

Superfast Business Wales



Canllaw Busnes

Rheoli Eich Enw Da Ar-lein

Mae rheoli eich enw da ar-lein wedi dod yn elfen hanfodol
o strategaeth farchnata a chyfathrebu unrhyw fusnes

www.business.wales.gov.uk/superfastbusinesswales/cy | 03000 6 03000





Sut i Reoli eich Enw Da Ar-lein

Cyflwyniad

Mae rheoli eich enw da ar-lein wedi dod yn elfen hanfodol o strategaeth farchnata a chyfathrebu unrhyw fusnes. Daeth hyn yn gynyddol bwysig wrth i Fand Eang Cyflym lawn gyrraedd mwy a mwy o ddefnyddwyr a gyrru'r defnydd o wefannau (drwy fwrdd gwaith a theclynnau symudol yn defnyddio WiFi, 3G a 4G), e-fasnach, ffrydio a chyfryngau cymdeithasol.

Mae twf y cyfryngau cymdeithasol yn golygu fod cwsmeriaid bellach yn siarad yn barhaus ar draws amryw blatfformau, yn ogystal ag mewn blogiau a fforymau ac ar safleoedd adolygu, ynghylch yr hyn a brynwyd ganddynt, eu profiadau da a drwg, ynghyd â'u dyheadau a'u siomedigaethau. Hyd yn oed os nad ydych yn gwahodd adborth uniongyrchol ar eich gwefan eich hun, mae'r sgwrs ddigidol yn ddiddiwedd: mae eich cwsmeriaid bron yn sicr o fod yn siarad amdanoch ar-lein.

Yn hytrach na bod yn ddrwgdybus o'r sefyllfa, mae'n hanfodol trin hyn fel cyfle i fynd ati i greu cysylltiadau sy'n hoelio sylw'n fwy ar y cwsmer ac sy'n ymateb yn well iddynt. Gallai'r gosb am beidio â gwneud hynny - drwy beidio ag ymateb i feirniadaeth benodol neu sylw, neu hyd yn oed drwy fethu â chynabod argymhelliaid cadarnhaol - fod yn gyfle wedi'i gollu. Yn waeth hyd yn oed, gallai olygu dinistrio enw da sydd wedi'i feithrin a'i gynnal dros flynyddoedd lawer, yn yr amser a gymerir i bostio ychydig o negeseuon Trydar annymunol neu sylwadau negyddol ar Facebook.

Y peth olaf y mae ar unrhyw fusnes bach ei angen mewn marchnad gystadleuol yw i adborth beirniadol am ei wasanaethau ymddangos yn uwch i fyny'r rhestrau chwilio na gwefan y cwmni ei hun. Cael strategaeth i reoli enw da ar-lein, sy'n integreiddiedig ac yn rhagweithiol, yw'r arwydd o fusnes sy'n deall y modd y mae ei gwsmeriaid yn cyfathrebu ac yn rhannu gwybodaeth - ac sydd wedi paratoi i ymateb mewn amser real i sefyllfaoedd a allai effeithio'n syth ar ei enw da yn y byd digidol.

“Mae 79% o ddefnyddwyr yn ymddiried cymaint mewn adolygiadau ar-lein ag argymhellion personol.”

(Bright Local Consumer Review Survey)

“Mae 85% o ddefnyddwyr yn darllen adolygiadau ar-lein cyn prynu.” (Corporate Communication)

“Bydd 95% o gwsmeriaid anhapus yn dychwelyd at eich busnes os caiff problem ei datrys yn gyflym ac yn effeithlon.” (Social Media Today)



