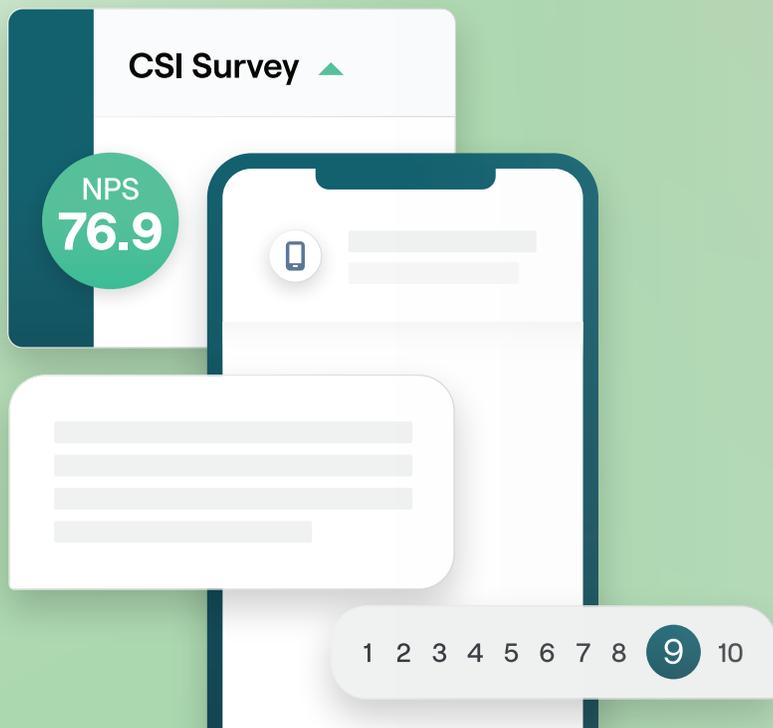


Umfragen



Inhaltsverzeichnis

I.	Umfragen Übersicht.....	2
	a. Umfrage gestalten	
	b. Arten von Umfragen	
	c. Bewertungsbooster	
	d. Umfrageergebnisse	
II.	Umfrage Checkliste	5
III.	Eine Umfrage gestalten.....	7
	a. Neue Umfragen	
	b. Pfadangabe und bedingte Sichtbarkeit der Umfrage	
	c. Fragearten	
	d. Dankesseite	
	e. Bewertungsseiten	
IV.	Einfache Umfragen.....	19
V.	Interaktive Umfragen	20
VI.	Umfrageergebnisse anzeigen	25
	a. Ergebnisse	
	b. Ergebnis-Feed	
	c. Ergebnismanager	
VII.	NPS-Score Berechnungen	29
VIII.	Benutzerdefinierte Scores verwenden	30
IX.	Bewertungs- Booster	33
	a. Umfragen zum Kundenerlebnis	
	b. Alle Bewertungen sinnvoll einsetzen	
	c. Erste Schritte mit dem Bewertungsbooster	
X.	Beantwortung von Umfragen.....	36
	a. Diagramme	
	b. Umfrageergebnisse	
	c. Von der Plattform aus antworten	
XI.	Benutzerdefinierte URL-Parameter verwenden	42
	a. Beispiele für benutzerdefinierte Parameter	
XII.	Umfragen-Widget erstellen.....	45
XIII.	Kostenpflichtige Premium-Dienste	47
XIV.	Zusätzliche Ressourcen	48

Umfragenüberblick

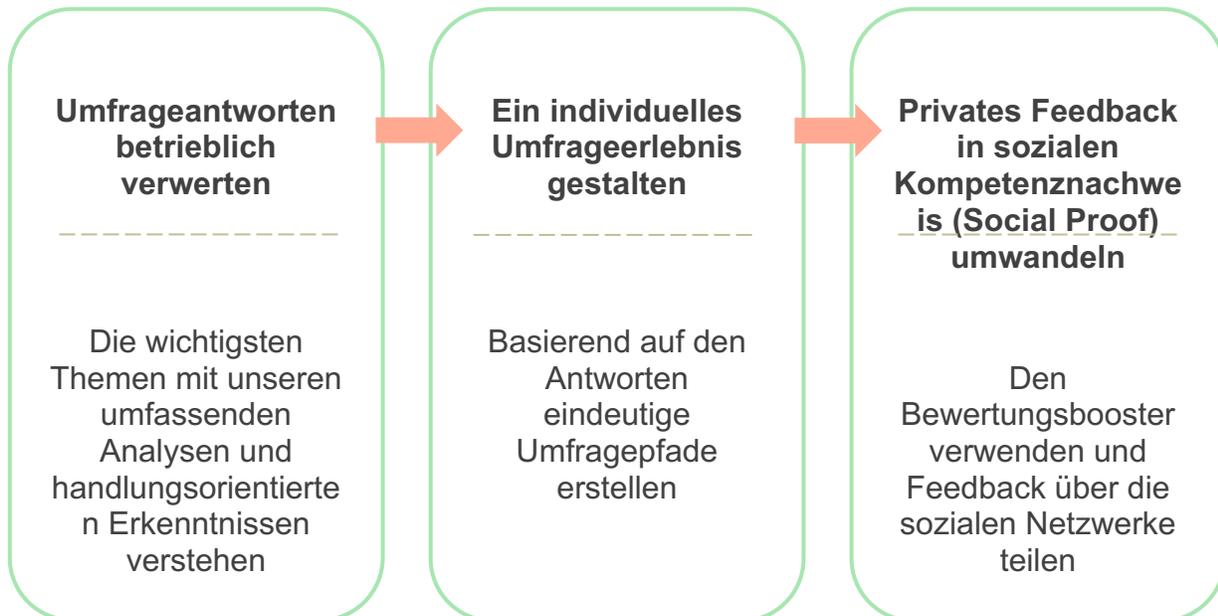
Geben Sie den Standorten das Feedback und die genauen Einblicke, die sie brauchen, um Kunden zu gewinnen, zu begeistern und zu binden.

Es gibt mehrere wertvolle Werkzeuge, die Marken in Betracht ziehen sollten, wenn sie ihr Produkt, ihren Service und das Kundenerlebnis (CX) insgesamt verbessern wollen. Die Durchführung von Kundenbefragungen ist eine gute Möglichkeit, die Wirkung Ihrer CX-Bemühungen zu messen und festzustellen, ob Sie die Erwartungen Ihrer Kunden erfüllen.

Die Registerkarte "Umfragen" innerhalb der Reputation-Plattform ermöglicht es Ihnen, kundenspezifische Umfragen zu erstellen und zu versenden, um die Leistung zu bewerten und versteckte Serviceprobleme aufzudecken, bevor sich schlechte Bewertungen auf Ihr Rating auswirken. Mit Umfragen können Sie:

Schneller Feedback einholen

Umfragen über die von den Kunden bevorzugten Kanäle bereitstellen



Umfrage gestalten

Gestaltung, Seiten und Fragen schnell und einfach konfigurieren, um eine benutzerdefinierte Umfrage zu erstellen und hohe Antwortraten per E-Mail, SMS oder an standortbasierten Kiosken zu erzielen. Sie können auch Pfadangaben, bedingte Sichtbarkeit und Seitenwechsel festlegen, benutzerdefinierte Formeln für Punktbewertungen konfigurieren und angeben, welche Fragen für die Gesamtbewertung, den NPS und die Kommentare verwendet werden sollen.

Rating ⋮

Required Please rate your visit. Insert Variable ▾

Pathing Click on a star to set a rating.

✓ Done

Einfache Umfragen

Bei einfachen Umfragen werden die Standard-Anfragemasken für "Sterne"- oder "Smiley"-Designs verwendet. Diese Vorlagen erlauben keine Anpassung der Umfrage und sind für einfache, sofort einsatzbereite Feedbackanfragen (Erstanbieter) mit nachfolgender Bewertungsanfrage (Drittanbieter) konzipiert.

Interaktive Umfragen

Interaktive Umfragen sind für eine schnelle Hin- und Her-Interaktion per SMS konzipiert, um sofortige Erkenntnisse zu gewinnen. Schnelligkeit ist entscheidend, um zu verhindern, dass negative Erlebnisse außer Kontrolle geraten.

Erstellen Sie neue interaktive Umfragen über die Registerkarte **Alle Umfragen**. Mit dem Umfragegenerator können Sie die Fragen, die Pfadangabe und die bedingte Sichtbarkeit festlegen. Sobald Sie damit fertig sind, können Sie den Ablauf der Umfrage auf Ihrem eigenen mobilen Gerät testen.

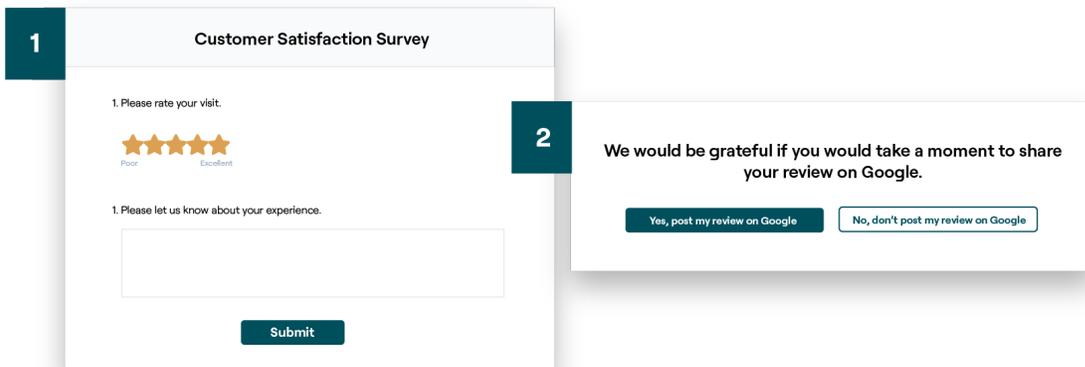
Kiosk-Umfragen

Kiosk-Umfragen sammeln Kundenfeedback unmittelbar über eine webbasierte Umfrage auf einem Tablet am Ort der persönlichen Interaktion. Solche Umfragen werden beispielsweise nach einem Arztbesuch durchgeführt, während Sie noch in der Praxis sind, oder nach dem Essen in einem Restaurant, nachdem Sie bezahlt haben.

Hinweis: Obwohl Interaktive Umfragen aufgrund der technischen Einschränkungen von Textnachrichten weniger Fragetypen anbieten, haben sie in der Regel höhere Öffnungsraten als einfache Umfragen.

Bewertungsbooster

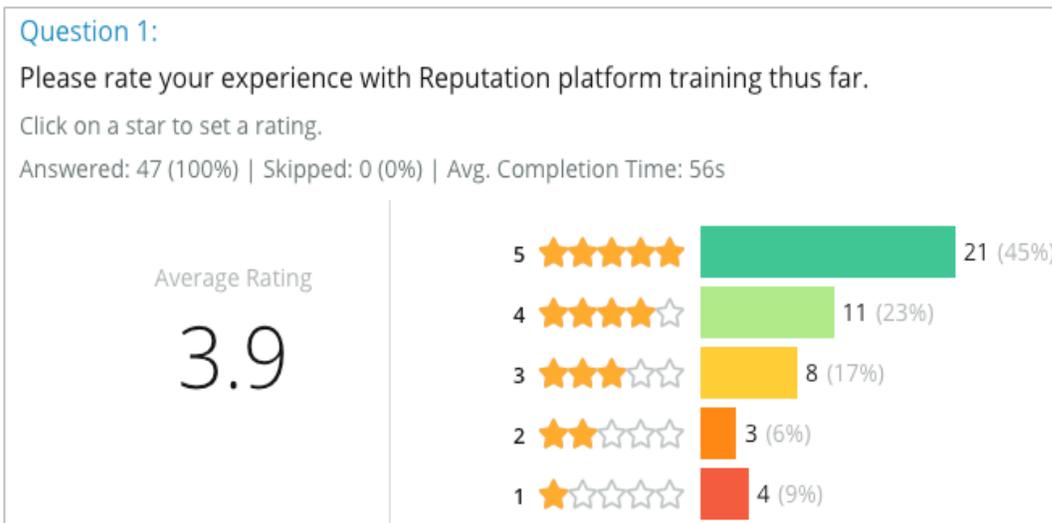
Review Booster (Bewertungsbooster) verhilft Ihnen dazu, in großem Umfang ausgewählt zu werden, indem er privates Umfrage-Feedback in öffentliche Bewertungen auf Webseiten wie Google umwandelt. Nutzen Sie API-Integrationen, um die Zahl der Beantwortungen von Umfragen und Bewertungen zu erhöhen, ohne dabei Feedback zu verschwenden. Wenn ein Kunde keine Bewertung hinterlässt, kann sein Feedback stattdessen als Sternebewertung in Ihre bezahlten Google-Anzeigen oder über Widgets auf Ihre Website-Seiten übertragen werden.



