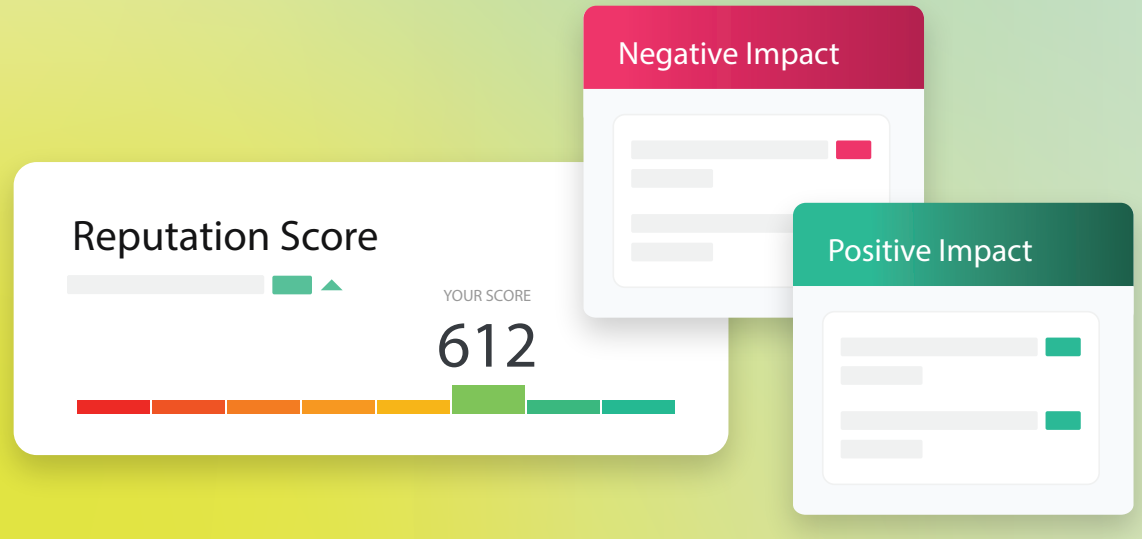
Reputation

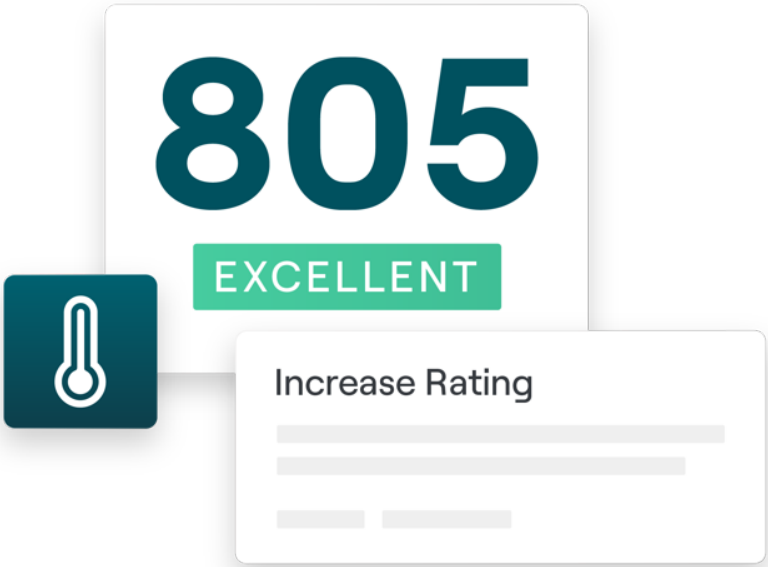
Skóre reputácie X



2022

Obsah

I. Skóre reputácie X……2
   a. Prehľad
   b. Prípadové štúdie
II. Karta Skóre reputácie……5
   a. Štatistiky miest
   b. Odporúčania na zlepšenie
   c. Porovnanie trendu v čase
III. Karta Komponenty……10
IV. Časté otázky týkajúce sa riešenia problémov……15
V. Prémiové platené služby……20
VI. Ďalšie zdroje……21



© 2022 Reputation, Inc. |

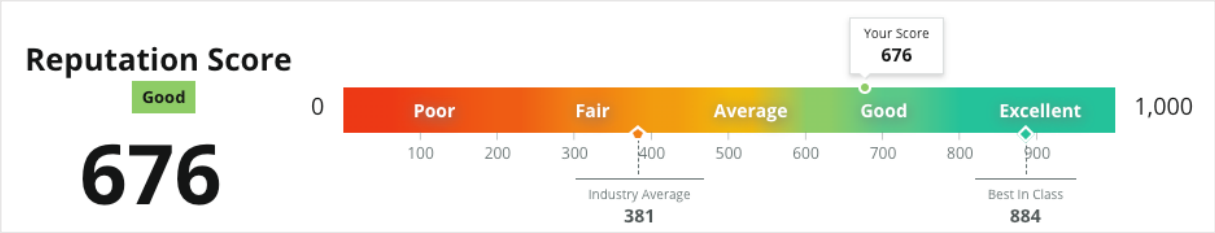
Prehľad o skóre reputácie X

Skóre reputácie je komplexný index digitálnej prítomnosti firemných miest, ktorý sa vypočítava pre viac ako 70 odvetví.

Jedno skóre všetkým vládne

Skóre reputácie X je jednotné miesto, kde získate prehľad o všetkom, čo vaši zákazníci hovoria, vnímajú a počujú o vašej firme, a to v **jednom jedinom ukazovateli**. Identifikuje vaše silné a slabé stránky, poskytuje informácie na porovnanie s vašimi konkurentmi a v konečnom dôsledku na zlepšenie online reputácie vašej značky.

Toto skóre vypočítava výkonnosť vašej firmy v rôznych dôležitých online oblastiach z hľadiska viditeľnosti, interakcií a sentimentu. Zistite, čo vaše skóre ovplyvňuje a prečo výkonnosť vašej firmy vedie alebo zaostáva v porovnaní s firmami vo vašom odvetví.



Čím vyššie je vaše skóre reputácie, tým väčšia je pravdepodobnosť, že vyniknete vo vyhľadávačoch, vo výsledkoch máp a na lokalitách s recenziami – a znamená to, že robíte správne kroky smerom k tomu, aby vás noví spotrebitelia videli a vybrali si vás.

Skóre reputácie X zobrazuje vaše najnovšie skóre. Ak chcete zobraziť historické údaje, na karte **Prehľady** vyberte vlastné obdobie. Výsledky môžete zobraziť podľa miesta a vlastných filtrov. Niektoré grafy tiež umožňujú filtrovanie podľa obdobia (posledných 30, 60, 90 alebo 365 dní od dátumu vygenerovania údajov).

Komponenty skóre reputácie

- Sentiment recenzií
- Objem recenzií
- Rozloženie recenzií
- Aktuálnosť recenzií
- Zobrazenie vo vyhľadávaní
- Odpovede na recenzie
- Presnosť záznamov
- Interakcie v sociálnych médiách
- Dĺžka recenzií
- Zdravie značky*
- Dosah značky*

K dispozícii len pre predajcov automobilov*

Prípadové štúdie

Premeňte spätnú väzbu na hnaciu silu pre rast vášho podnikania vďaka informáciám zo Skóre reputácie X. Náš prieskum poukazuje aj na priamy vplyv na príjmy. Prečítajte si, ako skutoční zákazníci Reputation premenili spätnú väzbu na hnaciu silu svojho obchodného rastu, a zistite, ako aj vy môžete zavedením použiteľných poznatkov zo Skóre reputácie X dosiahnuť to isté.

