

Průzkumy



Obsah

Přehled průzkumů2			
 a. Tvorba průzkumu b. Typy průzkumů c. Review Booster d. Výsledky průzkumu Kontrolní seznam průzkumu			
Tvorba průzkumu			
 a. Nové průzkumy b. Průzkum tras a podmíněné viditelnosti c. Typy otázek d. Stránka s poděkováním e. Stránky s recenzemi 			
Konvorzační průzkumy 20			
Zohrozoní wielodků průzkumu			
 a. Vysledký b. Kanál výsledků c. Správce výsledků Výpočty hodnocení NPS			
Použití vlastního hodnocení			
Review Booster			
 a. Zkušenosti s průzkumem b. Využití veškeré zpětné vazby c. Začátek práce s prvkem Review Booster Odpovědi na průzkumy			
 a. Grafy b. Výsledky průzkumu c. Odpovědi z platformy Použití vlastních parametrů URL			
a. Příklady vlastních parametrů Vytvoření widgetu Průzkumy∠			
Prémiové placené služby47			
Další zdroje			

Přehled průzkumů

Poskytněte lokalitám zpětnou vazbu a přesné informace, které potřebují k přilákání, potěšení a udržení zákazníků.

K dispozici je několik hodnotných nástrojů, které mohou značky zvážit, když usilují o zlepšení svých produktů, služeb a celkových zkušeností zákazníků (CX). Provádění průzkumů se zákazníky je vynikající možnost, jak změřit vliv vašeho úsilí v rámci zákaznické zkušenosti a určit, zda plníte očekávání zákazníků.

Karta Průzkumy na platformě Reputation umožňuje vytvářet a odesílat zákaznické průzkumy na míru, které vyhodnocují výkonnost a odhalují skryté problémy se službami dříve, než špatné recenze ovlivní vaše hodnocení. Díky průzkumům můžete:

Rychleji získávat zpětnou vazbu

Posílat průzkumy přes kanály, které zákazníci preferují





Tvorba průzkumu

Rychle a snadno můžete konfigurovat styl, stránky a otázky a vytvářet vlastní průzkum, generovat vysokou míru odpovědí přes e-mail, SMS nebo kiosky podle lokalit. Můžete také určit směrování, podmíněnou viditelnost a přeskakování stránek, nakonfigurovat vlastní vzorce bodování a určit, které otázky se mají použít pro celkové hodnocení, NPS a komentáře.

Rating		
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
□ Pathing	Click on a star to set a rating.	🗸 Done

Jednoduché průzkumy

Jednoduché toky průzkumů používají výchozí šablony požadavků pro vzory "Hvězda" nebo "Smajlík". Tyto šablony neumožňují žádné přizpůsobení průzkumu a jsou navrženy pro snadné, hotové žádosti o zpětnou vazbu (první strana) s následnou žádostí o přezkoumání (třetí strana).

Konverzační průzkumy

Konverzační průzkumy jsou určeny pro rychlou zpětnou interakci prostřednictvím zasílání zpráv SMS, abyste získali aktuální informace. Včasnost je zásadní faktor prevence stavu, kdy se záporné zkušenosti vymknou kontrole.

Vytvářejte nové konverzační průzkumy na kartě **Všechny průzkumy**. Nástroj pro tvorbu dotazníků umožňuje zadat otázky, přesměrování a podmíněnou viditelnost. Až budete připraveni, můžete si průběh průzkumu vyzkoušet na vlastním mobilním zařízení.

Průzkumy kiosku

V rámci průzkumů kiosku se shromažďuje zpětná vazbu zákazníka okamžitě pomocí webového průzkumu na tabletu v místě osobního kontaktu. Mezi příklady těchto průzkumů patří průzkum po návštěvě u lékaře, avšak ještě v ordinaci, a průzkum po úhradě v restauraci.

Poznámka: Ačkoli konverzační průzkumy poskytují méně typů otázek z důvodu technických omezení textových zpráv, obvykle mají vyšší míru otevření než jednoduché průzkumy.

Review Booster

Review Booster vám pomůže dosáhnout toho, že budete vybráni v daném měřítku, jelikož převádí zpětnou vazbu soukromého průzkumu na veřejné recenze na stránkách, jako je Google. Využijte integrace API ke zvýšení počtu odpovědí na průzkumy a recenze, aniž by docházelo k plýtvání zpětnou vazbou. Pokud se zákazník rozhodne nezanechat recenzi, jeho zpětná vazba může být místo toho přenášena do placených reklam Google jako hvězdičkové hodnocení nebo na stránky vašeho webu prostřednictvím widgetů.

Customer Satisfaction Survey	
1. Please rate your visit. 2 Poor Ecolem	We would be grateful if you would take a moment to sha your review on Google.
1. Please let us know about your experience.	Yes, post my review on Google No, don't post my review on Google
Submit	

Výsledky průzkumu

Získejte přehledné metriky a využitelné údaje z různých oblastí platformy. Okamžitě zjistíte, kde jsou vaše silné stránky a kterým oblastem je třeba věnovat pozornost.

Svému týmu můžete také umožnit, aby rychle a vhodně reagoval na obavy a stížnosti zákazníků, čímž prokážete své odhodlání zlepšovat jejich zážitek.





Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

Kontrolní seznam průzkumu

Vyplněním následujícího kontrolního seznamu úspěšně spustíte svůj úplně první průzkum!

Nastavení průzkumu

Proces nastavení průzkumu se skládá z následujících hlavních kroků:



1. Tvorba průzkumu

Snadno navrhujte své průzkumy pomocí vlastních stylů, stránek a otázek v nástroji pro tvorbu průzkumů na platformě. Můžete také určit přesměrování a viditelnost, nakonfigurovat vlastní bodování a určit, které otázky se mají použít pro celkové hodnocení, NPS a komentáře. Přestože vám tým Reputation může s tímto procesem pomoci, nástroj pro tvorbu průzkumů vám poskytne nástroje, které potřebujete k tomu, abyste mohli velkou část vytvořit sami!

2. Doručení

Než začnete uvažovat o podobě průzkumu, je nutné se rozhodnout, jakým způsobem budou vaši zákazníci k průzkumu přistupovat.

Rozesílejte automatizované průzkumy e-mailem nebo SMS přes platformu Reputation pomocí šablony žádosti. Tato preferovaná možnost je výhodná pro zrychlení celého procesu průzkumu, protože všechna data jsou umístěna v jediném systému.

Kromě toho můžete prostřednictvím rozesílání z platformy zapracovat výchozí otázku průzkumu do těla zprávy, například NPS nebo hvězdičkové hodnocení, abyste využili okamžitého zpřístupnění na základě odpovědi (např. kladný tok oproti zápornému).

Pokud již používáte plně spravovanou infrastrukturu pro emaily nebo SMS zákazníkům, zvažte rozesílání průzkumů ze sítě Facebook, svých webových stránek, e-mailu atd. tím, že získáte přímý odkaz na průzkum, který ve zprávě zobrazíte. Požádejte svého manažera pro úspěšnost zákazníků o pomoc s nezbytnou konfigurací.

3. Šablona požadavků



Pokud se rozhodnete posílat průzkumy e-mailem/SMS prostřednictvím platformy, tým Reputation vám pomůže nakonfigurovat šablonu žádosti. Mezi důležité aspekty šablony patří:

Položka	Popis	
Тур	Měla by být pozvánka k průzkumu zaslána prostřednictvím SMS nebo e-mailu? Ačkoli SMS podporují konverzační styl, e-mailové šablony poskytují větší flexibilitu designu.	
Příjemci	Nakonfigurujte automatickou integraci s vaším CRM nebo externím systémem s pomocí Rep Connect, který používá data v reálném čase prostřednictvím rozhraní API nebo transakční data prostřednictvím CSV přes SFTP. Případně sestavte seznam příjemců a pošlete žádosti o průzkumy prostřednictvím rychlé žádosti nebo hromadného nahrávání z platformy. Další informace najdete na našem portálu podpory.	
Segmentace	Určete, zda se šablona použije na úrovni nájemce (všechny lokality) nebo lokality (jedinečná pro každou lokalitu).	
Prvky designu	V závislosti na typu šablony zadejte logo, obsah záhlaví a text zápatí, který je v souladu s vaší značkou.	
Obsah	Sestavte úvod, použijte vlastní proměnné k personalizaci e-mailu a určete, zda ve zprávě použít úvodní otázku průzkumu k zahájení pozitivního/negativního toku.	