Umfrageergebnisse

Erhalten Sie auf einen Blick Metriken und verwertbare Daten über zahlreiche Bereiche der Plattform. Sie erfahren sofort, wo Ihre Stärken liegen und auf welche Bereiche Sie achten müssen.

Sie können außerdem Ihre Mitarbeiter befähigen, schnell und angemessen auf Kundenanliegen und Reklamationen zu antworten und zeigen damit Ihr Interesse an der Verbesserung der Kundenerfahrung.



Umfrage-Checkliste

Befolgen Sie die folgende Checkliste, um Ihre allererste Umfrage erfolgreich durchzuführen!

Umfrage einrichten

Die Einrichtung der Umfrage besteht aus den folgenden Hauptschritten:



1. Gestaltung der Umfrage

Entwerfen Sie Ihre Umfragen ganz einfach mit benutzerdefinierten Stilen, Seiten und Fragen im integrierten Umfragegenerator der Plattform. Sie können auch Pfadführung und Sichtbarkeit festlegen, benutzerdefinierte Bewertungen konfigurieren und angeben, welche Fragen für die Gesamtbewertung, den NPS und die Kommentare verwendet werden sollen. Obwohl das Reputation-Team Sie bei diesem Prozess unterstützen kann, gibt Ihnen der Umfragegenerator die Tools an die Hand, die Sie benötigen, um die Gestaltung größtenteils selbst vorzunehmen!

2. Bereitstellung

Bevor Sie sich Gedanken über den Entwurf der Umfrage machen, müssen Sie entscheiden, wie Ihre Kunden auf die Umfrage zugreifen werden.

Versenden Sie automatische Umfragen per E-Mail oder SMS unter Verwendung einer Anfragevorlage über die Reputation-Plattform. Diese bevorzugte Option ist vorteilhaft für eine Straffung des gesamten Umfrageprozesses, da sich alle Daten in einem einzigen System befinden.

Darüber hinaus können Sie beim Versenden über die Plattform eine anfängliche Umfrage in den Text der Nachricht einbetten, z. B. eine NPS- oder Sterne-Bewertung, um eine unmittelbare Zuordnung auf der Grundlage der Antwort zu erreichen (z. B. positiver Trend vs. negativer Trend).

Wenn Sie bereits über eine vollständig verwaltete E-Mail- oder SMS-Infrastruktur für Ihre Kunden verfügen, können Sie Umfragen von Facebook, Ihrer Website, per E-Mail

usw. aus versenden, indem Sie einen direkten Link zur Umfrage einrichten und darin anzeigen lassen. Wenden Sie sich an Ihre/n Kundenberater/in, um Unterstützung bei den erforderlichen Konfigurationen zu erhalten.

3. Anfragemaske

Wenn Sie sich dafür entscheiden, Umfragen per E-Mail/SMS über die Plattform zu versenden, kann das Reputation-Team Ihnen bei der Konfiguration der Anfragemaske helfen. Einige wichtige Aspekte der Vorlage sind:

Element	Beschreibung
Typ	Soll die Einladung zur Umfrage per SMS oder E-Mail verschickt werden? Auch wenn SMS einen interaktiveren Charakter haben, bieten E-Mail-Vorlagen mehr Gestaltungsfreiheit.
Empfänger	Konfigurieren Sie eine automatische Integration mit Ihrem CRM oder einem externen System und nutzen Sie hierfür Rep Connect, das Echtzeitdaten über API oder Transaktionsdaten mittels CSV über SFTP verwendet. Alternativ können Sie eine Liste von Empfängern zusammenstellen und Umfragen per https://help.reputation.com/knowledgebase/sending-a-quick-request/ Schnellanfrage oder über den Massen-Uploader der Plattform versenden. Weitere Informationen finden Sie in unserem Support-Portal.
Segmentierung	Legen Sie fest, ob die Vorlage auf Unternehmensebene (alle Standorte) oder auf Standortebene (eindeutig pro Standort) gilt.
Designelemente	Legen Sie je nach Vorlagentyp ein Logo, einen Kopfzeileninhalt und einen Fußzeilentext fest, der mit Ihrer Marke übereinstimmt.
Haupttext	Verfassen Sie die Einleitung, wenden Sie benutzerdefinierte Variablen an, um die E-Mail zu personalisieren und entscheiden Sie, ob eine einleitende Umfrage in der Nachricht verwendet werden soll, um einen positiven/negativen Trend zu initiieren.

Hinweis: Anfragemasken müssen Fragen zu E-Mail und Name des/der Antwortenden in der Umfrage enthalten (kann ausgeblendet werden). Diese Fragen liefern identifizierende Informationen, die für die Bereitstellung und Beantwortung

Umfrage gestalten

Umfragen sollten kurz und bündig sein und immer auf Ihr Ziel hin ausgerichtet sein. Wenn Sie mehrere Themen haben, sollten Sie mehrere Umfragen erstellen.

Passen Sie das Styling, die Seiten und die Fragen an, um eine Umfrage zu erstellen, die Ihren Bedürfnissen entspricht:

- Legen Sie Pfade, bedingte Sichtbarkeit und Seitenwechsel für ein optimales Benutzererlebnis für Ihre Kunden fest
- Wählen Sie, welche Fragen für Gesamtbewertung, NPS und Kommentare verwendet werden sollen
- Konfiguration benutzerdefinierter Bewertungen

Neue Umfragen

Sie können aus einer vorgefertigten Umfragevorlage (Regelmäßig, Interaktiv oder Kiosk) wählen oder eine Umfrage von Grund auf neu erstellen. Eine neue, leere Umfrage enthält eine Begrüßungsseite (anpassbar), eine Seite (die mindestens eine Frage enthält) und eine Dankesseite (anpassbar).

Sie können diese Elemente entfernen oder zusätzliche Fragen/Seiten hinzufügen, den Fortschrittsbalken ein- und ausschalten, die Überschrift bearbeiten, das Logo anpassen, andere Designelemente ändern und erweiterte Eigenschaften sowie Pfadangabe und Sichtbarkeit einstellen.

Beispielhaft sieht der Ablauf einer Umfrage folgendermaßen aus:

1. Begrüßungsseite

Customer Feedback Survey

We want to hear about your experience!

Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.

Next

2. Fragen-Seite

Customer Feedback Survey

1. Please rate your overall satisfaction with your visit.
Click on a star to set a rating.

★ ★ ★ ★ ★
Poor Excellent

2. Setting up my appointment was easy.
Select one.

3. Bewertungsanfrage-Seite

Customer Feedback Survey

We would be grateful if you would take a moment to share your review on Google.

Yes, post my review on Google

No, don't post my review on Google

4. Dankesseite

Customer Feedback Survey

Thanks for the word!
Let the world know.

Facebook

DocSpot

So erstellen Sie eine neue Umfrage:

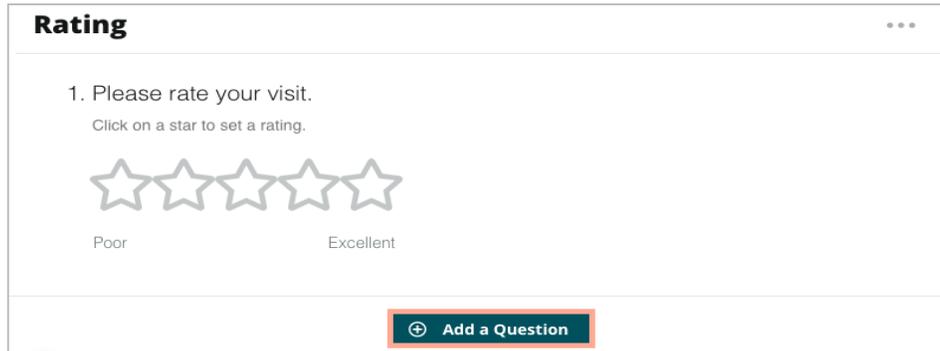
1. Bewegen Sie auf der Plattform den Mauszeiger über **Surveys** (Umfragen) und klicken Sie dann auf **All Surveys** (Alle Umfragen).
2. Klicken Sie auf **Create a Survey (Umfrage erstellen)**.

3. Klicken Sie in der Registerkarte **Regular** (Regelmäßig) auf **Blank Survey** (Leere Umfrage) und dann auf **Create** (Erstellen).

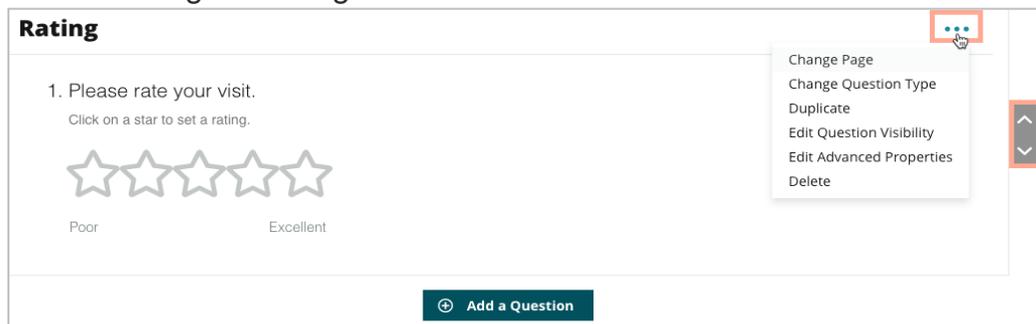
Hinweis: Sie können auch mit einer vorgefertigten Umfragevorlage beginnen oder eine dialogorientierte Umfrage oder Kiosk-Umfrage von Grund auf neu erstellen.

4. Bearbeiten Sie die folgenden Angaben, indem Sie auf die im Bild unten hervorgehobenen Symbole klicken:
 - a) Titel der Umfrage: Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol, um die Umfrage zu benennen
 - b) Farbschema: Klicken Sie auf das Dropdown-Menü, um das Farbschema der Umfrage zu ändern.
 - c) Eigenschaften: Klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Einstellungen der Umfrage zu ändern, einschließlich der Qualitätsindikatoren für die Umfrage, Gebietsschemata, Verfall der PII, Anonymität und mehr.

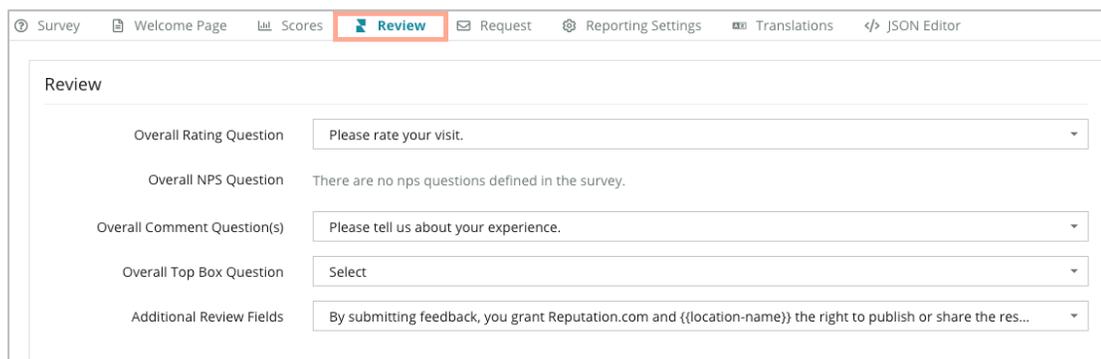
5. Fragen und/oder Seiten hinzufügen. Auf Seite 15 finden Sie die verfügbaren Fragetypen.



6. Eigenschaften der Frage bearbeiten. (Bewegen Sie den Mauszeiger über die Frage und klicken Sie). Siehe Seite 11 für **Pfadangaben** und **Sichtbarkeit**.
7. Bearbeiten Sie jede Frage nach Bedarf und wie in der Abbildung unten dargestellt:
 - a. Klicken Sie auf die drei Punkte, um den Fragetyp oder die Eigenschaften zu ändern.
 - b. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Modul, um die Pfeile auf der rechten Seite anzuzeigen. Klicken Sie nach oben oder unten, um die Reihenfolge der Fragen zu ändern.



