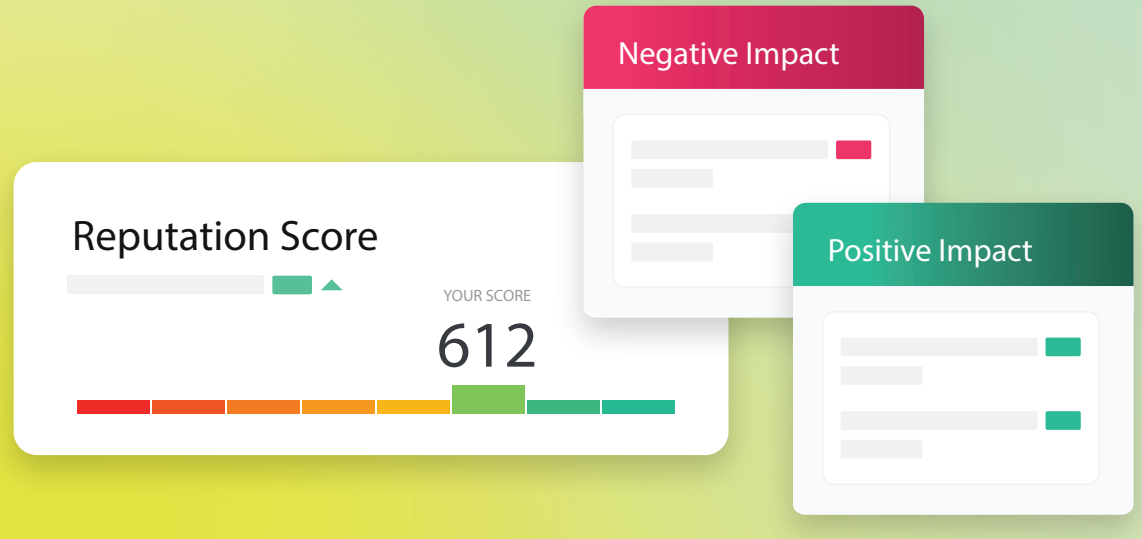
Reputation

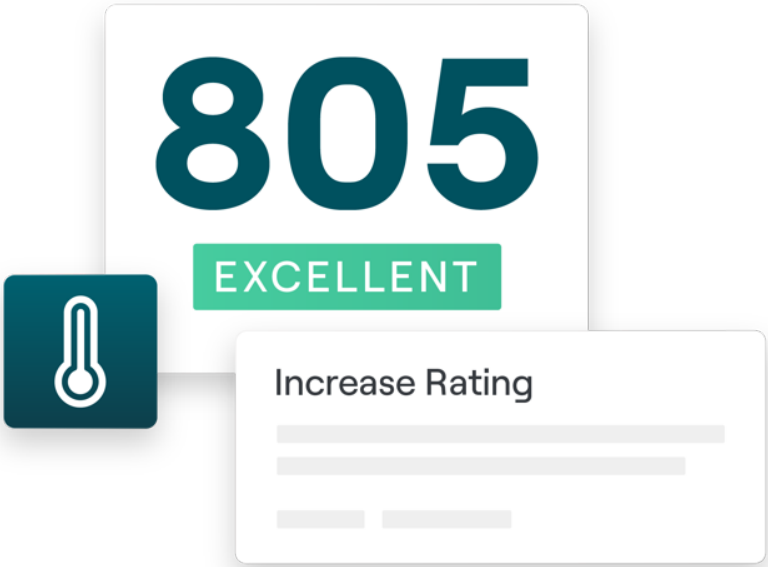
X Hírnévpontszám



2022

Tartalomjegyzék

I. X hírnévpontszám....2
   a. Áttekintés
   b. Esettanulmányok
II. Hírnévpontszám fül....5
   a. A helyek betekintő adatai
   b. Javaslatok a teljesítmény javítására
   c. Trendek összehasonlítása
III. Elemek fül....10
IV. Hibaelhárítási GYIK....15
V. Fizetős prémium szolgáltatások....20
VI. További források....21



© 2022 Reputation, Inc.

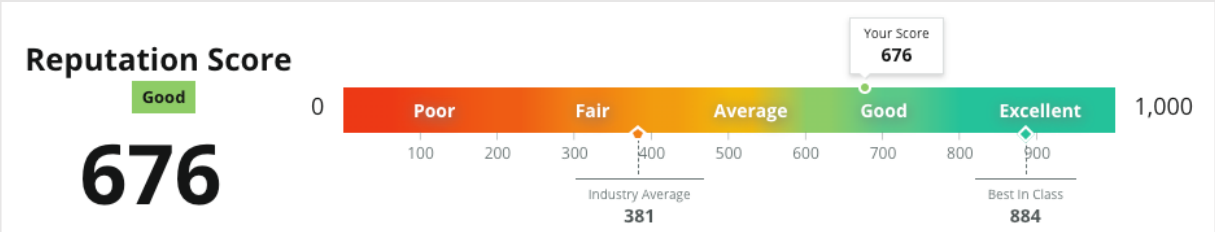
Az X hírnévpontszám áttekintése

A Hírnévpontszám a kiskereskedők online jelenlétének átfogó mérőszáma, több mint 70 iparágra kiszámítva.

Egy pontszám mind felett

Az X hírnévpontszám egy **univerzális mérőszám**, amely képet ad arról, hogy az ügyfelei mit mondanak, éreznek és hallanak az Ön vállalkozásáról. Azonosítja az Ön erősségeit és gyengeségeit, és használható betekintő adatokat nyújt a versenytársakhoz képest elért eredményekről, és végső soron javítja a márkája online hírnevét.

Ez a pontszám kiszámolja a cége teljesítményét az online tér számos fontos területén, beleértve a láthatóságot, az aktivitást és a megítélést. Tudja meg, milyen tényezők befolyásolják a pontszámát, és miért értékelik magasra (vagy alacsonyra) a



vállalkozása teljesítményét az iparági társaihoz képest.

Minél magasabb a hírnévpontszáma, annál nagyobb a vállalkozásának láthatósága a keresőkben, a térképeken és a értékelő oldalakon, tehát a megfelelő dolgokat teszi azért, hogy az új ügyfelek észrevegyék és Önt válasszák.

Az X hírnévpontszám a legfrissebb pontszámát jeleníti meg. Válassza ki a megfelelő dátumtartományokat a a **Jelentések** lapon a korábbi pontszámadatok megtekintéséhez. Az eredmények megjeleníthetők helyenként és egyedi szűrők szerint. Egyes diagramoknál lehetőség van az adatok dátumtartomány szerinti kiválasztására is (az adatlétrehozástól számított utolsó 30, 60, 90 vagy 365 nap).

A hírnévpontszám elemei

- Megítélés az értékelések alapján
- Az értékelések száma
- Az értékelés terjesztése
- Az értékelés frissessége
- Megjelenések a keresési eredményekben
- Értékelésre adott válasz
- Hirdetéspontosság
- Aktivitás a közösségi oldalakon
- Az értékelés terjedelme
- Márkaegészség*
- Márkaelérés*

Csak az autókereskedők számára elérhető.*

© 2022 Reputation, Inc. |

Esettanulmányok

Fordítsa a visszajelzéseket az üzleti növekedésének üzemanyagává az X hírnévpontszám használható betekintő adataival. A kutatásaink szerint a visszajelzések közvetlen hatást gyakorolnak a bevételre is. Olvassa el, hogyan alakították az igazi Reputation-ügyfelek a visszajelzéseket az üzleti növekedésük motorjává, és tudja meg, hogyan teheti meg Ön is ugyanezt az X hírnévpontszám használható betekintő adataival.