Poznámka: Šablony požadavků vyžadují v dotazníku otázky na e-mail a jméno respondenta (lze je skrýt před zobrazením). Tyto otázky předávají identifikační informace nezbytné pro doručení a odpovědi.

Tvorba průzkumu

Průzkumy by měly být stručné a vždy by měly mít na paměti váš cíl. Pokud máte více cílů, zvažte vytvoření více průzkumů.

Upravujte styl, stránky a otázky, z nichž se skládá průzkum podle vašich potřeb:

- Zadejte přesměrování, podmíněnou viditelnost a přeskakování stránek pro optimální uživatelské zkušenosti vašich zákazníků
- Zvolte si, které otázky se použijí pro celkové hodnocení, NPS a komentáře
- Konfigurace vlastního hodnocení

Nové průzkumy

Můžete si vybrat, zda chcete sestavit průzkum z předpřipravené šablony (běžný, konverzační nebo kioskový), nebo vytvořit průzkum od začátku. Nový prázdný průzkum obsahuje uvítací stránku (přizpůsobitelnou), jednu stránku (která obsahuje alespoň jednu otázku) a stránku s poděkováním (přizpůsobitelnou).

Tyto položky můžete odstranit nebo přidat další otázky/stránky, zapnout/vypnout ukazatel průběhu, upravit nadpis, přizpůsobit logo, upravit další prvky designu a nastavit pokročilé vlastnosti a zobrazení a viditelnost.



Příklad toku průzkumu je následující:

1. Uvítací stránka



2. Stránka s otázkami

3. Stránka s žádostí o recenzi 4. Stránka s poděkováním





Vytvoření nového průzkumu:

- Na platformě najeďte myší nad Průzkumy a pak klikněte na Všechny průzkumy.
- 2. Klikněte na Vytvořit průzkum.

STATE	CITY		LOCATION	2	ZONE	
All	✓ All	*	All	•	All	•
BRAND	DATE RA	NGE	_			
All	▼ Last y	ear 👻				
▲ Hide Filters (Beset Filters					
All Surveys (4	44)					
		Sort By Re	cent First 🔹		€	Create a Survey

3. Na kartě Běžný klikněte na Prázdný průzkum a pak Vytvořit.

Poznámka: Můžete si také vybrat, zda chcete začít s předpřipravenou
šablonou průzkumu, nebo zda chcete sestavit konverzační průzkum nebo
průzkum v kiosku od začátku.

- Následující položky upravujte kliknutím na ikony zvýrazněné na následujícím obrázku:
 - a) Název průzkumu: Kliknutím na ikonu tužky můžete průzkum pojmenovat.
 - b) Barevné schéma: Kliknutím na rozbalovací nabídku změníte barevné schéma průzkumu
 - c) Vlastnosti: kliknutím na ikonu ozubeného kola změníte nastavení průzkumu včetně ukazatelů kvality průzkumu, místních nastavení, platnosti PII, anonymity atd.





 Přidejte otázky a/nebo stránky. Typy dostupných otázek najdete na straně 15.



- 6. Upravujte vlastnosti otázek. (Najeďte nad otázku a klikněte). Přesměrování a viditelnost jsou popsány na straně 11.
- 7. Upravujte každou otázku podle potřeby a podle následujícího obrázku:
 - a. Kliknutím na tři tečky můžete změnit typ otázky nebo vlastnosti.
 - b. Najeďte nad modul a zobrazí se šipky na pravé straně. Kliknutím nahoru nebo dolů změníte pořadí otázek.



8. Kliknutím na **Recenze** v nabídce navigace na horní části stránky určíte, které otázky měří celkové hodnocení, NPS a/nebo komentáře.

?	Survey	Welcome Page	Lul Scores	5 Review	🖾 Request	Reporting Settings	■ Translations	> JSON Editor	
	Review								
		Overall Rating	Question	Please rate your vi	sit.				*
		0							
		Overall NPS 0	Question	here are no nps que	stions defined i	n the survey.			
	o	verall Comment Qu	estion(s)	Please tell us abou	t your experien	ce.			•
		Overall Top Box (Question	Select					*
		Additional Revie	ew Fields	By submitting feed	back, you grant	Reputation.com and {{loca	tion-name}} the right	to publish or share the res	*

Poznámka: Změny se ukládají během práce. V případě potřeby se obraťte na podporu a požádejte o pomoc s vlastním bodováním a vlastnostmi žádosti.

 Kliknutím na ikonu oka můžete zobrazit náhled průzkumu a provedených změn.



Průzkum tras a podmíněné viditelnosti

Průběh průzkumu a podmíněná viditelnost poskytují neuvěřitelnou flexibilitu při vytváření průzkumů na základě podmínek. U jednotlivých otázek v dotazníku nebo na úrovni stránky můžete použít trasování a viditelnost.

Ve výchozím nastavení se otázky a stránky v rámci průzkumu zobrazují v pořadí, v jakém jsou uvedeny. Tato funkce umožňuje přeskakovat na jiné části průzkumu. Po přeskočení pokračuje průzkum v uvedeném pořadí, pokud není na místo přistání použita podmíněná viditelnost nebo dodatečné trasování.

Vlastnost	Popis	Příklad	
	Určete, kam se na základě odpovědi má účastník v průzkumu posunout. Respondenti jsou podle svých odpovědí přesměrováni na jinou stránku spíše než na konkrétní otázku.		
Přesměrov ání	Poznámka: Díky nástroji přesměrování můžete spravovat počty určitých odpovědí, které obdržíte. Například pokud chcete, aby se vaše data zaměřila na záporné komentáře, nastavte pravidlo přesměrování tak, aby se počet nebo procentuální podíl osob, které udělí kladné hodnocení, přemístil na stránku s poděkováním.	Pokud odpověď zní, odeslat [<u>počet/procento]</u> respondentů na stránku otázky	
	Určete, zda chcete otázku zobrazit/skrýt na základě podmínek (proměnné skriptu).	Tuto otázku skrýt pokud	
Podmíněná viditelnost	Viditelnost můžete nastavit i na základě statických preferencí. "Skryté" se často používá proto, aby se do výsledků zapracovala i skrytá data respondentů, například jméno a e-mail.	jsou hodnoty u otázky >, NEBO otázky <	



Způsob nastavení přesměrování

- 1. Klikněte na otázku, k níž chcete použít přesměrování.
- 2. Kliknutím na rámeček můžete podmíněně přeskočit na stránku nebo otázku na základě sady pravidel.

Rating		• • •
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 🔻
Pathing	Click on a star to set a rating.	
		🗸 Done

3. Nastavením pravidla můžete nasměrovat určitý počet nebo procentuální podíl osob na další otázku nebo stránku.

Please rate your vis	sit.		Inse	rt Variable 🝷
Click on a star to se	et a rating.			
lf answer is	to	send	of respondents to)
1	5	100	Than 🔻 Th	nan 👻 🛛 🗙
🕀 Add Path		Add Percent	tage Rule Th	anks for the 🔹
			Re	eview Sites

4. Klikněte na tlačítko Hotovo.



Způsob použití podmíněné viditelnosti

- 1. Klikněte na tři tečky u otázky, pro kterou chcete použít podmíněnou viditelnost.
- 2. Klikněte na možnost Upravit viditelnost otázky.
- **3.** Vyberte z následujících možností: Zobrazené, Skryté, Podmíněně skryté a Podmíněně zobrazené.

