

# CHARLY's FAQ's

## PROJEKTMANAGEMENT / EXPERTEN

### Content Plan

1	Bekomme ich eine Erinnerung bevor der Termin stattfindet? .....	2
2	Warum zieht ihr Euch nicht selbst die Fotos und Logos von unserer Homepage? .	2
3	Warum wird bereits am Start verrechnet .....	2
4	An wen kann ich mich wenden? .....	2
5	Welche Elemente können im Rundgang hinterlegt werden? .....	2
6	Wann bzw. wird der Rundgang in dein Google Business Profile eingespielt?.....	3
7	Worauf sollte man beim Scan achten? .....	3
8	Wie lange wird ein Rock Clip und wie ist dieser aufgebaut? .....	3
9	Wie kommen wir zu Deinen Unternehmensinformationen und -daten? .....	3
10	Wann bekomme ich das virtuelle Erlebnis meines Unternehmens? .....	3
11	Wann ist mein Rock Clip fertig? .....	3
12	Wird das Video an uns geschickt, damit wir es freigeben können? .....	4
13	Wieso benötige ich unbedingt ein Google Konto? .....	4
14	Braucht ihr unsere Zugangsdaten zum Google Konto? .....	4
15	Warum muss ich 15 Fotos für Google liefern, wenn ihr ohnehin ein virtuelles Erlebnis von meinem Unternehmen erstellt habt? .....	4
16	Kann ich negative Bewertungen löschen bzw. die Bewertungsfunktion deaktivieren? .....	4





## **1 Bekomme ich eine Erinnerung bevor der Termin stattfindet?**

Ja! Du bekommst eine Buchungsbestätigung, wann der Termin stattfindet. Erinnerungen per Mail gibt es zwei: einen Tag und eine Stunde vor dem Termin.

## **2 Warum zieht ihr Euch nicht selbst die Fotos und Logos von unserer Homepage?**

Auf der Website kann es sein, dass Deine Fotos sowie Dein Logo in der Qualität komprimiert werden, damit die Ladezeit von Deiner Website geringer ist. Aus diesem Grund können wir diese nicht von Deiner Website herunterladen, da die Qualität für Deine gebuchten Pakete nicht ausreicht. Um einen professionellen Auftritt nach Außen für Dein Unternehmen zu gewährleisten, benötigen wir also Deine Fotos und Dein Logo in der originalen Qualität.

## **3 Warum wird bereits am Start verrechnet**

Unsere ExpertInnen legen sofort los, sobald Dein Auftrag bei uns eingeht. Du bekommst die Rechnung nach Deinem Onboarding-Termin, weil hier bereits Leistungen von unseren ProjektmanagerInnen passieren. Du bekommst sofort den Zugang zu unserer CR Skillschool. Außerdem werden hier bereits Deine Termine mit unseren ExpertInnen vereinbart. Diese beginnen auch sofort nach dem Onboarding mit Ihrer Arbeit. Die Laufzeit Deiner Produkte beginnt selbstverständlich erst mit Auslieferung.

## **4 An wen kann ich mich wenden?**

Das Projektmanagement ist Dein Hauptansprechpartner für alle Fragen zu Deinen gebuchten Gigs (Produkten). E-Mail: [quality@charly.rocks](mailto:quality@charly.rocks)

Bei Fragen zu Deinem Vertrag oder zu Deiner Rechnung bist Du in unserer Auftragsabwicklung genau richtig. E-Mail: [office@charly.rocks](mailto:office@charly.rocks)

## **5 Welche Elemente können im Rundgang hinterlegt werden?**

Durch das Hinzufügen von Infopunkten kann man nicht nur verschiedenste Orte oder Objekte besonders hervorheben, sondern diese auch durch Texte, Bilder, Bildergalerien, Videos und Musik für den Besucher interaktiv und interessant darstellen.



## **6 Wann bzw. wird der Rundgang in dein Google Business Profile eingespielt?**

Dein virtuelles Erlebnis wird nach Aufnahme von unseren Producern direkt in Dein Google Business Profile hochgeladen, damit dieser sofort für Dein Unternehmen arbeiten kann und Klicks sammelt.