Deall

Sut Mae Technoleg yn Cefnogi Rheoli Enw Da Ar-lein

- **Amseroedd ymateb:** Mae gwasanaeth band eang dibynadwy yn hanfodol ar gyfer ymateb ac adweithio i ddigwyddiadau, sylwadau ac adolygiadau – cadarnhaol a negyddol – mewn amser real. Er enghraifft, mae sawl brand blaenllaw bellach yn disgwyl y bydd cwsmeriaid yn rhuthro i Twitter i fynegi naill ai cwynion neu bleser o ran modd y cawsant eu trin. Mynd i'r afael â sefyllfaoedd fel y maent yn codi, 'gyda'r trod', yw'r cam cyntaf i atal canlyniadau a all fod yn negyddol.
- **Cyfathrebu unedig:** mae ymagwedd gyfannol tuag at ymgysylltu â chwsmeriaid (a darpar gwsmeriaid) yn gwneud i fusnes ymddangos yn fwy rhagweithiol. Os ydych yn cadw trefn ar reoli eich enw da ar-lein, bydd yn haws llywio cwsmeriaid a chanddynt broblemau penodol i mewn i sianelau all-lein, gan fynd â'r drafodaeth allan o'r parth cyhoeddus ac i mewn i gyfathrebu uniongyrchol rhwng y bobl berthnasol.
- **Monitro pob 'mensch':** mae offerynnau monitro'r bwrlwm, 'Buzz monitoring tools', fel icerocket.com a socialmention.com, Google Alerts, ac offerynnau olrhain cyfeiriadau fel reppler.com i gyd y darparu dulliau rhad ac am ddim sy'n hawdd eu defnyddio o gadw golwg ar lle mae pobl yn siarad am eich busnes, eich cynhyrchion neu wasanaethau, ar draws y cyfryngau cymdeithasol ac mewn blogiau. Mae boardreader.com yn darparu dadansoddiad tebyg o sgysiau mewn fforymau. Bydd hyd yn oed defnyddio'r offerynnau hyn yn rheolaidd ar y lefel fwyaf sylfaenol yn eich rhybuddio'n gyflym am broblemau fel y maent yn codi, gan eich helpu i fynd i'r afael â hwy ag atebion priodol neu i ragweld canlyniadau mwy hirdymor.

Mabwysiadu

Rhoi Cychwyn Arni

Cymerwch gam yn ôl o'ch busnes a meddyliwch am sut yr ydych yn mynd ati ar hyn o bryd i gasglu a phrosesu unrhyw adborth gan eich cwsmeriaid. Oes gennych chi strategaeth benodol ar gyfer delio ag ef? Ydych chi bod yn edrych ar wahanol elfennau fel arolygon ar ddiwedd gwerthiannau ar-lein, ceisiadau i 'hoffi' eich tudalen Facebook, neu awgrymiadau i gwsmeriaid adolygu'r hyn sydd gennych i'w gynnig ar safleoedd annibynnol, heb eu cyfuno mewn strategaeth?

- Cymrwch olwg ar rai o'r gwahnaol offerynnau monitro bwrlwm ('buzz monitoring') ac olrhain cyfeiriadau sydd ar gael ar-lein
- Rhowch hwy ar brawf drwy deipio i mewn enw eich brand neu gynnyrch, neu hyd yn oed ddim ond y sector neu'r diwydiant yr ydych yn cystadlu ynddo
- Nodwch y platfformau cyfryngau cymdeithasol, y safleoedd adolygu a'r pyrth mwyaf perthnasol i'ch sector a'ch sylfaen cwsmeriaid



- Dechreuwch ar raddfa fechan, gyda strategaeth ar gyfer hybu ymgysylltiad a thrafodaeth ar draws y sianelau hyn - a byddwch yn barod i ymateb mewn amser real pan fydd cwsmeriaid yn dechrau eu defnyddio i gyfathrebu gyda chi, a'r naill a'r llall

Ymelwa

Deg Mantais i Fusnes o Reoli Enw Da Ar-lein

1. Trowch bŵer defnyddwyr i'ch mantais eich hun

Mae'n hawdd cael eich dychryn gan yr hyn a ymddengys yn ymchwydd ym mhŵer y cwsmer yn yr oes ddigidol. Ond os oes gennych strategaeth i reoli eich enw da ar-lein o'r cychwyn cyntaf, gallwch droi pŵer y defnyddiwr yn ased cadarnhaol ar gyfer eich busnes, gan ddangos pa mor gyflym yr ydych yn cydnabod adborth, yn mynd i'r afael â phroblemau, yn ateb cwestiynau ac yn cymryd rheolaeth o sefyllfaoedd a all fod yn anodd. Bydd goresgyn adolygiadau negyddol ag ymatebion adeiladol yn helpu i gyd-bwyso unrhyw effaith niweidiol ar ganlyniadau chwilio er enghraifft.

