

Felmérések



Tartalomjegyzék

Ι.	A felmérések áttekintése	2
	 Tervezhet felméréseket 	
	 b. A felmérések típusai 	
	c. Értékelésnövelő	
	d. Felmérési eredmények	
П.	Felmérési ellenőrző lista	5
Ш.	Tervezhet felméréseket	7
	a. Új felmérések	
	 A felmérés elérési útvonala és feltételes láthatósága 	
	c. Kérdéstípusok	
	d. Köszönet oldal	
	e. Véleményoldalak	
IV.	Egyszerű felmérések	20
ν.	Párbeszédes felmérések	21
VI.	A felmérés eredményeinek megjelenítése	26
	a. Eredmények	
	b. Eredmények	
	c. Eredménykezelő	
VII.	NPS-pontszámmal kapcsolatos	
	számítások	30
VIII.	Egyedi pontszámok alkalmazása	31
IX.	Értékelésnövelő	34
	 a. A felmérés tapasztalatai 	
	 b. Az összes beérkezett vélemény felhasználása 	
	c. Az Értékelésnövelő használatának első lépései	
Χ.	Válaszadás a felmérésekre	37
	a. Diagramok	
	 b. Felmérési eredmények 	
	c. Válaszadás a platformon	
XI.	Egyedi URL-paraméterek használata	43
	 Példák az egyedi paraméterekre 	
XII.	A Felmérések widget létrehozása	
XIII.	Fizetős prémium szolgáltatások	48
XIV.	További források	49

A felmérések áttekintése

Adja meg az üzleteknek azt a visszajelzést és pontos betekintést, amelyre szükségük van ahhoz, hogy vonzzák, elkápráztassák és megtartsák az ügyfeleket.

Számos értékes eszköz áll a márkák rendelkezésére, amelyeket figyelembe kell venniük, amikor üzleti termékük, szolgáltatásuk és általános ügyfélélményük (CX) javítására törekszenek. Az ügyfélfelmérések elvégzése nagyszerű módja a CXerőfeszítések hatásának felmérésére, és annak meghatározására, hogy Önök megfelelnek-e az ügyfelek elvárásainak.

A Reputation platformon lévő Felmérések lap lehetővé teszi, hogy személyre szabott ügyfél-elégedettségi felméréseket készítsen és küldjön az ügyfeleknek az ügyfélhűségindex felmérése és a rejtett szolgáltatási problémák feltárása érdekében, mielőtt a rossz értékelések befolvásolnák az értékeléseit. A Felmérésekkel:

Gyorsabban gy űjthet visszajelzéseket

Eljuttathatja a felméréseket az ügyfelek által preferált csatornákon keresztül



Tervezhet felméréseket

Gyorsan és egyszerűen konfigurálhatja a stílust, oldalakat és a kérdéseket, ezáltal egyéni felmérést hozhat létre, és magas válaszadási arányt generálhat e-mailben, SMS-ben vagy helyhez kötött kioszkokban. Emellett beállítható az elérési útvonal, a feltételes láthatóság és az oldalugrások; konfigurálhatók egyéni pontszámok és képletek, valamint megadható, hogy mely kérdéseket használja fel a rendszer az általános értékeléshez, az NPS-hez és a hozzászólásokhoz.

Rating		000
□ Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
□ Pathing	Click on a star to set a rating.	✓ Done

Egyszerű felmérések

A Egyszerű felmérés folyamat "Csillag" és "Smiley" alapértelmezett kérelemsablonokat alkalmaz. Ezek a sablonok nem teszik lehetővé a felmérés testreszabását, és egyszerű, azonnali véleménykérésekhez (első fél), valamint utólagos értékelési kérésekhez (harmadik fél) készültek.

Párbeszédes felmérések

A párbeszédes felméréseket SMS-ben gyors oda-vissza interakcióra tervezték, hogy pillanatnyi betekintést nyerjenek. Az időszerűség kritikus fontosságú annak megakadályozásában, hogy a negatív tapasztalatok kicsússzanak a kezünkből.

Hozzon létre új párbeszédes felméréseket az Összes felmérés lapon. A felmérésvarázsló lehetővé teszi a kérdések, az elérési útvonalak és a feltételes láthatóság meghatározását. Ha minden készen áll, tesztelheti a felmérési folyamatot a mobileszközén.

Megjegyzés: Bár a párbeszédes felmérések a SMS-ek technikai korlátai miatt kevesebb kérdéstípust kínálnak, jellemzően magasabb a megnyitási arányuk, mint az egyszerű felméréseknek.

Kioszkfelmérések

A kioszkfelmérések azonnal, a személyes interakció helyén, egy táblagépen megjelenő, webalapú felmérés segítségével gyűjtik össze az ügyfelek visszajelzéseit. Ilyen felmérések például az orvosi rendelés utáni felmérések, még a rendelőben, vagy étkezés után egy étteremben, fizetés után.



Értékelésnövelő

Az Értékelésnövelő segít abban, hogy a privát felmérések visszajelzéseit nyilvános értékelésekké alakítsa át a Google-hoz hasonló oldalakon. Használja ki, hogy nulla értékelési veszteséggel, API-integrációkkal élve növelje a felmérési és értékelési válaszait. Ha egy ügyfél úgy dönt, hogy nem posztolja a visszajelzését, a véleményei ehelyett csillagérték formájában megjelenhetnek a fizetett Google-hirdetésekben, vagy widgetek segítségével a webhely oldalain.

1	Customer Satisfaction Survey	
	1. Please rate your visit.	2 We would be grateful if you would take a moment to share 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
L	Submit	

Felmérési eredmények

A platform több területén keresztül azonnal áttekinthető mérőszámokat és használható adatokat kaphat. Azonnal tudni fogja, hogy melyek az erősségei, és mely területekre kell odafigyelnie.

Emellett felhatalmazhatja csapatát, hogy gyorsan és megfelelően reagáljon az ügyfelek aggályaira és panaszaira, ezzel is demonstrálva elkötelezettségét az ügyfélélmény javítása iránt.



Reputation

Felmérési ellenőrző lista

Végezze el az alábbi ellenőrző listát, hogy sikeresen telepíthesse az első felmérését!

A felmérés összeállítása

A felmérés összeállítási folyamata a következő alapvető lépésekből áll:



1. Felméréstervezés

Tervezze meg egyszerűen a felméréseit egyéni stílusokkal, oldalakkal és kérdésekkel a platformon belüli felméréskészítőn belül. Emellett beállítható a folyamatútvonal és a láthatóság; konfigurálhatók egyéni pontszámok, és megadható, hogy mely kérdéseket használja fel a rendszer az általános értékeléshez, az NPS-hez és a hozzászólásokhoz. A Reputation csapat segíthet Önnek ebben a folyamatban, de a felméréskészítő minden olyan eszközt megad Önnek, amire szüksége van ahhoz, hogy a tervezés nagy részét saját maga hajtsa végre!

2. Kézbesítés

A felmérés megtervezése előtt döntse el, hogy az ügyfelek hogyan férjenek hozzá a felméréshez.

Küldjön automatizált felméréseket e-mailben vagy SMS-ben a Reputation platformon keresztül egy kérelemsablon segítségével. Ez az előnyben részesített opció előnyös a teljes felmérési folyamat egyszerűsítése szempontjából, mivel minden adat egyetlen rendszerben található.

Emellett a platformról küldés lehetővé teszi egy kezdeti felmérési kérdés beágyazását az üzenet szövegtörzsébe, például egy NPS-t vagy csillagértéket, hogy a válasz alapján közvetlen útvonalakat alakítson ki (pl. pozitív kontra negatív folyamatútvonal).

Ha már rendelkezik egy teljeskörűen kezelt ügyfél e-mail-cím- vagy SMSinfrastruktúrával, fontolja meg a Facebookról, a webhelyéről, e-mailjéből stb. való a felmérésküldést azáltal, hogy egy felmérésre mutató közvetlen hivatkozást szerez be, amelyet a felmérésen belül lehet megjeleníteni. Forduljon az ügyfélsikerért felelős vezetőjéhez a szükséges konfigurációkkal kapcsolatos segítségért.