Az Arbor Company

Az atlantai székhelyű The Arbor Company több mint 45 független és önálló lakhatást biztosító intézményt, valamint demenciagondozást nyújtó közösséget üzemeltet és 11 államban szolgálja ki az időseket. Küldetésük az ügyfelek egészségi és lelki állapotának javítása, tiszteletben tartva mindegyikük egyedi életét, szoros kapcsolatot kiépítve a lakókkal, a családtagokkal és a személyzettel.

Az Arbor Company segítséget kért tőlünk az értékelésekre reagáláshoz, a válaszüzenetek gyors testreszabásához és az értékelési kérések automatizálásához egy azonosítható eseményindító alapján – mindezt egyetlen platformon.

Műveletek

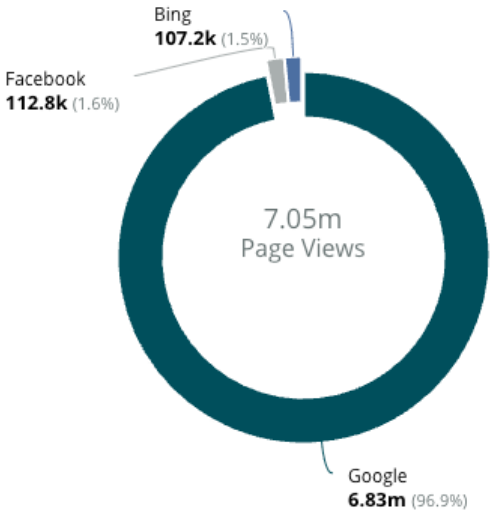
1. Egyetlen platformra való áttérés az értékelések, a válaszüzenetek és az értékelési kérések nyomon követéséhez.

2. Az Értékelések és a betekintő adatok használata a visszajelzések témáinak azonosítására és a működés fejlesztéséhez.

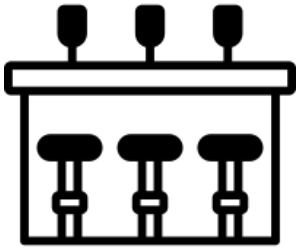
3. Fizetős prémium szolgáltatások igénybe vétele az online értékelések nyomon követéséhez és megválaszolásához előre jóváhagyott, a márkának megfelelő válaszsablonokkal.

Eredmények

- 22%-kal több hirdetésmegtekintés a keresőkben
- A további hirdetési lépések évente átlagosan 12 új lakót vonzottak
- 64%-kal nőtt az értékelések száma
- Több mint 4,5 millió dollár többletbevétel
- **191 pontos növekedés a hírnévpontszámban**



Vendéglátóipari vállalat



Jelentős felvásárlásainak köszönhetően ez a márka a világ legnagyobb sörözőüzemeltetője, és a következő igényekkel fordult a Reputationhöz:

- Egy, az NPS-t helyettesítő fő teljesítménymutató bevezetése a csoporton belül
- Az adatok pontosságának javítása a sörözők üzleti hirdetéseinél
- Egy könnyen használható platform, amelyet a vezetők és csapatok szívesen használnak
- Magas szintű jelentéskészítés és funkcionalitás a jövőbeli üzleti döntések megalapozásához és a vezetés naprakészen tartásához

Műveletek

1. A hatékonyság növelése érdekében egyetlen platformon biztosítani az értékelések, felmérések, közösségi oldalak, hirdetések stb.

2. A helyekre kapott online visszajelzések napi kezelésének decentralizálása, miközben a központ számára megmarad az áttekinthetőség.

3. A csoport portfóliójába tartozó helyek közötti egészséges verseny megteremtése.

Eredmények

- Az online csillagos értékelések száma 4,3-ra nőtt az 5 csillagból (növekedés: 0,09).
- Az értékelésekre adott válaszadási arány 2021-ben átlagosan 99% volt, szemben a 2019-es 36%-kal.
- Az üzleti hirdetések megtekintése 1443%-kal nőtt 2019 és 2021 között.
- A menedzserek az idejük 25%-át megtakarítják, mert 4-5 platform helyett csak egyet használnak.
- **A hírnévpontszám 196 pontot nőtt, ezáltal a vállalat 99 ponttal az iparági átlag fölé került.**

© 2022 Reputation, Inc. | 4

Hírnévpontszám fül

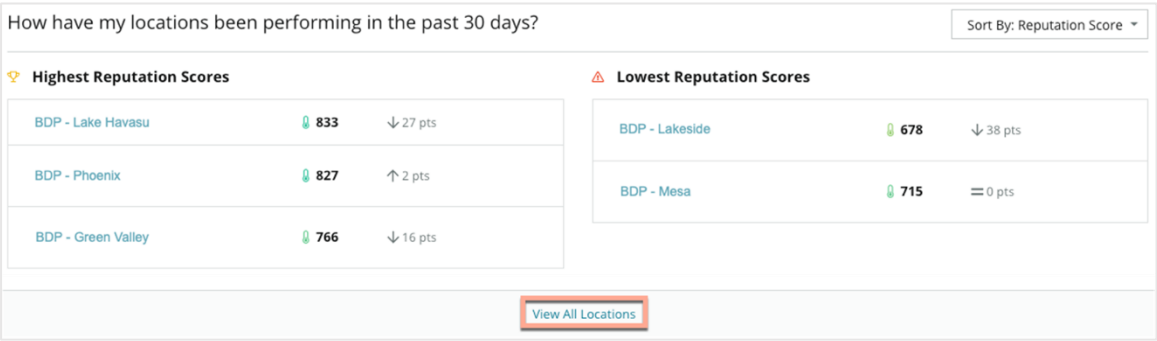
A Hírnévpontszám fülön a piaci és iparági trendek láthatók. Ezen tényezők viszonyítási alapot adnak ahhoz, hogy összehasonlítsa vállalkozását, és megnézze, hogyan teljesít más vállalkozásokhoz, az iparági átlaghoz és a legjobbakhoz képest.

A hírnévpontszámot a rendszer egy 1000 pontos skálán számítja ki, ahol az 1000 a lehető legjobb, a 100 pedig a lehető legrosszabb eredmény.