Spoločnosť Arbor

Spoločnosť Arbor so sídlom v Atlante prevádzkuje viac ako 45 komunít s nezávislým bývaním, asistovaným bývaním a starostlivosťou o osoby s demenciou, ktoré poskytujú služby seniorom v 11 štátoch. Ich poslaním je angažovať a obohacovať zdravie a duševnú pohodu svojich obyvateľov a ctiť si jedinečný život každého človeka prostredníctvom vytvorenia úzkych vzťahov s obyvateľmi, rodinami a zamestnancami.

Spoločnosť Arbor sa na nás obrátila, aby sme jej pomohli s reakciami na recenzie, rýchlym prispôsobením správ s odpoveďami a automatizáciou požiadaviek na recenzie s identifikovateľným spúšťačom – v rámci jednej platformy.

Opatrenia

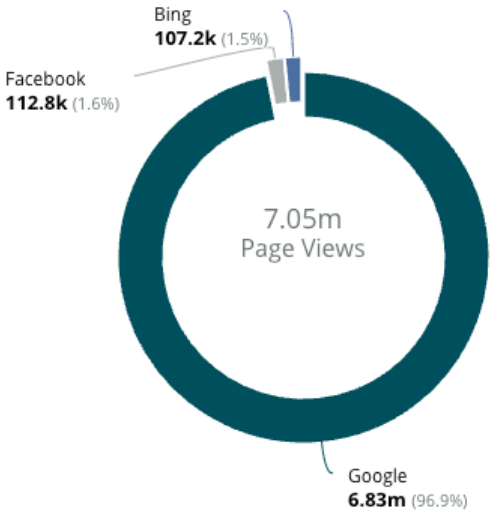
1. Prechod na jednu platformu na monitorovanie recenzií, zasielanie odpovedí a žiadostí o recenzie.

2. Použitie recenzií a prehľadov na identifikáciu tém spätnej väzby a vykonávanie prevádzkových zlepšení.

3. Využitie prémiových platených služieb na monitorovanie online recenzií a reakcií na ne pomocou vopred schválených šablón odpovedí, ktoré sú v súlade s vašou značkou.

Výsledky

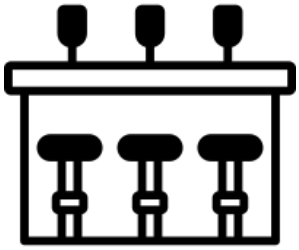
- Zvýšenie počtu zobrazení záznamov vo vyhľadávaní o 22 %
- Ďalšie opatrenia týkajúce sa firemných záznamov boli premenené na priemerne 12 nových obyvateľov za rok.
- Zvýšenie objemu recenzií o 64 %
- Zvýšenie príjmov o viac ako 4,5 milióna USD
- **Zvýšenie skóre reputácie o 191 bodov**



© 2022 Reputation, Inc. | 3

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť:
https://bit.ly/rep-guides

Spoločnosť Confidential Hospitality



Táto značka je po rozsiahlych akvizíciách najväčšou verejnou spoločnosťou na svete a na spoločnosť Reputation sa obrátila s týmito potrebami:

- Nahradenie ukazovateľa KPI ukazovateľom NPS, ktorý sa má zaviesť v celej skupine
- Zvýšenie presnosti údajov pre firemné záznamy verejnej spoločnosti
- Platforma s jednoduchým používaním na podporu používania manažérmi a tímami.
- Vytváranie prehľadov na vysokej úrovni a funkcie, ktoré pomáhajú prijímať budúce obchodné rozhodnutia a informovať vedenie o aktuálnom stave.

Opatrenia

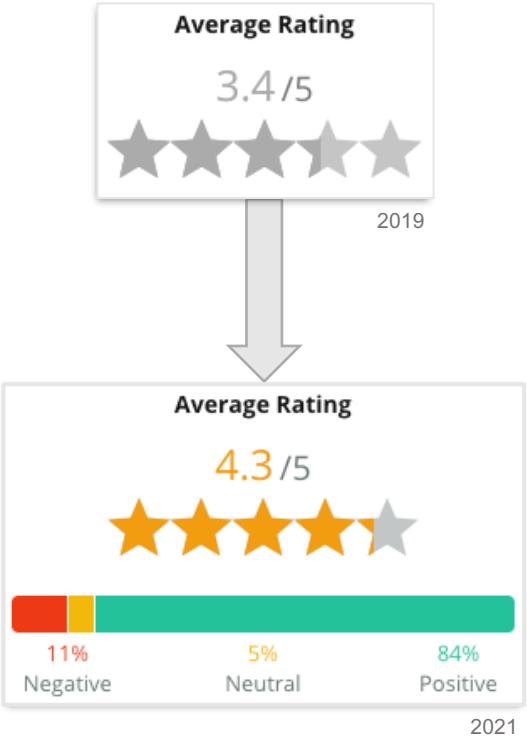
1. Poskytnutie jednej platformy na správu recenzií, prieskumov, sociálnych sietí, záznamov a ďalších služieb s cieľom zvýšiť efektivitu a funkčnú škálovateľnosť s ohľadom na budúci rast skupiny.

2. Decentralizácia každodenného manažovania online spätnej väzby webu pri zachovaní prehľadu v centrále.

3. Vytvorenie zdravej súťaživosti medzi lokalitami v portfóliu skupiny.

Výsledky

- Online hodnotenie hviezdičkami sa zvýšilo o 0,09 na 4,3 z maximálneho hodnotenia 5 hviezdičiek
- Vzrástla priemerná miera odpovedí na recenzie zákazníkov na 99 % v roku 2021 oproti 36 % v roku 2019
- Zvýšenie zobrazovania firemných záznamov v rokoch 2019 – 2021 sa zvýšilo o 1,443 %
- Používaním jedinej platformy namiesto 4 – 5 ušetria manažéri 25 % svojho času
- **Skóre reputácie sa zvýšilo o 196 bodov a je o 99 bodov vyššie ako priemer v odvetví**



Karta Skóre reputácie

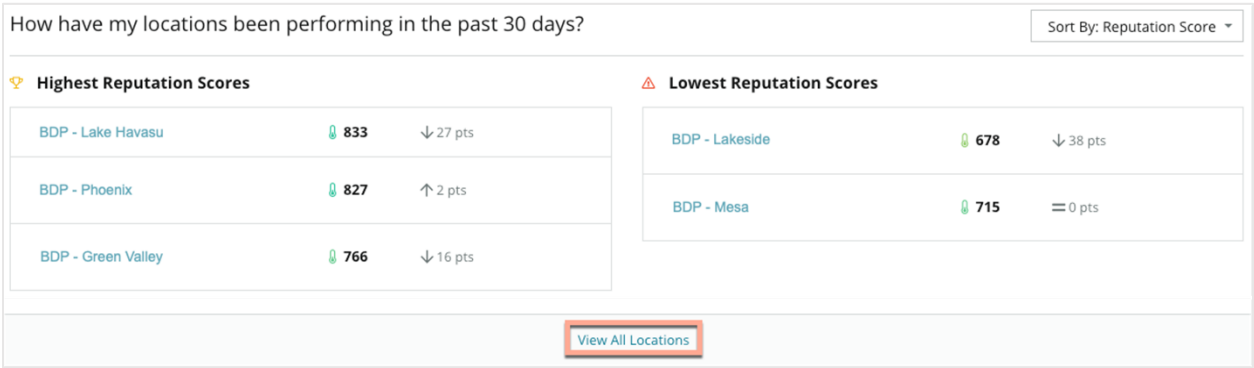
Karta Skóre reputácie zohľadňuje trh a trendy v odvetví. Tieto faktory vám umožňujú porovnávať vašu firmu a zistiť, ako sa vašej firme darí v porovnaní s inými firmami, pokiaľ ide o priemer odvetvia a najlepší štandard v danej triede.