3. Kérelemsablon

Ha a platformon keresztül e-mailben/SMS-ben tervez felméréseket küldeni, a Reputation csapat segíthet a kérelemsablon összeállításában. Az alábbiakban felsoroljuk azokat a fontos pontokat, amelyeket figyelembe kell vennie a sablon létrehozásakor:

Tétel	Leírás
Típus	Milyen fomában érdemes kiküldeni a meghívót a felmérésre (SMS vagy e-mail)? Míg az SMS lehetővé teszi a társalgási stílust, az e- mail sablonok nagyobb tervezési rugalmasságot biztosítanak.
Címzettek	A Rep Connect segítségével állítson be automatikus együttműködést az ügyfélkapcsolati vezetővel vagy azzal a külső rendszerrel, amely az API-n keresztül valós idejű adatok vagy az SFTP-n keresztül CSV-fájlként tárolt tranzakciós adatokat használ. Alternatív megoldásként állítsa össze a címzettek listáját, és küldje el a felméréskérelmeket a platform gyors kérelem vagy a tömeges feltöltés eszközén keresztül. További információkért tekintse meg a támogatási portálunkat.
Szegmen- tálás	Adja meg, hogy a sablon alegységi szintre (minden üzlet) vagy üzlet szintre (az egyes üzletekre egyedileg) vonatkozik-e.
Dizájnelemek	A sablon típusától függően állítsa be az emblémát, a fejléc tartalmát és a lábléc szövegét a márkájának megfelelően.
Szövegtörzs	Állítsa össze a bevezetést, alkalmazzon egyedi változókat az e-mail személyre szabásához, és adja meg, hogy a pozitív/negatív folyamatútvonal elindításához az üzenetben hol legyen a kezdeti felmérőkérdés.

Megjegyzés: A kérelemsablonba a válaszadó e-mail címére és nevére vonatkozó kérdéseket kell beilleszteni (ezek elrejthetők). Ezek a kérdések közvetítik a kézbesítéshez és a válaszadáshoz szükséges azonosító információkat.

Tervezhet felméréseket

A felmérések legyenek tömörek, és mindig tartsák szem előtt az adott célt. Ha több célja van, fontolja meg több felmérés létrehozását.

Állítson össze a saját igényeinek megfelelő felmérést a stílus, az oldalak és a kérdések testreszabásával:

- Adja meg az elérési utakat, a feltételes láthatóságot és az oldalugrásokat, hogy a legjobb felhasználói élményt biztosítsa az ügyfelei számára.
- Válassza ki, hogy mely kérdések kerüljenek felhasználásra az összesített értékelés, az NPS és a hozzászólások esetében.
- Egyéni pontozás konfigurálása

Új felmérések

Választhat, hogy egy előre elkészített felméréssablonból (hagyományos, beszélgetéses vagy kioszk) építkezik, vagy nulláról indít felmérést. Az új, üres felmérés tartalmaz egy üdvözlő oldalt (egyénileg alakítható), egy oldalt (amely legalább egy kérdést tartalmaz) és egy köszönőoldalt (egyénileg alakítható).

Eltávolíthatja ezeket az elemeket vagy további kérdéseket/oldalakat vehet fel, bekapcsolhatja/kikapcsolhatja a folyamatjelzőt, szerkesztheti a fejlécet, testre szabhatja a logót, módosíthatja az egyéb tervezési elemeket, valamint beállíthatja a speciális tulajdonságokat, az elérési útvonalat és a láthatóságot.



A mintául szolgáló felmérési folyamat a következő:

1. Üdvözlő oldal



3. Értékeléskérő oldal

4. Köszönet oldal

2. Kérdések oldal





Új felmérés létrehozása

- 1. A platformon vigye a kurzort a **Felmérések** fölé, majd kattintson az **Összes felmérés** lehetőségre.
- 2. Kattintson a Felmérés létrehozása elemre.

STATE		CITY	LOCAT	ION	ZON	E		
All	•	All	▼ All		▼ Al		•	
BRAND		DATE RANGE						
All	*	Last year	-					
 Hide Filters All Surveys 	C ⁴ Reset Fil	ters						
All Sulveys	(++)							
		So	rt By Recent Fir	st 👻 🗄	∃	\oplus	Create a Survey	/

3. A **Megszokott** lapon kattintson az **Üres felmérés**, majd a **Létrehozás** gombra.

Megjegyzés: Választhatja azt is, hogy egy előre elkészített felméréssablonból indul ki, vagy nulláról indít egy párbeszédes felmérést vagy kioszkfelmérést.

- 4. Szerkessze a következőket az alábbi képen kiemelt ikonokra kattintva:
 - a) Felmérés elnevezése: Kattintson a ceruza ikonra a felmérés címkézéséhez.
 - b) Színséma: Kattintson a legördülő listára a felmérés színsémájának módosításához.
 - c) Tulajdonságok: Kattintson a fogaskerék ikonra a felmérés beállításainak – beleértve a felmérés minőségi mutatóinak, a helyek, a PII lejárat, anonimitás és egyebek – módosításához.



5. Vegyen fel kérdéseket és/vagy oldalakat. Az elérhető kérdések típusait lásd a 15. oldalon.

Rating		000
1. Please rate Click on a star to	your visit. set a rating.	
22	హచాచ	
Poor	Excellent	
	Add a Question	

- Módosítsa a kérdés tulajdonságait. (Vigye a kurzort a kérdés fölé, és kattintson a kérdésre). Az útvonalakat és a láthatóságot a 11. oldalon találja.
- 7. Szükség szerint és az alábbi képen látható módon szerkessze az egyes kérdéseket:
 - a. Kattintson a három pontra a kérdés típusának vagy tulajdonságainak módosításához.
 - b. Vigye a kurzortt a modul fölé a jobb oldali nyilak megjelenítéséhez. Kattintson felfelé vagy lefelé a kérdések sorrendjének módosításához.

Rating		• e.
1. Please rate : Click on a star to	your visit. set a rating.	Change Page Change Question Type Duplicate Edit Question Visibility Edit Advanced Properties Delete
Poor	Excellent	
	⊕ Add a Question	



8. Kattintson az oldal tetején található navigációs menüben lévő Értékelés gombra annak meghatározásához, hogy mely kérdés mérje/mely kérdések mérjék az összesített értékelést, az NPS-t és/vagy a hozzászólásokat.

③ Su	rvey 🖹 Welcome Page 🔟 Sco	res Review Request 🔅 Reporting Settings 🚥 Translations 🍫 JSON Editor	
R	leview		
	Overall Rating Question	Please rate your visit.	*
	Overall NPS Question	There are no nps questions defined in the survey.	
	Overall Comment Question(s)	Please tell us about your experience.	•
	Overall Top Box Question	Select	*
	Additional Review Fields	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the res	•

9. Kattintson a szem ikonra a felmérés és a végrehajtott módosítások előnézetéhez.

Megjegyzés: A rendszer menet közben elmenti a módosításokat. Szükség esetén forduljon az ügyfélszolgálathoz az egyedi pontozással és a kérelem tulajdonságaival kapcsolatos segítségért.



A felmérés elérési útvonala és feltételes láthatósága

A felmérés elérési útvonala és a feltételes láthatóság hihetetlen rugalmasságot biztosít a feltételek alapján történő felmérési tapasztalatok létrehozásához. Az elérési útvonalat és a láthatóságot alkalmazhatja a felmérés egyes kérdéseire vagy oldalszinten is.

Alapértelmezés szerint a kérdések és oldalak a felmérésen belül a feltüntetett sorrendben jelennek meg. Az elérési útvonal lehetővé teszi, hogy a felmérés más részeire ugorjunk. Ugrás után a felmérés a felsorolt sorrendben folyik tovább, kivéve, ha az érkezési pontra feltételes láthatóságot vagy további elérési útvonalakat alkalmaztunk.