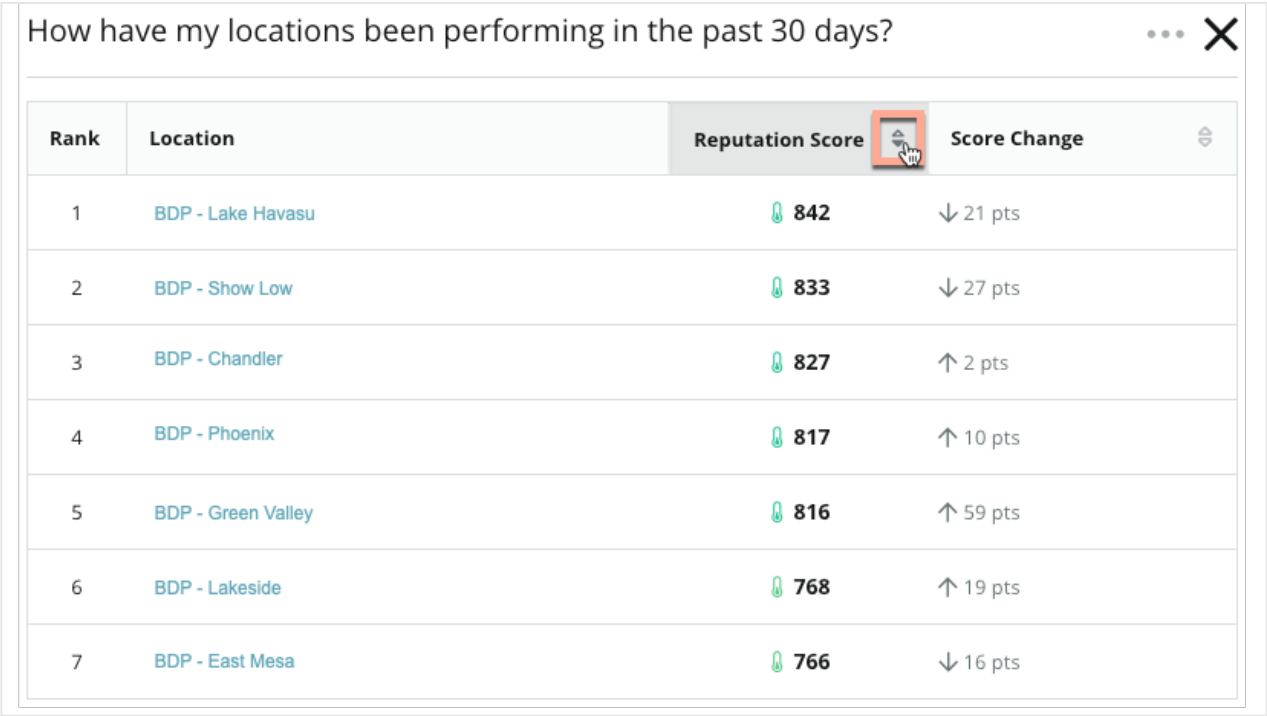
A helyek betekintő adatai

Ha a szűrőkben egynél több helyszínt választott ki, akkor a generált adatok dátumától számítva pillanatképet láthat arról, hogy a helyszínek hogyan teljesítettek az elmúlt 30 napban. A rangsor a legmagasabb hírnévpontszámmal rendelkező vezető és a legalacsonyabb pontszámmal rendelkező, valamint a hírnévben legjelentősebb visszaesést mutató lemaradó helyeket mutatja.

Kattintson a **Minden hely megjelenítése** gombra az oldal alján, hogy láthassa a hírnévpontszámot és a pontszámváltozás adatait minden egyes kezelt helyre vonatkozóan. Ha egy helyet újonnan adtak hozzá, előfordulhat, hogy az információk nem jelennek meg azonnal, mert az adatok beérkezése néhány napot vesz igénybe.



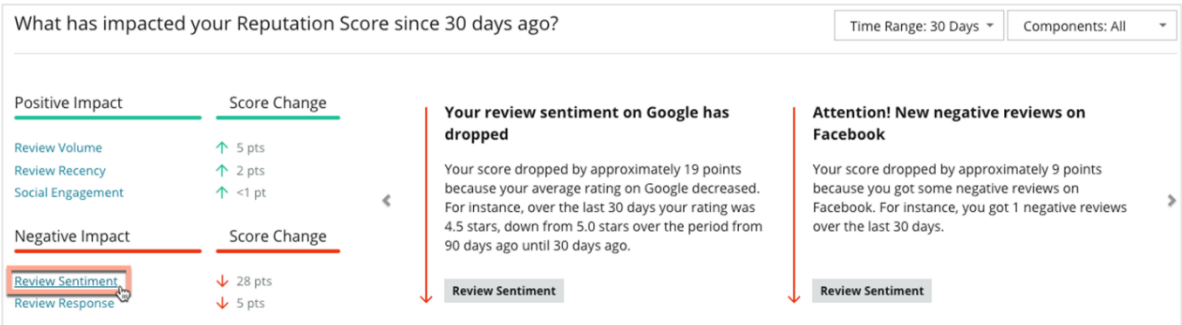
Alapértelmezés szerint a helyek a hírnévpontszámuk szerint csökkenő sorrendben vannak rendezve. Kattintson a Hírnévpontszám vagy a Pontszámváltozás fejlécekre a helyek növekvő vagy csökkenő sorrendben történő rendezéséhez.



Hely szerint

Válasszon ki egy helyet a felső sor szűrőiben, vagy kattintson bármelyik helyszínre a Legmagasabb/legalacsonyabb diagramon, hogy megnézze, mi befolyásolta konkrétan az adott helysz hírnévpontszámát. Legfeljebb három olyan elem jelenik meg, amely pozitív és negatív hatással van a kiválasztott időszak végső pontszámára (a hatás csökkenő sorrendjében). Elemszűrőt is alkalmazhat, hogy pontosabb adatokat kapjon.

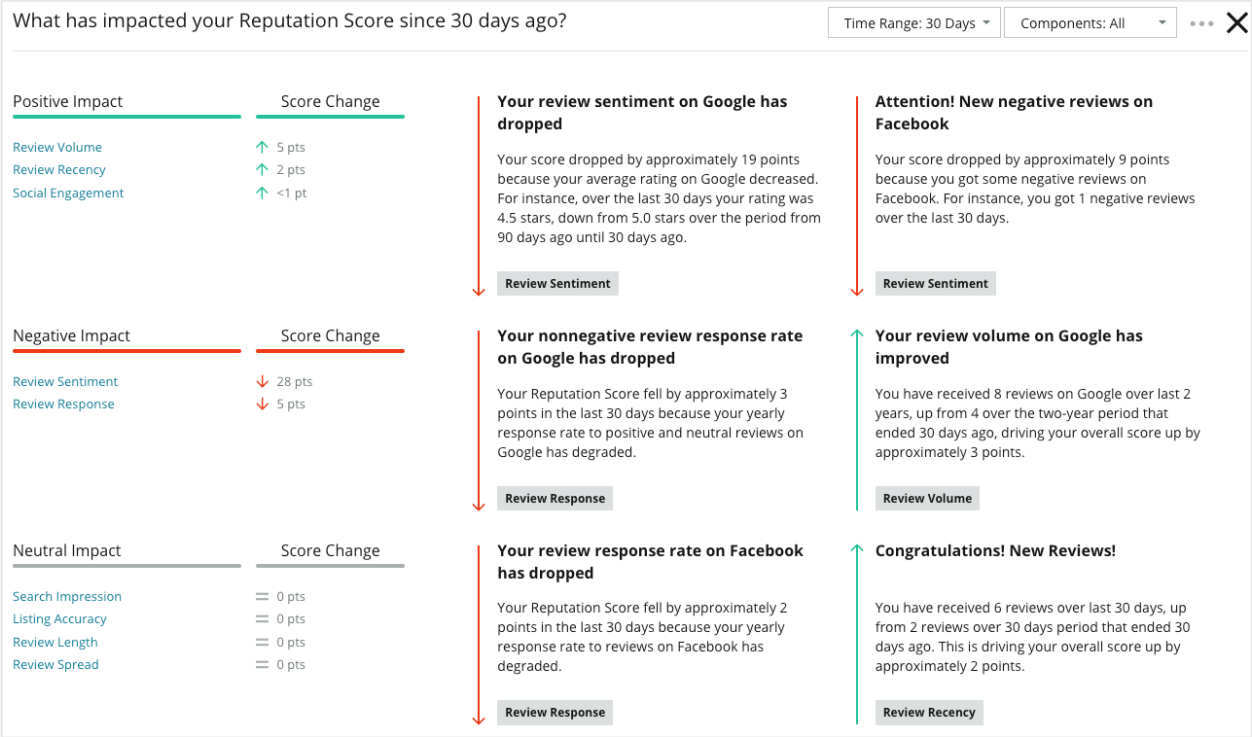
Jelenítse meg az egyes elemekre vonatkozó betekintő adatokat. Ezek a betekintő adatok megmagyarázzák, hogy a mai pontszám miért változott a 30 nappal ezelőtti (vagy bármely más kiválasztott időszakra vonatkozó) pontszámhoz képest. Kattintson a nyilakra a betekintő adatok (ha vannak) közötti görgetéshez. Minden betekintő adatnál fel van tüntetve az arra legnagyobb hatású elem. Kattintson az elemek nevére vagy címkéjére a további információk megjelenítéséhez.