Edit Conditional Visibility	×
Visibility	
Shown	-
Shown	~
Hidden	
Conditionally Hidden	
Conditionally Shown	

- **4.** Pomocí filtrů (nebo podmínek) můžete další otázku skrýt nebo zobrazit, pokud zákazník odpoví určitým způsobem.
 - a. Při nastavení viditelnosti na "Podmíněně skryté" nebo "Podmíněně zobrazené" musíte zadat podmínku ve formě výrazu, který musí obsahovat alespoň toto:

Proměnné	Operátor	Hodnota
Proměnné jsou kódové odkazy na otázky. Klikněte na tlačítko Open Scripting Variables adn Values (Otevřít skriptovací proměnné a hodnoty) a vyhledejte proměnnou, kterou chcete použít.	Operátory definují logický zápis, který se má použít, například > < = NEBO A NE OBSAHUJE. Řetězce uzavírejte do jednoduchých uvozovek.	Hodnota označuje vstup pro vybranou proměnnou.

kód zadejte na kartě Rozšířené nebo použijte nástroj pro tvorbu sad filtrů na kartě Základní.

lisibility					
Conditionally Shown					
Advanced Basic					
Filter Set 1 🗸					
Please rate your visit.	•	is less than or 🖓	3	•	i
\oplus Add Filter		Filter			
Add Filter Set		is greater than or equals			
		is less than			
		is less than or 🗹 equals		Cancel	Done

https://bit.ly/rep-guides

5. Klikněte na tlačítko Hotovo. Modul otázky se zobrazí, když je použita podmíněná viditelnost.

Comment		Conditional Visibility	•••
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variabl	le 🔻
5 Response box lines	Enter optional subtext		
	Type your comments here		
🗆 Validate answer			
🗆 PII Field			
		V Dor	ne

Nejběžnější technikou směrování je zahájení celkového pozitivního nebo negativního toku z vlastní šablony požadavku. Výchozí otázku pro přesměrování můžete buď zanést přímo do e-mailové žádosti, případně přidejte výchozí otázku pro přesměrování do průzkumu.

V každém případě se doporučuje používat typy otázek Hodnocení hvězdičkami nebo NPS, pokud je vaším cílem vyvolat počáteční pozitivní/negativní tok.

Poznámka: Kliknutím na tři tečky na úrovn na stránku nebo Upravit viditelnost strán stránky na d	i stránky můžete Upravit přeskočení ky a přesměrovat respondenty z jedné ruhou.
Chcete-li použít přesměrování na úrovni s	stránky, nesmí být u žádných otázek
Page 1 🖉	• 50
	Move Up
	Move Down
Rating	Edit Page Jump
	Edit Page Visibility
	Duplicate



Typy otázek

Můžete vytvářet průzkumy s následujícími typy otázek:

Тур	Příklad		
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Not Likely		
Hodnocení	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Poor Excellent		
Zvolit jednu	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection		
Zvolit mnoho	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
Datum	When did you attend our facility?		
Rozevírací nabídka	Which of the following do you prefer? Select one.		



Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

Тур	Příklad			
Zvolit jednu mřížku	Please state your opinion on the scale below.			
	One response required per row.			
	Poor Fair Good Excellent N/A			
	Quality O O O O			
	Value O O O O			
	Selection O O O O			
Zvolit mnoho mřížek	Please state your opinion on the scale below.			
IIIIZCK				
	Breakfast Lunch Dinner Snack			
	Apple			
	Banana			
	Orange			
Komentář	Please tell us about your experience.			
	Type your comments here			
Podmínky služby				
,	☐ By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.			
Nadpis	We want to hear about your			
	experience!			
	Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.			

Тур	Příklad		
Obrázek	Url Upload		
Štítek	Customer Service Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.		
HTML	<h3 class="text-center">Custom HTML</h3>		
Nahrát soubor	Upload a file Insert Variable ~ Required Enter optional subtext Validate answer File U ~ PII Field		
E-mail respondenta*	What is your email? * Type your email here		
Jméno respondenta*	What is your name? * Type your name here		
Telefon respondenta*	What is your phone number? * +1 Type your phone here		
Anonymita respondenta	Submit my response anonymously		

Poznámka: *Tyto otázky se často vkládají jako "Skryté" (Podmíněná viditelnost = Skryté), aby se do výsledků promítly skryté údaje respondenta.



Stránka s poděkováním

Připojte zprávu s poděkováním účastníkům průzkumu, kteří se dostali až na konec. Ve výchozím nastavení obsahují nové průzkumy na stránce s poděkováním oddíl s nadpisem a stránkami s recenzemi. Ty lze přizpůsobit, ale lze je také odstranit.

Stránky s recenzemi

Stránky s recenzemi umožňují následující úpravy:

 Platforma vybírá zdroje: Zaškrtnutím políčka Automatický výběr zdrojů umožníte platformě vybrat weby s recenzemi, které má zahrnout. Zaškrtněte políčko vedle konkrétních webů, které chcete vyloučit z automatického výběru zdrojů.

Review	/ Sites			D
✓ Automatic Source Selection	Select the sources Check all Uncheck Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	s to exclude from aut all Google BBB G2 RateMDs	omatic source selection. MD.com ZocDoc HealthGrades One	

 Zvoleny konkrétní zdroje: Zrušte zaškrtnutí políčka Automatický výběr zdrojů a vyberte zdroje, které se mohou zobrazit na stránce Poděkování. Zaškrtněte políčko vedle konkrétních stránek, které chcete zahrnout.

Review	/ Sites		
□ Automatic	Select the sources	s that can show.	
Source Selection	Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	□ Google □ BBB □ G2 □ RateMDs	□ MD.com □ ZocDoc □ HealthGrades
			🗸 Done



Jednoduché průzkumy

Jednoduché průzkumy jsou šablony žádostí o recenzi, které také žádají o zpětnou vazbu od první strany.

Chcete-li žádat o zpětnou vazbu zákazníků pomocí jednoduchých průzkumů, klikněte na položku **Žádosti** v levé nabídce navigace, pak klikněte na možnost **Hromadné žádosti.** Volbou z dostupných šablon pro výchozí žádosti můžete jednoduchý průzkum přizpůsobit vašim potřebám.

V jeden okamžik bylo běžné, že společnosti praktikovaly třídění recenzí, tj. žádaly zákazníky s kladnými zkušenostmi o napsání veřejných recenzí. Jde však o velice kontroverzní postup, protože je klamavé představovat on-line nadhodnocená hodnocení a záporné recenze kompenzovat tím, že je zahrnete těmi kladnými.

Platforma Reputation z tohoto důvodu již nepodporuje třídění recenzí.

Na konci jednoduchého průběhu průzkumu (bez ohledu na zvolenou šablonu) je spotřebiteli nabídnuta možnost zkopírovat zpětnou vazbu z průzkumu do recenze třetí strany a zveřejnit ji. V nastavení požadavku můžete zvolit, které možnosti webu pro hodnocení jsou k dispozici.

Un-check sites below to exclude those sites from requests.		
DocSpot	V Facebook	🗌 Glassdoor
Google	🖑 LinkedIn	🗌 Survey

Spotřebitelé, kteří si jako možnost žádosti zvolí Google, nebudou nuceni do formuláře kopírovat/vkládat svou zpětnou vazbu. Místo toho jsou hodnocení a komentáře automaticky zachyceny z průzkumu a vyplněny v poli pro recenze Google, které je odesláno přímo společnosti Google z platformy Reputation. Při odesílání z naší platformy (na rozdíl od odesílání recenzenta do systému Google) se zlepšuje možnost přiřadit recenze k požadavkům. Jde také o zkrácení o jeden krok pro recenzenta, což pomáhá konverzím.

Poznámka: Hodnocení vygenerovaná z jednoduchých dotazníků můžete volitelně publikovat na stránce syndikace **Moje Reputation**. Přejděte na **Nastavení správce** a klikněte na položku **Syndikace**.