Tulajdonsá g	Leírás	Példa
Útvonal	Határozza meg, hogy a válaszok alapján hova lépjenek a felmérésben. Ez egy másik oldalra irányítja át a válaszadókat, nem pedig egy adott kérdésre a válaszaiktól függően. Megjegyzés: Az útvonaltervezéssel szabályozhatja, hogy egy adott válaszból hányat kapjon. Ha például azt szeretné, hogy az adatok a negatív hozzászólásokra összpontosítsanak, akkor állítson be egy olyan útvonalszabályt, amely a pozitív értékelést adók bizonyos számát vagy százalékát a köszönőoldalra küldi.	Ha a válasz, küldje a válaszadók [<u>szám/százalék]</u> -át a(z) oldal kérdésére.
Feltételes láthatóság	Határozza meg, hogy a kérdés megjelenítése/elrejtése feltételek (szkriptváltozók) alapján történjen-e. Statikus preferencia alapján is beállíthatja a láthatóságot. A "Rejtett" gyakran arra szolgál, hogy a válaszadó rejtett adatait, például a nevét és e-mail-címét átadja az eredményekben.	Rejtse el ezt a kérdést, ha a(z) kérdés értéke > VAGY a(z) kérdés értéke <

Útvonal alkalmazásának módja

- 1. Kattintson a kérdésre, amelyre szeretné alkalmazni az útvonalat.
- 2. Kattintson a jelölőnégyzetre, ha egy oldalra vagy kérdésre ugorna feltételesen egy szabályrendszer alapján.

Rating		000
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
Pathing	Click on a star to set a rating.	
		🗸 Done

3. Állítsa be a szabályt úgy, hogy a következő kérdésre vagy oldalra irányítsa az emberek egy bizonyos számát vagy százalékát.

Please rate your vis	sit.		I	nsert Variable 🔻
Click on a star to se	et a rating.			
lf answer is	to	send	of respondent	ts to
1	5	100	Than 🔻	Than 🔻 🛛 🗙
🕀 Add Path		Add Percen	tage Rule	Thanks for the vord!
				Review Sites

4. Kattintson a Kész gombra.



A feltételes láthatóság alkalmazásának módja

- 1. Kattintson azon kérdés három pontjára, amely esetében alkalmazni kívánja a feltételes láthatóságot.
- 2. Kattintson a Kérdés láthatóságának szerkesztése gombra.
- **3.** Válasszon a következő lehetőségek közül: Megjelenítve, Elrejtve, Feltételesen elrejtve és Feltételesen megjelenítve.

dit Conditional Visibility	
Visibility	
Shown	-
Shown	~
Hidden	
Conditionally Hidden	
Conditionally Shown	

- **4.** Alkalmazzon szűrőket (vagy feltételeket) a következő kérdés megjelenítéséhez vagy elrejtéséhez, ha az ügyfél egy bizonyos módon válaszol.
 - a. Amikor a láthatóságot "Feltételesen elrejtve" vagy "Feltételesen megjelenítve" értékre állítjuk, a feltételt egy kifejezés formájában kell megadnia, amelynek tartalmaznia kell legalább:

Változókat	Műveletet	Értéket
A változók a kérdésekre vonatkozó kódhivatkozások. Kattintson az Szkriptváltozók és értékek megnyitása gombra, és keresse meg a használni kívánt változót.	A műveletek határozzák meg a használandó logikát, például a következőket: > < = OR AND NOT CONTAINS. A karakterláncokat szimpla idézőjelek közé zárja.	Az érték a kiválasztott változó bevitelére utal.

 A kódot a Speciális lapon vihetjük be, vagy használhatjuk az Alap lapon található szűrőkészlet-létrehozót.

Visibility		
Conditionally Shown		-
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	 is less than or 3 	1
🕀 Add Filter	Filter	
🗇 Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🗸 equals Cancel	Done



5. Kattintson a Kész gombra. A kérdés modulja akkor jelenik meg, ha alkalmazza a feltételes láthatóságot.

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			
		✓ Don	ne -

A leggyakoribb útvonaltervezési technika az, hogy az egyéni kérelemsablonon belülről kezdeményezünk egy egyedi pozitív vagy negatív folyamatot. A kezdeti útvonalkereső kérdést közvetlenül az e-mail-kérésbe ágyazhatja be, vagy a felmérésbe is beillesztheti.

Mindkét esetben ajánlott az Csillagérték vagy az NPS (Ügyfélhűségindex) kérdéstípusok használata, ha a cél egy kezdeti pozitív/negatív folyamat kiváltása.

Megjegyzés: Kattintson a három pon szerkesztése vagy az Oldalláthatóság s irányítsa a vál	tra az oldal szintjén az Oldalugrás szerkesztéséhez, hogy oldalról oldalra aszadókat.
Az útvonal oldalszinte	en alkalmazásához
Page 1 🖉	
	Move Up
	Move Down
Rating	Edit Page Jump
	Edit Page Visibility
	Duplicate



Kérdéstípusok

A következő kérdéstípusokkal tervezhet felméréseket:

Típus	Példa		
Ügyfélhűségindex	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		
Értékelés	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Operation of the set		
Egy kiválasztása	Which of the following do you prefer? Select one. O Quality O Value O Selection		
Több kiválasztása	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
Dátum	When did you attend our facility?		
Legördülő menü	Which of the following do you prefer? Select one. Select		

Típus				Példa	l		
Egy rács kiválasztása	Please state your opinion on the scale below. One response required per row.			elow.			
		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A	
	Quality					0	
	Value					0	
	Selection					0	
Több rács kiválasztása	Please sta Select one or r	te your nore per ro	opinio _{w.}	on on th	e scale be	elow.	
		Breakfa	st	Lunch	Dinner	Snack	
	Apple						
	Banana						
	Orange						
Hozzászólás	Please tell us about your experience.						
	Type your co	omments h	ere				
Használati feltételek	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.						
Fejléc	We want to hear about your						
	Please tak	e a min	ute to you	rate our ir recent	service a visit.	nd tell us about	

Típus	Példa		
Kép	Url Upload		
Címke	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>		
Fájlfeltöltés	Upload a file Insert Variable ▼ Required Enter optional subtext ✓ Validate answer File U ▼ Any File Type PII Field		
Válaszadó e-mail- címe*	What is your email? * Type your email here		
Válaszadó neve*	What is your name? * Type your name here		
Válaszadó telefonszáma*	What is your phone number? * +1 Type your phone here		
A válaszadó anonimitása	□ Submit my response anonymously		

Megjegyzés: *Ezek a kérdések gyakran "Rejtett" (Feltételes láthatóság = Rejtett) kérdésként kerülnek beillesztésre annak érdekében, hogy a válaszadó rejtett adatai bekerüljenek az eredményekbe.

Köszönet oldal

Tegyen bele egy üzenetet, amelyben megköszöni a kérdőívet kitöltőknek, hogy végigcsinálták. Az új felmérések a köszönő oldalon alapértelmezés szerint tartalmaznak egy fejlécet és véleményoldalt. Ezek egyénileg igazíthatók, de el is távolíthatók.

Véleményoldalak

A véleményoldalak a következő felhasználói beállításokat teszik lehetővé:

 A platform kiválasztja a forrásokat: Jelölje be az Automatikus forráskiválasztás jelölőnégyzetet, hogy a platform választhassa ki a bevonni kívánt véleményoldalakat. Jelölje be az automatikus forráskiválasztásból kizárandó egyes webhelyek melletti négyzetet.

Review	/ Sites		
✓ 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

 Adott források kiválasztása: Törölje a jelölést az Automatikus forráskiválasztás jelölőnégyzetből, hogy kiválaszthassa a köszönő oldalon megjeleníthető forrás(oka)t. Jelölje be a jelölőnégyzetet az egyes weboldalak mellett.

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

Egyszerű felmérések

Az egyszerű felmérések olyan értékeléskérő sablonok, amelyek első féltől származó véleményt is kérnek.

Ha egyszerű felmérésekkel szeretne visszajelzést kérni az ügyfelektől, kattintson a bal oldali navigációs menüben a **Kérelmek**, majd a **Tömeges kérelmek gombra**. Válasszon az elérhető alapértelmezett kérelemsablonok közül, hogy a saját igényeihez igazítsa az egyszerű felmérést.