Minden betekintő adat megjelenítése

A hellyel kapcsolatos betekintő adatok ablakában kattintson a **Minden betekintő adat megjelenítése** gombra, amellyel egy réteggel mélyebbre mehet, és megtekintheti az adott helyről származó pozitív, negatív és semleges hatásokat időtartományok és elemek szerint. Jelenítse meg az egyes elemekre vonatkozó betekintő adatokat. Minden betekintő adatnál fel van tüntetve az arra legnagyobb hatású elem.

A 30 napnál nem régebben csatlakoztatott helyek esetében nem jelennek meg a pontszámváltozásokra vonatkozó betekintő adatok. Ehelyett a helyekre vonatkozó általános betekintő adatok információt adnak arról, hogy mi segíti vagy rontja a jelenlegi pontszámukat. A hírnévpontszám-változásokra vonatkozó betekintő adatok csak 30 nappal azután jelennek meg, hogy a rendszer elkezdi kiszámítani a pontszámot.



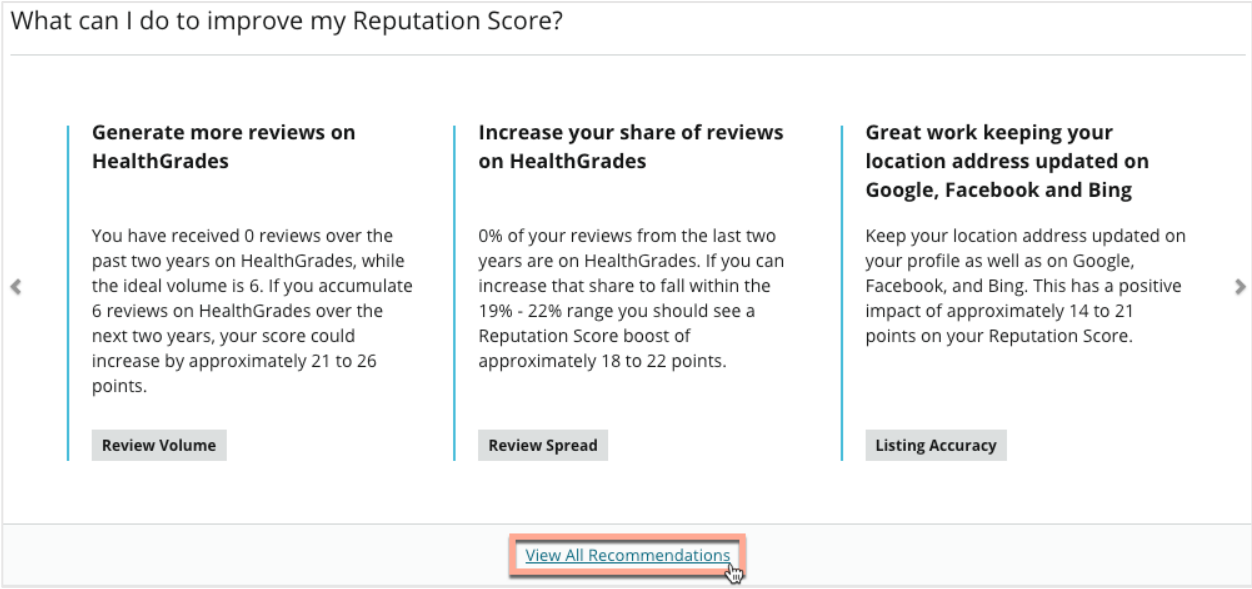
Megjegyzés: A betekintő adatok akkor jelennek meg, ha legalább 1 pontos hatással vannak az általános hírnévpontszámra. Ha egy elemre vonatkozó betekintő adat nem jelenik meg, az azt jelenti, hogy az elem csekély hatást gyakorolt a pontszámváltozásra.

© 2022 Reputation, Inc. |

Javaslatok a teljesítmény javítására

Tekintse meg a hely hírnevének javítására vonatkozó hasznosítható javaslatokat a hatásuk szerint csökkenő sorrendben. Tudja meg, hogy a javasolt intézkedések pontosan hány ponttal emelhetik a pontszámát. Minden javaslatot azzal az elemmel jelölünk, amelyre a legnagyobb hatást gyakorolja.

Kattintson egy elemre, ha további információkat szeretne látni róla. Kattintson a nyilakra a javaslatok közötti görgetéshez. Az összes javaslat egy oldalon történő megjelenítéséhez kattintson az **Összes javaslat megjelenítése** gombra.



Megjegyzés: Ez a diagram csak akkor jelenik meg, ha csak egy helyet választott ki. Ha két vagy több hely adatainak megjelenítését választja, ez a diagram nem lesz elérhető.

Trendek összehasonlítása

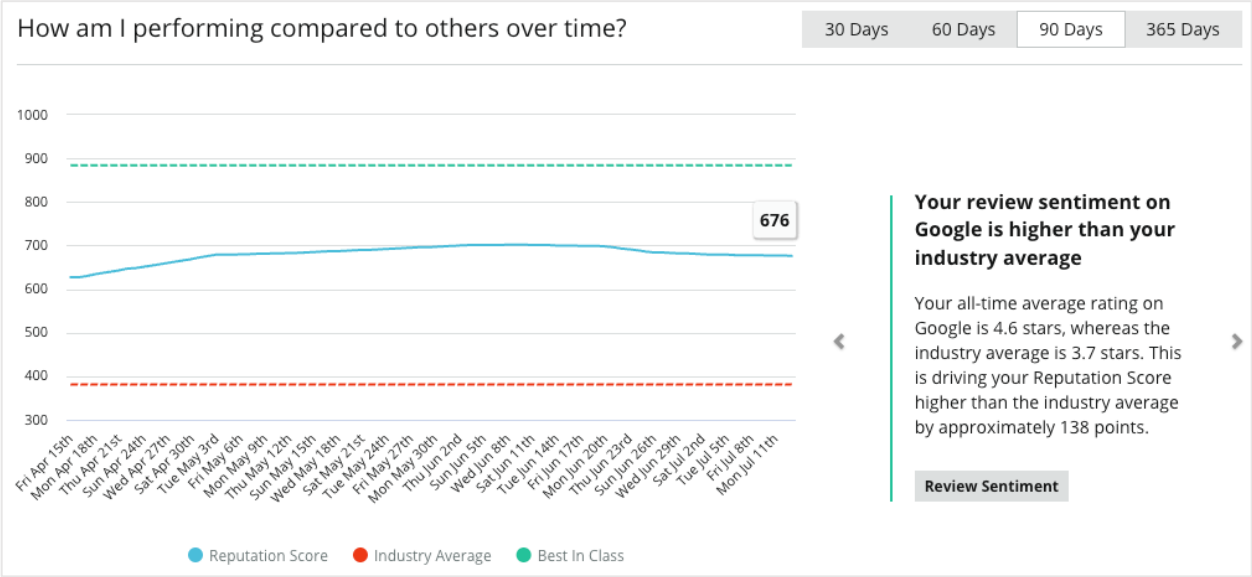
Kövesse nyomon cége hírnévpontszámát az iparági átlagokhoz és a legjobban teljesítőkhöz képest. Az eredmények különböző dátumtartományokban (az adatok létrehozásától számított 30, 60, 90 vagy 365 nap) tekinthetők meg. Ha a diagram fölé visszi a kurzort, láthatja az adott nap hírnévpontját.