8. Klicken Sie im Navigationsmenü oben auf der Seite auf **Review** (Bewertung), um anzugeben, welche Frage(n) zur Messung der Gesamtbewertung, des NPS und/oder der Kommentare dienen.



- Klicken Sie auf das Augensymbol, um eine **Vorschau** der Umfrage und der von Ihnen vorgenommenen Änderungen anzuzeigen.

Hinweis: Die Änderungen werden während der Bearbeitung gespeichert. Wenden Sie sich bei Bedarf an den Support, um Unterstützung bei der benutzerdefinierten Punktebewertung und um Anfrageeigenschaften zu erhalten.

Pfadangabe und bedingte Sichtbarkeit der Umfrage

Umfragepfade und bedingte Sichtbarkeit ermöglichen Ihnen eine enorme Flexibilität bei der Erstellung von Umfrageerlebnissen gemäß den Bedingungen. Sie können die Pfadangabe und die Sichtbarkeit auf einzelne Fragen in der Umfrage oder auf Seitenebene anwenden.

Standardmäßig werden die Fragen und Seiten innerhalb der Umfrage in der Reihenfolge angezeigt, in der sie aufgelistet sind. Mit der Pfadangabe können Sie zu anderen Abschnitten der Umfrage springen. Nach einem Sprung wird die Umfrage in der aufgeführten Reihenfolge fortgesetzt, es sei denn, es wird eine bedingte Sichtbarkeit oder eine zusätzliche Pfadangabe auf den Landepunkt angewendet.

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiel
<p>Pfadangabe</p>	<p>Legen Sie anhand der Antworten fest, wohin es in der Umfrage gehen soll. Dadurch werden die Befragten auf eine andere Seite umgeleitet und nicht zu einer bestimmten Frage, je nach ihren Antworten.</p> <p>Hinweis: Mit Pfadangaben können Sie steuern, wie viele Antworten einer bestimmten Art Sie erhalten. Wenn Sie z. B. möchten, dass sich Ihre Daten auf die negativen Kommentare konzentrieren, richten Sie eine Pfadregel ein, um eine bestimmte Anzahl oder einen bestimmten Prozentsatz der Personen, die eine positive Bewertung abgegeben haben, auf die Dankesseite zu schicken.</p>	<p>Wenn die Antwort __ lautet, sende [<u>Anzahl/Prozent</u>] der Antwortenden zur Seite __ Frage __.</p>
<p>Bedingte Sichtbarkeit</p>	<p>Bestimmen Sie anhand von Bedingungen (Scripting-Variablen), ob die Frage ein- oder ausgeblendet werden soll.</p> <p>Sie können die Sichtbarkeit auch auf der Grundlage statischer Präferenzen einstellen. "Versteckt" wird häufig verwendet, um verborgene Daten der Befragten in die Ergebnisse zu übernehmen, wie z. B. Name und E-Mail.</p>	<p>Diese Frage verbergen, wenn die Werte für die Frage __ > __, ODER Frage __ < __.</p>

Anleitung zur Anwendung von Pfadangaben

1. Klicken Sie auf die Frage, für die Sie einen Pfad festlegen möchten.
2. Klicken Sie auf das Kästchen, um anhand bestimmter Regeln zu einer Seite oder Frage zu springen.

Rating ⋮

Required

Please rate your visit.

Insert Variable ▾

Pathing

Click on a star to set a rating.

✓ Done

3. Definieren Sie Ihre Regel so, dass eine bestimmte Anzahl oder ein bestimmter Prozentsatz von Personen zur nächsten Frage oder Seite weitergeleitet wird.
4. Klicken Sie **Done (Fertig)**.

Please rate your visit.

Insert Variable ▾

Click on a star to set a rating.

If answer is

to

send

of respondents to

1

5

100

Than... ▾

Than... ▾

×

+ Add Percentage Rule

+ Add Path

▾

- Thanks for the word! ▾
- Review Sites

Bedingte Sichtbarkeit anwenden

1. Klicken Sie bei der Frage, auf die Sie die bedingte Sichtbarkeit anwenden möchten, auf die Ellipse.
2. Klicken Sie auf **Sichtbarkeit der Frage bearbeiten**.
3. Wählen Sie zwischen den folgenden Optionen: Eingebledet, Ausgebledet, Bedingt ausgebledet und Bedingt eingebledet.

4. Wenden Sie Filter (oder Bedingungen) an, um die nächste Frage anzuzeigen oder auszublenden, wenn der Kunde auf eine bestimmte Weise antwortet.
 - a. Wenn Sie die Sichtbarkeit auf "Bedingt ausgebledet" oder "Bedingt eingebledet" setzen, muss die Bedingung in Form eines Ausdrucks angegeben werden, der mindestens Folgendes enthalten muss:

Variable	Operator	Wert
Variablen sind Code-Referenzen auf Fragen. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Scripting-Variablen und -Werte öffnen", um die gewünschte Variable zu finden.	Operatoren legen die zu verwendende logische Notation fest, wie z. B. > < = ODER UND NICHT ENTHÄLT. Zeichenfolgen sind in einfache Anführungszeichen zu setzen.	Wert verweist auf die Eingabe für die ausgewählte Variable.

- b. Sie können den Code über die Registerkarte **Erweitert** eingeben oder den Filtersatzgenerator in der Registerkarte **Grundfunktionen** verwenden.

5. Klicken Sie **Done (Fertig)**. Das Modul der Frage wird angezeigt, wenn die bedingte Sichtbarkeit angewendet wird.

Die gebräuchlichste Pfadtechnik besteht darin, einen positiven oder negativen Trend innerhalb der benutzerdefinierten Anfragemaske zu initiieren. Sie können die Eingangsfrage für die Weiterleitung entweder direkt in die E-Mail-Anfrage einbetten oder die Eingangsfrage in die Umfrage einfügen.

In jedem Fall empfiehlt es sich, die Fragetypen Sternebewertung oder NPS zu verwenden, wenn Ihr Ziel darin besteht, einen ersten positiven/negativen Trend hervorzurufen.

Hinweis: Durch Anklicken der drei Punkte auf Seitenebene können Sie den **Seitenwechsel bearbeiten** oder die **Seitensichtbarkeit bearbeiten** und so die Befragten von Seite zu Seite weiterleiten.

Um Pfadangaben auf Seitenebene anzuwenden, dürfen Fragen

Fragearten

Sie können Umfragen mit den folgenden Fragetypen gestalten:

Typ	Beispiel
<p>NPS</p>	<p>1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Not Likely Very Likely</p>
<p>Rating</p>	<p>Please rate your visit.</p> <p>Click on a star to set a rating.</p> <p></p> <p>Poor Excellent</p>
<p>Eins auswählen</p>	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p><input type="radio"/> Quality</p> <p><input type="radio"/> Value</p> <p><input type="radio"/> Selection</p>
<p>Mehrere auswählen</p>	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one or more.</p> <p><input type="checkbox"/> Quality</p> <p><input type="checkbox"/> Value</p> <p><input type="checkbox"/> Selection</p>
<p>Datum</p>	<p>When did you attend our facility?</p> <p>mm/dd/yyyy  </p>
<p>Dropdown</p>	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p><input type="text" value="Select"/></p>

Typ	Beispiel																								
<p>Eins auswählen-Tabelle</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>One response required per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">Poor</th> <th style="width: 15%;">Fair</th> <th style="width: 15%;">Good</th> <th style="width: 15%;">Excellent</th> <th style="width: 15%;">N/A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quality</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Value</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Selection</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table> </div>		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A	Quality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Value	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Selection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Poor	Fair	Good	Excellent	N/A																				
Quality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Value	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Selection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
<p>Mehrere auswählen-Tabelle</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>Select one or more per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">Breakfast</th> <th style="width: 15%;">Lunch</th> <th style="width: 15%;">Dinner</th> <th style="width: 15%;">Snack</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apple</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Banana</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> </div>		Breakfast	Lunch	Dinner	Snack	Apple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Banana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orange	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Breakfast	Lunch	Dinner	Snack																					
Apple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Banana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Orange	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
<p>Kommentar</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please tell us about your experience.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 60px;"> <p>Type your comments here...</p> </div> </div>																								
<p>Nutzungsbedingungen</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p><input type="checkbox"/> By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the response with others.</p> </div>																								
<p>Überschrift</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 20px; text-align: center;"> <p>We want to hear about your experience!</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div>																								

Typ	Beispiel
Bild	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px dashed #ccc; margin-bottom: 5px;"> Url Upload </div> <div style="text-align: center; padding: 10px;"> Drop file to attach, or browse <small>Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png</small> </div> </div>
Name	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Customer Service</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div>
HTML	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p><h3 class="text-center">Custom HTML</h3></p> </div>
Datei hochladen	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 20%;"> <input type="checkbox"/> Required <input checked="" type="checkbox"/> Validate answer <input type="checkbox"/> PII Field </div> <div style="width: 60%;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Upload a file Insert Variable ▾ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Enter optional subtext </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">File U... ▾</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Any File Type ▾</div> </div> </div> </div> </div>
Befragte/r E-Mail*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your email? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Type your email here... </div> </div>
Befragte/r Name*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your name? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Type your name here... </div> </div>
Befragte/r Telefonnummer*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your phone number? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px; display: flex; align-items: center;"> +1 <input style="flex-grow: 1;" type="text" value="Type your phone here..."/> </div> </div>
Befragte/r Anonymität	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <input type="checkbox"/> Submit my response anonymously </div> </div>

Hinweis: *Diese Fragen werden häufig als "versteckt" eingefügt (bedingte Sichtbarkeit = versteckt), um verdeckte Befragungsdaten in die Ergebnisse zu übernehmen.

Dankesseite

Fügen Sie eine Nachricht ein, in der Sie sich bei den Umfrageteilnehmern bedanken, die es bis zum Ende geschafft haben. Neue Umfragen enthalten standardmäßig eine Überschrift und einen Abschnitt über Bewertungswebsites auf der Dankesseite. Diese sind anpassbar, können aber auch entfernt werden.

Bewertungsseiten

Bewertungsseiten ermöglichen die folgenden Anpassungen:

- **Quellenauswahl durch die Plattform:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Automatische Quellenauswahl", damit die Plattform die einzubeziehenden Bewertungsseiten auswählen kann. Markieren Sie das Kästchen neben bestimmten Seiten, die von der automatischen Quellenauswahl ausgeschlossen werden sollen.

Review Sites ⋮

Select the sources to exclude from automatic source selection.

Automatic Source Selection Check all Uncheck all

<input type="checkbox"/> Glassdoor	<input type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> MD.com
<input type="checkbox"/> DocSpot	<input type="checkbox"/> BBB	<input type="checkbox"/> ZocDoc
<input type="checkbox"/> Indeed	<input type="checkbox"/> G2	<input type="checkbox"/> HealthGrades
<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> RateMDs	

✓ Done

- **Einzel ausgewählte Quellen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Automatische Quellenauswahl", um die Quelle(n) auszuwählen, die auf der Dankesseite angezeigt werden können. Markieren Sie das Kästchen neben den zu integrierenden Seiten.

Review Sites ⋮

Select the sources that can show.

Automatic Source Selection Check all Uncheck all

<input type="checkbox"/> Glassdoor	<input type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> MD.com
<input type="checkbox"/> DocSpot	<input type="checkbox"/> BBB	<input type="checkbox"/> ZocDoc
<input type="checkbox"/> Indeed	<input type="checkbox"/> G2	<input type="checkbox"/> HealthGrades
<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> RateMDs	

✓ Done

Einfache Umfragen

Bei einfachen Umfragen handelt es sich um Vorlagen für Bewertungsanfragen, bei denen ebenfalls um ein Erst-Feedback gebeten wird.

Um Feedback von Kunden mit einfachen Umfragen anzufordern, klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **Requests** (Anfragen) und dann auf **Bulk Requests (Massenanfragen)**. Wählen Sie aus den verfügbaren Standard-Anfragevorlagen, um die einfache Umfrage an Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Früher war es bei Unternehmen nicht unüblich, das sogenannte "Review Gating" zu betreiben, d. h. Kunden mit positiven Erfahrungen zu bitten, öffentliche Bewertungen zu hinterlassen. Dies ist jedoch eine höchst umstrittene Methode, da es von vornherein irreführend ist, überhöhte Bewertungen online zu präsentieren und negative Bewertungen unter positiven zu "begraben".