Egy időben nem volt szokatlan, hogy a vállalkozások kérjék a pozitív tapasztalatokkal rendelkező ügyfeleket, hogy hagyjanak nyilvános értékeléseket. Ez azonban rendkívül vitatott módszer, mivel magából adódóan célja a megtévesztés: feljavítja az általános online értékelést, miközben a negatív értékeléseket pozitív értékeléssel kompenzálja.

Ennélfogva a Reputation platform nem támogatja ezt a módszert.

Az egyszerű felmérési folyamat végén (függetlenül a választott sablontól) a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy a felmérésvéleményt egy harmadik fél által készített értékelésbe másolja, és azt nyilvánosan közzétegye. A Kérelem beállításai opcióval kiválaszthatja, hogy mely véleményoldal lehetőségei legyenek elérhetők.

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

Azoknak a fogyasztóknak, akik a Google-t választják kérelem opcióként, nem kell bemásolniuk/beilleszteniük véleményeiket az űrlapba. Ehelyett az értékelést és a hozzászólást automatikusan rögzíti a rendszer a felmérésből, és feltölti a Google véleménymezőbe, amelyet a Reputation platform közvetlenül a Google-hoz juttat el. A mi platformunkról küldés (azzal szemben, amikor az értékelőt küldjük a Google rendszerébe) javítja a értékeléskérésekhez hozzárendelést. Így az értékelőnek eggyel kevesebb lépést kell megtennie, ami segíti az ügyféllé válást.

Megjegyzés: Az egyszerű felmérési kérésekből generált értékeléseket opcionálisan közzétehetjük a Hiírnévszindikáló oldalam szindikáló oldalunkon. Lépjen a Rendszergazdai beállítások részhez, és kattintson a Szindikálás elemre.

Párbeszédes felmérések

Gyűjtsön nagy mennyiségű, rövid, gyors véleményeket SMSfelmérésekkel.

A felméréskészítő lehetővé teszi a felmérésben szereplő kérdések beállítását. Beállíthatja az útválasztási és a feltételes láthatósági funkciót is. Ha minden készen áll, tesztelheti a felmérési folyamatot a mobileszközén.

Megjegyzés: A felmérési stratégiával kapcsolatos további tippeket és a kérdéstípusok leírását a 12. oldalon találja a felmérés tervezése során.

Párbeszédes felmérés létrehozása:

- 1. A platformon kattintson a: Felmérések > Összes felmérés pontra.
- 2. Kattintson a Felmérés létrehozása elemre.
- 3. A Párbeszéd lap alatt kattintson a következőkre: Üres felmérés > Létrehozás.



Megjegyzés: Kiválaszthatja a rendelkezésre álló sablonok egyikét is, ha van.



- 4. Adja meg a felmérés elnevezését (pl. "A nevének a kezdőbetűi" "Párbeszéd").
- Nyissa meg az Értékelés kérdést, hogy megjelenjenek a hozzá tartozó tulajdonságok.

Rating		000
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. Adjon meg válaszként adható opciókat pozitív, semleges és negatív véleményekre. Ha a feltételek teljesülnek, ez a válasz a felmérés következő párbeszédeleméhez társul:
 - Pozitív: Nagyon örülünk, hogy elégedett!
 - Semleges: Sajnáljuk, hogy ezúttal kevésbé nyűgözték le a tapasztaltak.
 - Negatív: Sajnáljuk, hogy ezúttal negatív tapasztalatai voltak.
- 7. A kérdés tulajdonságainak bezárásához kattintson a Kész gombra.
- Az értékelő kérdés alatt kattintson a következőkre: Kérdéshozzáadás > Hozzászólás.
- 9. Kattintson a Hozzászólás kérdésben a tulajdonságok kibontásához.

Commen	t	0.0.0
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. Módosítsa a kérdés szövegét a következőre: "Hogyan tehetnénk a legközelebbi látogatását még kellemesebbé?"

Megjegyzés: Ez a kérdés megjelenik, amint az ügyfél pontszámot ad. Ha a kapott értékeléstől függően más hozzászólást kérő kérdéseket szeretne megjeleníteni, kattintson a három pontra, és próbálja meg beállítani a feltételes láthatósági funkciót!

11. A kérdés tulajdonságainak bezárásához kattintson a **Kész** gombra.



12. Kattintson a Fejléc kérdésre, és módosítsa a szövegezést a következőre: "Köszönjük visszajelzését!"

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

- 13. Kattintson a: Kérdéshozzáadás > Véleményoldalak pontra.
- 14. Kattintson a Review Sites (Véleményoldalak) kérdésbe. Törölje a jelölést az Automatikus forrásválasztás jelölőnégyzetből, majd jelölje be a Google-t és a kívánt véleményoldalakat. A befejezéshez kattintson a Kész gombra.

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

15. A felméréstervező tetején kattintson a **Beállítások** lehetőségre.

•	۲	ŵ	Z	⊥

16. Állítsa a Felmérésállapot opciót Aktív értékre.

Default Locale 🕕	Default Locale 🕕 English (United States)			
Survey Experience Ty The surve be saved Template K cannot be	ey is live and re . Questions an e removed. Aut disabled.	esults will doptions osaving is		
Survey Status 🗊	Active	In Testing	Design	

17. Kattintson a **Mentés** gombra.



18. A felméréskészítő tetején kattintson a Kérelmek oldalra. A legördülő menüben válassza az adott felmérés kiküldéséhez használni kívánt kérelemsablon(oka)t. Így lehetőség lesz kérelmek kiküldésekor párbeszédes felmérés kiválasztására.

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

19. A Kérelmek lapon (a bal oldali fő navigációs menüben) kattintson a **Gyors kérelem** opcióra.

Megjegyzés: A párbeszédes felmérésekre vonatkozó kérelmeket tömeges üzenetben is elküldheti. A tömeges kérelmek küldéséről a 19. oldalon olvashat bővebben.

20. Kattintson a Párbeszédes felmérés lapra.

- **21.** A Hely mezőben válassza ki azt a helyet, amelyre alkalmazni kívánja a kérelmet (pl. "BDP Uptown").
- **22.** Adja meg a nevét és a telefonszámát.

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

23. A Sablon legördülő menüben válassza ki azt a sablont, amelyet a párbeszédes felmérésekre terveztek.

Megjegyzés: A párbeszédes felmérésekhez nincsenek rendszersablonok, ezért nem kell létrehozni egyet a fiókjához.

24. A Felméréssablon legördülő menüben válassza ki az éppen létrehozott felmérést.

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

25. Kattintson az SMS küldése opcióra.

Megjegyzés: Az SMS előnézetéhez kattintson a **Teszt** gombra. Az eredményeket nem menti a rendszer, de az üzenetküldő funkcióval nem tud együttműködni. Kattintson az **SMS küldése** gombra az SMS-ek fogadásához, és figyelje a folyamatot.



A felmérés eredményeinek megjelenítése

Az Felmérések lapon az Ön cége által kiküldött, első fél által készített felmérések eredményei jelennek meg.

A Felmérések lapon létrehozott összes felmérés megjelenik az Összes felmérés nézetben Kártyanézet vagy Listanézet megjelenítéssel.



Megjegyzés: A felmérés értékelési beállításaiban meg kell jelölni egy minősítő vagy NPS-kérdést.

Statisztikák

Statisztika	Leírás
Elküldve	A kijelölt sablonról küldött e-mail és/vagy SMS kérések száma. Válassza ki az egyes felmérésekhez társítandó sablon(ok)at a Kérelem beállításai alatt, amikor felmérést tervez.
Elkezdve	A böngészőben megnyitott felmérések száma. Ez magában foglalja a felmérés előnézetét is.
Befejezve	A befejezett, beküldött felmérések száma.

Eredmények

Kattintson az **Eredmények** ikonra a kiválasztott felméréshez tartozó Pontszámösszegzés (ha van) és Részletek eredményei megjelenítéséhez. A megjelenítendő adatok mennyiségének korlátozásához használja a felső sorban levő szűrőket.