Egy kiválasztott hely

A betekintő adatok megmagyarázzák a helye jelenlegi hírnévpontszáma és a jelenlegi iparági átlag közötti eltérés okait. Kattintson a nyilakra a betekintő adatok közötti görgetéshez. Minden betekintő adatnál fel van tüntetve az arra legnagyobb hatású elem.

Kattintson egy elemre, ha további információkat szeretne látni róla. Az összes betekintő adat egy oldalon történő megjelenítéséhez kattintson az **Összes összehasonlító betekintő adat megjelenítése** gombra.

A betekintő adatok akkor jelennek meg, ha egy pontszám aleleme (pl. a Google-csillagok átlaga) legalább 1 pontos változást ér el a hely pontszámában. Ha egy elemre vonatkozó betekintő adat nem jelenik meg, az azt jelenti, hogy az elem csekély hatást gyakorolt a pontszámváltozásra.



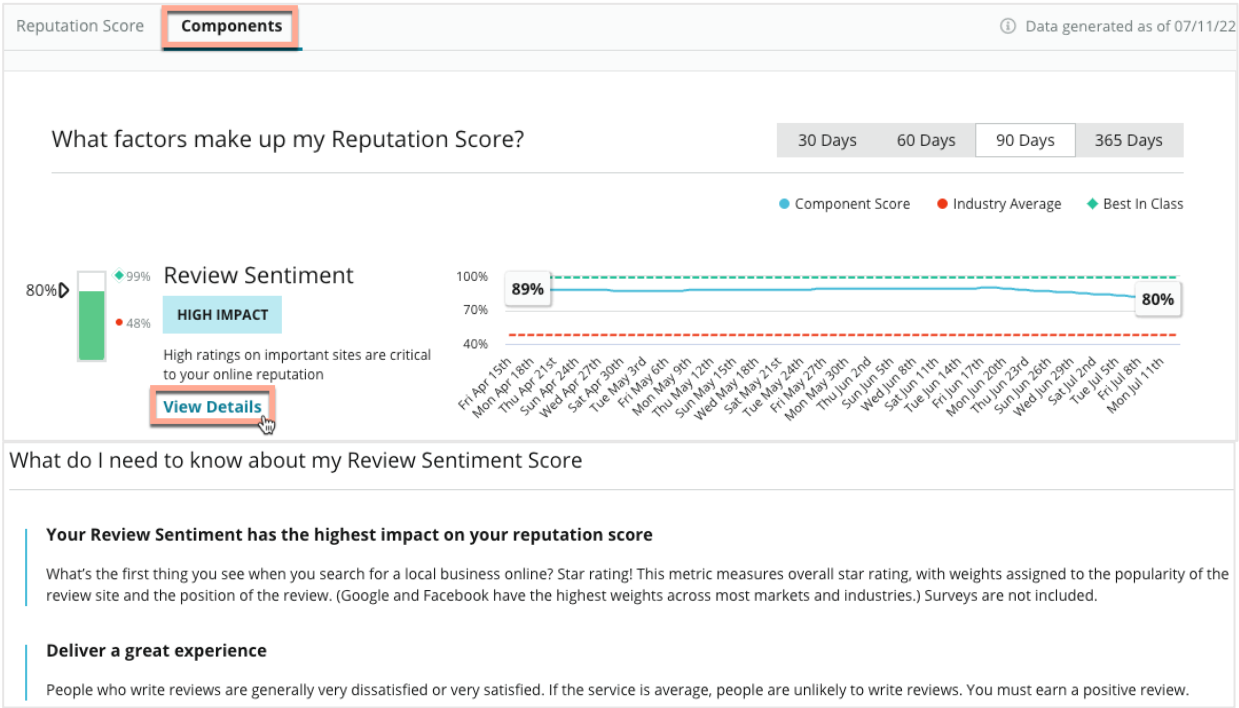
A szűrők beállításával trend-összehasonlításokat tekinthet meg az egyes helyekre vonatkozó információkkal vagy azok nélkül.

Elemek fül

Javítsa a hírnévpontszámot kilenc kulcsfontosságú elem elemzésével (az autókereskedők számára további két elem áll rendelkezésre). Az elemek sorrendje a platformon a legnagyobb hatásúval kezdődik és a legkisebb hatásúval végződik. Minden elemnél összehasonlíthatja a cége teljesítményét az iparági átlagokkal és csúcsértékekkel, és láthatja, hogy azok hogyan alakulnak az idő múlásával.

Az eredmények különböző dátumtartományokban (az adatok létrehozásától számított 30, 60, 90 vagy 365 nap) tekinthetők meg. Ha az egyes grafikonok fölé mozgatja a kurzort, megtekintheti az adott elem adott napra vonatkozó pontszámát.

Kattintson a **Részletek megjelenítése** gombra az egyes elemek alatt, ha részletes információkat szeretne kapni azokról, beleértve a teljesítmény javítására vonatkozó ötleteket és a további forrásokra mutató hivatkozásokat.



Megjegyzés: A **Részletek megjelenítése** oldal elemfüggő betekintő adatokat jelenít meg, amikor kiválaszt egy helyet. A betekintő adat nem lesz elérhető, ha két vagy több hely van kiválasztva.

© 2022 Reputation, Inc.

Ismerje meg a hírnévpontszámát az alábbi elemek mélyreható vizsgálatával:

1

Megítélés az értékelések alapján

Mi az első dolog, amit lát, amikor helyi cégekről keres információt az interneten? A értékelések alapján kialakult megítélést vagy a csillagértékátlagot! Ez a mérőszám méri az összes fontos forrásból származó értékelés alapján megmutatkozó megítélést. A felmérési adatokat nem tartalmazza.

- A legtöbb piac és iparág esetében a Google és a Facebook rendelkezik a legmagasabb súlyozott értékekkel.
- Nyújtson ügyfeleinek nagyszerű kiszolgálást! Azok az ügyfelek, akik értékelést írnak, általában nagyon elégedetlenek vagy nagyon elégedettek az adott szolgáltatással. Aki egy adott szolgáltatást átlagosnak ítél meg, nem igazán hagy értékelést.
- Ki kell érdemelnie a pozitív értékeléseket.

2

Az értékelések száma

A következő dolog, amit az emberek általában megnéznek, amikor egy céget keresnek, az a csillagok átlagértékét adó értékelések száma. Egy 1000 értékelésen alapuló csillagokkal kifejezett értékelés átlaga nagyobb bizalmat kelt, mint egy 5 értékelésen alapuló értékelésé. Ez a mérőszám a fontos online értékelő oldalakon található értékelések teljes számát méri. Ahhoz, hogy ez magas legyen, a helynek minden fontosabb értékelő oldalon rendelkeznie kell egy bizonyos minimális számú értékeléssel.

- Kérje meg az ügyfeleit, hogy értékeljék a kapott szolgáltatást különböző eszközökkel, például a Reputation mobilalkalmazással.
- Magyarázza el, hogy a lehető legjobb szolgáltatás nyújtására törekszik, és az erőfeszítéseire kapott pozitív értékelés motiválja és büszkévé teszi.

3

Az értékelés terjesztése

A Google és a Facebook a legfontosabb oldalak, de az is nagyon fontos, hogy egy cégről számos felületen jelenjenek meg értékelések. Azok a cégek, amelyek értékelése több népszerű oldalon is megjelenik, jobb megítélés alá esnek, mint azok, amelyek értékelése csak egy vagy két oldalon található meg.