Skóre reputácie sa vypočítava na 1 000-bodovej stupnici, kde 1 000 je najvyššie a 100 najnižšie možné hodnotenie.

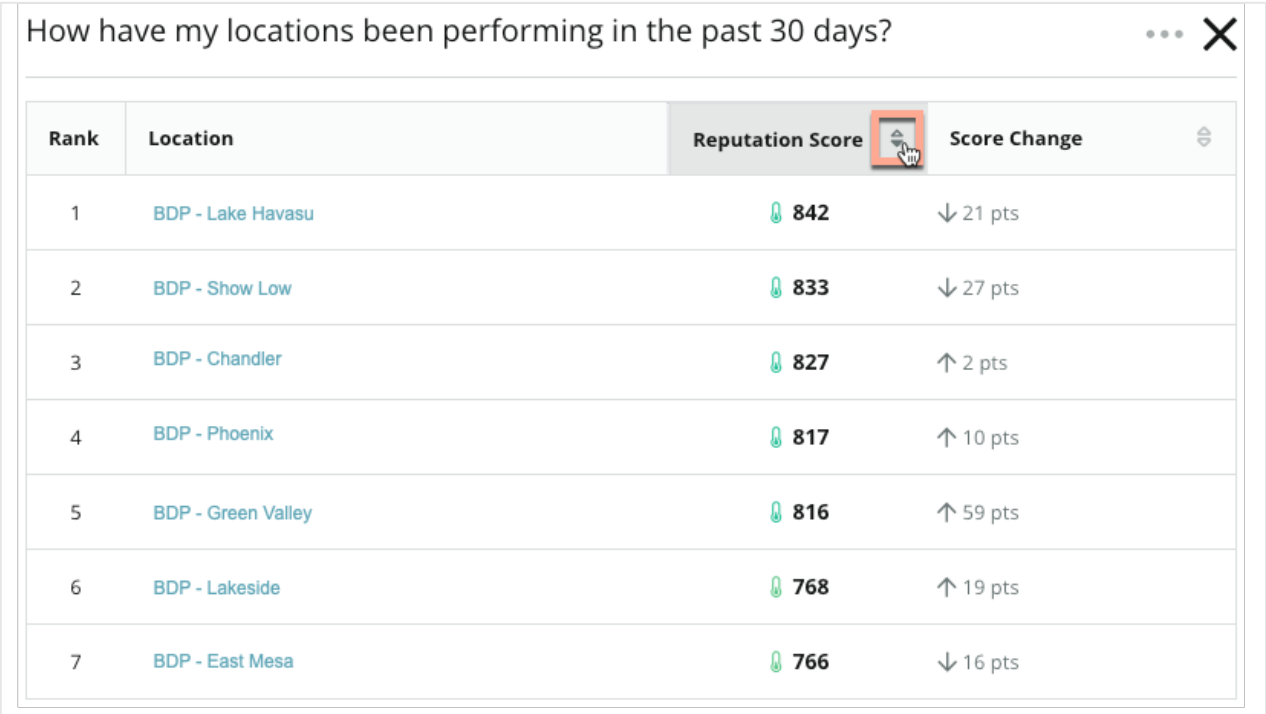
Štatistiky miest

Ak ste vybrali viac ako jedno miesto, môžete si pozrieť prehľad výkonnosti vašich miest za posledných 30 dní od dátumu vygenerovania údajov. V grafe uvidíte popredné miesta s vysokým skóre reputácie, ako aj posledné miesta s nízkym skóre alebo veľkým poklesom skóre.

Kliknutím na položku **Zobraziť všetky miesta** v dolnej časti sa zobrazia údaje o hodnotení reputácie a zmene hodnotenia pre každé miesto, ktoré spravujete. Ak bolo miesto pridané nedávno, informácie sa nemusia objaviť okamžite, pretože ich doplnenie trvá niekoľko dní.



Miesta sa predvolene zoraďujú podľa skóre reputácie (od najvyššieho po najnižšie). Kliknutím na Skóre reputácie alebo Zmena skóre zoradíte miesta vzostupne/zostupne.

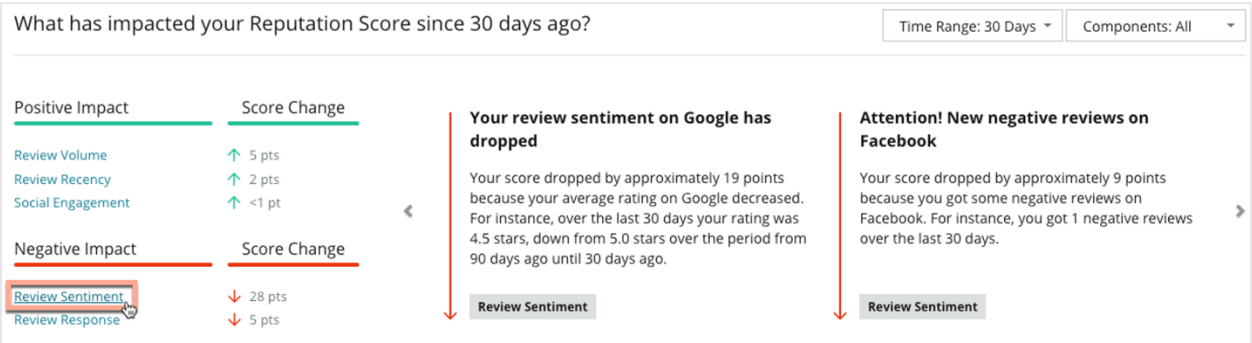


Rank	Location	Reputation Score	Score Change
1	BDP - Lake Havasu	842	↓ 21 pts
2	BDP - Show Low	833	↓ 27 pts
3	BDP - Chandler	827	↑ 2 pts
4	BDP - Phoenix	817	↑ 10 pts
5	BDP - Green Valley	816	↑ 59 pts
6	BDP - Lakeside	768	↑ 19 pts
7	BDP - East Mesa	766	↓ 16 pts

Podľa miesta

Keď vo filtroch v hornom riadku vyberiete miesto alebo kliknete na ľubovoľné miesto v grafe Najvyšše/najnižšie, uvidíte, čo konkrétne ovplyvnilo skóre reputácie daného miesta. Vo vybranom období môžete zobraziť až tri komponenty pre pozitívny aj negatívny vplyv (zoradené podľa vplyvu skóre). Filtrovaním podľa komponentov zobrazíte podrobnejšie údaje.