Összegzés

Az Összegzés lapj az összes eredményt grafikusan ábrázolja. Az eredményeket a rendszer a következők szerint csoportosítja:

- Összesített NPS/Összesített értékelés Idő vagy hely szerint rendezhető (Összes, első 10, utolsó 10). NPS és Értékelés oldalak váltakozhatnak.
- Kérdések A grafikonok a kérdéstípustól függően jelennek meg.
- A felmérés tulajdonságai A felmérés tervezésekor meghatározott további jelentendő metaadatok.

Ha mélyebben el szeretne merülni az eredményekben és az egyes válaszok tendenciáiban, szűrje az Összegzés lapot a kérdések részben található grafikonokra kattintva, vagy az oldal tetején található További szűrők opcióval.

Kattintson a **Nézet mentése** gombra, hogy a Nézetek legördülő menüben elmentse a leszűrt Összegzés lap másolatát a későbbi hivatkozáshoz.



Pontszám

A felmérés eredményeire kattintva kattintson a **Pontszámok** elemre az ügyfelek visszajelzéseinek komolyabb megismeréséhez.

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>	
<pre>else if (sq21.contains('o24')) a=50</pre>	
<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	null

Megjegyzés: Az ügyfélpontszámok esetében fontos, hogy a tervezési folyamat során be legyenek építve a felmérésbe.



Részletek

Tekintse át az egyes felméréseket, és válaszoljon az ügyfeleknek.

BDP - Uptow	/N Jun 9	, 2022								
음 Anonymous	5 ⊠ k*	******	Completion	n Time - 1m 21s	Device Typ	e - Desktop	IP Add	ress - 2*******	* Peop	le
How would	you rate	the emp	athy of t	he staff at th	nis clinic?					
Exceptional	Good	Modera	te Less	than expected	d Not at	all				
You selected and answer	l Except questio	ional . Ho ns?	w well d	id the physi	cian or pra	ctitioner	you m	et with expla	in your	options
Excellent	Good	Moderate	Less th	nan expected	Not at all					
Wait times in you see you	nclude t r provid	ime spen er within	t in the v 30 minu	vaiting room tes of your a	n and exar appointme	n room. Ir nt time?	n the la	ast 12 month	s, how	often did
Always U	sually	Sometime	s Neve	ir						
Overall how	would y	/ou rate t	he hygie	ne or cleanli	iness of th	is clinic?				
Excellent	Good	Moderate	Less th	nan expected	Not at all					
Based on yo colleague?	ur expe	rience; h	ow likely	are you to r	ecommen	d this clin	ic to a	friend, famil	y meml	ber, or
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Likely										Very Likely

Eredmények

Tekintse meg a felmérés eredményeit az Ön számára legmegfelelőbb módon, például a felmérési adatok dátum, hely, almárka vagy benyomás szerinti szűrésével.

STATE		CITY		LOCATION	
All	-	All	•	All	•
ZONE		BRAND		DATE RANGE	
All	•	All	•	Last year	•

Ezek a vizualizációk dinamikusan frissülnek a beállított szűrők szerint, lehetővé téve, hogy jobban kiemelje a fontos visszajelzési témákat, mint a szöveges vagy táblázatos adatokat. Válasszon az Időszakra vonatkozó értékelések, a Befejezett/megválaszolt felmérések vagy az Időszakra vonatkozó ügyfélhűségindex (NPS) diagramok közül.



Reputation

Eredménykezelő

Az Felmérési eredmények kezelője lehetővé teszi, hogy az elemzéshez az összes választ egyetlen nézetben láthassa. A felmérési adatokat szűrhetjük, és a gyors hozzáférés érdekében egyedi nézetként is elmentheti. Például előfordulhat, hogy az NPS < 3 és az Kategória = Parkolás válaszokra szeretne szűrni.

Az Eredménykezelő használata:

- 1. A Surveys (Felmérések) menüben kattintson a Results Manager (Eredménykezelő) lehetőségre.
- 2. A Felmérések legördülő listából válassza ki a kezelni kívánt felmérést. (Egyszerre csak egyet választhat ki.)
- 3. Kattintson a **More Filters** (További szűrők) gombra az eredmények felmérési kérdés/érték szerinti szűréséhez.
- Kattintson az Edit Columns (Oszlopok) szerkesztése gombra a képernyő eredményeiben megjelenő adatok testreszabásához.
- 5. Kattintson a három pontra a CSV-ként való letöltéshez vagy a jelentés rendszeres kézbesítésének ütemezéséhez.

Megjegyzés: A Felmérések információs panelen megtekintheti a felmérések összesített NPS-ét/értékelését, az NPS/értékelés trendjét, a felmérés állapotára vonatkozó mérőszámokat és a hozzászólások pillanatképét is.

NPS-pontszámmal kapcsolatos számítások

Az NPS egy -100-tól 100-ig terjedő index, amely azt méri, hogy az ügyfelek mennyire hajlandóak ajánlani az Ön termékeit és szolgáltatásait másoknak.



Ez a pontszám a következő felmérési kérdéstípuson alapul és a következő leírások szerint van színkódolva:



Akik 6 vagy annál alacsonyabb pontszámot adnak Önnek, azok a Kritizálók.



Akik 7 vagy 8 pontot adnak Önnek, azok a Passzívak.



Akik 9 vagy 10 pontot adnak Önnek, azok a Támogatók.

Az NPS kiszámításához a rendszer a Támogatók százalékos arányából levonja a Kritizálók százalékos arányát. Tehát, ha a megkérdezettek 50%-a Támogató, és 10%-uk Kritizáló, akkor az Ön NPS-eredménye 40 pont.





Egyedi értékelések alkalmazása

Az egyedi felmérési pontszámok lehetővé teszik a felmérésben kapott válaszok szerkezetének módosítását, hogy az eredményeken belül saját pontozási mechanizmust hozzon létre. Az egyedi pontszámok kiszámításához szükséges számításokat Groovy DSL szkriptekkel írjuk. (Lásd alább a példaszintaxist.)

Hozzon létre egy egyedi értékelést a következő forgatókönyv alapján! Adjon "színfalak mögötti" pontszámot a következő két kérdésre. Ezután az egyedi pontszámok átlaga alapján hozzon létre összesített pontszámot a "Legjobb dolgozó" paraméterhez. Amint megkapta a pontszámokat, minden egyes kritérium tekintetében értékelni tudja a legjobb üzleteket.

Figyelem! Ha hozzáadja a pontszámokat az aktuális felméréshez, a felméréstervezőből való kilépés után nem lesz lehetősége a szkriptek szerkesztésére.

Egyedi pontszámok létrehozása:

- A Surveys > All Surveys (Felmérések > Összes felmérés) lapon kattintson az Edit (Szerkesztés) gombra azon felmérés mellett, amelyre a pontszámokat alkalmazni szeretné.
- A Survey Designer (Felméréstervező) oldalon kattintson a Scores (Pontszámok) fülre.
- 3. Kattintson a Pontszám hozzáadása lehetőségre.

Az alapértelmezett forgatókönyv jelenik meg a forgatókönyv mezőben: return sq19

- Adjon meg egy értékelési címkét. Példánkban az első címke az Empátia kérdésére irányul.
- A szkript tetején nyissa meg az A szkriptkészítéshez rendelkezésre álló változók hivatkozást.

Megjelenik egy lista a felmérés összes olyan változójával és értékével, amelyekre a szkriptben hivatkozhat. Mivel az empátiára vonatkozó kérdés az első kérdés a felmérésben, az sq19 (változó) és annak összes lehetséges értékére (o20, o21, o22, o23, o24) fogunk hivatkozni.