Konverzační průzkumy

Shromažďujte velké objemy krátké a rychlé zpětné vazby pomocí průzkumů za použití textových zpráv.

Nástroj pro tvorbu průzkumu umožňuje zadat otázky, ze kterých se průzkum skládá. Můžete také zadat směrování a podmíněnou viditelnost. Až budete připraveni, můžete si průběh průzkumu vyzkoušet na vlastním mobilním zařízení.

Poznámka: Na stránce 12 najdete další tipy ohledně strategie průzkumů a popis typů otázek při tvorbě průzkumu.

Vytvoření konverzačního průzkumu:

- 1. Na platformě klikněte na možnost **Průzkumy > Všechny průzkumy**.
- 2. Klikněte na Vytvořit průzkum.
- 3. Na kartě Konverzace klikněte na Prázdný průzkum > Vytvořit.



Poznámka: Můžete si také vybrat, zda chcete začít s předem připravenou šablonou, pokud je k dispozici.



- 4. Nastavte Název průzkumu (např. "Vaše iniciály konverzační").
- 5. Kliknutím uvnitř otázky Hodnocení zobrazíte její vlastnosti.

Rating		0 0 0
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
	Click on a star to set a rating.	
	Enter an optional response for a positive rating	
	Enter an optional response for a neutral rating	
	Enter an optional response for a negative rating	

- **6.** Zadejte volitelné odpovědi pro kladné, neutrální a záporné hodnocení. Tyto odpovědi budou podmíněně připojeny k dalšímu prvku odpovědi v průzkumu:
 - Pozitivní: Jsme rádi, že jste měli skvělou zkušenost!
 - Neutrální: Mrzí nás, že vaše nedávná zkušenost nebyla tak výjimečná.
 - Negativní: Mrzí nás, že vaše zkušenost nebyla pozitivní.
- 7. Kliknutím na tlačítko Hotovo zavřete vlastnosti otázky.
- 8. Pod otázkou na hodnocení klikněte na Přidat otázku > Komentář.
- 9. Klikněte na Komentář a rozšiřte vlastnosti.

Comment		000
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 👻
5 Response box	Enter optional subtext	
lines	Enter an optional response	
□ Validate answer	Type your comments here	
🗆 PII Field		

10. Změňte text otázky na: "Co můžeme při vaší příští návštěvě udělat lépe?"

Poznámka: Tuto otázku zobrazíme ihned po odpovědi zákazníka na hodnocení. Pokud chcete zobrazit různé otázky s komentáři v závislosti na hodnotě zadaného hodnocení, zkuste kliknout na tři tečky a experimentovat s podmíněnou viditelností.

11. Kliknutím na tlačítko Hotovo zavřete vlastnosti otázky.



12. Kliknutím na otázku v Záhlaví změníte slovní spojení na: "Děkujeme za vaši zpětnou vazbu."

Heading		0.0
We want to hear about your experience!	Insert Variable 👻	
Please take a minute to rate our service and tell us about your	recent visit.	
		🗸 Done

- 13. Klikněte na Přidat otázku > Stránky s recenzemi.
- 14. Klikněte na otázku v části Stránky s recenzemi. Zrušte zaškrtnutí políčka Automatický výběr zdroje a vyberte možnost Google a další stránku s recenzemi. Po dokončení klikněte na tlačítko Hotovo.

Review Sites				
Automatic	Select the sources that	t can show.		
Source	Check all Uncheck all			
Selection	Glassdoor	🗹 Google	MD.com	
	DocSpot	BBB	ZocDoc	
	Indeed	🗆 G2	HealthGrades	
	Facebook	RateMDs		
				✓ Done

15. V horní části návrháře průzkumu klikněte na tlačítko Nastavení.



16. Nastavte Stav průzkumu na Aktivní.



17. Klikněte na Save (Uložit).



18. Klikněte na Request (Žádost) v horní části tvůrce průzkmu. Z rozbalovacího menu vyberte šablony, které budete v průzkumu rozesílat. Tím zprovozníte u zasílání žádostí možnost vybrat konverzační průzkum.

F	Request
5	Select request template(s) that will be used with the survey
	Select
	Tenant Templates
C	Appointment Follow-up
	Conv Survey
	Conversational Survey

19. Z karty Žádosti (na hlavní nabídce navigace na levé straně) klikněte na položku **Rychlá žádost**.

Poznámka: Žádosti o konverzační průzkum můžete podat i hromadně. Na stránce 19 najdete další informace o rozesílání hromadných žádostí.

- 20. Klikněte na kartu Konverzační průzkum.
- Do pole Umístění zadejte místo, které chcete pro požadavek použít (např. "BDP – Uptown").
- 22. Zadejte své jméno a telefonní číslo.

Conversational Survey
ocation:
IDP - Uptown
ustomer Name:
e.g. John Smith
hone Number:
emplate:
SMS Survey Invitation
Skip the request template

23. V rozbalovacím seznamu Šablona vyberte šablonu určenou pro konverzační průzkumy.

Poznámka: Pro konverzační průzkum neexistují žádné systémové šablony, takže je třeba vytvořit šablonu pro váš účet.



24. V rozbalovacím seznamu Šablona průzkumu vyberte právě navržený průzkum.

Survey Template:	
Select	•
Hide advanced options	
Dynamic Fields:	
Custom Variables	~
* recipient-name:	>
Review Sites: Reputation.com inserted Manually inserted	
Un-check sites below to exclude those sites from request	s.
DocSpot	✓ Facebook
✓ Glassdoor	✓ Google
✓ LinkedIn	Survey

25. Klikněte na Odeslat SMS.

Poznámka: Klikněte na Test a zobrazte, jak bude SMS vypadat. Výsledky se neukládají, ale s funkcí zprávy nelze pracovat. Kliknutím na položku Odeslat SMS obdržíte textovou zprávu a zjistíte postup.



Zobrazení výsledků průzkumu

Na kartě Průzkumy se zobrazují výsledky průzkumů z průzkumů první strany odeslaných vaší společností.

Všechny průzkumy vytvořené na kartě Průzkumy se zobrazí v zobrazení Všechny průzkumy v Zobrazení karet nebo v Zobrazení seznamu.



Poznámka: V nastavení přehledu průzkumu musí být uvedeno hodnocení nebo otázka NPS

Statistiky

Stat	Popis
Odesláno	Počet e-mailových a/nebo SMS požadavků odeslaných z určené šablony. Při navrhování průzkumu vyberte šablonu (šablony), kterou chcete přiřadit ke každému průzkumu, v části Nastavení požadavku .
Spuštěno	Počet otevření průzkumu v prohlížeči. To zahrnuje i náhled průzkumu.
Dokončeno	Počet dokončených, předložených průzkumů.

Výsledky

Kliknutím na ikonu **Výsledky** zobrazíte souhrnné výsledky, výsledky hodnocení (v případě potřeby) a podrobné výsledky vybraného průzkumu. K omezení zobrazených údajů použijte filtry horního řádku.

Shrnutí

Na kartě Souhrn výsledků jsou graficky znázorněny celkové výsledky. Výsledky jsou seskupeny podle:

- Celkové NPS / Celkové hodnocení možnost třídění podle času nebo místa (vše, 10 nejlepších, 10 nejhorších). Přepínání mezi NPS a hodnocením.
- Otázka Grafy se liší podle typu otázky.
- Vlastnosti zjišťování dodatečná vykazovaná metadata určená v době návrhu zjišťování.

Kartu Souhrn můžete filtrovat kliknutím na grafy v sekci otázek nebo pomocí možnosti Další filtry v horní části stránky, abyste se mohli hlouběji ponořit do výsledků a trendů konkrétních odpovědí.

Kliknutím na tlačítko **Uložit zobrazení** uložíte kopii filtrované karty Souhrn pro budoucí použití v rozbalovacím seznamu Zobrazení.