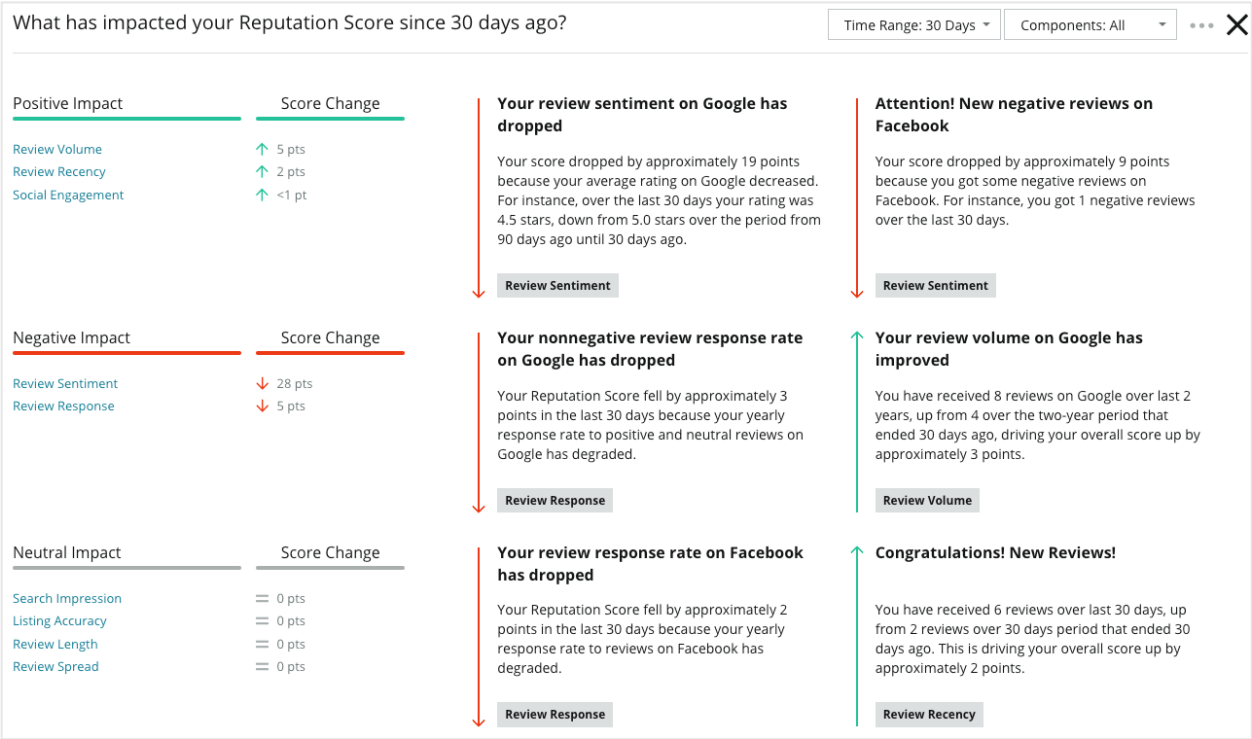
Ku každému komponentu môžete zobraziť konkrétne štatistiky. Štatistiky vysvetľujú, prečo sa dnešné skóre zmenilo v porovnaní so skóre pred 30 dňami (alebo inokedy v minulosti podľa toho, aké obdobie ste vybrali). Kliknutím na šípky môžete prechádzať medzi štatistikami (ak sú dostupné). Každá štatistika je označená komponentom, ktorý najviac ovplyvní. Kliknutím na názov alebo značku komponentu zobrazíte ďalšie podrobnosti o každom komponente.



Zobraziť všetky štatistiky

Keď v štatistikách miesta kliknete na **View All Insights** (Zobraziť všetky štatistiky), prejdete o úroveň hlbšie a zobrazí sa pozitívny, negatívny a neutrálny vplyv z daného miesta podľa obdobia a komponentu. Ku každému komponentu môžete zobraziť konkrétne štatistiky. Každá štatistika je označená komponentom, ktorý najviac ovplyvní.

Štatistiky zmien skóre sa nezobrazia pre miesta novšie ako 30 dní. Pre tieto miesta sa namiesto toho zobrazia všeobecné informácie o tom, čo ich aktuálnemu skóre pomáha alebo čo ho poškodzuje. Keď budú mať miesta skóre reputácie dlhšie ako 30 dní, vyplnia sa štatistiky zmien skóre.

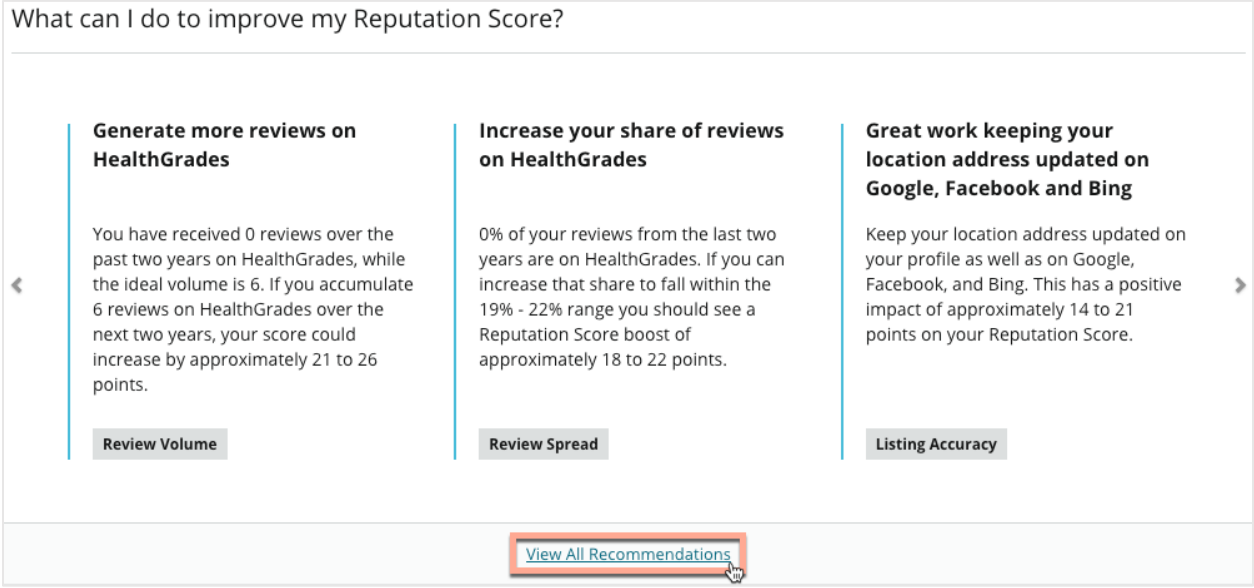


Poznámka: Štatistiky sa zobrazia, ak nastane aspoň 1-bodový vplyv na celkové skóre reputácie. Ak sa štatistiky pre určitý komponent nezobrazujú, zmena skóre nebola dostatočne významná na to, aby sa štatistika vytvorila.

Odporúčania na zlepšenie

Pozrite si odporúčania na vykonanie akcií, ktoré vám pomôžu zlepšiť skóre reputácie vášho miesta. Tieto odporúčania sú zoradené od najvyššieho po najnižší vplyv. Umožnia vám zistiť, približne o koľko bodov môžu navrhované zlepšenia ovplyvniť vaše skóre. Každé odporúčanie je označené komponentom, ktorý najviac ovplyvní.

Kliknutím na značku komponentu zobrazíte ďalšie podrobnosti o každom komponente. Kliknutím na šípky môžete prechádzať medzi odporúčaniami. Ak chcete na tej istej stránke zobraziť všetky odporúčania, kliknite na **View All Recommendations** (Zobraziť všetky odporúčania).



Poznámka: Tento graf je k dispozícii iba vtedy, ak máte vybraté jedno miesto. Ak ste vo filtroch vybrali najmenej dve miesta, tento graf nebude dostupný.