Daher wird Review Gating von der Reputation-Plattform nicht mehr unterstützt.

Am Ende des einfachen Umfrageablaufs (unabhängig von der gewählten Vorlage) wird dem Kunden die Möglichkeit geboten, sein Umfragefeedback zur Veröffentlichung bei einem Drittanbieter zu übertragen. Sie können in den Anfrageeinstellungen auswählen, welche Optionen für die Bewertungsseite verfügbar sind.

Un-check sites below to exclude those sites from requests.

<input checked="" type="checkbox"/> DocSpot	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> Glassdoor
<input checked="" type="checkbox"/> Google	<input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn	<input type="checkbox"/> Survey

Kunden, die Google als Anfrageoption wählen, müssen ihr Feedback nicht in das Formular kopieren/einfügen. Stattdessen werden die Bewertung und der Kommentar automatisch aus der Umfrage erfasst und in das Google-Bewertungsfeld eingetragen, das direkt von der Reputation-Plattform an Google gesendet wird. Durch das Senden von unserer Plattform aus (im Gegensatz zur Weiterleitung des Bewerbers an das Google-System) können die Bewertungen besser den Anfragen zugeordnet werden. Außerdem bedeutet dies einen Schritt weniger für die Rezensenten, was die Konversion fördert.

Hinweis: Sie können optional Bewertungen, die aus einfachen Umfrageanfragen stammen, auf Ihrer Syndikationsseite **Meine Reputation** veröffentlichen. Gehen Sie zu Ihren **Admin Settings** (Admin-Einstellungen) und klicken Sie **Syndication**.

Interaktive Umfragen

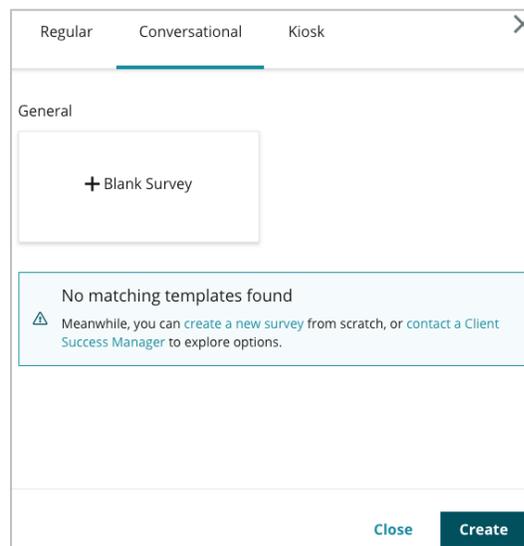
Sammeln Sie mit SMS-Umfragen große Mengen an kurzem, schnellem Feedback.

Mit dem Umfragegenerator können Sie die Fragen festlegen, aus denen eine Umfrage besteht. Sie können auch Pfadangaben und eingeschränkte Sichtbarkeit festlegen. Sobald Sie damit fertig sind, können Sie den Ablauf der Umfrage auf Ihrem eigenen mobilen Gerät testen.

Hinweis: Auf Seite 12 finden Sie weitere Tipps zur Umfragestrategie und eine Beschreibung der Fragetypen für die Gestaltung einer Umfrage.

So erstellen Sie eine interaktive Umfrage:

1. Klicken Sie in der Plattform auf **Surveys > All Surveys**.
2. Klicken Sie auf **Create a Survey (Umfrage erstellen)**.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dialogorientiert** auf **Blank Survey (Leere Umfrage) > Create (Erstellen)**.



Hinweis: Sie können auch von einer vorgefertigten Vorlage aus beginnen, falls vorhanden.

4. Legen Sie den Umfragenamen fest (z. B. "Ihre Initialen - Dialogorientiert").
5. Um die Eigenschaften anzuzeigen, klicken Sie in die Rating-Frage (Bewertungsfrage).

Rating ...

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. Geben Sie optionale Antworten für positive, neutrale und negative Bewertungen ein. Diese Antworten werden dem nächsten Beantwortungselement in der Umfrage vorangestellt:
 - **Positiv:** Wir freuen uns sehr, dass Sie ein positives Erlebnis hatten!
 - **Neutral:** Wir bedauern, dass Ihre bisherige Erfahrung alles andere als außergewöhnlich war.
 - **Negativ:** Wir bedauern, dass Ihre Erfahrungen nicht positiv waren.
7. Klicken Sie auf **Done** (Fertig), um die Frageeigenschaften zu schließen.
8. Klicken Sie unterhalb der Bewertungsfrage auf **Add a Question** (Frage hinzufügen) > **Comment** (Kommentar).
9. Klicken Sie in die Comment-Frage (Kommentarfrage), um die Eigenschaften anzuzeigen.

Comment ...

Required Please tell us about your experience. Insert Variable ▾

Enter optional subtext

Response box lines

Validate answer

PII Field

Type your comments here...

10. Ändern Sie den Fragetext in: "Was können wir bei Ihrem nächsten Besuch besser machen?"

Hinweis: Diese Frage wird unmittelbar nach der Kundenbewertung angezeigt. Wenn Sie je nach dem Wert der abgegebenen Bewertung unterschiedliche Kommentarfragen anzeigen möchten, klicken Sie auf die drei Punkte und experimentieren Sie mit der bedingten Sichtbarkeit.

11. Klicken Sie auf **Done** (Fertig), um die Frageeigenschaften zu schließen.

12. Klicken Sie in das Heading (die Überschrift) der Frage, um die Formulierung in "Danke für Ihr Feedback" zu ändern.

13. Klicken Sie auf **Add a Question** (Frage hinzufügen) > **Review Sites** (Bewertungsseiten).
14. Klicken Sie auf die Frage der Bewertungsseiten. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Automatische Quellenauswahl" und wählen Sie Google und eine andere Bewertungsseite aus. Klicken Sie auf "Done" (Fertig), wenn Sie fertig sind.

15. Klicken Sie im oberen Bereich des Umfragegenerators auf **Settings** (Einstellungen).



16. Setzen Sie den Umfragestatus auf **Aktiv**.

17. Klicken Sie auf **Save** (Speichern).

18. Klicken Sie im oberen Bereich des Umfragegenerators auf **Request** (Anfrage). Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Anfragemaske(n) aus, die zum Versenden dieser Umfrage verwendet werden sollen. Dies ermöglicht es, dass Ihre dialogorientierte Umfrage beim Versenden von Anfragen ausgewählt werden kann.

19. Klicken Sie auf der Registerkarte "Anfragen" (im Hauptnavigationenü auf der linken Seite) auf **Quick Request** (Schnellanfrage).

Hinweis: Sie können interaktive (dialogorientierte) Umfragen auch in großer Zahl versenden. Auf Seite 19 erfahren Sie mehr über das Senden von Sammelanfragen.

20. Klicken Sie auf die Registerkarte **Conversational Survey** (Interaktive Umfrage).
 21. Geben Sie im Standort-Feld den für die Anfrage gewünschten Standort ein (z. B. "BDP - Uptown").
 22. Geben Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer ein.

23. Wählen Sie in der Auswahlliste für Vorlagen die Vorlage für Interaktive Umfragen aus.

Hinweis: Es gibt keine Systemvorlagen für Interaktive Umfragen, daher muss eine für Ihr Konto erstellt werden.

24. Wählen Sie in der Auswahlleiste der Umfragevorlage die Umfrage aus, die Sie gerade gestaltet haben.

The screenshot shows the 'Survey Template' configuration page. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Survey Template:' with 'Select' chosen. Below this is a link for 'Hide advanced options'. The 'Dynamic Fields:' section includes a 'Custom Variables' dropdown and a text input field for '* recipient-name:'. The 'Standard Variables' section has a right-pointing arrow. The 'Review Sites:' section has two radio buttons: 'Reputation.com inserted' (selected) and 'Manually inserted'. Below this is a section titled 'Un-check sites below to exclude those sites from requests.' with a grid of checkboxes for various sites: DocSpot, Facebook, Glassdoor, Google, LinkedIn, and Survey. All checkboxes are currently checked.

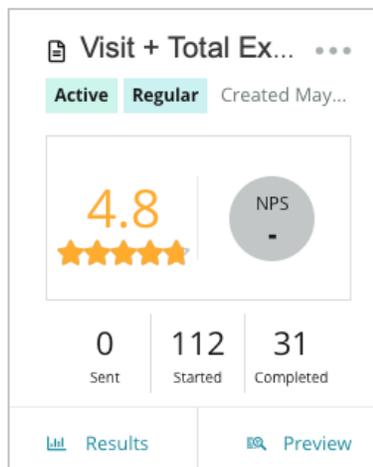
25. Klicken Sie auf **Send SMS (SMS senden)**.

Hinweis: Klicken Sie auf **Test (Testen)**, um zu sehen, wie die SMS aussehen wird. Die Ergebnisse werden nicht gespeichert und Sie können auch nicht mit der Nachrichtenfunktion interagieren. Klicken Sie **Send SMS**

Umfrageergebnisse anzeigen

In der Registerkarte "Umfragen" werden die Ergebnisse von Umfragen angezeigt, die von Ihrem Unternehmen versandt wurden.

Alle Umfragen, die Sie in der Registerkarte "Umfragen" erstellen, werden in der Ansicht "Alle Umfragen" entweder in der Kartenansicht oder in der Listenansicht angezeigt.



Hinweis: Eine Bewertung für die NPS-Frage muss in den Einstellungen für die Umfragebewertung angegeben werden.

Statistik

Statistik	Beschreibung
Gesendet	Anzahl der gesendeten E-Mail- und/oder SMS-Anfragen von der gewählten Vorlage. Wählen Sie bei der Gestaltung einer Anfrage unter den Einstellungen für Anfragen die Vorlage(n) aus, die mit jeder Umfrage verknüpft werden sollen.
Gestartet	Häufigkeit, mit der eine Umfrage in einem Browser geöffnet wird. Dies schließt die Vorschau einer Umfrage ein.
Abgeschlossen	Anzahl der abgeschlossenen, eingereichten Umfragen.

Ergebnisse

Klicken Sie auf das Symbol für **Results** (Ergebnisse), um die Gesamtwertung (falls zutreffend) und die Detailergebnisse für die ausgewählte Umfrage anzuzeigen. Verwenden Sie die Hauptfilter, um die angezeigten Daten einzuschränken.

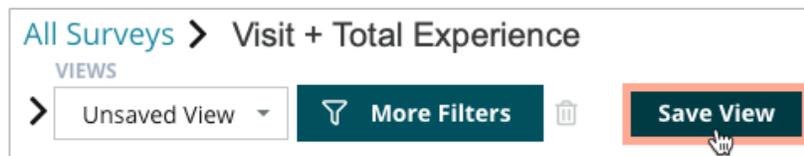
Zusammenfassung

Die Registerkarte "Zusammenfassung" der Ergebnisse zeigt grafische Darstellungen der Gesamtergebnisse. Die Ergebnisse sind gruppiert nach:

- **Gesamt-NPS / Gesamtbewertung** – Sortierbar nach Zeit oder Standort (Alle, Top 10, Letzte 10). Sie können zwischen NPS und Bewertung umschalten.
- **Frage** – Die Diagramme variieren je nach Fragetyp.
- **Umfrageeigenschaften** – Zusätzliche auswertbare Metadaten, die zum Zeitpunkt des Umfrageentwurfs festgelegt wurden.

Filtern Sie die Registerkarte "Zusammenfassung", indem Sie auf die Diagramme im Abschnitt "Fragen" klicken, oder verwenden Sie die Option More Filters (Weitere Filter) oben auf der Seite, um die Ergebnisse und Trends für bestimmte Antworten genauer zu untersuchen.

Klicken Sie auf **Save View** (Ansicht speichern), um eine Kopie der gefilterten Registerkarte "Zusammenfassung" zur späteren Verwendung im Auswahlmenü Ansichten zu speichern.



Punktebewertung

Nachdem Sie auf die Ergebnisse der Umfrage geklickt haben, klicken Sie auf **Scores** (Bewertungen), um das Kundenfeedback genauer aufzuschlüsseln.