Hodnocení

Po kliknutí na výsledky průzkumu můžete kliknutím na položku **Hodnocení** proniknout hlouběji do zpětné vazby zákazníka.

Computed Score	
Empathy	
Enter optional description	
Set custom scale default is 0 to 5	
Enter the Groovy DSL script below.	
if (sq21.contains('o22')) a=100	
<pre>else if (sq21.contains('o23')) a=75</pre>	
else if (sq21.contains('o24')) a=50	
<pre>else if (sq21.contains('o25')) a=25</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o26')) a=0</pre>	
else a = null	
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return nu	111

Poznámka: Hodnocení zákazníka musí být do průzkumu zapracováno během procesu návrhu.



Detaily

Prohlížejte si jednotlivé příspěvky do průzkumu a odpovídejte zákazníkům.



Kanál výsledků

Výsledky průzkumu můžete zobrazit způsobem, který je pro vás nejsmysluplnější, například filtrování dat průzkumu podle data, lokality, vedlejší značky nebo názoru.

STATE		СІТҮ		LOCATION	
All	•	All	•	All	•
ZONE		BRAND		DATE RANGE	
All	•	All	•	Last year	•

Tyto vizualizace se dynamicky aktualizují podle nastavených filtrů, což vám umožňuje zvýrazňovat důležitá témata zpětné vazby lépe než text nebo data z tabulky. Vybírat můžete z tabulek Hodnocení v čase, Dokončených/zodpovězených průzkumů nebo NPS v čase.



Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

Správce výsledků

Správce výsledků průzkumu umožňuje zobrazit všechny odpovědi v jednom zobrazení pro analýzu. Data průzkumu můžete filtrovat a uložit jako vlastní zobrazení pro snadný přístup. Můžete například chtít filtrovat odpovědi, které mají hodnotu NPS < 3 a kategorii = Parkování.

Použití Správce výsledků:

- 1. V nabídce Průzkumy klikněte na položku Results Manager (Správce výsledků).
- 2. Z rozevírací nabídky Průzkumy zvolte průzkum, který chcete spravovat. (Vždy můžete zvolit jen jeden).
- 3. Kliknutím na **More Filters** (Další filtry) můžete filtrovat výsledky podle otázky / hodnoty průzkumu.
- **4.** Kliknutím na tlačítko **Edit Columns** (Upravit sloupce) můžete přizpůsobit údaje na obrazovce zobrazené ve výsledcích.
- 5. Kliknutím na tři tečky můžete zprávu stáhnout jako CSV nebo naplánovat její pravidelné doručování.

Poznámka: Na Ovládacím panelu průzkumu můžete také zobrazit celkové hodnocení NPS, trend hodnocení NPS, metriky stavu průzkumu a snímek komentářů ve všech průzkumech.



Výpočty hodnocení NPS

Net Promoter Score (NPS) je index v rozmezí od -100 do 100, který měří ochotu zákazníků doporučit vaše produkty a služby ostatním.



Toto skóre vychází z následujícího typu otázek průzkumu, které jsou barevně odlišeny podle následujících popisů:

Zákazníci, kteří vám dají známku 6 nebo nižší, jsou odpůrci.

Zákazníci, kteří vám dají známku 7 nebo 8, jsou pasivní.



Zákazníci, kteří vám dají známku 9 nebo 10, jsou příznivci.

Pro výpočet NPS systém odečte procento odpůrců od procenta příznivců. Pokud tedy 50 % respondentů bylo příznivců a 10 % odpůrců, vaše skóre Net Promoter je 40.





Použití vlastního hodnocení

Vlastní hodnocení průzkumu umožňuje restrukturalizovat odpovědi v průzkumu a vytvořit vlastní mechanismus hodnocení výsledků. Výpočty pro vlastní hodnocení se tvoří pomocí skriptů Groovy DSL (níže je uveden příklad syntaxe).

Vytvořme vlastní bodování pro následující scénář. Přiřaďte k následujícím dvěma otázkám neveřejné bodování. Na základě průměru těchto individuálních bodování pak vytvořte celkové hodnocení "Superstar mezi zaměstnanci". Jakmile získáte výsledky, můžete si sestavit žebříček nejlepších lokalit pro každé hodnocení.

Upozornění! Pokud přidáváte hodnocení do živého průzkumu, nemůžete skripty upravovat po opuštění návrháře průzkumu.

Vytvoření vlastního hodnocení:

- Na kartě Průzkumy > Všechny průzkumy klikněte na tlačítko Edit (Upravit) vedle průzkumu, na který chcete použít hodnocení.
- 2. V okně Návrhář průzkumu klikněte na kartu Scores (Hodnocení).
- 3. Klikněte na možnost Přidat hodnocení.

Ve skriptovacím poli se zobrazí výchozí skript: return sq19

- **4.** Zadejte štítek s hodnocením. V našem příkladu bude první hodnocení za otázku Empatie.
- 5. V horní části skriptu rozbalte odkaz Proměnné dostupné pro skriptování jsou.

Všechny dostupné proměnné a hodnoty v rámci průzkumu jsou uvedeny v seznamu, na který můžete ve svém skriptu odkázat. Protože naše otázka o empatii je první otázkou v dotazníku, začneme odkazem na sq19 (proměnná) a všechny její možné hodnoty (o20, o21, o22, o23, o24).



6. Upravte skript na následující, kde "a" je proměnná přiřazená hodnocení Empatie:

```
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
```

if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null

Poznámka: Konečné skóre může mít vlastní stupnici, ale ve výchozím nastavení je 0-5. V příkladu je použito bodové hodnocení 0-100 bodů pro účely zobrazení syntaxe výpočtu. To je užitečné, pokud mají otázky na výběr 3, 4 nebo 5 možností a potřebujete je převést na běžnou stupnici.

7. Klikněte na Test.

V okně Test vypočtené otázky jsou pro vás vygenerovány náhodně vybrané odpovědi/hodnoty dotazníku. Pokud ve skriptu nejsou žádné chyby, výsledky testu by měly vrátit skóre založené na náhodně zvolené hodnotě. Kliknutím na tlačítko Znovu otestovat vygenerujte nové náhodné hodnoty a zajistěte, aby se skóre odpovídajícím způsobem aktualizovalo.

- 8. Kliknutím na tlačítko Done (Hotovo) se vrátíte na stránku Skript.
- 9. Klikněte na možnost Přidat hodnocení.
- **10.** Zopakujte výše uvedené kroky a vytvořte další skóre pro **Komunikaci** pomocí následujícího skriptu, kde "b" je proměnná přiřazená pro skóre **Komunikace**:

```
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
```

if (b!=null)return Math.round(b/20 * 10)/10 else return null

11. Klikněte na možnost Přidat hodnocení.



12. Zopakováním výše uvedených kroků vytvoříte další hodnocení pro Superstar mezi zaměstnanci, které zprůměruje hodnocení Empatie a Komunikace:

```
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o28')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
return ((Math.round((a+b)/20 * 10)/10)/2
```

13. Klikněte na Save (Uložit).

Poznámka: Při příštím vyplnění dotazníku budou do výsledků zahrnuty informace o hodnocení.

 Vraťte se na kartu Průzkumy > Všechny průzkumy a klikněte na tlačítko Výsledky u právě upraveného průzkumu.

🖹 Visi	Sisit + Total Experience				
Active	Regular	Created Jun 29, 2022			
*	4.4	Ĺ	NPS 60		
	0 Sent	24 Started	21 Completed		
Lee Results 🔍 Preview					

15. Klikněte na kartu Scores (Hodnocení).







Review Booster

Rychleji vytvářejte větší objemy recenzí, abyste byli více vybíráni.

Aplikace Review Booster využívá integraci API s nejlepšími weby s recenzemi a zjednodušuje proces přeměny zpětné vazby z průzkumu první strany na veřejně dostupné recenze jedním kliknutím. Pokud se zákazníci rozhodnou nezanechat zpětnou vazbu veřejně, můžete ji použít pro hodnocení prodejců Google, Poznatky o zkušenostech a widgety na svých webových stránkách, abyste dosáhli nulového odpadu.