Porovnanie trendu v čase

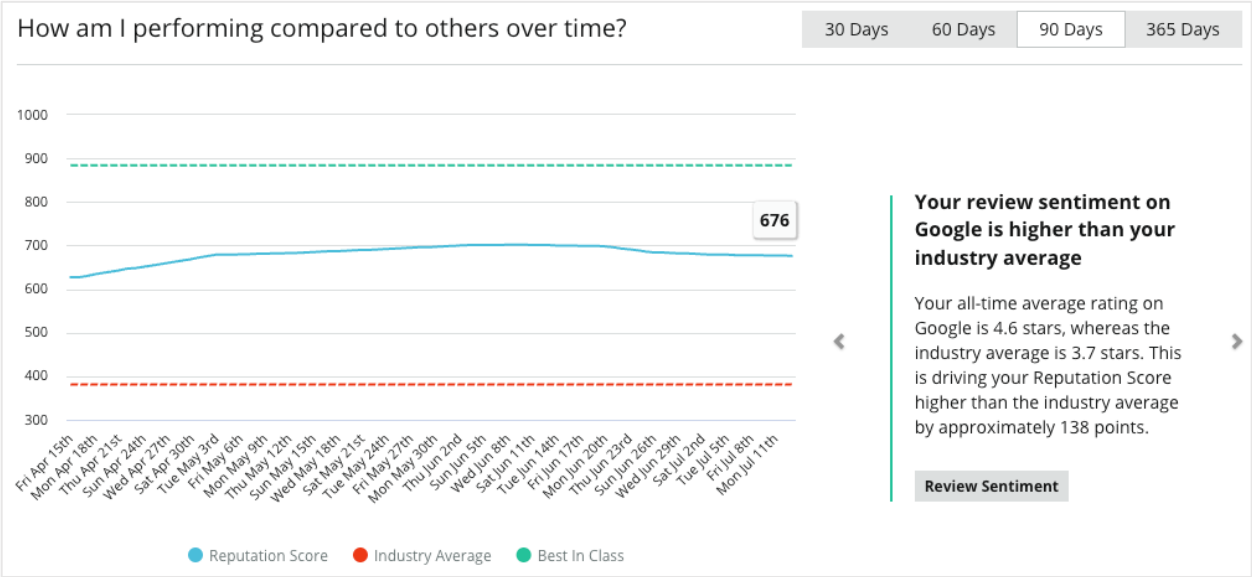
Zistite, ako sa vaše skóre reputácie vyvíja v priebehu času v porovnaní s priemerom odvetvia a najlepším štandardom v danej triede. Výsledky môžete zobraziť podľa obdobia (posledných 30, 60, 90 alebo 365 dní od dátumu vygenerovania údajov). Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte údaje o skóre reputácie za konkrétny deň.

Jedno vybrané miesto

Štatistiky vysvetľujú rozdiel medzi dnešným skóre reputácie pre dané miesto a dnešným priemerným skóre v odvetví. Kliknutím na šípky môžete prechádzať medzi štatistikami. Každá štatistika je označená komponentom, ktorý najviac ovplyvní.

Kliknutím na značku komponentu zobrazíte ďalšie podrobnosti o každom komponente. Ak chcete na tej istej stránke zobraziť všetky štatistiky, kliknite na **View All Comparative Insights** (Zobraziť všetky porovnávacie štatistiky).

Štatistiky sa zobrazujú, keď sa podradený komponent skóre (napríklad priemerný počet hviezdičiek na Googli) zmení v hodnotení vašej lokality aspoň o 1 bod. Ak sa štatistiky pre určitý komponent nezobrazujú, zmena skóre nebola dostatočne významná na to, aby sa štatistika vytvorila.



Nastavením filtrov si môžete zobraziť porovnania trendov so štatistikami o jednotlivých miestach alebo bez nich.

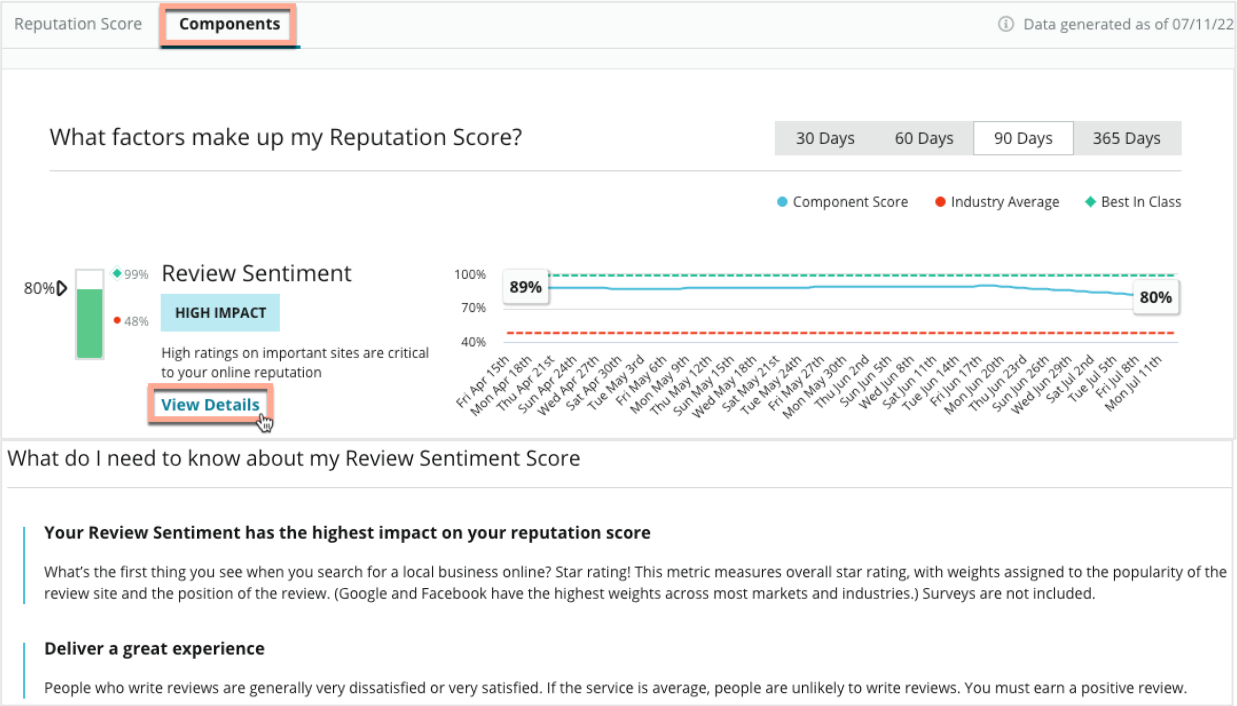
© 2022 Reputation, Inc. |

Karta Komponenty

Zlepšite svoje skóre reputácie analýzou deviatich kľúčových komponentov (pre predajcov automobilov sú k dispozícii ďalšie dve zložky). Komponenty sú v platforme zoradené od tých s najväčším vplyvom po tie s najmenším. Pre každý z nich môžete porovnať svoje skóre so štandardom odvetvia a najlepším štandardom v danej triede, ako aj zobraziť každé skóre ako trend v čase.

Výsledky môžete zobraziť podľa obdobia (posledných 30, 60, 90 alebo 365 dní od dátumu vygenerovania údajov). Umiestnením kurzora myši na jednotlivé grafy zobrazíte skóre jednotlivých komponentov za konkrétny deň.

Kliknutím na **View Details** (Zobraziť podrobnosti) pod jednotlivými komponentmi sa dozviete viac o príslušnom komponente vrátane tipov na zlepšenie a odkazov na ďalšie zdroje.



Poznámka: Ak je vybrané jedno miesto, na stránke **Zobraziť podrobnosti** sa budú zobrazovať štatistiky špecifické pre komponent. Ak vyberiete dve alebo viacero miest, štatistiky nebudú dostupné.

Podrobným naštudovaním jednotlivých komponentov zistíte o skóre reputácie viac:

1

Sentiment recenzií

Čo uvidíte ako prvé, keď na internete vyhľadáte miestnu firmu? Ich sentiment recenzií alebo hviezdičkový priemer! Tento ukazovateľ meria celkový sentiment recenzií vo všetkých dôležitých zdrojoch. Prieskumy sa nezahŕňajú.

- Google a Facebook majú na väčšine trhov a vo väčšine odvetví najvyššiu váhu.
- Poskytujte zákazníkom skvelé služby! Ľudia, ktorí píšu recenzie, sú vo všeobecnosti veľmi nespokojní alebo veľmi spokojní. Ak boli poskytnuté služby priemerné, ľudia pravdepodobne nebudú písať recenzie.
- Musíte získať pozitívnu recenziu.