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
else if (sq21.contains('o23')) a=75
else if (sq21.contains('o24')) a=50
else if (sq21.contains('o25')) a=25
else if (sq21.contains('o26')) a=0
else a = null
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null
            
```

Hinweis: Kundenwertungen müssen während des Entwurfsprozesses in die Umfrage integriert werden.

Details

Sie können einzelne Umfragen einsehen und den Kunden antworten.

BDP - Uptown Jun 9, 2022

Anonymous k***** Completion Time - 1m 21s Device Type - Desktop IP Address - 2***** People

How would you rate the empathy of the staff at this clinic?

Exceptional Good Moderate Less than expected Not at all

You selected Exceptional . How well did the physician or practitioner you met with explain your options and answer questions?

Excellent **Good** Moderate Less than expected Not at all

Wait times include time spent in the waiting room and exam room. In the last 12 months, how often did you see your provider within 30 minutes of your appointment time?

Always **Usually** Sometimes Never

Overall how would you rate the hygiene or cleanliness of this clinic?

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

Based on your experience; how likely are you to recommend this clinic to a friend, family member, or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **10**

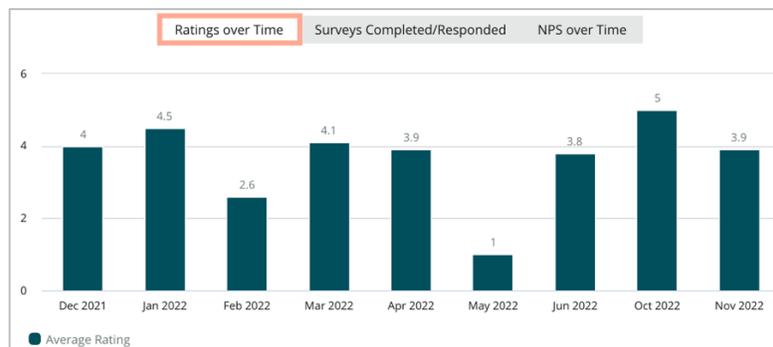
Not Likely Very Likely

Ergebnis-Feed

Lassen Sie sich Ihre Umfrageergebnisse in der Weise anzeigen, die für Sie am aussagekräftigsten ist, z. B. durch Filtern der Umfragedaten nach Datum, Standort, Untermarke oder Stimmung.

STATE	CITY	LOCATION
All	All	All

Diese Visualisierungen werden entsprechend den von Ihnen festgelegten Filtern dynamisch aktualisiert und ermöglichen es Ihnen, wichtige Feedback-Themen stärker als in einem Text oder durch tabellarische Daten hervorzuheben. Wählen Sie zwischen den folgenden Diagrammen: Bewertungen im Zeitverlauf, Abgeschlossene/beantwortete Umfragen oder NPS im Zeitverlauf.



Ergebnismanager

Mit dem Umfrageergebnismanager können Sie alle Beantwortungen in einer einzigen Ansicht zur Analyse anzeigen. Sie können Umfragedaten filtern und als benutzerdefinierte Ansicht für einen einfachen Zugriff speichern. Sie möchten zum Beispiel Antworten filtern, die den NPS < 3 und die Kategorie = Parken enthalten. So verwenden Sie den Ergebnismanager:

1. Klicken Sie im Menü **Umfragen** auf **Results Manager** (Ergebnismanager).
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste für Umfragen diejenige Umfrage aus, die Sie verwalten möchten. (Sie können immer nur eine auswählen.)
3. Klicken Sie auf **More Filters** (Weitere Filter), um die Ergebnisse nach Umfragefrage/Wert zu filtern.
4. Klicken Sie auf **Edit Columns** (Spalten bearbeiten), um die in den Ergebnissen angezeigten Daten auf dem Bildschirm anzupassen.
5. Klicken Sie auf die Punkte, um den Bericht **als CSV-Datei herunterzuladen** oder ihn für eine regelmäßige Übermittlung zu **terminieren**.

Hinweis: In der Umfrageübersicht können Sie außerdem Gesamt-NPS/Bewertung, NPS/Bewertungstrend, Umfragestatus-Metriken und einen Kommentar-Schnellüberblick über alle Ihre Umfragen hinweg anzeigen.

NPS-Score Berechnungen

Der "Net Promoter Score (NPS)" ist ein Index, der von -100 bis 100 reicht und die Bereitschaft der Kunden misst, Ihre Produkte und Dienstleistungen weiterzuempfehlen.

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							Very Likely			

Diese Punktzahl ergibt sich aus den folgenden Umfragetypen, die gemäß den folgenden Beschreibungen farblich gekennzeichnet sind:



Kunden, die Ihnen eine 6 oder weniger geben, sind **Kritiker**.



Kunden, die Ihnen eine 7 oder 8 geben, sind **Passiv**.



Kunden, die Ihnen eine 9 oder 10 geben, sind **Befürworter**.

Um Ihren NPS zu berechnen, zieht das System den Prozentsatz der Kritiker vom Prozentsatz der Befürworter ab. Wenn also 50 % der Befragten zu den Befürwortern und 10 % zu den Kritikern gehören, ergibt sich ein "Net Promoter Score" von 40.

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

Benutzerdefinierte Bewertungen verwenden

Mit benutzerdefinierten Umfragebewertungen können Sie Umfrageantworten umstrukturieren, um Ihren eigenen Bewertungsmechanismus innerhalb der Ergebnisse zu erstellen. Berechnungen für benutzerdefinierte Scores werden mit Groovy-DSL-Skripten geschrieben. (Siehe unten für eine Beispielsyntax.)

Lassen Sie uns eine benutzerdefinierte Bewertung für das folgende Szenario erstellen. Vergeben Sie für die folgenden zwei Fragen eine Hintergrundbewertung. Anschließend berechnen Sie eine Gesamtbewertung für den "Superstar-Mitarbeiter", die auf dem Durchschnitt dieser Einzelbewertungen basiert. Sobald Sie die Ergebnisse haben, können Sie eine Rangliste der besten Standorte aufstellen.

Achtung! Wenn Sie einer Live-Umfrage Bewertungen hinzufügen, können Sie die Skripte nicht mehr bearbeiten, nachdem Sie den Umfragegenerator

So erstellen Sie benutzerdefinierte Bewertungen:

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Umfragen > Alle Umfragen** auf **Edit** (Bearbeiten) neben der Umfrage, auf die Sie Bewertungen anwenden möchten.
2. Klicken Sie im Umfragegenerator auf die Registerkarte **Scores** (Punktebewertungen).
3. Klicken Sie auf **Add a Score** (Punktebewertung hinzufügen).

Im Scriptfenster wird ein Standardskript angezeigt:

```
return sq19
```

4. Geben Sie ein Bewertungslabel ein. In unserem Beispiel wird die erste Bewertung für die Frage nach dem Einfühlungsvermögen vergeben.
5. Erweitern Sie oben im Skript den Link **Für die Skripterstellung verfügbare Variablen**.

Alle verfügbaren Variablen und Werte innerhalb der Umfrage werden aufgelistet, damit Sie in Ihrem Script darauf verweisen können. Da unsere Frage nach dem Einfühlungsvermögen die erste Frage in der Umfrage ist, beginnen wir mit dem Verweis auf sq19 (Variable) und alle ihre möglichen Werte (o20, o21, o22, o23, o24).

6. Ändern Sie das Script wie folgt, wobei "a" die Variable ist, die dem **Empathie**-Wert zugewiesen ist:

```
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
```

Hinweis: Die Endbewertung kann eine benutzerdefinierte Skala sein, ist aber standardmäßig auf 0-5 eingestellt. Das Beispiel zeigt die Syntax für die Berechnung anhand einer Punktzahl von 0-100. Dies ist nützlich, wenn die Fragen 3, 4 oder 5 Optionen zur Auswahl haben und Sie diese in eine gemeinsame Skala umwandeln müssen.

7. Klicken Sie auf **Test** (Testen).

Im Fenster "Berechnete Testfragen" werden zufällig ausgewählte Umfrageantworten/Werte für Sie generiert. Wenn das Script keine Fehler enthält, sollten die Testergebnisse eine Punktzahl basierend auf dem gewählten Zufallswert ergeben. Klicken Sie auf "Test Again" (erneut testen), um neue Zufallswerte zu generieren und sicherzustellen, dass der Punktestand entsprechend aktualisiert wird.

8. Klicken Sie auf **Done** (Fertig), um zur Scriptseite zurückzukehren.
 9. Klicken Sie auf **Add a Score** (Punktebewertung hinzufügen).
 10. Wiederholen Sie die obigen Schritte, um mit dem folgenden Script eine weitere Bewertung für **Kommunikation** zu erstellen, wobei "b" die Variable ist, die der Punktzahl für **Kommunikation** zugeordnet ist:

```
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. Klicken Sie auf **Add a Score** (Punktebewertung hinzufügen).

12. Wiederholen Sie die obigen Schritte, um eine weitere Bewertung für **Superstar-Mitarbeiter** zu erstellen, die den Durchschnitt aus den Bewertungen für **Empathie** und **Kommunikation** bildet:

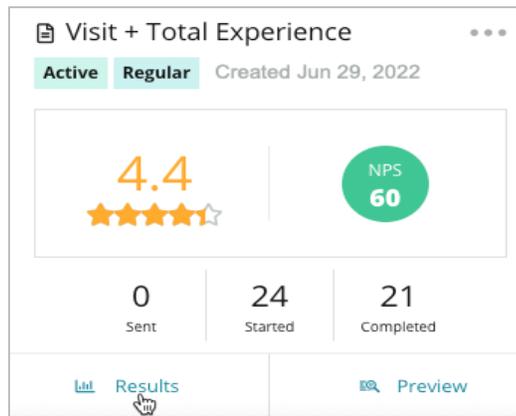
```

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('o29')) 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
    
```

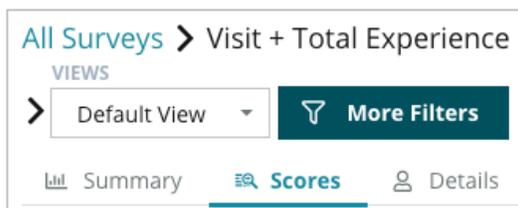
13. Klicken Sie auf **Save** (Speichern).

Hinweis: Wenn jemand das nächste Mal an der Umfrage teilnimmt, werden die Bewertungen in die Ergebnisse aufgenommen.

14. Gehen Sie zurück zur Registerkarte **Surveys**(Umfragen) > **All Surveys** (Alle Umfragen) und klicken Sie unter der gerade geänderten Umfrage auf **Results** (Ergebnisse).



15. Klicken Sie auf die Registerkarte **Scores** Bewertungen.



Hinweis: Die Standorte werden nach der Bewertung angeordnet.

Bewertungsbooster

Generieren Sie schneller eine höhere Anzahl an Bewertungen und sorgen Sie dafür, dass Kunden sich im großen Stil für Sie entscheiden.

Der Bewertungsbooster nutzt API-Integrationen mit führenden Bewertungsportalen, um den Prozess der Umwandlung von Umfrage-Feedback in öffentlich zugängliche Bewertungen mit einem Klick zu vereinfachen. Wenn Kunden sich entscheiden, ihr Feedback nicht öffentlich zu hinterlassen, verwenden Sie dieses Feedback als Material für Google Seller Ratings, Erkenntnisse zum Nutzererlebnis und Widgets auf Ihrer Website, damit Sie nichts verschenken.

Der Bewertungsbooster unterstützt Ihr Unternehmen dabei:

- Das Volumen der von Ihren Kunden erhaltenen Rückmeldungen zu erhöhen.
- Feedback auf Bewertungsportalen, in bezahlten Google-Anzeigen oder auf Ihrer eigenen Website bereitzustellen.
- Höhere Konvertierungsraten bei Ihren bezahlten Werbemaßnahmen zu erzielen.

Umfragen zum Kundenerlebnis

Der erste Schritt besteht bei Bewertung Booster darin, Umfragen bei Ihren Kunden durchzuführen, um deren Feedback zu Ihrem Unternehmen einzuholen. Hier ist ein Beispiel dafür, wie dieser Umfrageprozess aus der Sicht des Kunden aussieht.

1. Kundenfeedback einholen.

- In der Umfrage werden zumindest ein Rating und ein Kommentar abgefragt.
- Umfragen können traditionell, (per E-Mail oder SMS) oder dialogorientiert (nur per SMS) durchgeführt werden.
- Die Verbraucher müssen das Kontrollkästchen Allgemeine Geschäftsbedingungen aktivieren, damit ihr Feedback veröffentlicht werden kann.
- Nach der Übermittlung sind die Umfrageergebnisse auf der Registerkarte Umfragen > Alle Umfragen sowie zur Analyse auf der Nutzererlebnis-Registerkarte verfügbar.