Review Booster pomáhá vaší společnosti:

- Zvýšit objem zpětné vazby od zákazníků.
- Umístit zpětnou vazbu na stránky s recenzemi, do placených reklam Google nebo na vlastní webové stránky.
- Zvýšit míru konverze zákazníků v placené reklamě.

Zkušenosti s průzkumem

Prvním krokem nástroje Review Booster je rozeslání průzkumů vašim zákazníkům, abyste získali jejich zpětnou vazbu o vaší firmě. Zde je příklad, jak vypadá proces průzkumu z pohledu zákazníka.

1. Zachyťte zpětnou vazbu od zákazníků.

- Průzkum zachycuje přinejmenším hodnocení a komentář.
- Průzkumy mohou být tradiční (zasílané e-mailem nebo SMS) nebo konverzační (pouze SMS).
- Pro zveřejnění zpětné vazby musí zákazník zaškrtnout políčko Všeobecné obchodní podmínky.
- Po odeslání jsou výsledky průzkumu k dispozici na kartě Průzkumy > Kanál výsledků a také k analýze na kartě Zkušenosti.

2. Nabídněte sdílení zpětné vazby jako recenze.

- Konfigurace možností místa pro prohlížení v návrhu průzkumu.
- Služby Google, Trip Advisor a DealerRater jsou v současné době dostupné pro nástroj Review Booster prostřednictvím soukromých rozhraní API.



3. Přesměrujte zákazníka na příslušný tok.

Ano (Sdílet on-line): Pokud klikne na Ano a chce sdílet zpětnou vazbu, hvězdičkové hodnocení a komentář, který již zadal do průzkumu, automaticky se vyplní rámeček recenze, takže zákazník již nemusí svou zpětnou vazbu znovu zadávat.

• Zákazník potvrdí odeslání recenze.

Ne (Nesdílet on-line): Pokud nechce zveřejnit svou zpětnou vazbu jako recenzi, bude přesměrován na stránku s poděkováním a získá možnost zkopírovat svou zpětnou vazbu za účelem sdílení na dalších stránkách s recenzemi.

Využití veškeré zpětné vazby

Dalším krokem Review Booster je využití veškeré zpětné vazby ve prospěch vašeho podnikání.

Pokud se zákazník nerozhodl sdílet zpětnou vazbu jako recenzi, můžete ji stále sdílet prostřednictvím hodnocení prodejců Google nebo streamováním do widgetu průzkumu s podporou SEO na svých webových stránkách. Bude samozřejmě vždy k dispozici i interně pro vás.

Hodnocení prodejců Google

Hodnocení prodejců Google (GSR) je rozšíření Google Ads, které automaticky zobrazuje průměrné hodnocení vaší společnosti spolu s reklamou. Společnost Google tvrdí, že reklamy s GSR dosahují o 17 % vyšší míry prokliknutí (CTR) než tytéž reklamy bez hodnocení. Za rozšíření se neplatí, pouze za kliknutí na reklamu, jak to Google běžně dělá.

Chcete-li využívat službu GSR, musíte být zákazníkem služby Google AdWords. Kromě toho, abyste měli hodnocení prodejce:

- Musíte mít alespoň 150 autentických, transakcemi ověřených recenzí za období 12 měsíců.
- Aby se zobrazilo celkové skóre, musí být vyšší než 3,5 hvězdičky.
- Zdroj recenzí musí být jedním z přibližně 15-20 systémů recenzí schválených společností Google.



Widgety pro průzkum

Zvyšte viditelnost hodnocení průzkumu přímo na svých webových stránkách. Zveřejňování dynamických hodnocení založených na kritériích na vašich webových stránkách prostřednictvím widgetů pro průzkum umožňuje potenciálním zákazníkům získat přehled o tom, co o vaší firmě říkají ostatní zákazníci.

Streamování průzkumů první strany může také pomoci vašemu webu získat vyšší pozici ve vyhledávání.

Začátek práce s prvkem Review Booster

Spuštění aplikace Review Booster je rychlé a snadné! Spolupracujte se svým manažerem implementace nebo manažerem pro úspěch zákazníků na:

- Navrhněte vlastní průzkum.
- Vytvořte šablonu žádosti o průzkum.
- Nasazení průzkumů prostřednictvím platformy: Rychlý požadavek, Hromadné nahrávání, Konverzační průzkum nebo Integrace
- Navrhněte si své widgety a přidejte je na své webové stránky.

Poznámka: Na stránce 45 najdete informace o widgetech pro vytváření průzkumů.



Odpovědi na průzkumy

Na kartě Průzkumy se zobrazuje výsledek průzkumů první strany odeslaných vaší společností.

Karta **Kanál výsledků** vám umožňuje sledovat vaše data průzkumu i spravovat a odpovídat na odeslané průzkumy.

Upozornění! Pro odpovědi jsou nezbytné identifikační údaje. Pouze průzkumy obsahující e-mailovou adresu a telefonní čísla respondenta nebo průzkumy vysílané na widget mohou odesílat odpověď z platformy.

Filtry

Filtry horního řádku ovlivňují data zobrazená na kartě. Sekundární filtry se použijí při kliknutí na data interaktivního grafu.

Na kartě se zobrazí všechny výsledky ze všech průzkumů, které byly aktivní ve zvolené době. Chcete-li filtrovat výsledky podle průzkumu, použijte filtr **Typ průzkumu** pod tabulkami.



Filtrujte průzkumy tak, aby se zobrazovaly pouze:

Označené průzkumy

Aktualizované průzkumy

Nepřečtené průzkumy

Průzkumy, které mají komentáře (vynechat hodnocení bez komentářů)

Průzkumy seřaďte podle:

- První nejnovější
- První nejstarší
- První pozitivní
- První negativní

Počet slov (vzestupně)

Počet slov (sestupně)



Průměrné hodnocení

Část Průměrné hodnocení obsahuje tři hlavní části. Kliknutím na některý z odkazů v části Průměrné hodnocení filtrujete graf a seznam výsledků.

- Hodnocení hvězdičkami Průměr všech hvězdičkových hodnocení vybraných filtrů (celkový počet dělený počtem položek ve výběru). Stupnice hodnocení je 1-5 s přesností na jedno desetinné místo. Do této metriky jsou zahrnuty pouze průzkumy s otázkou na hodnocení hvězdičkami.
- Názor Procento pozitivních (≥ 4), neutrálních
 (3) a negativních (≤ 2) průzkumů
- Ukončené průzkumy Počet průzkumů, na které vaše společnost odpověděla nebo které zůstaly bez odpovědi.

Average Star Rating						
4.5 /5						
C N	CN/	0.0%				
0% Negative	Neutral	Positive				
View	View	View				
Completed Surveys						
Responded	0 (0%)	View				
Unresponded	181 (100%) View				

Grafy

Část Grafy obsahuje až tři grafy. Kliknutím na některý ze sloupců v části s grafy vyfiltrujete graf a seznam průzkumů.

Hodnocení v průběhu času

Zobrazte si průměrné hodnocení za vybrané časové období. Do této metriky jsou zahrnuty pouze průzkumy s otázkou na hodnocení hvězdičkami.



Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

Vyplněné/zodpovězené průzkumy

Zobrazte si celkový počet průzkumů rozdělený podle respondentů a nereagujících respondentů za zvolené časové období.



NPS v průběhu času

Zobrazte si hodnocení NPS za vybrané časové období. Do této metriky jsou zahrnuty pouze průzkumy s otázkou NPS.