6. Úgy módosítsa a szkriptet, hogy az "a" legyen az Empátia pontszámhoz társítva:

```
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

Megjegyzés: A végső pontszámot egyedi skálán is be lehet állítani, de az alapértelmezett értékelési skála 0–5. Ez a példa egy 0-100-as értékelési skálát használ a számítás szintaxis bemutatására. Ez akkor hasznos, ha a kérdésekhez 3, 4 vagy 5 válaszlehetőség tartozik, és mindezeket egy értékelési skálába szeretné rendezni.

7. Kattintson a Test (Teszt) gombra.

A Számítógépes tesztkérdések ablak véletlenszerűen kiválasztott válaszokat/értékeket hoz létre a felmérésből. Ha a szkriptben nincs hiba, a teszt eredménye a kiválasztott véletlenszerű értéken alapuló pontszám lesz. Kattintson az Újratesztelés gombra új véletlenszerű értékek létrehozásához, és győződjön meg ról,a hogy a pontszámok ennek megfelelően változnak.

- 8. A Szkript oldalra való visszatéréshez kattintson a Kész gombra.
- 9. Kattintson a Pontszám hozzáadása lehetőségre.
- 10. Ismételje meg a fenti lépéseket a Kommunikáció más pontszámának létrehozásához azzal a forgatókönyvvel, ahol "b" a Kommunikáció pontszámhoz társított változó:

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

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

11. Kattintson a Pontszám hozzáadása lehetőségre.

 Ismételje meg a fenti lépéseket a Legjobb dolgozó azon pontszámának létrehozásához, amely az Empátia és a Kommunikáció pontszámait átlagolja:

```
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. Kattintson a Mentés gombra.

Megjegyzés: Következő alkalommal, ha valaki kitölti a felmérést, a pontszámai benne lesznek az eredményekben.

 Térjen vissza a Felmérések > Összes felmérés lapra, majd az éppen módosított felmérés alatt kattintson az Eredmények gombra.



15. Kattintson a **Pontszámok** lapra.



Megjegyzés: A rendszer a kapott pontok alapján rangsorolja a helyeket.



Értékelésnövelő

Növelje ügyfélvéleményei számát rövid idő alatt, és szerezzen új ügyfeleket.

Az Értékelésnövelő API-integrációkon keresztül népszerű weboldalakon helyezi el a véleményeket, hogy az ügyfélfelmérés eredményeit egyetlen kattintással nyilvános oldalakon közzétett véleményekké alakítsa át. Ha az ügyfelek nem hagynak nyilvánosan visszajelzést, alkalmazza az adott visszajelzést a Google Seller Ratings, a Tapasztalati következtetések és a widgetek értékeinek növelésére, hogy ne vesszen semmi kárba.

Az Értékelés növelő segít a vállalatának:

- Növelni az ügyfélvélemények számát.
- Véleményeket küldeni különböző véleményező oldalakra, a Google Ads-re és a saját weboldalára.
- A fizetett hirdetésekkel tett erőfeszítéseknél növelni az ügyfelek vásárlóvá válásának arányát.

A felmérés tapasztalatai

Az Értékelés növelő első lépése egy olyan ügyfélfelmérés elvégzése, amely összegyűjti a véleményeket a vállalatáról. Nézze meg, hogyan néz ki a felmérés az ügyfél szemszögéből.

1. Kérje ki az ügyfele véleményét.

- A felmérés legalább egy értékelést és egy hozzászólást rögzít.
- A felmérések lehetnek hagyományosak (e-mailben vagy SMS-ben) vagy párbeszédszerűek (csak SMS-ben).
- Ahhoz, hogy a véleményt a jövőben közzétehessük, az ügyfélnek be kell jelölnie az "Elfogadom a szolgáltatási feltételeket" jelölőnégyzetet.
- Az eredmények beérkezése után azok megjelennek a Felmérések > Eredmények lapján, valamint kielemezhetők a Tapasztalat lapon.

2. Ajánlja fel az ügyfélnek, hogy adjon visszajelzést értékelés formájában.

- Állítsa be az értékelő felületre vonatkozó opciókat a felméréstervezési részben.
- Az Értékelésnövelő jelenleg nem nyilvános API-k segítségével csatlakozik a Google és a Trip Advisor és a DealerRater oldalakhoz.



3. Irányítsa az ügyfelet a megfelelő tevékenységhez.

lgen (online megosztás): Ha a visszajelzés megosztásához az igen gombra kattintanak, a felmérésben már megadott csillagérték és hozzászólások automatikusan megjelennek a értékelési mezőben, ezáltal időt spórol meg az ügyfeleknek, mivel nem kell újból begépelniük a visszajelzésüket.

Az ügyfél megerősíti, hogy a vélemény közzétehető.

Nem (nem osztható meg online): Ha úgy döntenek, hogy nem posztolják a visszajelzésüket értékelésekként, akkor egy köszönőoldalra kerülnek, és lehetőséget kapnak arra, hogy másolják a visszajelzésüket, hogy további értékelőoldalakon is megoszthassák.

Az összes beérkezett vélemény felhasználása

Az Értékelés növelő következő lépése az, hogy minden véleményt az Ön vállalkozása javára fordítson.

Ha az ügyfél nem hajlandó online megosztani a véleményét, Ön akkor is közzéteheti a Google Seller Ratings-en keresztül, vagy elküldheti egy keresőmotor-optimalizált felmérő widgetbe a saját weboldalán. Természetesen mindig elérhető lesz belső vállalati információként is.

Google Seller Ratings

A Google Seller Rating (GSR) a Google Ads szolgáltatás bővítménye, amely automatikusan megjeleníti a hirdetés mellett a cége átlagértékelését is. A Google állítása szerint a rangsorolással bíró hirdetések átkattintási aránya (CTR) 17%-kal magasabb, mint a rangsorolás nélküli hasonló hirdetéseké. A bővítményért nem fizet, csak a kattintások számáért. Ez a Google szokásos gyakorlata.

A GSR használatához a Google Ads ügyfelének kell lennie. Ezenkívül ahhoz, hogy a Google Seller Rating előnyeivel élhessen, vállalatának szüksége van:

- Legalább 150 hiteles, ellenőrzött véleményre 12 hónap alatt.
- A megjelenő összesített pontszám legyen legalább 3,5 csillag.
- A vélemények forrás legyen a Google által jóváhagyott 15-20 véleményrendszer egyike.

Felmérés widgetek

A felmérés eredmények láthatóságának növelése közvetlenül a weboldalán. A dinamikus és megalapozott értékelések közzététele a weboldalán a felmérés widgetekkel megkönnyíti a potenciális ügyfelek számára, hogy felmérjék, mit mondanak üzleti tevékenységéről a meglévő ügyfelek.



Az ügyfélfelmérésekből származó adatok áramlása szintén növeli webhelye rangsorolását.

Az Értékelésnövelő használatának első lépései

Az Értékelésnövelő bekapcsolása gyors és egyszerű! Működjön együtt a kivitelezési vagy az ügyfélsikerért felelős vezetővel, hogy:

- Megtervezze a felmérését.
- Létrehozza a felméréssel kapcsolatos kérelemsablonját.
- Felméréseket küldjön a platformon keresztül: Gyors kérelem, Tömeges feltöltés, Párbeszédes felmérés vagy Integráció
- Tervezze meg a widget(ek)et és adja hozzá a webhelyéhez.

Megjegyzés: A felmérési widgetek létrehozásával kapcsolatos további információkért lásd a 45. oldalt.



Válaszolás a felmérésekre

A Felmérések lapon az Ön cége által kiküldött felmérésekkel kapcsolatos, első fél által készített eredmény jelenik meg.

Az **Eredmények** lap lehetővé teszi a felmérési adatok nyomon követését, valamint a felméréssel kapcsolatos beküldések kezelését és megválaszolását.

Figyelem! A válaszadáshoz azonosító adatokra van szükség. Kizárólag a válaszadó e-mail-címét és telefonszámát tartalmazó, illetve egy widgetre streamelt felmérésekkel lehet választ küldeni a platformról.

Szűrők

A panel tetején található szűrők határozzák meg, hogy mely adatok jelenjenek meg a fülön. Az interaktív grafikon adataira kattintva további szűrők nyílnak meg.

A lap a kiválasztott dátumtartományban található aktív felmérések összes eredményét megjeleníti. Az eredmények felmérés szerinti szűréséhez használja a diagramok alatti **Felméréstípus** szűrőt.