- A kérelemsablonjaink figyelembe veszik, hogy a értékeléseknek széles körben kell elterjedniük az interneten, ezért javasoljuk, hogy ne manuálisan kérjen értékelést, hanem használja a Reputation oldalán található hivatkozásokat. Ez biztosítja, hogy azokon az

oldalakon jelenjenek meg, amelyek a leginkább hozzájárulnak az Ön pontszámához.

4

Az értékelés frissessége

Az emberek megnézik, hogy mikoriak a értékelések. Ha az elmúlt néhány hónapban nem jelent meg egy sem, akkor gyanakodhatnak, hogy a vállalat már megszűnt vagy tevékenységi területet váltott (ha lehet, 3 hónapnál ne legyenek régebbiek a értékelések).

- Kérjen rendszeresen értékeléseket. Használjon egy integrációt, hogy minden megrendelés után automatikusan értékeléskérést indítson az ügyfél felé.
- Az átlagos csillagérték kiszámításakor az újabb értékelések többet nyomnak a latban, mint a korábbiak.

5

Megjelenések a keresési eredményekben

Amikor egy helyi vállalkozásról keres információt (név, irányítószám, cím vagy város/állam szerint), mi jelenik meg a keresőben az első néhány találatnál? Ha a helyének webhelye a találati lista tetejére kerül (az első 10 kék hivatkozás az első oldalon), valamint megjelenik a Google Cégem panelen, a pontszáma magasabb lesz. Továbbá, amikor egy cégre keres „a közelemben", a pontszám növekszik, ha az Ön helye is megjelenik az első 10 keresési eredményben vagy a helyi listában.

- Használjon widgetet a cége csillagos értékelésének megjelenítéséhez a webhelyén. Ez az Ön webhelyét is előrébb sorolhatja a keresési eredményekben.
- Gondoskodjon arról, hogy a Google Cégem profilja hiánytalanul ki legyen töltve, és a helyének profilja tartalmazza a megfelelő iparági kategóriákat.
- Ha segítségre van szüksége a webhelyén található információk frissítésében, vegye igénybe keresőoptimalizálást alkalmazó Oldalak és lokátormegoldásainkat.

6

Értékelésre adott válasz

A értékelésekre adott válaszoknál fontos, hogy azok udvariasak legyenek, és az adott ügyfél közvetlen kapcsolatba kerülhessen a céggel. Még a negatív értékelés is gyakran kedvezőbb fogadtatásra talál, ha adnak rá választ.

- Próbáljon meg minden értékelőnek válaszolni, de a leghatékonyabb megközelítés az, ha 100%-ban válaszol a negatív és legalább 20%-ban a pozitív értékelésekre.

- A válaszadási arány növelése olyasmi, amit azonnal megtehet, hogy javítsa saját online hírnevét. (Engedje meg, hogy segítsünk Önnek a kezelt válaszokkal! Ehhez csak kapcsolatba kell lépnie a Fizetős prémium szolgáltatásokat kezelő csapatunkkal.)
- Ha szívesebben válaszol saját maga a értékelésekre, kezdje olyan makrók használatával, amelyek lehetővé teszik a válaszok gyors közzétételét és az ismétlések elkerülését.

Megjegyzés: Egyes források nem teszik lehetővé a értékelésekre való reagálást. Ezeket a forrásokat nem vesszük figyelembe a pontszámok kiszámításánál.

7

Hirdetéspontosság

A vállalkozás helyadatai megegyeznek a Google-on ténylegesen megjelenő adatokkal? Mi a helyzet más webhelyekkel (pl. Facebook, Bing Local stb.)?

- A hirdetéspontosság különösen fontos, amikor az ügyfelek a „környékükön lévő” vállalkozásokat keresik. A hirdetésszövegek javítása egyszerű módja annak, hogy gyorsan javítsa a hírnevét.
- Ha jelenleg nem ellenőrzi az üzleti hirdetéseit a platformon keresztül, lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal, vagy kérje a Fizetős prémium szolgáltatásokat kezelő csapatunk segítségét. A pontossági még magasabb lesz, ha eredeti hirdetésszövegeket tölt fel a platformra.

8

Aktivitás a közösségi oldalakon

Van a vállalkozásnak közösségi jelenléte, és reagálnak a követői a posztjaira? Azok a vállalkozások, amelyek aktívak a közösségi médiában, általában több keresést végző embert konvertálnak ügyféllé.

- Rendszeresen posztoljon tartalmakat a közösségi csatornáin, és legkésőbb 24–48 óra elteltével válaszoljon a hozzászólásokra. Ez a mérőszám jelenleg a Facebook-oldalakon való aktivitást méri a megtekintések, követők, kedvelők és elkötelezett felhasználók száma alapján. Bár a pontszámok jelenleg nem tükrözik a gyors válaszidőt, ez egy olyan legjobb gyakorlat, amely hozzájárul az ügyfelek elégedettségének növeléséhez.

Megjegyzés: Ennél a mérőszámnál csak a Facebook-fiókkal összekapcsolt helyeket vesszük figyelembe. Ha nem rendelkezik idetartozó adatokkal, az nem befolyásolja az összpontszámot.

9

Az értékelés terjedelme

Melyik értékelés relevánsabb az Ön számára: „Minden nagyszerű volt” VAGY „Tim segítőkészen és részletesen elmagyarázta az összes finanszírozási lehetőséget. Úgy bánt velem, mintha családtag lennék!”

- Bár a vásárlói értékelések terjedelme nem Önön múlik, befolyásolja befolyásolja a potenciális ügyfélben az Ön vállalkozásáról alkotott képet, és annak valószínűségét, hogy megbízik az értékelésben. Ha személyesen kéri fel az ügyfeleket a értékelésre, próbálja meg elérni, hogy legalább két mondatot írjanak.

10

Márkaegészség

A márkaegészség a márkáról kialakított általános megítélést jelzi a közösségi médiában. Ez az elem méri az általános megítélést, figyelembe véve a posztok elérésének és naprakészségének súlyozott értékeit a márkával kapcsolatos összes közösségimédia-tartalom és hozzászólás alapján. A figyelembe vett elsődleges források a Twitter, a Reddit, az Instagram és a Facebook.

- A márkánkra vonatkozó posztok és hozzászólások kapcsán kialakított pozitív megítélés fenntartása előnyös a követőtábor építésénél, ugyanis az adott követők potenciális vásárlók.

Megjegyzés: A márkaegészség egyelőre csak az autóipari kereskedők számára elérhető.

11

Márkaelérés

A márkaelérés a márka internetes elérését vizsgálja. Ez az elem méri a közösségimédia-tartalom elérését, az említéseket a posztokban, és ezek rendszeres megjelenését. A figyelembe vett elsődleges források a Twitter, a Reddit, az Instagram és a Facebook.

- Minél több embert tud elérni a márkája a közösségimédia-tartalmakkal, annál több potenciális vásárlója lehet.

Megjegyzés: A márkaelérés egyelőre csak az autóipari kereskedők számára elérhető.

© 2022 Reputation, Inc.