2. Ewch ati i ddarganfod beth yn union y maent yn ei feddwl

Os nad yw perchennog busnes bach yn malio beth yn union y mae ei gwsmeriaid yn ei feddwl, mae'n debyg na ddylai fod mewn busnes yn y lle cyntaf. Mae technolegau digidol, a'r cyfryngau cymdeithasol yn benodol, yn annog pob un ohonom, yn y fan a'r lle, i ddweud yn union beth yr ydym yn ei feddwl am y modd y cawsom ein trin gan fân-werthwr neu ddarparwr gwasanaeth, yn y man darparu. Nid disgwyl i'r adborth gyrraedd eu safleoedd adolygu y mae busnesau craff - maent yn estyn gwahoddiad i wneud hynny ar eu derbynebaw ac ar ddiwedd y cylch gwerthu ar-lein. Ac fe ddefnyddiant y wybodaeth honno i addasu profiadau cwsmeriaid i'r dyfodol, ac nid dim ond i ladd beirniadaeth negyddol yn yr egin.

3. Cyfathrebu mewn amser real

Ni wnaiff cwsmeriaid bob amser roi barn onest wyneb yn wyneb â rhywun. Mae'n haws dweud bod pryd o fwyd yn iawn a gadael ar eich union yn hytrach na dweud nad oedd y stêc wedi'i goginio yn ôl eich gofyn, neu fod y bil wedi cymryd hanner awr i'w baratoi. A mynd adref wedyn a rhestru diffygion y bwyty ar y cyfryngau cymdeithasol. Os yw busnesau'n derbyn hyn, byddant yn barod i ymateb i sylwadau mewn amser real ac yn gallu gwneud hyn - ynghyd â chynnig modd o unioni'r cam neu adfer y sefyllfa. Ac nid dim ond adborth negyddol ddylai gael sylw. Mae cael bod bwyty wedi ail-drydar 'mensch' ffafriol ac wedi ymateb efo 'diolch', yn ddiweddglo syml a buddiol i brofiad y cwsmer, a bydd yn dylanwadu ar y posibilrwydd y byddant yn dychwelyd atoch yn y dyfodol.

4. Cyflwyno golwg rhesymol

Nid dim ond ildio i bŵer y cyfryngau cymdeithasol yw nod rheoli eich enw da ar-lein. Fe geir ymatebion difeddwl bob amser, ynghyd â chamddealltwriaethau a disgwyliadau afresymol sy'n cymhlethu amgylchiadau. Ond os ystyriwch eich enw da ar-lein fel man cychwyn unrhyw 'sgwrs' yn sgil cysylltiad â chwsmer, bydd yn haws llywio safbwynt cadarn, a chadw eich tŷ yn rhesymol ac osgoi cael eich dal mewn sgysiau dibwys sy'n annhebygol o gael eu datrys heb droi at sianelau eraill.



5. Rheolwch y drafodaeth

Ni ellir datrys pob sefyllfa drwy drafodaeth gyhoeddus. Mae sut yr ydych yn rheoli adborth negyddol neu gymhleth yn ymarferol yn rhan lawn mor bwysig o'ch strategaeth.

Mae gwybod pryd i fynd â'r sgwrs all-lein, ynghyd â chyfeirio cwsmeriaid at bwyntiau cyswllt penodol a dangos parodwydd i drafod materion yn breifat, yn eich helpu i gyflwyno wyneb cyhoeddus cadarnhaol - a gellir ei olrhain gan ddarpar gwsmeriaid all wneud penderfyniadau o ran prynu yn seiliedig ar eich proffil ar-lein.