Szűrje az értékeléseket, hogy csak a következőket lássa:

Megjelölt felmérések

Frissített felmérések

Olvasatlan felmérések

Felmérések hozzászólásokkal (csak minősítő kihagyása)

A felmérések rendezési elve:

Legújabb elöl
Legrégebbi elöl
Pozitív elöl
Negatív elöl
Szószám szerint (növekvő sorrendben)
Szószám szerint (csökkenő

Szószám szerint (csökkenő sorrendben)



Átlagérték

Az Átlagérték lap három fő részből áll. Az Átlagérték lap bármelyik hivatkozására kattintva szűrheti az eredmények grafikonjait és listáit is.

- Csillagok száma A kiválasztott szűrők összes csillagértékátlaga (a teljes érték osztva a kiválasztásban szereplő elemek számával). Az értékelési skála tizedes pontosságú, és 1-től 5-ig terjed. Ebben a mérőszámban csak azok a felmérések szerepelnek, amelyekben szerepel a csillagértékre vonatkozó kérdés.
- Benyomás A pozitív (≥ 4), semleges (3) és negatív (≤ 2) felmérések százalékos értéke.
- Befejezett felmérések Azoknak a felméréseknek a száma, amelyekre az Ön cége válaszolt, vagy amelyeket válasz nélkül hagyott.



Diagramok

A Diagramok lap legfeljebb három diagramot tartalmaz. A diagramok bármelyik sávjára kattintva szűrheti a felmérésekhez tartozó grafikont és listát is.

ldőszakra vonatkozó értékelések

Jelenítse meg a kiválasztott időszak átlagértékét. Ebben a mérőszámban csak azok a felmérések szerepelnek, amelyekben szerepel a csillagértékre vonatkozó kérdés.



Befejezett/megválaszolt felmérések

Jelenítse meg a kiválasztott időszak összes felmérését megválaszolt és válasz nélkül maradtak szerinti bontásban.



Időszakra vonatkozó ügyfélhűségindex (NPS)

Jelenítse meg a kiválasztott időszak NPS-ét. Ebben a mérőszámban csak azok a felmérések szerepelnek, amelyekben szerepel az NPS-re vonatkozó kérdés.



Felmérési eredmények

Az Felmérések ablakban a szűrőkkel vagy diagramokkal kiválasztott összes felmérés megjelenik. A felmérések szinte valós időben jelennek meg. Alapértelmezés szerint minden felmérés időpont szerint van kategorizálva (legújabb elöl). Minden értékelés a következő komponensekből áll:

Tétel	Leírás		
Survey	Az elvégzett felmérés megnevezése.		
BDP – Uptown	A hely neve, amelyhez a felmérés kapcsolódik.		
Laura R	A felmérésben résztvevő személy (név és e-mail-cím vagy telefonszám).		
්ත Responded	Válaszállapot (ha van). Az állapotopciók a következők: Elolvasott, Megjelölt, Megválaszolt, Továbbított, Megosztott vagy Közzétett. Módosítsa a válaszállapotot a válasz elküldésével (automatikus) vagy a felmérés három pontjára (•••) kattintva manuálisan kiválasztva az állapotot.		
10	A válaszadó által választott NPS-érték. Az NPS-értékelés csak akkor alkalmazható, ha a felmérés NPS kérdést tartalmaz.		
**** 4.0 /5	A válaszadó által választott csillagérték, amelyet a felmérés benyújtásának dátuma követ. A csillaggal értékelés csak akkor alkalmazható, ha a felmérés értékelő kérdést tartalmaz.		
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	A válaszadó hozzászólásai. A hozzászólások csak akkor alkalmazhatók, ha a felmérés tartalmaz hozzászólásokra vonatkozó kérdést.		
Felmérési kérdések	Egyéb kérdések és válaszok a felmérésből.		
Comfort / Attractiveness People Professionalism Staff	Kategóriák, amelyek leírják az értékeléshez adott hozzászolásokat. A kategóriákat a platform adattudományi motorja automatikusan alkalmazza. Az Műveletek lap kategóriákat használ, hogy további betekintést nyújtson a felmérési eredményekbe.		
Respond to this Survey	Válasz a felmérésre (ha válaszoltak rá), értékelési válaszablak (ha nem válaszoltak rá). A válaszokat közvetlenül a felmérés címzettjének küldjük el e-mailben.		



Összes felmérés opciók

A további opciók megnyitásához kattintson a diagramok alatti **Eredmények** oldal jobb felső sarkában lévő három pontra. Az adatkészletre alkalmazott, panel tetején található összes szűrőt alkalmazza az adatkészletre minden felmérési opciónál.

Megjegyzés: hosszabb ideig tartó, nagy mennyiségű adat feldolgozása esetén egy felugró ablak jelenhet meg a képernyőn: vagy meg kell várnia az információ letöltését (ugyanazon a képernyőn kell maradnia), vagy e-mailben kap hivatkozást a letöltött adatokhoz (átléphet más képernyőkre).

Opció	Leírás
PDF letöltése	Exportálja a jelenlegi adatkészletet egy PDF-jelentésbe. A jelentés előlapján szerepel a fiókja logója, a jelentés neve (Felmérésexportálás), az időszak, amelyre vonatkozóan a jelentés készült, valamint a kiválasztott üzletek.
CSV letöltése	CSV-formátumban exportálja az adatkészletet.
Ütemezés	Ütemezett jelentést hoz létre az aktuális adatkészletből, amelyet automatikusan elküld PDF- vagy CSV-formátumú e- mail-mellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg a jelentés nevét, a gyakoriságát, a formátumát és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet. Az e-mailek hivatkozásokat tartalmaznak az adott jelentések letöltéséhez, valamint hivatkozásokat a jelentések platformon futtatásához és személyre szabásához (a bejelentkezési adatokkal bíró fiókfelhasználók számára). Az ütemezett jelentéseket a Jelentések lapon keresztül szerkesztheti.
Továbbítás	Elküldi az aktuális adatkészletet PDF- vagy CSV-formátumú e- mail-mellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg az üzenet címét és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet. Az e-mailek hivatkozásokat tartalmaznak az adott jelentések letöltéséhez, valamint hivatkozásokat a jelentések platformon futtatásához és személyre szabásához (a bejelentkezési adatokkal bíró fiókfelhasználók számára).

Válaszadás a platformon

Hacsak nem teszi közzé a válaszokat egy harmadik fél webhelyén vagy a saját weboldalán, a felmérésre adott válaszokat közvetlenül a válaszadónak küldjük el emailben vagy SMS-ben.

Megjegyzés: Ha az ügyfelek SMS-ben kapják meg a felmérést, akkor SMS-ben is
válaszolhatnak a felmérésre.

Válaszadás egy felmérésre:

1. Kattintson a Felmérés válaszablakba.

A felmérési területen megjelennek a Bevezetés és a Aláírás opciók. Ide tartoznak az előre elkészített sablonokat használó kezdő- és zárószövegek, amelyek segítenek megkülönböztetni a válaszait, és lehetővé teszik a hatékonyabb válaszadást. Ha a kurzort a makrónév fölé húzza, megjelenik a szöveg előnézete.



Megjegyzés: A rendelkezésre álló sablonok kezelése az rendszergazda beállítások Makrók lapján történik.

- Válasszon ki legalább egyet a válaszlehetőségek közül, vagy írja be válaszát közvetlenül a válaszmezőbe. Az automatikusan generált válaszok küldés előtt szerkeszthetők.
- 3. Vagy jelölje be a Privát jelölőnégyzetet, hogy a felmérési válaszok offline maradjanak (ne legyenek közzétéve a webhelyen található widgetekben). A válaszadó továbbra is megkapja a válaszát e-mailben.
- **4.** Kattintson a **Válasz** gombra. A választ e-mailben elküldjük a felmérést kitöltő válaszadónak. A felmérés "Megválaszolt" állapotúra változik.

Megjegyzés: Ha válaszolni kíván a felmérésekre: Részletek az Összes felmérés alatt.