2

Objem recenzií

Ďalšia vec, ktorú by ste po vyhľadaní firmy mohli hľadať, je počet recenzií, z ktorého sa vypočítal priemerný počet hviezdičiek. Dôverovať môžete priemernému počtu hviezdičiek, ktorý vychádza z 1 000 recenzií na 5 lokalitách s recenziami. Táto metrika meria celkový počet recenzií na dôležitých online lokalitách s recenziami. Miesto musí mať minimálny počet recenzií na každej relevantnej stránke s recenziami, aby získalo vysoké skóre v objeme.

- Zákazníkov môžete aktívne žiadať o recenzie pomocou rôznych nástrojov, ako je napríklad mobilná aplikácia Reputation.
- Vysvetlite im, že sa snažíte poskytovať tie najlepšie služby a že vás motivuje, keď od zákazníkov dostávate pozitívnu spätnú väzbu.

3

Rozloženie recenzií

Google a Facebook sú najdôležitejšie, ale recenzie musíte mať aj na iných lokalitách. Firmy, ktoré majú recenzie na rôznych populárnych lokalitách s recenziami, dosahujú priaznivejšie výsledky ako firmy s recenziami len na jednej či dvoch lokalitách.

- Naše šablóny žiadostí zohľadňujú rozloženie recenzií, a preto namiesto manuálnych odkazov odporúčame používať vložené odkazy z platformy Reputation, aby ste zabezpečili, že o recenzie žiadate na lokalitách, ktoré majú na vaše skóre najväčší vplyv.

4

Aktuálnosť recenzií

Ďalej sa pozrite na dátum recenzií. Ak za posledných pár mesiacov firma nedostala žiadne recenzie, možno sa pýtate, či je ešte v prevádzke alebo či je relevantná (najlepšie je mať recenzie novšie ako 3 mesiace).

- O recenzie žiadajte pravidelne. Pomocou integrácie možno automatizovať žiadosti o revíziu po každej transakcii zákazníka.
- Novšie recenzie majú pri výpočte priemerného počtu hviezdičiek väčšiu váhu.

5

Zobrazenie vo vyhľadávaní

Keď hľadáte miestnu firmu (podľa názvu a PSČ, adresy alebo mesta či štátu), aké sú prvé výsledky vo vyhľadávaní? Ak sa webová stránka vášho miesta nachádza v hornej časti výsledkov vyhľadávania (10 najlepších modrých odkazov na 1. strane) a zobrazí sa znalostný panel služby Google Firemný profil (Google Business Profile – GBP) , získate tu vysoké skóre. Platí tiež, že ak hľadáte odvetvie vo svojom okolí, vaše skóre sa zvýši, ak sa vaše miesto zobrazí v 10 najlepších výsledkoch vyhľadávania alebo v balíku lokálnych miest.

- Ak na svojej webovej lokalite vygenerujete pomocou widgetu vlastné hodnotenie hviezdičkami, môže to vašu stránku posunúť vo výsledkoch vyhľadávania vyššie.
- Uistite sa, že váš profil v službe GBP je úplný a že kategória vašej firmy je v profile miesta správna.
- Ak potrebujete pomoc s aktualizáciou svojej webovej lokality, pozrite si naše riešenia Stránky a Lokátor optimalizované pre SEO.

6

Odpovede na recenzie

Spotrebitelia potrebujú vidieť odpovede, ktoré sú zdvorilé a ponúkajú priame spôsoby, ako ich kontaktovať. Ak firma odpovedala, zákazníci sa často pozerajú priaznivejšie dokonca aj na negatívnu recenziu.

- Snažte sa odpovedať na všetky recenzie, najlepšie je však odpovedať na 100 % negatívnych recenzií a aspoň na 20 % pozitívnych recenzií.
- Zvýšenie miery odozvy je niečo, čo môžete na zlepšenie svojej online reputácie urobiť okamžite. (Ak potrebujete pomoc s riadenými odpoveďami, obráťte sa na náš tím prémiových platených služieb.)
- Ak odpovede spravujete sami, použite makrá ako východiskový bod, aby ste mohli rýchlo odpovedať a vaše odpovede boli rozmanité.

Poznámka: Niektoré zdroje neumožňujú odpovedať na recenzie. Takéto zdroje sú vyňaté z výpočtu skóre.

7

Presnosť záznamov

Zhodujú sa informácie o mieste firmy s tým, čo sa skutočne zobrazuje na Googli? A čo ďalšie lokality (napríklad Facebook, Bing Local a podobne)?

- Presnosť týchto informácií je obzvlášť dôležitá, keď spotrebitelia hľadajú miesta vo svojom okolí. Oprava informácií vo firemnom zázname je jednoduchý a okamžitý krok, ktorým môžete zlepšiť svoju reputáciu.
- Ak v súčasnosti nevykonávate audit svojich firemných záznamov prostredníctvom platformy, obráťte sa na tím podpory alebo požiadajte o pomoc náš tím prémiových platených služieb. Ak na platforme nemáte načítané pripojenia alebo zdroje údajov, váš teplomer presnosti nebude taký presný.

8

Interakcie v sociálnych médiách

Je firma prítomná v sociálnych médiách a interagujú ľudia s jej príspevkami? Firmy, ktoré sú aktívne v sociálnych médiách, majú tendenciu premieňať viac ľudí, ktorí niečo hľadajú, na zákazníkov.

- Pravidelne zverejňujte obsah na sociálnych kanáloch a odpovedajte na komentáre do 24 až 48 hodín. Táto metrika v súčasnosti meria interakcie na Facebooku na základe zobrazení, fanúšikov, lajkov a zapojených používateľov. Hoci skóre v súčasnosti neodrážajú rýchlosť reakcie, ide o osvedčený postup prispievajúci k zvýšeniu spokojnosti zákazníkov.

Poznámka: Do tejto metriky sa započítavajú iba miesta s pripojeným účtom na Facebooku. Ak v tomto teplomere nemáte žiadne údaje, nebude to mať vplyv na celkové skóre.

9

Dĺžka recenzií

Má na vás väčší vplyv recenzia „Bolo to skvelé“ ALEBO „Peter bol úžasný a vysvetlil mi všetky moje možnosti financovania. Každý sa pri ňom musí cítiť člen rodiny!“?

- Aj keď dĺžka recenzie nie je niečo, nad čím by ste mali nevyhnutne kontrolu, ovplyvňuje, ako potenciálny spotrebiteľ vníma vašu firmu a jeho pravdepodobnosť, že bude recenzii dôverovať. Ak zákazníkov žiadate o recenziu osobne, skúste ich požiadať, aby do recenzie napísali aspoň dve vety.

© 2022 Reputation, Inc.

10 Zdravie značky

Zdravie značky sa zaoberá celkovým sociálnym sentimentom značky. Táto zložka meria celkový sentiment vážený podľa dosahu príspevkov a ich aktuálnosti zo všetkého obsahu a komentárov vašich značiek v sociálnych médiách. Primárne sa berú do úvahy zdroje Twitter, Reddit, Instagram a Facebook.

- Udržiavanie pozitívneho sentimentu v príspevkoch a komentároch značky je prospešné pre budovanie sociálnych sietí a premenu týchto sledovateľov na zákazníkov.

Poznámka: Zdravie značky je v súčasnosti k dispozícii len pre predajcov automobilov.