2. Das Angebot, Feedback als Bewertung zu teilen.

- Konfigurieren Sie die Optionen für die Bewertungsseite unter Umfragedesign.
- Google, Trip Advisor und DealerRater sind derzeit für Review Booster über private APIs verfügbar.

3. Verweisen Sie den Kunden an den entsprechenden Informationsfluss.

Ja (Online freigeben): Wenn Kunden auf "Ja" zum Teilen des Feedbacks klicken, werden die Sterne und der Kommentar, die bereits in der Umfrage eingegeben wurden, automatisch in ein Bewertungsfeld eingefügt, sodass die Kunden ihr Feedback nicht noch einmal eingeben müssen.

- Der Kunde bestätigt die Veröffentlichung der Bewertung.

Nein (Nicht online teilen): Wenn sie sich dafür entscheiden, ihr Feedback nicht als Bewertung zu veröffentlichen, werden sie zu einer Dankesseite weitergeleitet, auf der sie die Möglichkeit haben, ihr Feedback zu kopieren, um es auf weiteren Bewertungsportalen zu veröffentlichen.

Alle Bewertungen sinnvoll einsetzen

Der nächste Schritt bei Bewertung Booster besteht darin, das gesamte Feedback zum Nutzen Ihres Unternehmens einzusetzen.

Wenn sich ein Kunde entschieden hat, sein Feedback nicht als Bewertung zu teilen, können Sie es trotzdem über Google Seller-Ratings oder durch Streaming zu einem SEO-fähigen Umfrage-Widget auf Ihrer Website teilen. Natürlich steht es Ihnen auch intern jederzeit zur Verfügung.

Google Seller Ratings

Eine Google-Verkäuferbewertung (GSR) ist eine Google Ads-Erweiterung, die automatisch die durchschnittliche Bewertung Ihres Unternehmens neben der Anzeige anzeigt. Laut Google erzielen Anzeigen mit GSR eine um 17 Prozent höhere Klickrate (CTR) als dieselben Anzeigen ohne Bewertungen. Die Erweiterung wird Ihnen nicht in Rechnung gestellt, sondern wie bei Google üblich nur Klicks auf Ihre Anzeige.

Um GSR nutzen zu können, müssen Sie Google AdWords-Kunde sein. Um ein Seller Rating zu erhalten, muss Folgendes gegeben sein:

- Sie müssen über einen Zeitraum von 12 Monaten mindestens 150 authentische, durch Transaktionen belegte Bewertungen vorweisen können.
- Die Gesamtwertung muss höher als 3,5 Sterne sein, um angezeigt zu werden.
- Die Bewertungsquelle muss zu den etwa 15-20 von Google anerkannten Bewertungssystemen gehören.

Umfrage-Widgets

Erhöhen Sie die Sichtbarkeit Ihrer Umfragewerte direkt auf Ihrer Website. Durch die Veröffentlichung dynamischer, kriterienbasierter Bewertungen auf Ihrer Website mithilfe von Umfrage-Widgets können sich potenzielle Kunden einen Überblick darüber verschaffen, was andere Kunden über Ihr Unternehmen sagen.

Das Streaming von Umfragen auf der eigenen Seite kann auch dazu beitragen, Ihre Website bei der Suche besser zu platzieren.

Erste Schritte mit dem Bewertungsbooster

Die Einrichtung des Bewertungsboosters geht schnell und einfach! Arbeiten Sie mit Ihrem Implementation-Manager oder Customer Success Manager zusammen, um:

- Ihre Umfrage zu entwerfen.
- Ihre Anfragevorlage für Umfragen zu erstellen.
- Umfragen über die Plattform bereitzustellen: Schnellabfrage, Sammel-Upload, Dialogumfrage oder Integration
- Gestalten Sie Ihr(e) Widget(s) und fügen Sie es/sie zu Ihrer Website hinzu

Hinweis: Auf Seite 45 erfahren Sie mehr über die Erstellung von Umfrage-Widgets.

Umfragen beantworten

In der Registerkarte "Umfragen" werden Ergebnisse von Umfragen angezeigt, die von Ihrem Unternehmen verschickt wurden.

Die Registerkarte **Results Feed** ermöglicht es Ihnen, Ihre Umfragedaten zu überwachen sowie Umfragen zu verwalten und zu beantworten.

Achtung! Für die Beantwortung sind personenbezogene Daten erforderlich. Nur Umfragen, welche die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer des Befragten enthalten, oder Umfragen, die an ein Widget gestreamt werden, können von der

Filter

Hauptfilter bestimmen die auf der Registerkarte angezeigten Daten. Sekundäre Filter werden ausgeführt, wenn Sie auf interaktive Diagrammdaten klicken.

Die Registerkarte zeigt alle Ergebnisse aller Umfragen an, die während des ausgewählten Zeitraums aktiv waren. Um die Ergebnisse nach Umfragen zu filtern, verwenden Sie den Filter **Survey Type** (Umfrageart).



Umfragen filtern, um nur folgende zu sehen: *Umfragen sortieren nach:*

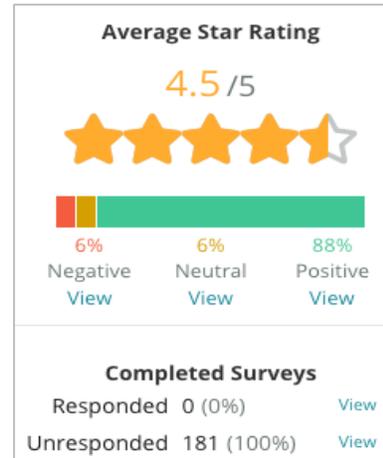
- Markierte Umfragen
- Aktualisierte Umfragen
- Ungelesene Umfragen
- Kommentierte Umfragen (nur Bewertung weglassen)

- Neueste zuerst
- Älteste zuerst
- Positive zuerst
- Negative zuerst
- Wortzahl (aufsteigende Reihenfolge)
- Wortzahl (absteigende Reihenfolge)

Rating-Durchschnitt

Der Abschnitt "Durchschnittsbewertung" besteht aus drei Hauptbereichen. Wenn Sie auf einen der Links im Abschnitt "Durchschnittsbewertung" klicken, werden das Diagramm und die Ergebnisliste gefiltert.

- Star Rating** – Der Durchschnitt aller Ratings (Sterne) für die ausgewählten Filter (Summe geteilt durch die Anzahl der ausgewählten Elemente). Die Bewertungsskala reicht von 1-5 mit bis zu einer Dezimalstelle. Es werden nur Umfragen mit einer Sternebewertungsfrage in diese Statistik aufgenommen.
- Sentiment** – Der Prozentsatz der positiven (≥ 4), neutralen (3) und negativen (≤ 2) Umfragen
- Abgeschlossene Umfragen** – Die Anzahl der Umfragen, auf die Ihr Unternehmen geantwortet hat oder die unbeantwortet geblieben sind.

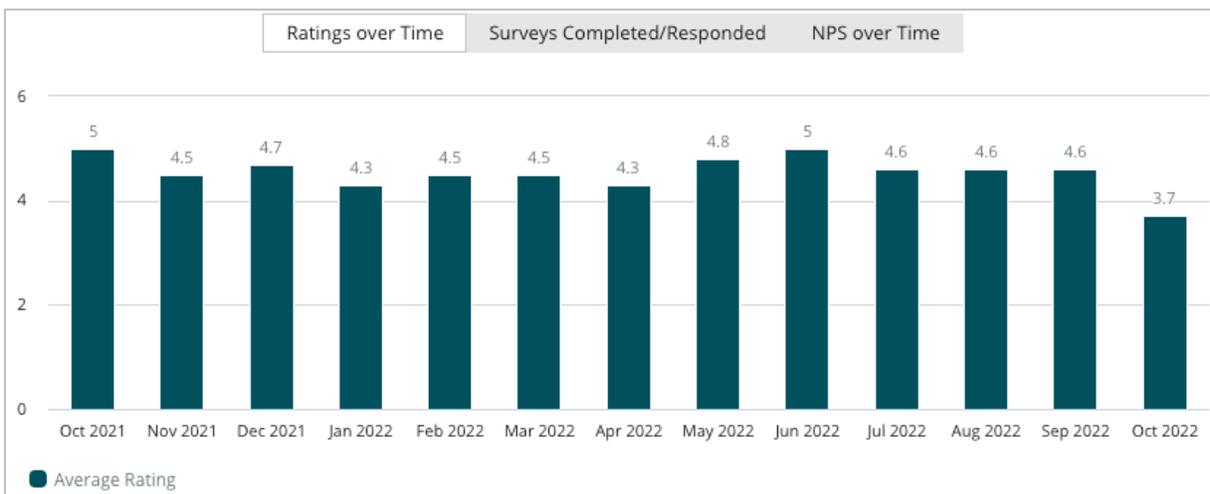


Diagramme

Der Abschnitt "Diagramme" enthält bis zu drei Diagramme. Wenn Sie auf einen der Balken im Diagrammbereich klicken, werden das Diagramm und die Umfrageliste gefiltert.

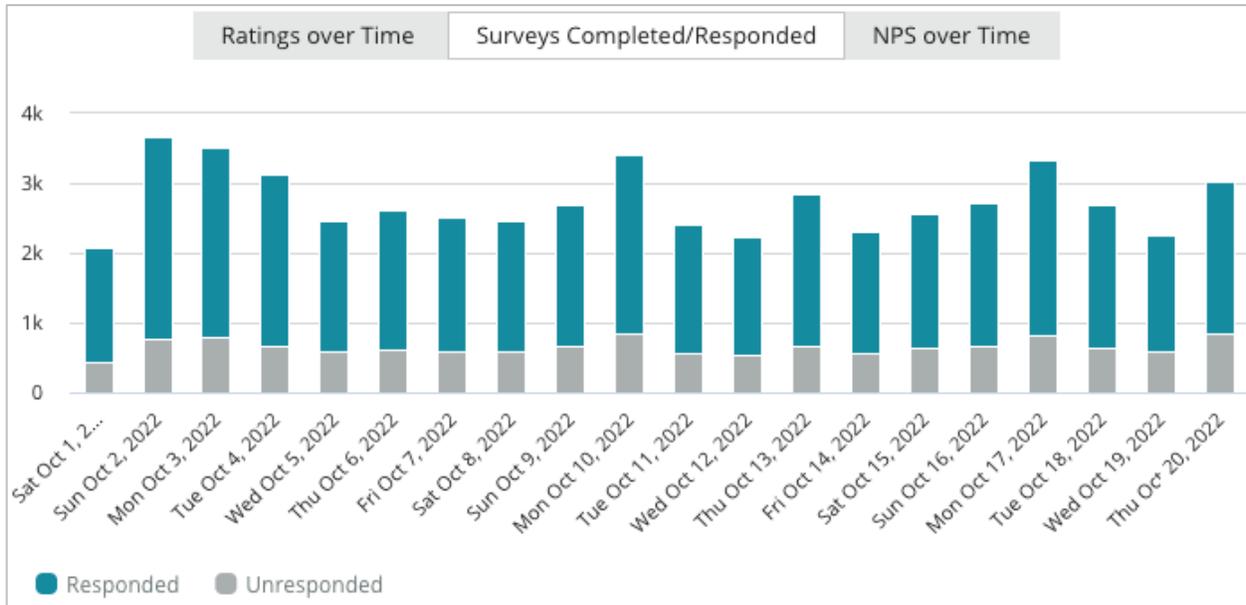
Bewertungen im Zeitraum

Anzeige der Durchschnittsbewertung über den ausgewählten Zeitraum. Es werden nur Umfragen mit einer Sternebewertungsfrage in diese Statistik aufgenommen.