6. Gwella cyfraddau chwilio

Mae cynnal strategaeth i reoli enw da ar-lein yn mynd law yn llaw â rheoli eich presenoldeb yn y cyfryngau cymdeithasol - a gwella eich safle mewn chwiliadau, ar adeg pan fo'r cynnwys unigryw a gynhyrchir ar y cyfryngau cymdeithasol a safleoedd adolygu yn cael ei ffafrio'n gynyddol gan chwilotwyr yn lle'r cynnwys generig, statig ar lawer o wefannau busnesau. Os ydych yn gwybod pryd y mae pobl yn sôn am eich busnes, gallwch gymryd rhan yn y sgwrs, ac ymateb a chysylltu â hwy drwy gyfrwng eich cynnwys eich hun, gan atgyfnerthu eich enw da am ymgysylltu â phobl mewn modd rhagweithiol - gyda'r posibilrwydd o hybu'r traffig sy'n chwilio amdanoch.

7. Gwella eich cynnwys eich hun

Os ydych yn gwybod beth mae eich cwsmeriaid yn ei ddweud amdanoch – a sut – gallwch ddefnyddio'r gorau ohono ac ymgorffori mwy o'u hiaith, sut y maent yn geirio pethau a'u tôn, o fewn eich cynnwys digidol aml-lwyfan eich hun. Mae hwn yn fodd hanfodol o ddeall eich cwsmeriaid i'r dim ac adlewyrchu eu prif ddiddordebau a'u dyheadau yn eich gwefan, eich blog busnes, eich sianel YouTube, eich negeseuon Trydar a'ch tudalennau Facebook.

8. Ceisiwch leihau'r risg

Nid oes unrhyw un yn hoffi adborth negyddol ac mae'n bwysig cadw llygad am sylwadau andwyol a all fod yn dwyllodrus (gan gystadleuydd) neu'n fwriadol faleisus (gan weithiwr anfodlon, er enghraifft). Bydd defnyddio rhai o'r offerynnau monitro yn seinio rhybudd yn gyflym mewn sefyllfaoedd fel hyn. Ond bydd digwyddiadau unigol a diwrnodau anffodus yn effeithio ar bob busnes o bryd i'w gilydd, ac os oes gennych strategaeth i reoli eich enw da ar-lein, byddwch hefyd mewn gwell sefyllfa i leihau effaith adborth dilys, nad yw'n ganmoliaethus, am eich busnes – ac i'w drin fel cyfle i wella.

9. Dangoswch eich bod yn dryloyw

Gall tryloywder swnio fel rhywbeth ffasiynol y mae'r llywodraeth ac ymgynghorwyr yn hoff ohono, ond mae iddo gryn arwyddocâd yng nghyd-destun enw da eich busnes ar-lein. Os bydd defnyddwyr yn teimlo eich bod yn annog trafodaeth agored am eich cynhyrchion a'ch gwasanaethau (gan eich staff yn ogystal â'ch cwsmeriaid), ac yn croesawu adborth ac yn ymateb iddo mewn modd llawn mor onest, bydd yn cyfrannu'n helaeth at yr hyn sy'n cyfateb yn ddigidol i glywed pobl yn sôn amdanoch – y bwrlwm ynghylch eich cwmni fel cwmni gwych i ddelio ag ef.

10. Manteisiwch ar y bwrlwm

Cynnwys a gynhyrchir gan y defnyddiwr - yr holl adolygiadau hynny ar Amazon, eBay, TripAdvisor ac ati - a ddefnyddir i ddychryn perchnogion busnes am eu bywyd. Y dyddiau hyn, mae'r perchennog busnes bach sy'n gyfarwydd â'r byd digidol yn deall bod



adolygiadau ar-lein yn elfen hanfodol o benderfyniadau cwsmeriaid o ran prynu, ac yn eu croesawu a'u hyrwyddo ar draws strategaeth farchnata integreiddiedig ar gyfer y cyfryngau cymdeithasol. Gellir hyd yn oed troi adolygiadau negyddol yn rhywbeth cadarnhaol os yw'r ymateb yn gyflym ac yn briodol.