11 Dosah značky

Dosah značky sa zaoberá dosahom značky na internete. Táto zložka meria dosah a zmienky v príspevkoch v rámci obsahu sociálnych médií a aktuálnosť príspevkov. Primárne sa berú do úvahy zdroje Twitter, Reddit, Instagram a Facebook.

- Čím viac ľudí môže vaša značka osloviť obsahom na sociálnych sieťach, tým viac potenciálnych zákazníkov môžete mať.

Poznámka: Dosah značky je v súčasnosti k dispozícii len pre predajcov automobilov.

© 2022 Reputation, Inc.

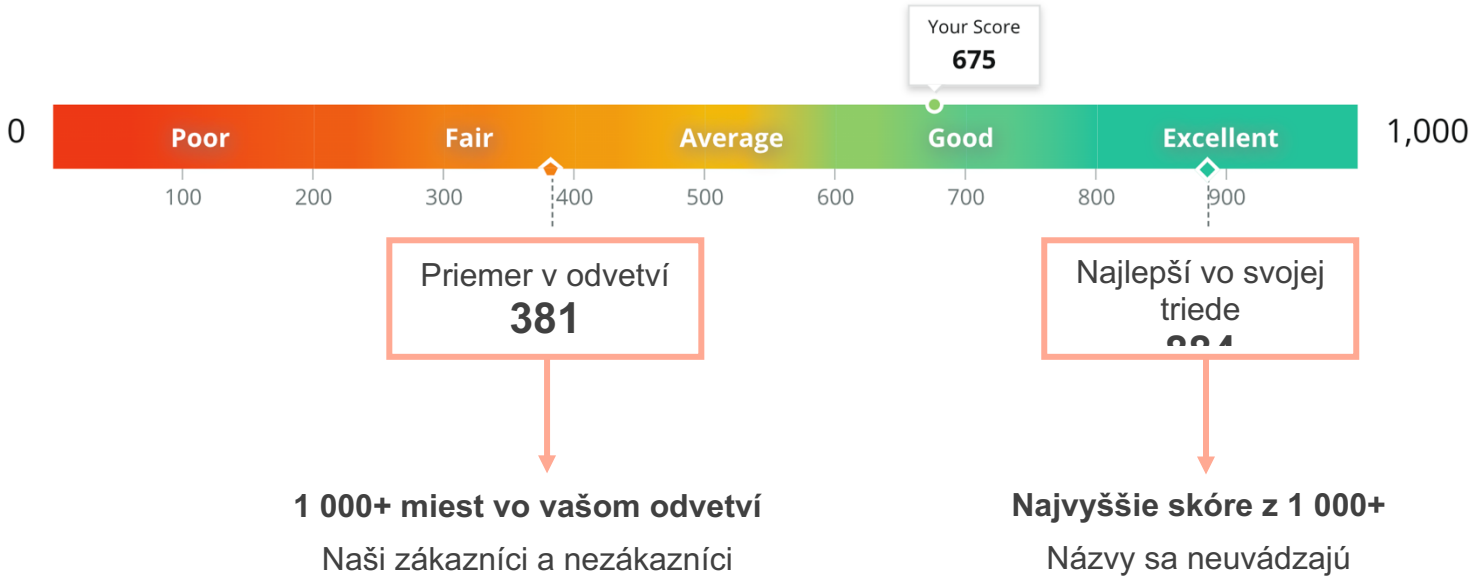
Časté otázky týkajúce sa riešenia problémov

V tomto článku sú uvedené bežné scenáre riešenia problémov so skóre reputácie.

S ktorými firmami sa porovnáva naša firma v „priemere odvetvia“ a ako možno zistiť ich skóre?

Pri výpočte štandardov odvetia náš algoritmus vyberie reprezentatívnu vzorku viac ako 1 000 miest vo vašom odvetví (zákazníci platformy Reputation.com aj firmy, ktoré nie sú jej zákazníkmi). Vypočítame priemerné skóre všetkých miest vo vzorke.

Do vzorky zahrnieme aj miesta s najvyššou reputáciou vo vzorke (zvyčajne horné 1 %) a vytvoríme z nich priemerné skóre. Tento priemer predstavuje najvyšší štandard v danej triede pre dané odvetvie.



Poznámka: Nemôžeme prezradiť, o ktoré firmy ide ani aké majú skóre. Ak vás tieto metriky zaujímajú, zvážte naše možnosti prehľadov konkurencie.

© 2022 Reputation, Inc.

Je štandard odvetvia alebo najvyšší štandard v danej triede špecifický pre určitú oblasť alebo miesto?

Vaše skóre ako celok *je* špecifické pre odvetvie a oblasť (v rámci krajiny). Hodnotiaci algoritmus napríklad rozlišuje medzi firmami OEM v Spojenom kráľovstve a maloobchodnými firmami v USA.

Štandard odvetvia a najvyšší štandard v danej triede používajú rovnaký hodnotiaci algoritmus. Tieto skóre však nie sú ďalej rozdelené tak, aby bolo možné navzájom porovnať jednotlivé miesta. Ak viete, že miesta v juhozápadnej Arizone sú na tom zvyčajne lepšie ako v severozápadnej Arizone, stále ich budete porovnávať s referenčnými hodnotami na úrovni štátu.

Poznámka: Nastavenia lokality používateľa sa pri výpočtoch ani pri referenčných hodnotách nezohľadňujú. Krajina priradená ku každému miestu v platforme sa však *zohľadňuje*.

V tomto štvrťroku sme získali o 20 % viac recenzií. Prečo sa naše skóre nezvyšuje?

Skóre odráža 30-dňový kĺzavý priemer (ďalšie informácie nájdete nižšie), takže každodenné výkyvy nebudú také viditeľné.

Odkiaľ pochádzajú tieto „nové“ recenzie? Ak boli všetky pozitívne recenzie na platforme Facebook, zatiaľ čo ste medzitým dostali 3 *negatívne* recenzie na Googli, recenzie na Googli budú mať vždy väčší vplyv. Jednotlivé lokality s recenziami sa nepovažujú za rovnocenné.

Čím vyššie skóre získate, tým ťažšie je zlepšiť sa. Zlepšenie sa meria v oveľa menších prírastkových zmenách, keď sa blížite k dokonalému skóre.

Navrhované ročné cieľové zisky pre skupiny skóre	
100 – 50%	500 – 8%
200 – 30%	600 – 4%
300 – 20%	700 – 0%
400 – 13%	

Čo znamená 30-dňový „kĺzavý“ priemer?

30-dňový kĺzavý priemer je založený na výpočtoch Reputation, ktoré poskytujú interné denné skóre. Následne sa vaše denné skóre v platforme vypočíta ako priemer uvedených interných skóre za predchádzajúcich 30 dní. Príklad:

- Dnes je 1. mája. Zobrazené skóre reputácie je priemerom skóre reputácie od 1. apríla do 1. mája.
- Ak sa vrátite a pozriete sa, aké bolo vaše skóre 1. februára, skóre bude priemerom skóre reputácie od 2. do 31. januára.

Za aký čas sa nové recenzie prejavia na mojom skóre reputácie?

