos una puntuación promedio de esas. Dicha media son los puntos de referencia de la referencia líder del sector.



**Nota:** no podemos divulgar cuáles son los negocios ni cuáles son sus puntuaciones. Si te interesan dichos indicadores, ten en cuenta nuestras opciones de los Informes de la competencia.

## ¿Las puntuaciones del estándar / referencia líder del sector son específicas de una región o ubicación?

Tu puntuación, en su conjunto, es específica de un sector -y región- (a nivel nacional). Por ejemplo, el algoritmo de puntuación distingue entre empresas de fabricación de equipos originales en el Reino Unido y empresas de venta minorista en los Estados Unidos.

El estándar y la referencia líder del sector emplean el mismo algoritmo para la puntuación. Sin embargo, dichas puntuaciones no se desglosan en una comparación adicional entre ubicaciones. Si sabes que las ubicaciones en el Sudoeste de Arizona suelen tener un mejor rendimiento que las ubicaciones en el Noroeste de Arizona, aun así se compararán con las referencias nacionales.

**Nota:** los ajustes locales del usuario no están considerados en los cálculos o puntos de referencia. Sin embargo, el país asociado a cada ubicación en la plataforma es considerado.

## Recibí un 20 % más de reseñas durante este trimestre. ¿Por qué no aumenta mi puntuación?

La puntuación refleja un promedio variable de 30 días (ver a continuación para más información), por lo que las fluctuaciones diarias no serán tan evidentes.

¿De dónde surgieron dichas reseñas "nuevas"? Si todas las reseñas positivas fueron de Facebook, mientras que obtuviste 3 reseñas "negativas" en Google, las reseñas de Google siempre tendrán un mayor impacto. No todos los sitios de reseñas son tratados del mismo modo.

Cuanta más alta sea la puntuación que recibes, más difícil será mejorar. Las mejoras se miden en cambios más pequeños e incrementales a medida que te acercas a una puntuación perfecta.

<i>Ganancias objetivo anuales sugeridas para los tramos de puntuación</i>	
100 – 50%	500 – 8%
200 – 30%	600 – 4%
300 – 20%	700 – 0%
400 – 13%	

## ¿Qué significa promedio “variable” de 30 días?

El promedio variable de 30 días se basa en cálculos de Reputation que arrojan puntuaciones diarias internas. Posteriormente, tu puntuación diaria en la plataforma es un promedio de dichas puntuaciones internas de los 30 días anteriores. Por ejemplo:

- Hoy es 1 de mayo. La Puntuación de Reputation refleja la media de las Puntuaciones de Reputation entre el 1 de abril y el 1 de mayo.
- Si observas tu puntuación del 1 de febrero, es una media de la Puntuación de Reputation entre el 2 y el 31 de enero.

## ¿Cuánto tardan las nuevas reseñas en reflejarse en mi Puntuación de Reputation?

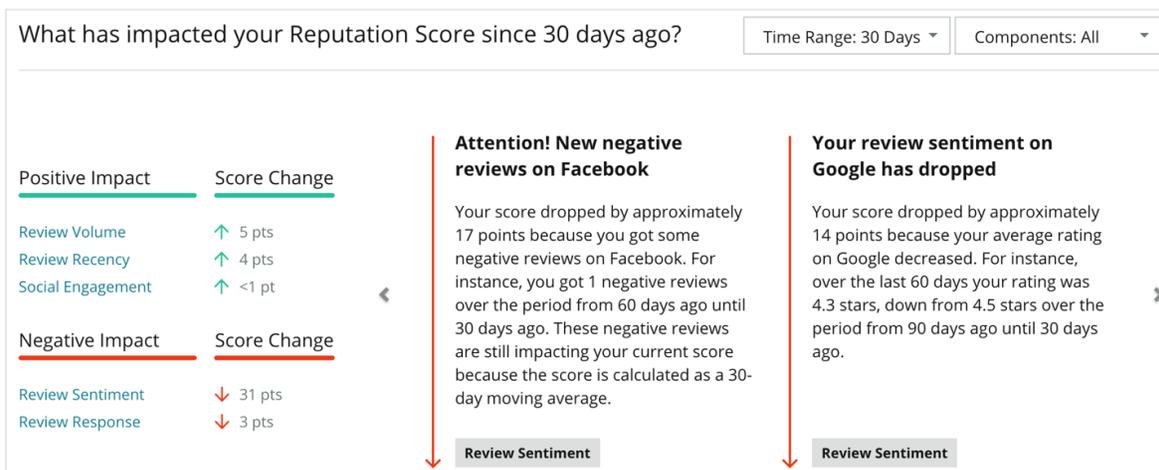
Cuando ocurre un evento, como una nueva reseña de un cliente, se requieren dos días para que la reseña nueva contribuya a tu puntuación. Se requieren otros 30 días antes de que veas el impacto total de dicho evento en tu puntuación, ya que la Puntuación de Reputation se calcula como un promedio variable de 30 días.

## ¿Por qué bajó mi puntuación?

El mejor método para saber por qué la puntuación ha disminuido es ir a Reputation Score X y ver las reflexiones desglosadas por componentes y sus sub-indicadores a partir de una comparación de 30, 60 o 90 días.

Las razones más comunes incluyen (pero no se limitan a) una caída reciente en la cantidad de reseñas en Google, un aumento en las reseñas negativas en Google o una disminución en la tasa de respuesta. Dirígete a la pestaña **Reseñas** y observa la opción **Tendencia de sentimiento** de Google.