Awgrymiadau Ardderchog

Unwaith y bydd gennych strategaeth sylfaenol mewn golwg, fe fyddwch yn barod i'w datblygu mewn modd rhagweithiol, gan fanteisio i'r eithaf ar y wybodaeth y gallwch ei chasglu am eich cwsmeriaid – ac yn bwysicaf oll, adweithio ac ymateb i adborth, a datblygu eich proffil digidol mewn dulliau a gaiff effaith gadarnhaol ar eich enw da a'ch safle mewn chwiliadau. Dyma dri awgrym i'w cadw mewn golwg:

- 1. Amlygwch y pethau cadarnhaol.** Nid dim ond delio ag adborth negyddol drwy'r amser yw pwrpas rheoli eich enw da ar-lein. Triniwch bob cyfeiriad at eich busnes neu sgwrs yn ei gylch fel cyfle i wella a datblygu cysylltiadau â chwsmeriaid - a dylech elwa o hyn yn nhermau cael gwell rheolaeth ar eich enw da. Y dyddiau hyn, dim ond perchennog coffi difeddwl fyddai'n ymateb i neges Drydar am ddiffyg Wi-Fi drwy ddweud mai coffi, nid cyfathrebu, yw canolbwynt ei fusnes! Byddai'r math hwnnw o drahauster yn mynd yn feiral mewn eiliadau, ac yn achosi difrod difrifol i fusnes bach sydd fel arall yn llwyddiannus. Mae'n llawer gwell cymryd y cyfle i gydnabod y pwynt ac addo i ymchwilio i atebion i'r broblem.
- 2. Byddwch yn hygyrch.** Gwnewch addewidion y gallwch eu cadw. Hwyrach mai gor-ddweud yw sôn am gymdeithas 24 awr, ond nid yw trafodaethau ar y cyfryngau cymdeithasol a blogwyr personol yn cadw oriau hen ffaswn. Gwnewch eich polisi ar gyfer ymateb i adborth gan gwsmeriaid yn glir ar draws eich holl sianelau digidol a thraddodiadol – ac ymrwymwch adnoddau i fynd i'r afael ag unrhyw faterion o fewn yr amserlenni a bennir gan eich polisi.
- 3. Ceisiwch osgoi unrhyw adweithiau difeddwl.** Nid yw ceisiadau i niweidio enw da eich cwmni ar-lein bob amser yn ddilys. Peidiwch â rhuthro i amddiffyn eich hun yn gyflym os teimlwch fod angen ymchwilio i sylw neu ddarn o adborth yn fanylach. Cadw'ch eich pen a byddwch yn bwyllog wrth ymateb, a glynwch at y ffeithiau. Er y penawdau negyddol am 'drolio' ('trolling') (sef pryfocio bwriadol gan ddefnyddwyr diegwyddor ar y we), mae'n dod yn haws rhoi gwybod am y math hwn o ymyriad a'i reoli.



Y CAMAU NESAF

1. Cofrestrwch i fod yn bresennol mewn Gweithdy Datblygu Busnes wedi'i ariannu'n llawn:
<http://business.wales.gov.uk/superfastbusinesswales/cy/digwyddiadau>
2. Trefnwch apwyntiad i weld Ymgynghorydd Buses a fydd yn eich helpu i greu cynllun gweithredu personol i dyfu'ch busnes:
<http://business.wales.gov.uk/cy/cysylltwch-a-ni>

Cadwch eich bys ar y pwls gyda Cyflymu Busnesau Cymru

Gweld sut mae busnesau eraill yng Nghymru wedi ymelwa o Fand Eang Cyflym iawn:
www.business.wales.gov.uk/superfastbusinesswales/cy/straeon-llwyddiant-cyflym

Canfod faint allai'ch busnes chi arbed gyda'r cyfrifiannell arbedion:
www.business.wales.gov.uk/superfastbusinesswales/cy/cyfrifwr-arbedion

Mae Canllawiau Busnes eraill a allai fod o ddiddordeb i chi yn cynnwys:
www.business.wales.gov.uk/superfastbusinesswales/cy/canllawiau-busnes-cyflym-iawn

I gael yr wybodaeth ddiweddaraf yn fisol ar ddatblygiad busnes, newyddion technoleg a digwyddiadau tanystrifwch i Daflen Newyddion Busnes Cymru:
https://public.govdelivery.com/accounts/UKWALES_CY/subscriber/new

Am ragor o wybodaeth ffoniwch 03000 6 03000 neu ymwelwch â:
www.business.wales.gov.uk/superfastbusinesswales/cy