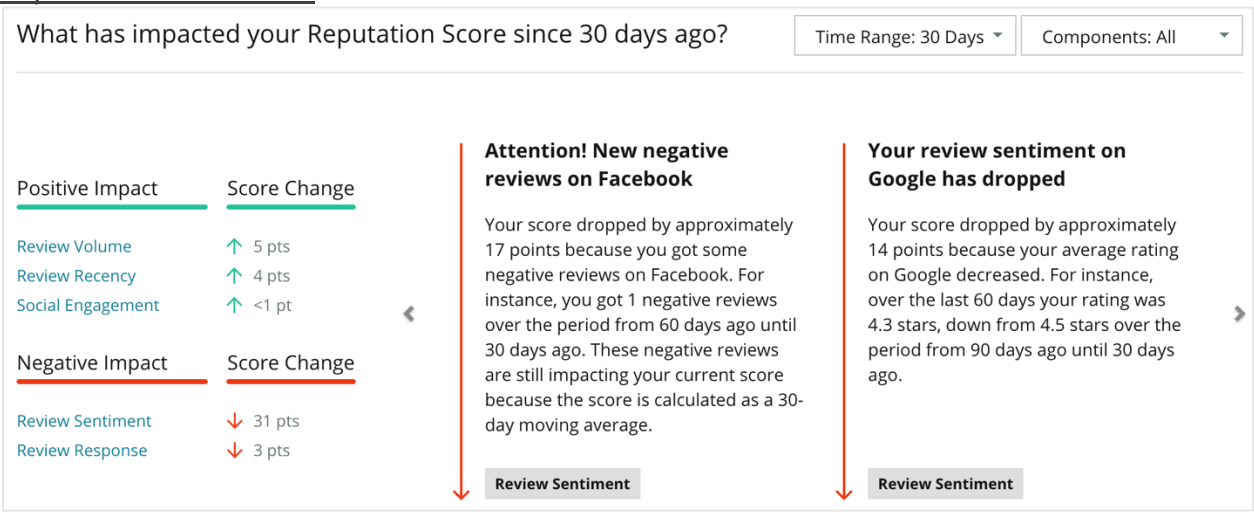
Keď dôjde k nejakej udalosti, ako je napríklad recenzia nového zákazníka, trvá dva dni, kým sa nová recenzia začne započítavať do vášho skóre. O 30 dní uvidíte úplný vplyv danej udalosti na skóre, lebo skóre reputácie sa počíta ako 30-dňový kĺzavý priemer.

Prečo sa moje skóre znížilo?

Najlepšou metódou na zistenie dôvodu poklesu skóre je prejsť na stránku Skóre reputácie X a zobraziť si prehľad rozdelený podľa komponentov a ich čiastkových ukazovateľov
z 30-, 60- alebo 90-dňového porovnania.

Medzi najčastejšie dôvody (okrem iných) patrí nedávny pokles počtu recenzií na Googli, prudký nárast negatívnych recenzií na Googli alebo pokles miery odpovedí. Prejdite na kartu **Recenzie** a pozrite si ukazovateľ **Trend sentimentu** pre Google.

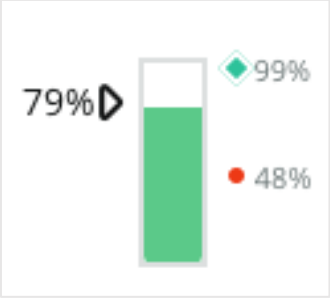
Takisto si pozrite graf **Recenzie s odpoveďou** a pozrite sa, či za posledný štvrťrok nedošlo k poklesu (modrá farba). Odpovedajte čo najskôr – najmä na recenzie na Googli. *Negatívne recenzie z Googlu, na ktoré neodpoviete, najviac znižujú skóre odpovedí na recenzie.*



Čo znamenajú percentá na jednotlivých teplomeroch?

Percento pre jednotlivé komponenty je vaším skóre komponentu. Skóre komponentov má rozsah od 0 do 100 % a farba je od červenej po zelenú – čím je teplomer červenší, tým viac pozornosti si vyžaduje. Percentá slúžia na to, aby ste rýchlo zistili, ktoré komponenty si vyžadujú najväčšiu pozornosť.

Percentá sa priraďujú na základe nášho algoritmu. Hoci tento algoritmus neposkytujeme, ukážeme vám, kde na stupnici sa každý komponent nachádza (pričom 100 % je najvyššia hodnota), aby ste mali konzistentné ukazovatele vo všetkých oblastiach.



Prečo moje miesto nemá skóre reputácie?

Medzi najvýznamnejšie dôvody patria:

- Miesto je príliš nové: Skóre sa môže začať zobrazovať až po niekoľkých dňoch.
- Nesprávne časové okno: skóre sa vypočíta až po vytvorení miesta.
- Obmedzené zdroje údajov: Miesta potrebujú prepojiť súvisiace lokality, aby sa získal minimálny prah dôležitých lokalít a bolo možné vypočítať skóre.

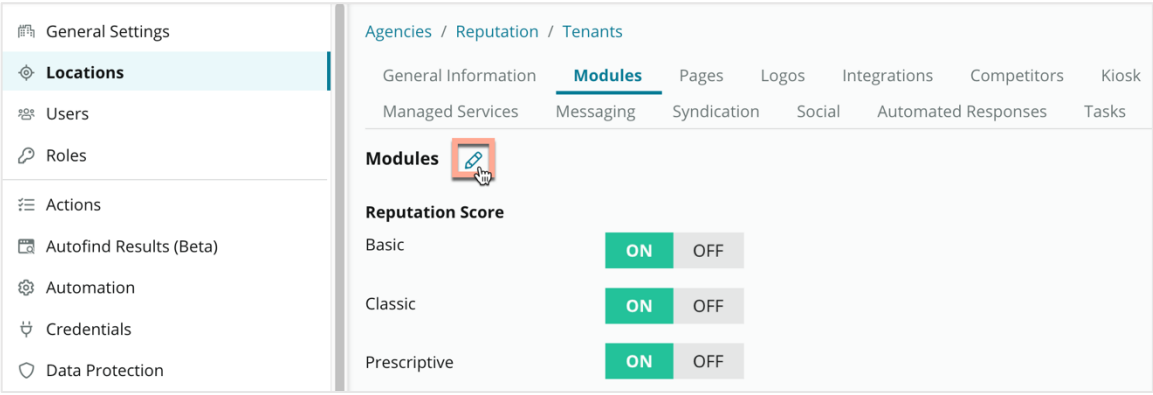
Máme miesto pre sídlo spoločnosti a pre predajne. Ako deaktivujeme výpočet skóre reputácie pre sídlo spoločnosti?

Ak máte rôzne typy lokalít, možno bude potrebné vypnúť výpočet skóre reputácie pre určitý typ. Ak máte napríklad sídlo spoločnosti a niekoľko prevádzok reštaurácií a chcete získať štatistiky len o reštauráciách, deaktivujte sídlo spoločnosti.

1. Kliknite na možnosť **Admin** (Správa) a potom vyberte **Locations** (Miesta).
2. Vyberte si miesto, pre ktoré chcete deaktivovať výpočet skóre reputácie.
3. Kliknite na **Modules** (Moduly).

> Poznámka: Nie všetci nájomcovia majú túto možnosť k dispozícii. Ak sa vám nezobrazuje možnosť **Modules** (Moduly), obráťte sa na náš tím podpory alebo svojho manažéra úspechu zákazníkov (CSM) a požiadajte o pomoc.

4. Kliknite na ikonu ceruzky a prepnite základné, klasické a preskriptívne zobrazenie na možnosť „Vypnuté“.



5. Kliknite na **Save** (Uložiť).

© 2022 Reputation, Inc. |

Prémiové platené služby

Nechajte našich expertov z platformy prémiových platených služieb pracovať pre vás.

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako **presnosť** (spravované firemné záznamy)
- Maximalizovať **atraktivitu** vašich firemných profilov (spravované služby pre Google)
- Využiť **silu** sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac **zaujíma**, **vyhráva** (správa odpovedí na recenzie)

Viac informácií o prémiových platených službách vám poskytne riadiaci pracovník vášho účtu.

Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Informačné panely
- Skúsenosť
- Prijaté správy
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory
- Pripojenie k Reputation
- Prehľady
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

© 2022 Reputation, Inc.