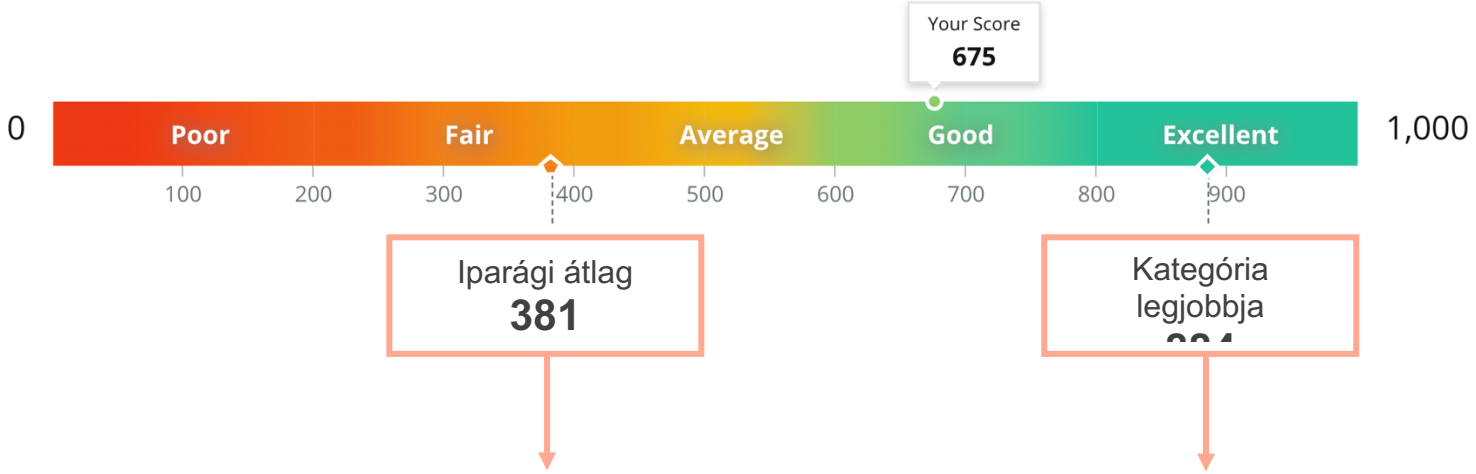
Hibaelhárítási GYIK

Íme a hírnévpontszám hibaelhárításának leggyakoribb forgatókönyvei.

Melyek azok a vállalkozások, amelyekkel összehasonlítanak az „Iparági átlagban”, és hogyan tudhatom meg a pontszámukat?

Az iparági referenciaértékek kiszámításához algoritmusunk kiválaszt egy reprezentatív mintát az Ön iparágának több mint 1000 helyéből (Reputation.com ügyfelei és nem ügyfelei). A mintában szereplő összes helyre vonatkozóan átlagpontszámot számítunk.

A mintában a legjobb hírnévvel rendelkező helyeket (jellemzően a legjobb 1%-ot) is figyelembe vesszük, és ezekből átlagpontszámot készítünk. Ez az átlag az adott iparágban a kategória legjobbja viszonyítási alap.



Több mint 1000 hely az iparágában

Ügyfeleink és nem ügyfeleink

A több mint 1000 hely legmagasabb pontszámai

Nem fedjük fel a neveket

Megjegyzés: Nem hozhatjuk nyilvánosságra, hogy melyek ezek a vállalkozások és milyen pontszámokat értek el. Ha érdeklik ezek a mérőszámok, fontolja meg az Versenyképességi jelentés beszerzését.

© 2022 Reputation, Inc.

A rendszer régió- vagy helyfüggő számítást végez az iparági normánál/kategória legjobbjánál ?

Az Ön pontszáma összességében iparág- és régiófüggő (országos). Például a pontozási algoritmus különbözik az egyesült királyságbeli OEM-ek és az amerikai kiskereskedelmi vállalkozások között.

Az iparági normánál és a kategória legjobbjainál a rendszer ugyanazt a pontozási algoritmust használja. Ezek a pontszámok azonban nincsenek tovább bontva a helyenkénti összehasonlításhoz. Ha tudja, hogy a délnyugat-arizonai helyek jellemzően jobban teljesítenek, mint az északnyugat-arizonaiak, akkor is összehasonlítja mindkettőt az országos viszonyítási alapokkal.

Megjegyzés: A területi beállításokat a számításokban vagy a viszonyítási alapokban nem vesszük figyelembe. Ugyanakkor a platformon minden egyes helyhez tartozó országot figyelembe veszünk.

Ebben a negyedévben 20%-kal több értékelést kaptam. Miért nem nő a pontszámom?

A pontszám egy 30 napos gördülő átlagot tükröz (a további információkat lásd alább), így a napi ingadozások nem lesznek annyira észrevehetőek.

Honnan származnak ezek az „új” értékelések? Ha a pozitív értékelések mind a Facebook-oldalon voltak, miközben a Google-on 3 *negatív* értékelést kapott, a Google-értékeléseknek mindig nagyobb hatása lesz. Nem minden értékelésoldalt kezel a rendszer egyformán.

Minél magasabb pontszámot ér el, annál nehezebb javulni. A tökéletes pontszámhoz közeledve a javulás sokkal kisebb, fokozatos változásokban mérhető.

Javasolt éves célnövekedés a pontszámok zárójelében	
100 – 50%	500 – 8%
200 – 30%	600 – 4%
300 – 20%	700 – 0%
400 – 13%	

Mit jelent a 30 napos „gördülő” átlag?

A 30 napos gördülő átlag a Reputation-számításokon alapul, amelyek belső napi pontszámokat adnak vissza. Ezt követően az Ön platformon belüli napi pontszáma az előző 30 nap belső pontszámainak átlaga. Például:

- Ma május 1-je van. A feltüntetett hírnévpontszám az április 1. és május 1. közötti hírnévpontszámok átlaga.
- Ha visszanézi a február 1-jei pontszámát, az a január 2. és 31. közötti hírnévpontszámok átlaga.

Mennyi időbe telik, amíg az új értékelések megjelennek a hírnévpontszámomban?

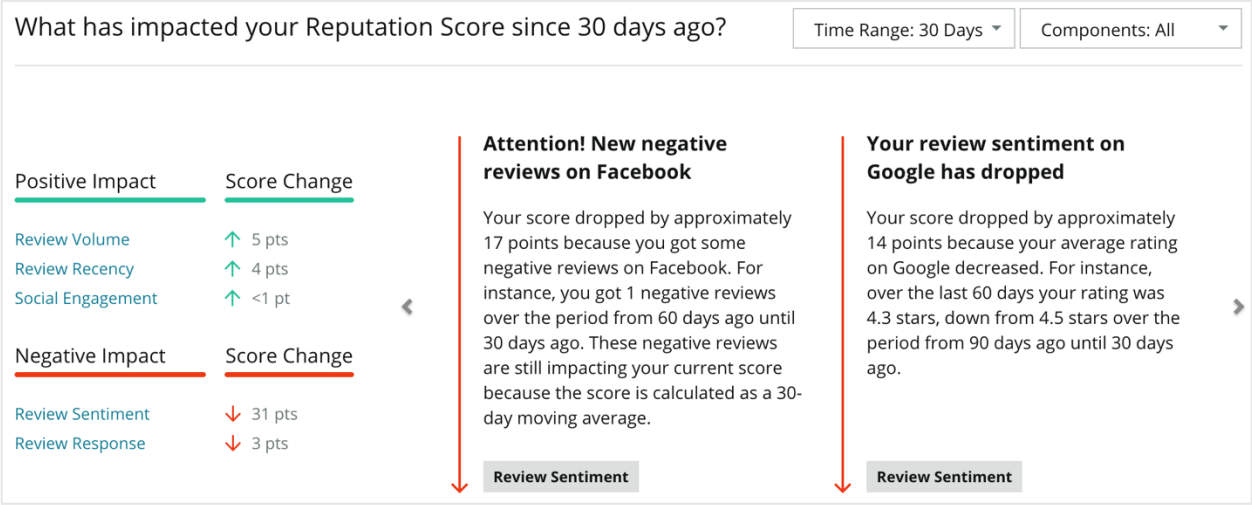
Amikor esemény történik, például egy új ügyfélértékelést kap, két napba telik, mire az új értékelés elkezd beszámítani a pontszámába. További 30 napba telik, mire az esemény teljes hatása láthatóvá válik a pontszámban, mivel a hírnévpontszámot a rendszer 30 napos gördülő átlagként számolja ki.