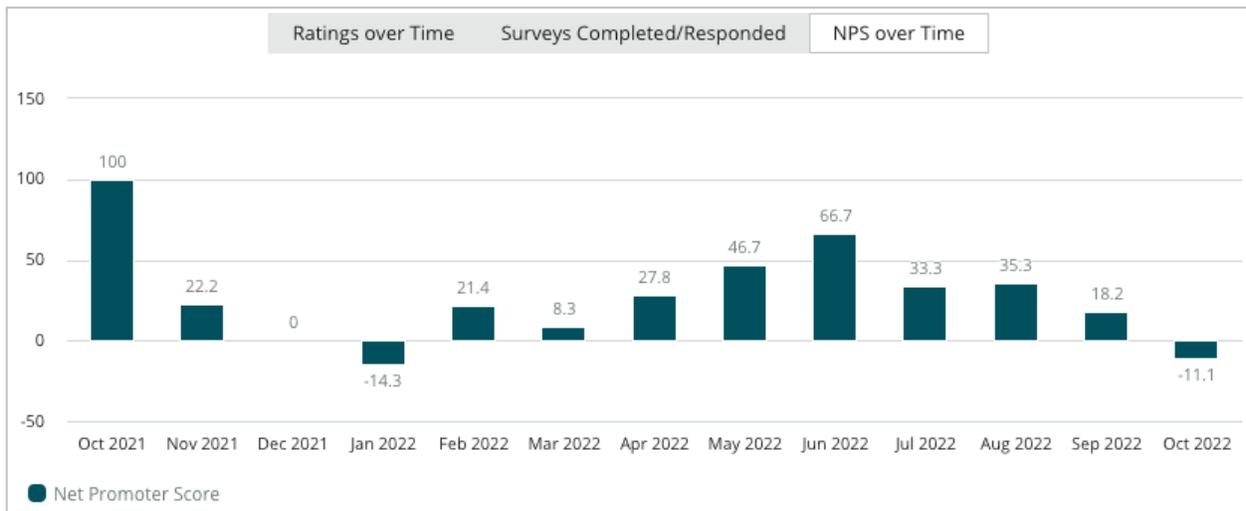
Abgeschlossene/beantwortete Umfragen

Sie können die Gesamtzahl der Umfragen nach beantworteten und unbeantworteten Umfragen im ausgewählten Zeitraum anzeigen.



NPS im Zeitraum

Sie können die NPS-Bewertung für den ausgewählten Zeitraum anzeigen. Es werden hierbei nur Umfragen mit einer NPS-Frage erfasst.



Umfrageergebnisse

Im Abschnitt Umfragen werden alle Einreichungen für die ausgewählten Filter oder Diagramme angezeigt. Die Einreichungen werden nahezu in Echtzeit angezeigt. Standardmäßig werden alle Einreichungen angezeigt und nach "Neueste zuerst" sortiert. Jede Bewertung enthält die folgenden Komponenten:

Element	Beschreibung
 Survey	Der Name der durchgeführten Umfrage.
BDP - Uptown	Name des Standorts, mit dem die Umfrage verbunden ist.
 Laura R 	Der Umfrageteilnehmer (Name und E-Mail-Adresse oder Telefonnummer).
	Antwortstatus (falls verfügbar). Status-Optionen umfassen: Gelesen, markiert, beantwortet, weitergeleitet, geteilt oder veröffentlicht. Ändern Sie einen Beantwortungsstatus, indem Sie eine Beantwortung übermitteln (automatisch) oder indem Sie manuell einen Status mittels der Punkte (●●●) in der Umfrage auswählen.
	Die vom Befragten gewählte NPS-Bewertung. Die NPS-Bewertung ist nur anwendbar, wenn die Umfrage eine NPS-Frage enthält.
	Die vom Befragten gewählte Sternebewertung, gefolgt von dem Datum, an dem die Umfrage eingereicht wurde. Die Sternebewertung ist nur anwendbar, wenn die Umfrage eine Bewertungsfrage enthält.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic	Die Kommentare des Befragten. Kommentare sind nur möglich, wenn die Umfrage eine Kommentarfunktion enthält.
Fragen zur Umfrage	Weitere Fragen und Antworten aus der Umfrage.
Comfort / Attractiveness Professionalism Staff	Kategorien für die Beschreibung der Bewertungskommentare. Die Kategorien werden automatisch von der plattformeigenen Datenanalysefunktion zugewiesen. In der Registerkarte Vorgänge werden Kategorien angezeigt, die weitere Einblicke in Ihre Umfrageergebnisse ermöglichen.
<input type="text" value="Respond to this Survey..."/>	Umfrageantwort (wenn sie beantwortet wurde), Antwortfenster (wenn sie nicht beantwortet wurde). Die Antworten werden direkt per E-Mail an den Umfrageempfänger gesandt.

Optionen für alle Umfragen

Um auf zusätzliche Optionen zuzugreifen, klicken Sie auf die drei Punkte in der oberen, rechten Ecke des **Result Feeds** (Ergebnis-Zuführung) unterhalb der Diagramme. Alle Hauptfilter, die gegenwärtig auf den Datensatz angewendet werden, bleiben für alle Umfrageoptionen erhalten.

Note: (Hinweis:) Bei Vorgängen, die zur Verarbeitung großer Datenmengen Zeit benötigen, kann ein Pop-up-Fenster erscheinen, das Ihnen entweder die Möglichkeit gibt, zu warten, bis der Vorgang als Download fortgesetzt wird (Sie müssen auf demselben Bildschirm bleiben) oder Sie können sich per E-Mail mit einem Link zum Download benachrichtigen lassen (Sie können zu anderen Bildschirmen wechseln).

Option	Beschreibung
PDF herunterladen	Exportieren Sie den aktuellen Datensatz in einen PDF-Bericht. Die Titelseite des Berichts enthält Ihr Kontologo, den Namen des Berichts (Umfrageexport), den ausgewählten Zeitraum und die ausgewählten Standorte.
CSV herunterladen	Exportiert den aktuellen Datensatz in ein CSV-Format.
Terminieren	Erstellen Sie einen terminierten Bericht, um automatisch eine E-Mail mit dem aktuellen Datensatz als PDF- oder CSV-Anhang an andere Benutzer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos zu senden. Geben Sie einen Berichtsnamen, die Häufigkeit, das Format und eine Nachricht an, die in den Text der E-Mail aufgenommen werden soll. Die E-Mails enthalten einen Link zum Herunterladen des Berichts sowie einen Link zum Starten des Berichts innerhalb der Plattform, um eine Interaktion mit den Daten und das Hinzufügen von Änderungen zu ermöglichen (verfügbar für Benutzer mit Anmeldeinformationen für das Konto). Sie können terminierte Berichte auf der Registerkarte Berichte bearbeiten.
Weiterleiten	Sendet den aktuellen Datensatz per E-Mail mit einem PDF- oder CSV-Anhang an andere Teilnehmer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos. Geben Sie einen Betreff und eine Nachricht ein, die in der E-Mail enthalten sein sollen. Die E-Mails enthalten einen Link zum Herunterladen des Berichts sowie einen Link zum Starten des Berichts innerhalb der Plattform, um eine Interaktion mit den Daten und das Hinzufügen von Änderungen zu ermöglichen (verfügbar für Benutzer mit Anmeldeinformationen für das Konto).

Von der Plattform aus antworten

Sofern Sie Ihre Beantwortung nicht auf einer Website eines Drittanbieters oder auf Ihrer Website veröffentlichen, werden die Umfrageantworten direkt per E-Mail oder SMS an den/die Befragte/n gesendet.

Hinweis: Wenn Kunden eine Umfrage per SMS erhalten, können sie auch per SMS auf die Umfrage antworten.

Zur Beantwortung einer Umfrage:

1. Klicken Sie in das Antwortfenster der Umfrage.

Der Umfragebereich wird um die Optionen für die Einleitung und Unterschrift erweitert. Diese Optionen enthalten Anfangs- und Schlusstexte unter Verwendung vordefinierter Vorlagen, die Ihnen helfen, Ihre Antworten zu variieren und effizienter zu antworten. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen des Makros, um eine Vorschau des Textes anzuzeigen.

The screenshot shows a survey response window. At the top, there are two dropdown menus: 'Select Introduction' and 'Select Signature', followed by a refresh icon. Below these is a large text area containing the message: 'Thank you again for taking the time to let us know how we did! If you have any further questions, please give us a call. We are always happy to help!'. At the bottom right of the text area, there are two buttons: 'Cancel' and 'Respond' with a dropdown arrow.

Hinweis: Die verfügbaren Vorlagen werden auf der Makro-Registerkarte in Ihren Admin-Einstellungen verwaltet.

2. Wählen Sie eine oder mehrere der Antwortmöglichkeiten aus oder geben Sie Ihre Antwort direkt in das Antwortfeld ein. Sie können automatisch generierte Antworten vor dem Versenden bearbeiten.
3. Aktivieren Sie optional das Kontrollkästchen "Privat", um die Umfragebeantwortungen offline zu halten (sie werden nicht in Widgets auf Ihrer Website veröffentlicht). Der Befragte erhält Ihre Antwort weiterhin per E-Mail.
4. Klicken Sie auf **Antworten**. Die Antwort wird dem Umfrageteilnehmer per E-Mail zugesandt. Der Übermittlungsstatus ändert sich in "Beantwortet".

Hinweis: Sie können auf Umfragen auch im Abschnitt **Details** unter **Alle Umfragen** antworten.

Benutzerdefinierte URL-Parameter verwenden

Metadaten im Umfrageergebnis durch benutzerdefinierte URL-Parameter anzeigen.

Verwenden Sie benutzerdefinierte URL-Parameter in Abfragezeichenfolgen, um bestimmte Metadaten in Umfrageergebnissen, Berichten und Benachrichtigungen anzuzeigen.

Mit einer Abfragezeichenfolge können Sie Informationen an die Reputation-Plattform weitergeben, indem Sie Variablen und Werte an das Ende Ihrer Umfrage-URL anhängen. Diese Variablen und Werte werden sowohl in den einzelnen Umfrageergebnissen als auch in Berichten und Benachrichtigungen angezeigt. Sie können eine oder mehrere Variablen anhängen, je nachdem, welche Informationen Sie mit Ihren Umfrageergebnissen verknüpfen möchten.

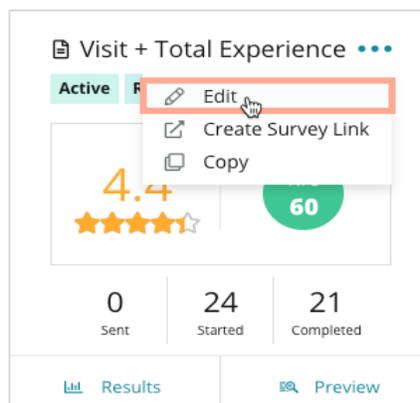
Beispiele für benutzerdefinierte Parameter

Benutzerdefinierte Parameter können verwendet werden, um den Umfrageergebnissen beschreibende Daten und/oder Transaktionsdaten hinzuzufügen.

- **Descriptive:** (Beschreibend) Name des Kunden, Alter, Haarfarbe, Einkommenshöhe usw.
- **Transactional:** Transaktionsnummer, Vertriebs-/Kundendienstmitarbeiter, der mit dem Kunden gearbeitet hat, Art der Transaktion, Fahrgestellnummer des Autos des Kunden usw.

So fügen Sie benutzerdefinierte URL-Parameter hinzu:

1. Klicken Sie neben der Umfrage, auf die Sie Parameter anwenden möchten, in der Registerkarte **Surveys > All Surveys** auf **Edit** (Bearbeiten).



2. Wählen Sie **Settings** (Einstellungen).
3. Scrollen Sie nach unten bis zu dem Bereich "Variablen". Geben Sie die erforderlichen Informationen ein:
 - **Name der Variable** – Der Name der Variablen, die in den Integrationen oder Datei-Uploads verwendet werden soll. Dies ist für den Umfrageteilnehmer nicht sichtbar.
 - **Kennzeichnung der Variable** – Der Name der Variable, der in Umfrageergebnissen, Berichten und Benachrichtigungen angezeigt wird.
 - **Typ** – Der Variablentyp. Mögliche Optionen: Datum oder Text.
 - **PII** – Markieren Sie dieses Kästchen, wenn die Daten als personenbezogene Daten behandelt werden sollen. PII werden je nach [Rollenberechtigung](#) für den Zugriff auf PII mit Sternchen markiert.
 - **Filterebene** – Bestimmen Sie, wo die Variablen angezeigt werden. Zu den Optionen gehören: Primär (wird auf der obersten Ebene der Umfrageseiten angezeigt), Sekundär (wird in den Berichtskonfigurationen angezeigt), Keine.