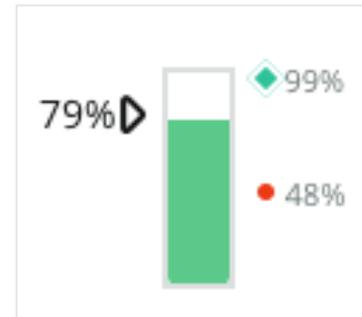
También observa el gráfico **Reseñas respondidas** para buscar una caída durante el último trimestre (azul). Responde tan rápido como puedas—especialmente a las reseñas en Google. *Las reseñas negativas en Google sin respuesta influyen más en términos negativos a la puntuación de respuestas a la reseña.*



## ¿Qué significan los porcentajes de cada medidor?

El porcentaje de cada componente es la puntuación de tu componente. Las puntuaciones de los componentes varían de 0 a 100 % y el color va de rojo a verde—cuanto más rojo es el termómetro, más atención requiere. Los porcentajes están ahí para que puedas identificar rápidamente qué componentes requieren más atención.

Los porcentajes se asignan según los resultados de nuestro algoritmo. Aunque no proporcionamos el algoritmo, te mostramos dónde cae cada componente en una escala (siendo 100 % perfecto) para que tengas una medición consistente en todas las áreas.



## ¿Por qué mi ubicación no tiene una Puntuación de Reputation?

Las principales causas incluyen lo siguiente:

- La ubicación es demasiado nueva: las puntuaciones pueden tardar unos días en empezar a llenarse.
- La ventana de tiempo no es correcta: las puntuaciones se calculan solo después de que se haya creado la ubicación.
- Fuentes de datos limitadas: las ubicaciones necesitan conectar sitios asociados para una entrada mínima de sitios importantes para calcular puntuaciones.

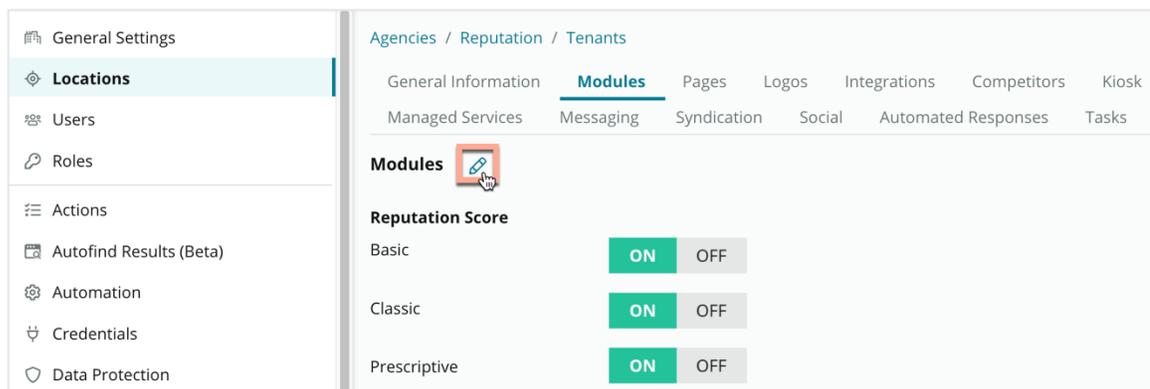
## Tengo una ubicación para la sede corporativa y las ubicaciones de las tiendas. ¿Cómo desactivo la Puntuación de Reputation para la sede?

Si tienes diferentes tipos de ubicaciones, es posible que quieras deshabilitar la Puntuación de Reputation para un tipo u otro. Por ejemplo, si tienes una sede corporativa y varias ubicaciones de restaurantes y solo quieres obtener reflexiones sobre las puntuaciones de los restaurantes, deshabilita la sede corporativa.

1. Haz clic en **Administrador** y luego elige **Ubicaciones**.
2. Elige la ubicación para la que te gustaría deshabilitar la Puntuación de Reputation.
3. Haz clic en **Módulos**.

**Nota:** no todos los clientes tienen esta opción. Si no ves **Módulos**, contacta con el Equipo de soporte o tu CSM para obtener ayuda.

4. Haz clic en el icono del lápiz y alterna las vistas Básica, Clásica y Prescriptiva para mostrar "Desactivado".



5. Haz clic en **Save** (Guardar).

# Servicios de pago premium

Pon a trabajar a nuestros expertos en la plataforma de Servicios de pago premium.

Si bien nos esforzamos por hacer que nuestra plataforma sea intuitiva y eficiente, entendemos que tu tiempo es valioso; los recursos y el ancho de banda pueden ser limitados. Reputation cuenta con un equipo dedicado de expertos, listos para ayudarte a administrar tus fichas; optimizar SEO, y publicar y seleccionar tus publicaciones en redes sociales—al mismo tiempo que administras tus respuestas de reseña. Podemos garantizar la excelencia del cliente a través de este conjunto de servicios de valor añadido que son impulsados por nuestra plataforma y productos. Estos expertos te ayudarán:

- Ver más allá de **Precisión** (Gestión de fichas de empresa)
- Maximizar el **Atractivo** de Tus perfiles comerciales (Servicios administrados para Google)
- Aprovechar el **Poder** de las redes sociales (Gestión de redes sociales)
- La Marca que Más se **Preocupa, Gana** (Gestión de Respuesta de reseña)



Contactar con tu Ejecutivo de cuenta para más información sobre nuestros Servicios de pago premium.



## Recursos adicionales

Consulta nuestro conjunto completo de guías de usuario para saber más sobre la plataforma de Reputation.

- Acciones
- Administrador
- Redes sociales de la marca
- Fichas de empresa
- Paneles de control
- Experiencia
- Bandeja de entrada
- Aplicación móvil
- Páginas y Localizadores
- Rep Connect
- Informes
- Solicitando
- Reseñas
- Escuchar a social media
- Social Suite
- Encuestas
- Widgets