Výsledky průzkumu

V části Průzkumy se zobrazí všechna podání pro vybrané filtry nebo výběry grafů. Podání se zobrazují téměř v reálném čase. Ve výchozím nastavení jsou všechna podání zobrazena a seřazena podle možnosti První nejnovější. Každá recenze obsahuje následující součásti:

Položka	Popis	
Survey	Název provedeného průzkumu.	
BDP – Město	Název lokality, se kterou je průzkum spojen.	
Laura R	Respondent průzkumu (jméno a e-mailová adresa nebo telefonní číslo).	
্দ্য Responded	Stav odpovědi (je-li k dispozici). Mezi Možnosti stavu patří: Přečteno, Označeno příznakem, Zodpovězeno, Přeposláno, Sdíleno nebo Zveřejněno. Stav odpovědi můžete změnit odesláním odpovědi (automaticky) nebo ručním výběrem stavu ze tří teček (•••) v dotazníku.	
10	Hodnocení NPS zvolené respondentem. Hodnocení NPS se použije pouze v případě, že průzkum obsahuje otázku NPS.	
**** 4.0/5	Hodnocení hvězdičkami zvolené respondentem, za kterým následuje datum odeslání dotazníku. Hodnocení hvězdičkami se použije pouze v případě, že průzkum obsahuje otázku na hodnocení.	
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Komentáře respondenta. Komentáře jsou použitelné pouze v případě, že průzkum obsahuje otázku na komentáře.	
Otázky v průzkumu	Další otázky a odpovědi z průzkumu.	
Comfort / AttractivenessPeopleProfessionalismStaff	Kategorie, které popisují připomínky k hodnocení. Kategorie jsou automaticky aplikovány nástrojem datové vědy platformy. Karta Operace využívá kategorie, které vám pomohou získat další přehled o výsledcích průzkumu.	
Respond to this Survey	Odpověď v průzkumu (pokud na něj bylo odpovězeno), okno pro kontrolu odpovědí (pokud na něj nebylo odpovězeno). Odpovědi jsou zasílány e-mailem přímo příjemci průzkumu.	



Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

Možnosti pro všechny průzkumy

Chcete-li získat přístup k dalším možnostem, klikněte na tři tečky v pravém horním rohu stránky **Kanál výsledků** pod grafy. Veškeré filtry, které jsou aktuálně použity na soubor dat, zůstanou zachovány pro všechny možnosti průzkumu.

Poznámka: Při operacích vyžadujících delší dobu na zpracování velkého množství dat se může zobrazit vyskakovací okno, které umožňuje buď počkat na pokračování operace, jako např. stahování (musí zůstat na stejné obrazovce), nebo můžete být upozorněni e-mailem s odkazem na stahování (mohou se přesunout na jiné obrazovky)

Možnost	Popis	
Stáhnout PDF	Exportovat aktuální sadu dat do zprávy ve formátu PDF. Titulní stránka sestavy obsahuje logo vašeho účtu, název sestavy (Export průzkumu), vybrané časové období a vybrané lokality.	
Stáhnout CSV	Exportovat aktuální sadu dat do formátu CSV.	
Plánování	Vytvořit naplánovanou zprávu, která automaticky odešle e-mail s aktuální sadou dat jako přílohu PDF nebo CSV ostatním uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo na e-mailové adresy mimo účet. Zadejte název zprávy, frekvenci, formát a zprávu, která má být uvedena v těle e-mailu. E-maily obsahují odkaz na stažení sestavy a také odkaz na spuštění sestavy v rámci platformy, aby bylo možné pracovat s daty a přidávat přizpůsobení (dostupné pro uživatele s přihlašovacími údaji k účtu). Naplánované zprávy můžete upravit na kartě Zprávy.	
Přeposlat	Odeslat aktuální sadu dat e-mailem s přílohou PDF nebo CSV dalším uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo na e-mailové adresy mimo účet. Zadejte Předmět a Zprávu, které mají být uvedeny v těle e-mailu. E-maily obsahují odkaz na stažení sestavy a také odkaz na spuštění sestavy v rámci platformy, aby bylo možné pracovat s daty a přidávat přizpůsobení (dostupné pro uživatele s přihlašovacími údaji k účtu).	

Odpovědi z platformy

Pokud nezveřejňujete odpovědi na webu třetí strany nebo na svých webových stránkách, jsou odpovědi na průzkum zasílány e-mailem nebo SMS přímo respondentovi.

Poznámka: Pokud zákazníci obdrží průzkum textovou zprávou SMS, mohou odpovědět na průzkum také prostřednictvím SMS.

Chcete-li odpovědět na průzkum:

1. Klikněte do okna odpovědi na Průzkum.

Oblast průzkumu se rozšíří o možnosti Úvod a Podpis. Tyto možnosti zahrnují úvodní a závěrečný text pomocí předdefinovaných šablon, které pomáhají odlišit vaše odpovědi a umožňují efektivněji odpovídat. Po najetí na název makra se zobrazí náhled textu.

Select Introduction -	Select Signature	- C	
Thank you again for taking questions, please give us a	the time to let us knov call. We are always ha	v how we did! lf y ppy to help!	ou have any further
		Cancel	্ক Respond 🗢

Poznámka: Dostupné šablony lze spravovat na kartě Makra v nastavení správce.

- Vyberte jednu nebo více možností odpovědí nebo zadejte svou odpověď přímo do pole pro odpověď. Automaticky generované odpovědi můžete před odesláním upravit.
- Volitelně můžete zaškrtnout políčko Soukromé, aby odpovědi na dotazník zůstaly offline (nebyly zveřejněny ve widgetech na vašich webových stránkách). Respondent obdrží vaši odpověď e-mailem.
- **4.** Klikněte na **Odpovědět**. Odpověď je respondentovi průzkumu zaslána emailem. Stav podání se změní na "Zodpovězeno".

Poznámka: Na průzkumy můžete odpovídat také v sekci Podrobnosti v části Všechny průzkumy.



Použití vlastních parametrů URL

Zobrazte metadata ve výsledku průzkumu pomocí vlastních parametrů URL.

Pomocí přizpůsobených parametrů URL v řetězcích dotazů můžete zobrazit specifická metadata ve výsledcích průzkumu, zprávách a oznámeních.

Řetězec dotazu umožňuje předávat informace platformě Reputation připojením proměnných a hodnot na konec adresy URL průzkumu. Tyto informace o proměnných a hodnotách se zobrazují ve výsledcích jednotlivých průzkumů i ve zprávách a oznámeních. Podle toho, jaké informace chcete k výsledkům průzkumu připojit, můžete připojit jednu nebo více proměnných.

Příklady vlastních parametrů

Vlastní parametry lze použít k přidání popisných a/nebo transakčních údajů k výsledkům průzkumu.

- Popisné: Jméno zákazníka, věk, barva vlasů, výše příjmu atd.
- Transakční: Číslo transakce, obchodní/servisní zástupce, který se zákazníkem pracoval, typ transakce, číslo VIN vozu zákazníka atd.

Přidání vlastních parametrů URL:

1. Na kartě **Průzkumy > Všechny průzkumy** klikněte na tlačítko **Upravit** vedle průzkumu, na který chcete parametry použít.





- 2. Klikněte na Nastavení.
- 3. Přejděte dolů do části Proměnné. Zadejte požadované informace:
 - Název proměnné Název proměnné, která bude použita při integraci nebo nahrávání souborů. Toto není pro příjemce dotazníku viditelné.
 - Štítek proměnné Název proměnné, která se zobrazuje ve výsledcích průzkumu, zprávách a oznámeních.
 - **Typ** Typ proměnné. Možnosti zahrnují: datum nebo text.
 - OIU Zaškrtněte toto políčko, pokud mají být údaje považovány za osobní identifikační údaje. Osobní identifikační údaje jsou maskovány hvězdičkami v závislosti na oprávnění rolí k přístupu k osobním identifikačním údajům.
 - Úroveň filtru Určete, kde se proměnné zobrazí. Mezi možnosti patří: Primární (zobrazuje se na nejvyšší úrovni stránek průzkumu), Sekundární (zobrazuje se v úpravách sestavy), Žádné.

Variables	Variable Name V	ariable Label	Wha 👻 🗆 PII	How *	+
			No items		
				Cancel	✓ Save

Poznámka: U proměnných se rozlišují velká a malá písmena.