Hinweis: Bei Variablen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

4. Klicken Sie auf das **Plus**-Symbol (+), wenn Sie fertig sind.
5. Klicken Sie auf **Save** (Speichern).
6. Klicken Sie in Ihrer Umfrage auf **Save** (Speichern).
7. Klicken Sie auf **Create Survey Link** (Umfragelink erstellen).



8. Wählen Sie **Unternehmen** oder **Standort**. Wenn Sie Standort wählen, wählen Sie einen Standort aus der Auswahlliste.

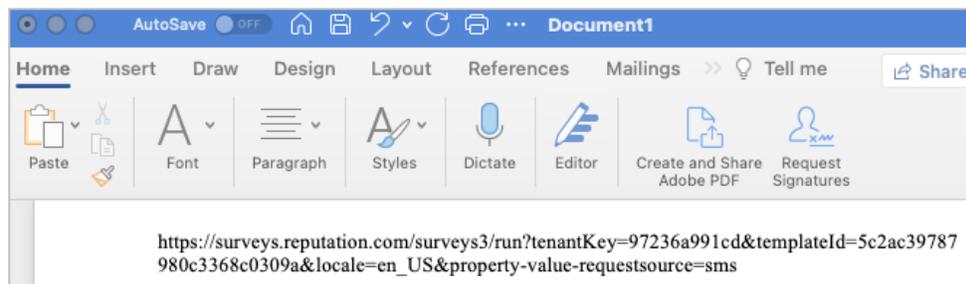
9. Klicken Sie auf **Copy to Clipboard** (In Zwischenablage kopieren).



10. Fügen Sie in einem Texteditor (z.B. Microsoft Word, TextEdit, usw.) die Umfrage-URL ein.

11. Fügen Sie Ihren Parameter in folgendem Format in die URL ein:

“&property-value-” + <>=value (z. B. &property-value-requestsource=sms)



12. Fügen Sie die beigefügte Umfrage-URL in eine Anfragevorlage auf der Plattform oder anderswo dort ein, wo Sie Ihre Kunden um Feedback bitten möchten.

Metadaten werden in **Survey Results > Details**(Umfrageergebnisse > Details) sowie in **Benachrichtigungen**, die Metadaten enthalten, angezeigt.

Umfragen-Widget erstellen

Wenn Umfragen zu mehr positiven Bewertungen führen, können Sie ein Umfragen-Widget einrichten, um die Sichtbarkeit dieser Bewertungen direkt auf Ihrer Website zu erhöhen. Durch die Veröffentlichung dynamischer, kriterienbasierter Bewertungen auf Ihrer Website können sich potenzielle Kunden/Klienten einen Überblick darüber verschaffen, was andere Kunden über Ihr Unternehmen sagen.

Achtung! Sie müssen über Administratorrechte für Ihr Konto verfügen, um Widgets hinzuzufügen oder zu ändern. Wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an Ihre/n Kundenbetreuer/in oder das Reputation Support-Team.

Wählen Sie aus den folgenden Arten von Umfrage-Widgets aus:

- Reputation NPS Score
- Reputation Survey Summary (Umfrage-Zusammenfassung)
- Reputation Surveys 3.0 (Umfragen)
- Reputation Surveys 3.0 Embedded (Integriert)
- Reputation Surveys 3.0 Feedback Button (Schaltfläche für Feedback),
- Reputation Surveys with Sub-Ratings (Umfragen mit Teilbewertungen)

So erstellen Sie ein Umfragen-Widget:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Plattform auf **Settings** (Einstellungen).
2. Klicken Sie in der linken Navigation auf **Widgets**.
3. Klicken Sie auf **Add Widget** (Widget hinzufügen).
4. Klicken Sie in der Auswahlliste **Typ** auf **Reputation Surveys 3.0** (Bewertungsübersicht) oder **Reputation Reviews (Reputations-Bewertungen)**.
Es werden zusätzliche Konfigurationseinstellungen angezeigt. Während Sie die Einstellungen konfigurieren, zeigt ein Vorschaufenster automatisch an, wie Ihre Einstellungen aussehen werden.
5. Konfigurieren Sie die Widget-Einstellungen:
 - **Name** – Der Name des Widgets. (Der Name ist für Kunden nicht sichtbar.)
 - **Ebene** – Greifen Sie auf Bewertungen von allen Standorten zu (klicken Sie auf **Tenant** (Mandant)), oder klicken Sie auf **Location** (Standort), um einzelne Standorte auszuwählen, von denen Sie Bewertungen abrufen möchten. Einzelne Standorte sind nützlich, wenn Sie separate Widgets für die Websites der einzelnen Standorte erstellen. Wenden Sie sich an Ihren Kundenberater, wenn Sie Hilfe bei der Erstellung von mehreren Standort-Widgets benötigen.
 - **Umfragevorlagen** – Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jeder Umfragevorlage, aus der Sie Einreichungen abrufen möchten. Es werden keine Ergebnisse aufgelistet, bis Sie eine Mindestanzahl von Umfragen angeben.

- **Mindestanzahl der Vorlagen** – Wenn Sie mehr als eine Umfragevorlage ausgewählt haben, geben Sie die Mindestanzahl der im Beantwortungspool zu verwendenden Umfragevorlagen an.
- **Nachlaufende Datumsgrenze** – Berücksichtigen Sie Umfrageeinreichungen nach einer bestimmten Zeitspanne.
- **Breite** – Die Breite des Widgets in Pixeln. Nicht bearbeitbar über U/I mit SEO-aktivierten Widgets.
- **Höhe** – Die Höhe des Widgets in Pixeln. Nicht bearbeitbar über U/I mit SEO-aktivierten Widgets.
- **Hintergrundfarbe** – Legen Sie die Hintergrundfarbe des Widgets fest. Die Voreinstellung ist weiß. Nicht bearbeitbar über U/I mit SEO-aktivierten Widgets.
- **Textfarbe** – Legen Sie die Schriftfarbe für den Text der Kommentare fest. Die Voreinstellung ist schwarz.
- **Advanced – SEO-Enabled** – (Erweitert - SEO-Aktiviert) Lassen Sie dieses Kontrollkästchen deaktiviert, um den Widget-Code für einen iframe zu generieren. Ein iframe ist die am einfachsten zu implementierende und zu verwaltende Variante eines Widgets. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird anstelle eines Codes ein Link erzeugt. Der Link überträgt den vollständigen HTML-Code des Bewertungsstreams auf Ihre Website und verwendet dabei eine Standardvorlage, die Ihr Webmaster überschreiben kann, um Höhe, Breite, Hintergrundfarbe, Filter* usw. zu verwalten. Diese Implementierungsmethode erfordert möglicherweise die Zusammenarbeit mit dem Produktteam mithilfe Ihres Kundenbetreuers.

Hinweis: Wenn Sie ein Widget für mehrere Standorte auf Parteebene erstellen oder die Widget-Ergebnisse nach einer anderen benutzerdefinierten Eigenschaft (Marke, Markt usw.) filtern möchten, können Sie dies mit einem SEO-aktivierten Widget tun. Fügen Sie der resultierenden URL die folgenden Parameter hinzu:

&filterName=location&filterValues=001XXX,002XXX or
&filterName=brand&filterValues=abc.

Bei den Parametern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie müssen genau so eingegeben werden, wie es auf der Registerkarte **Filter** der Kontoverwaltungsseite angegeben ist. Leerzeichen in einer URL werden durch %20 ersetzt.

6. Klicken Sie auf **Save** (Speichern).

Wenn Sie den Code für einen iframe verwenden, kopieren Sie den generierten Code und senden Sie ihn an Ihren Webmaster, damit dieser ihn in den HTML-Code Ihrer Website einfügt. Wenn Sie die Option "SEO-aktiviert" verwenden, rufen Sie die URL auf, um die Ergebnisse direkt abzurufen.

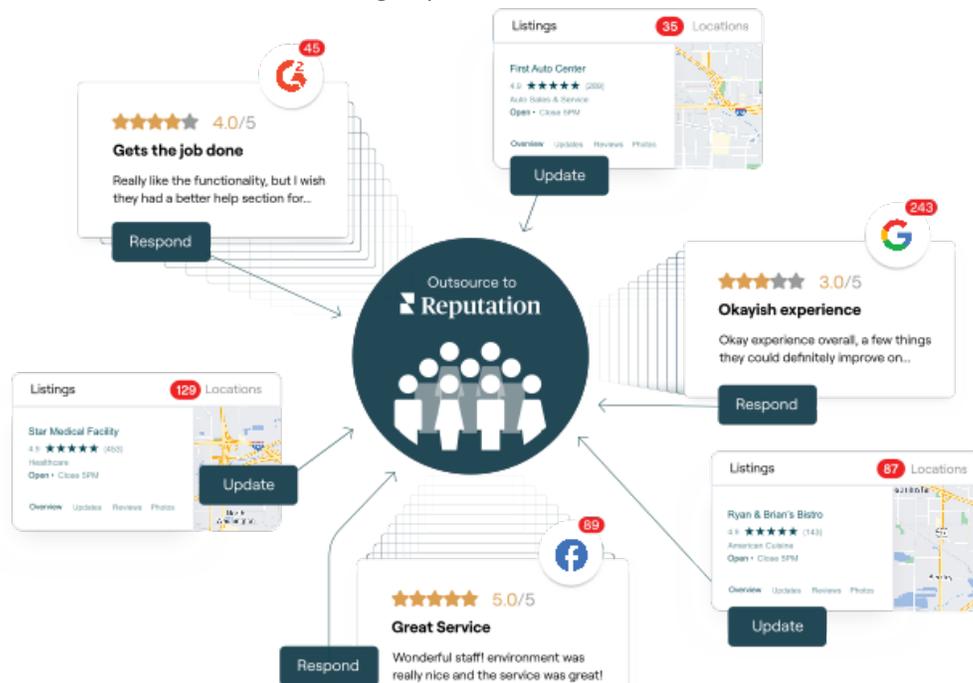
Sobald sich das Widget auf Ihrer Website befindet, aktualisiert es sich dynamisch mit den neuesten Bewertungen, die Ihren Kriterien entsprechen.

Kostenpflichtige Premium-Dienste

Lassen Sie unsere Plattform-Experten für Premiumdienste gegen Bezahlung für Sie arbeiten.

Auch wenn wir bestrebt sind, unsere Plattform intuitiv und effizient zu gestalten, wissen wir, dass Ihre Zeit wertvoll ist und Ressourcen und Bandbreite begrenzt sein können. Reputation verfügt über ein engagiertes Expertenteam, das Sie bei der Verwaltung Ihrer Verzeichnisse, der Optimierung von SEO und dem Verfassen, Veröffentlichen und Kuratieren Ihrer Beiträge in sozialen Netzwerken gerne unterstützt — und gleichzeitig auch Ihre Antworten auf Bewertungen verwaltet. Mit dieser Reihe von Zusatzleistungen, die von unserer Plattform und unseren Produkten unterstützt werden, können wir unseren Kunden Spitzenleistungen garantieren. Diese Experten stehen Ihnen zur Seite:

- Mehr als nur **Accuracy** (Genauigkeit) (Verwaltete Unternehmensverzeichnisse)
- Maximale **Appeal** (Attraktivität) Ihrer Unternehmensprofile (Verwaltete Dienste für Google)
- Die **Power** (Macht) der sozialen Medien nutzen (Social Media-Verwaltung)
- Die Marke mit der besten **Cares** (Kundenbetreuung) **Wins** (gewinnt) (Verwaltung der Antworten auf Bewertungen)



Hinweis: Unsere kostenpflichtigen Premium-Services decken zwar viele Lösungen innerhalb der Reputation-Plattform ab, funktionieren aber nicht bei Umfragen. Wenden Sie sich an Ihre/n Kundenbetreuer/in, um mit unserem CX-Strategieteam

Zusätzliche Ressourcen

In unserem vollständigen Satz von Benutzerhandbüchern erfahren Sie mehr über die Reputation-Plattform.

- *Aktionen*
- *Admin*
- *Social Media-Markenbewusstsein*
- *Unternehmensverzeichnisse*
- *Dashboards*
- *Nutzererlebnis*
- *Posteingang*
- *Mobile App*
- *Seiten & Widgets zur Verzeichnissuche*
- *Rep Connect*
- *Berichte*
- *Anfragen*
- *Bewertungen*
- *Social Media-Analyse*
- *Social Suite*
- *Umfragen*
- *Widgets*