## **7 Worauf sollte man beim Scan achten?**

Unser aktuelles Do's & Dont's Sheet wird Dir im Rahmen unserer Terminbestätigung per E-Mail zugeschickt. Dort findest Du alle notwendigen Informationen dazu.

## **8 Wie lange wird ein Rock Clip und wie ist dieser aufgebaut?**

Ein Rock Clip dauert zwischen 40 und 60 Sekunden. Wie Du Dich genau auf den Rock Clip vorbereiten kannst (inkl. Beispiel-Videos) findest Du in unserem Vorbereitungsdokument, welches Dir auch bei unserer Terminbestätigung zugeschickt wird. Der Rock Clip wird als Begrüßungsvideo in Deine myCharly.rocks-Plattform eingebunden und dient zur Erhöhung der Verweildauer im virtuellen Erlebnis und somit auch auf Deiner Website.

## **9 Wie kommen wir zu Deinen Unternehmensinformationen und -daten?**

Jeder Kunde bekommt von uns seinen persönlichen Upload-Ordner ausgeliefert (mittels E-Mail). Dabei handelt es sich um einen digitalen Austauschordner, wo alle Unterlagen direkt hochgeladen werden können. Dieser Ordner bleibt für Deine gesamte Charly.rocks Laufzeit bestehen.

## **10 Wann bekomme ich das virtuelle Erlebnis meines Unternehmens?**

Wir geben unser Bestes, dass unsere VR-Freaks Deine virtuelle Tour innerhalb von 10 Werktagen ab dem Productionday fertig bearbeitet und ausgeliefert haben.

## **11 Wann ist mein Rock Clip fertig?**

Wir geben unser Bestes, dass unsere Producer die Videos innerhalb von 5 Werktagen fertig bearbeitet und geschnitten haben.



## **12 Wird das Video an uns geschickt, damit wir es freigeben können?**

Dein Rock Clip wird von uns in einem 6 Augen-Prinzip gecheckt, bevor er an Dich übermittelt wird. Wir gehen davon aus, dass Dir Dein Rock Clip genauso gut gefällt, wie uns und binden diesen innerhalb von einigen Tagen in Deine MCR ein. Sollte das unerwartet nicht so sein, hast Du natürlich einmal die Möglichkeit Änderungswünsche zu Deinem Video bekanntzugeben.

## **13 Wieso benötige ich unbedingt ein Google Konto?**

Um Dein Google Business Profile verwalten zu können, ist es von Google vorgegeben ein Google Konto zu eröffnen. Ohne dieses ist eine Verwaltung Deiner wichtigsten Unternehmensvisitenkarte im Internet leider nicht möglich.

## **14 Braucht ihr unsere Zugangsdaten zum Google Konto?**

Nein, die Zugangsdaten für Dein Google Konto benötigen wir nie. Wir stellen lediglich eine Zugriffsanfrage auf Dein Google Konto, welche von Dir akzeptiert werden muss.

## **15 Warum muss ich 15 Fotos für Google liefern, wenn ihr ohnehin ein virtuelles Erlebnis von meinem Unternehmen erstellt habt?**

Für die Optimierung Deines GBP benötigen wir Fotos aus verschiedenen Kategorien (z.B. Team, Produkt, Innen- und Außenansicht). Teilweise können dazu Fotos aus unserer virtuellen Tour verwendet werden (Innen- und Außenansicht), für Produkte und Team werden allerdings Kundenfotos benötigt. Um die Richtlinien von Google zu erfüllen und somit Deine Reichweite zu erhöhen.

## **16 Kann ich negative Bewertungen löschen bzw. die Bewertungsfunktion deaktivieren?**

Nein, Google lässt die Deaktivierung der Bewertungsfunktion nicht zu. Google ist bestrebt, die Sucherfahrung seiner Nutzer so gut und echt wie möglich zu gestalten und dazu sind echte Bewertungen ein sehr wichtiger Faktor. Deshalb ist es auch nicht möglich negative Bewertungen zu löschen, sofern sie nicht gegen Google-Richtlinien verstoßen. Nähere Infos dazu und wie Du das Beste aus Deinem GBP herausholen kannst, erfährst Du in Deinem CR Skillschool-Gig (Kurs Google Business Profile).