- 4. Po dokončení klikněte na ikonu plus.
- 5. Klikněte na Save (Uložit).
- 6. V průzkumu klikněte na tlačítko Save (Uložit).
- 7. Klikněte na tlačítko Vytvořit odkaz na průzkum.



- 8. Zvolte si **Firemní** nebo **Lokalita**. Pokud zvolíte možnost Lokalita, vyberte lokalitu z rozbalovacího seznamu.
- 9. Klikněte na tlačítko Kopírovat do schránky.





- **10.** V textovém editoru (např. Microsoft Word, TextEdit atd.) vložte adresu URL průzkumu.
- **11.** Přidejte svůj parametr do adresy URL v následujícím formátu:

"&property-value-" + <>=value (e.g., &property-value-requestsource=sms)



12. Připojenou adresu URL průzkumu můžete přidat do šablony dotazu v platformě nebo kamkoli jinam, kde si vyžádáte zpětnou vazbu od svých zákazníků.

Metadata se zobrazují v oddíle **Výsledky průzkumu > Podrobnosti** i v **oznámeních**, která obsahují metadata.



Vytvoření widgetu Průzkumy

Pokud je výsledkem průzkumů zvýšený počet pozitivních názorů, zvažte vytvoření widgetu Průzkumy, abyste zvýšili viditelnost těchto hodnocení přímo na svých webových stránkách. Zveřejňování dynamických hodnocení na základě kritérií na vašich webových stránkách umožňuje potenciálním zákazníkům/klientům získat přehled o tom, co o vaší firmě říkají ostatní zákazníci.

Upozornění! Chcete-li přidávat nebo upravovat widgety, musíte mít na svém účtu oprávnění správce. Pokud potřebujete pomoc, obraťte se na svého manažera pro úspěšné zákazníky nebo tým podpory Reputation.

Vyberte z následujících widgetů průzkumu:

- Hodnocení NPS Reputation
- Shrnutí průzkumu Reputation
- Průzkumy Reputation 3.0
- Vloženy průzkumy Reputation 3.0
- Tlačítko zpětné vazby průzkumu Reputation 3.0
- Průzkumy Reputation s dílčími hodnoceními

Vytvoření widgetu pro průzkumy:

- 1. V pravém horním rohu platformy klikněte na možnost Nastavení.
- 2. V levé navigaci klikněte na položku Widgets (Widgety).
- 3. Klikněte na tlačítko Přidat widget.
- **4.** V **rozbalovacím seznamu Typ klikněte na možnost** Průzkumy Reputation 3.0 (souhrn hodnocení) nebo **Recenze Reputation.**

Zobrazí se další nastavení konfigurace. Při konfiguraci nastavení se v okně náhledu automaticky zobrazí, jak bude nastavení vypadat.

- 5. Konfigurace nastavení widgetu:
 - Název Název widgetu. (Jméno se nezobrazí pro zákazníky.)
 - Úroveň Přístup k recenzím ze všech lokalit (klikněte na položku Nájemce) nebo klikněte na položku Lokalita a vyberte jednotlivé lokality, ze kterých chcete čerpat recenze. Jednotlivé lokality jsou užitečné, pokud vytváříte samostatné widgety pro webové stránky jednotlivých lokalit. Pokud potřebujete pomoc s hromadným vytvářením widgetů polohy, obraťte se na svého manažera pro úspěšné zákazníky.



- Šablony průzkumů Zaškrtněte políčko vedle každé šablony průzkumu, ze které chcete extrahovat předložené údaje. Dokud nezadáte minimální počet průzkumů, nezobrazí se žádné výsledky.
- Minimální počet průzkumů Pokud jste vybrali více než jednu šablonu průzkumu, zadejte minimální počet šablon průzkumu, které se mají použít ve fondu odpovědí.
- Limit pro koncové datum Zahrnout podání průzkumu po určitém časovém období.
- Šířka Šířka widgetu v pixelech. Nelze upravovat prostřednictvím U/I s widgety s podporou SEO.
- Výška Výška widgetu v pixelech. Nelze upravovat prostřednictvím U/I s widgety s podporou SEO.
- Barva pozadí Nastavení barvy pozadí widgetu. Výchozí barva je bílá. Nelze upravovat prostřednictvím U/I s widgety s podporou SEO.
- Barva textu Nastavení barvy písma pro text komentáře. Výchozí barva je černá.
- Pokročilé Aktivace SEO Pokud chcete vygenerovat kód widgetu pro iframe, ponechte toto políčko zaškrtnuté. Rám iframe je nejjednodušší typ widgetu na implementaci a údržbu. Zaškrtnutím tohoto políčka se místo kódu vygeneruje odkaz. Odkaz přenáší kompletní HTML proudu recenzí na vaše webové stránky pomocí standardního souboru stylů, který může váš správce webu upravit, aby mohl spravovat výšku, šířku, barvu pozadí, filtry* atd. Tento způsob implementace může vyžadovat spolupráci s produktovým týmem prostřednictvím manažera úspěchu zákazníka.

Poznámka: Pokud chcete vytvořit widget s více lokalitami na úrovni nájemce nebo pokud chcete filtrovat výsledky widgetu podle jiné vlastní vlastnosti (značka, trh atd.), můžete to provést pomocí widgetu s podporou SEO. Do výsledné adresy URL zadejte následující parametry:

&filterName=location&filterValues=001XXX,002XXX nebo

&filterName=brand&filterValues=abc.

U parametrů se rozlišují velká a malá písmena a musí být zadány přesně tak, jak je uvedeno na kartě **Filtry** na stránce správce účtu. Mezery v adrese URL jsou nahrazeny znakem %20.

6. Klikněte na Save (Uložit).

Pokud používáte kód pro iframe, zkopírujte vygenerovaný kód a odešlete jej správci webu, aby jej umístil do HTML vašeho webu. Pokud používáte možnost Aktivace SEO, vyhledejte adresu URL a načtěte výsledky přímo.

Jakmile se widget objeví na vašich stránkách, dynamicky se aktualizuje o nejnovější recenze, které splňují vaše kritéria.



Prémiové placené služby

Nechte naše odborníky z platformy prémiových placených služeb, aby pracovali za vás.

Ačkoli se snažíme, aby naše platforma byla intuitivní a účinná, chápeme, že váš čas je drahocenný; zdroje i připojení mohou být omezené. Společnost Reputation má vlastní tým odborníků, kteří jsou připraveni vám pomoci se správou vašich výpisů, optimalizací SEO a zveřejněním, vydáním a správou vašich příspěvků na sociální sítě – a také současně mohou spravovat vaše odpovědi na recenze. Díky této sadě služeb s přidanou hodnotou, které podporuje naše platforma a produkty, zaručujeme dokonalé vztahy se zákazníky. Tito odborníci vám pomohou:

- Získat data nad rámec přesnosti (spravované firemní profily)
- Maximalizovat dosah vašich firemních profilů (spravované služby pro Google)
- Zvládnout sílu sociálních médií (správa sociálních sítí)
- Značka, která se nejvíce zajímá, vyhrává (spravovaná odpověď na recenzi)



Poznámka: Ačkoli naše prémiové placené služby pokrývají mnoho řešení na platformě Reputation, nefungují u průzkumů. Kontaktujte manažera pro správu účtu a zahajte spolupráci s naším týmem strategií pro zákaznické zkušenosti na



Další zdroje

Podívejte se na naši úplnou nabídku uživatelských návodů a dozvíte se více o platformě Reputation.

- Akce
- Správce
- Sociální sítě značky
- Firemní profily
- Ovládací panely
- Zkušenost
- Doručená pošta
- Mobilní aplikace
- Stránky a lokátory

- Rep Connect
- Zprávy
- Vyžádání
- Recenze
- Sociální naslouchání
- Sada pro sociální sítě
- Průzkumy
- Widgety