Miért csökkent a pontszámom?

A pontszámcsökkenés okának feltárására a legjobb mód, ha az X hírnévpontszám oldalra lép, és megnézi a 30, 60 vagy 90 napos összehasonlításból származó elemekre és azok
almutatóira lebontott betekintő adatokat.

A leggyakoribb okok közé tartozik (de nem kizárólagosan), hogy a közelmúltban csökkent az értékelések száma a Google-on, megugrott a negatív értékelések száma a Google-on, vagy csökkent a válaszadási arány. Nyissa meg az **Értékelések** fület, és vessen egy pillantást a **megítélés alakulása** részre a Google-on.

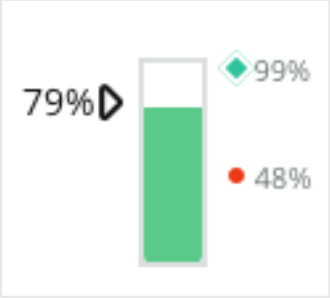
Nézze meg az **Megválaszolt értékelések** diagramot is, hogy megtalálja az elmúlt negyedévben tapasztalt csökkenést (kék). A lehető leghamarabb válaszoljon – különösen a Google-értékelésekre. *A Google-on válasz nélkül hagyott negatív értékelései ártanak a legtöbbet az értékelésre adott válasz pontszámának.*



Mit jelentenek a százalékok az egyes hőmérőkön?

Az egyes elemek százalékos aránya az Ön elempontszáma. Az elempontszámok 0 és 100% között mozognak, a szín pedig piros és zöld között változik – minél pirosabb a hőmérő, annál nagyobb figyelmet igényel. A százalékos értékek arra szolgálnak, hogy gyorsan megállapíthassa, mely elemek igénylik a legnagyobb figyelmet.

A százalékos arányokat az algoritmusunk alapján osztjuk ki. Bár nem adjuk meg az algoritmust, megmutatjuk, hogy az egyes elemek hol helyezkednek el a skálán (a 100% a tökéletes), így minden területen egységes mérést kaphatunk.



Miért nincs a helyemnek hírnévpontszáma?

Ennek fő okai a következők:

- A hely meglehetősen újnak számít: kell néhány nap a pontszámok kialakulásához.
- Az időkeret nem megfelelő: a pontszámok csak a hely létrehozása után lesznek kiszámítva.
- Korlátozott adatforrások: A helyeknek össze kell kapcsolniuk a fontos helyek minimális küszöbértékéhez kapcsolódó helyeket a pontszámok kiszámításához.

© 2022 Reputation, Inc. |

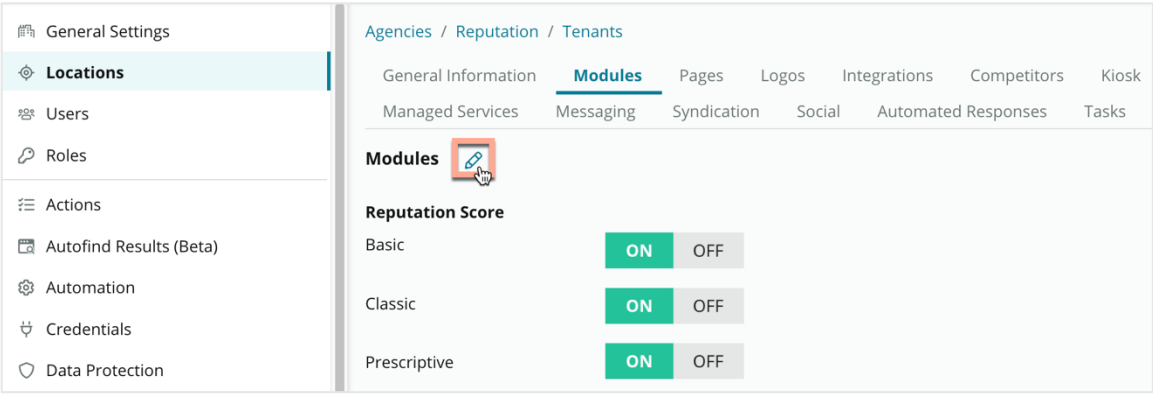
A vállalati központ és az üzletek helyei eltérnek. Hogyan tudom letiltani a hírnévpontszámot a központ esetében?

Ha különböző típusú helyekkel rendelkezik, előfordulhat, hogy egyik vagy másik típus esetében le kell tiltania a hírnévpontszámot. Ha például van egy vállalati központja és több étterme, de csak az éttermek pontszámaiba szeretne betekintő adatot nyerni, tiltsa le a vállalati központot.

1. Kattintson az **Admin** opcióra, majd válassza a **Helyek** lehetőséget.
2. Válassza ki azt a helyet, amelyhez le szeretné tiltani az hírnévpontszámot.
3. Kattintson a **Modulok** elemre.

> Megjegyzés: Nem minden bérlő rendelkezik ezzel az opcióval. Ha nem látja a **Modulok** részt, forduljon segítségért az ügyfélszolgálathoz vagy a ügyfélsikerért felelős vezetőhöz.

4. Kattintson a ceruza ikonra, és kapcsolja ki az Alap, a Klasszikus és az Ajánlott nézeteket.



5. Kattintson a **Mentés** gombra.

© 2022 Reputation, Inc.

Fizetős prémium szolgáltatások

Vegye igénybe a Fizetős prémium szolgáltatások platformunk szakértőinek támogatását a vállalkozása sikerének érdekében.

Miközben arra törekszünk, hogy a platformunk intuitív és hatékony legyen, megértjük, hogy az Ön ideje értékes, az erőforrásai és a sávszélessége pedig korlátozottak lehetnek. A Reputation dedikált csapata készen áll arra, hogy segítsen Önnek a hirdetések kezelésében, a keresőoptimalizálásban, valamint a közösségi posztok közzétételében és listába válogatásában, miközben az értékelésekre adott válaszait is kezeli. A platformunk és a termékeink által támogatott értéknövelt szolgáltatások csomagjával garantálni tudjuk a kiváló ügyfélkört. Szakértőink segítenek Önnek:

- Adjon többet a **pontosságnál** (kezelt üzleti hirdetések)
- Üzleti profilja **vonzerejét** maximalizálni (kezelt szolgáltatások a Google esetében)
- Használja ki a közösségi média **erejét** (kezelt közösségi média)
- Az a márka **nyer**, amelyik a legjobban **törődik** az ügyfelekkel (értékelésekre adott kezelt válaszok)

A Fizetős prémium szolgáltatásokkal kapcsolatos

további információkért forduljon az ügyfélmenedzserére.

További források

Tekintse meg a teljes felhasználóiútmutató-sorozatunkat, ha többet szeretne megtudni a Reputation-platformról.

- Műveletek
- Admin
- Márka a közösségi médiában
- Üzleti hirdetések
- Irányítópultok
- Tapasztalat
- Bejövő üzenetek
- Mobilalkalmazás
- Oldalak és lokátorok
- Rep Connect
- Jelentések
- Kérés
- Értékelések
- Közösségimédia-elemzés
- Közösségimédia-csomag
- Felmérések
- Widgetek

© 2022 Reputation, Inc.