Egyedi URL-paraméterek használata

Jelenítse meg a metaadatokat a felmérés eredményeiben egyedi URLparaméterekkel.

Adott metaadatok felmérési eredményekben, jelentésekben és értesítésekben való megjelenítéséhez használjunk egyedi URL-paramétereket a lekérdezési karakterláncokban.

A lekérdezési karakterlánc lehetővé teszi, hogy a felmérés URL-címének végéhez változók és értékek hozzáadásával információkat továbbítsunk a Reputation platformnak. Ezek a változó- és értékinformációk megjelennek az egyéni felmérési eredményekben, valamint a jelentésekben és értesítésekben. Egy vagy több változót is hozzáadhatunk attól függően, hogy milyen információkat szeretne társítani a felmérés eredményeihez.

Példák az egyedi paraméterekre

Egyedi paraméterekkel leíró és/vagy fordítási adatokkal egészíthetők ki a felmérés eredményei.

- Leíró az ügyfél neve, kora, hajszíne, jövedelmi szintje stb.
- Ügyleti: Ügyletszám, az értékesítési/ügyfélszolgálati képviselő neve, az ügylet típusa, az ügyfél járművének alvázszáma stb.

Egyedi URL-paraméterek hozzáadása:

1. A Felmérések > Összes felmérés lapon kattintson a Szerkesztés gombra amellett a felmérés mellett, amelyre alkalmazni kívánja a paramétereket.

🖹 Visi	t + Total	Experie	ence •••	
Active	F 🖉 E	dit m		
	Z C	reate Sur	vey Link	
Сору				
**			50	
**		24	21	
Constant	nt Sta	24 arted	21 Completed	



- 2. Kattintson a Beállítások lehetőségre.
- 3. Görgessen le a Változók részhez. Adja meg a szükséges adatokat:
 - Változónév Az integrációkban vagy fájlok feltöltésekor használandó változó neve. Ez az információ nem látható a kérdező számára.
 - Változócímke A felmérés eredményekben, jelentésekben és értesítésekben megjelenő változó neve.
 - Típus A változó típusa. Opciók: dátum vagy szöveg.
 - PII Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az adatok személyazonosító adatok. A PII-kategóriára vonatkozó információk helyén csillagok lehetnek, attól függően, hogy a felhasználó rendelkezik-e PII hozzáférési jogosultsággal.
 - Szűrési szint Határozza meg, hogy a változók hol jelenjenek meg. Opciók: elsődleges (a felmérési oldalak legfelső szintjén jelenik meg); másodlagos (az egyedi jelentés beállításaiban jelenik meg); nincs.

Variables 🕕	Variable Name Variable Label Wha • PII How •
	No items
	Cancel 🗸 Save

Megjegyzés: A változóknál a kis- és nagybetűk mást jelentenek.

- 4. Ha végzett, kattintson a plusz (+) ikonra.
- 5. Kattintson a Mentés gombra.
- 6. Kattintson a Mentés gombra az adott felmérésben.
- 7. Kattintson a Felméréshivatkozás létrehozása gombra.



8. Válasszon a következők közül: **Corporate** (Vállalat) vagy **Location**(Üzlet). Ha az Üzletet választotta, akkor adja meg az üzletet a legördülő menüben.



9. Kattintson Másolás a vágólapra lehetőségre.



- **10.** Illessze be a felmérés URL-címét egy szövegszerkesztő programba (pl. Microsoft Word, TextEdit stb.).
- 11. Adja hozzá a paraméterét az URL-címhez a következő formátumban:



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

12. Adjon hozzá egy beágyazott felmérési URL-címet a platform kérelemsablonjához vagy bármihez, amivel visszajelzést kér az ügyfeleitől.

A metaadatok a **Felmérési eredmények > Részletek**, valamint a metaadatokat tartalmazó **értesítések** alatt jelennek meg.



A Felmérések widget létrehozása

Ha a felmérési erőfeszítések megnövekedett számú pozitív benyomást eredményeznek, fontolja meg egy Felmérések widget létrehozását, hogy növelje az értékelések láthatóságát közvetlenül a weboldalán. A dinamikus és megalapozott értékelések közzététele a weboldalán megkönnyíti a potenciális ügyfelek számára, hogy felmérjék, mit mondanak üzleti tevékenységéről a meglévő ügyfelek.

Figyelem! A widgetek felvételéhez vagy módosításához adminjogosultságokra van szüksége. Ha segítségre van szüksége, forduljon az ügyfélsikerért felelős vezetőhöz vagy a Reputation ügyfélszolgálati csapatához.

Válasszon a következő típusú felmérési widgetek közül:

- Reputation NPS-pontszám
- Reputation felmérésösszegzés
- Reputation Surveys 3.0
- Reputation Surveys 3.0 beágyazva
- Reputation Surveys 3.0 visszajelzésgomb,
- Reputation felmérések alértékelésekkel

A felmérési widget létrehozása:

- 1. A platform jobb felső sarkában kattintson a **Beállítások** lehetőségre.
- 2. A bal oldali menüpontok közül kattintson a Widgetek opcióra.
- 3. Kattintson a Widget hozzáadása gombra.
- 4. A Típus legördülő menüben kattintson a Reputation Surveys 3.0 (értékelésösszegzés) vagy a Reputation értékelések lehetőségre. További konfigurációs beállítások jelennek meg. A beállítások konfigurálása közben egy előnézeti ablak automatikusan megmutatja, hogyan néznek ki a beállítások.
- 5. A widget beállításainak konfigurálása:
 - Elnevezés A widget elnevezése. (Az elnevezést nem látják az ügyfelek.)
 - Szint Lépjen az értékelésekhez bárhonnan (kattintson a Bérlő lehetőségre), vagy kattintson a Hely opcióra, hogy kiválassza azokat az üzleteket, amelyek értékeléseire kíváncsi. Az egyes helyek akkor hasznosak, ha külön widgeteket hoz létre az egyes helyek webhelyéhez. Ha segítségre van szüksége az üzletre vonatkozó widgetek tömeges létrehozásához, vegye fel a kapcsolatot az ügyfélsikerért felelős vezetővel.

- Felméréssablonok Jelölje be a jelölőnégyzetet minden olyan felméréssablon mellett, amelyből a felméréseket le szeretné kérdezni. Addig nem jelennek meg eredmények, amíg meg nem ad egy minimális felmérésszámot.
- Minimális felmérésszám Ha egynél több felmérési sablont választott ki, akkor adja meg a válaszkészletben használni kívánt felméréssablonok minimális számát.
- Nyomonkövetési dátumkorlát Adott idő elteltével beküldött felméréseket tartalmaz.
- Szélesség A widget pixelben megadott szélessége. Nem szerkeszthető a felhasználói felületen keresztül keresőmotor-optimalizált widgetekkel.
- Magasság A widget pixelben megadott magassága. Nem szerkeszthető a felhasználói felületen keresztül keresőmotor-optimalizált widgetekkel.
- Háttérszín Állítsa be a widget háttérszínét. Az alapértelmezett fehér. Nem szerkeszthető a felhasználói felületen keresztül keresőmotoroptimalizált widgetekkel.
- Szövegszín Állítsa be a hozzászólások szövegének betűszínét. Az alapértelmezett fekete.
- Speciális Keresőmotor-optimalizált Hagyja ezt a jelölőnégyzetet üresen, ha a widget kódját egy iframe-hez kívánja generálni. Az iframe a legkönnyebben megvalósítható és karbantartható widget típus. A jelölőnégyzet bejelölése kód helyett hivatkozást hoz létre. A hivatkozás az értékelési folyam teljes HTML-jét eljuttatja az Ön weboldalára egy szokásos stíluslappal, amelyet a webmester felülbírálhat a magasság, szélesség, háttérszín, szűrők* stb. kezeléséhez. Ez a megvalósítási módszer megkövetelheti a termékcsapattal való együttműködést az Ön ügyfélsikerért felelős vezetőjén keresztül.

Megjegyzés: *Ha több üzletet tartalmazó widgetet szeretne létrehozni alegységszinten, vagy ha a widgetek eredményeit másik egyedi tulajdonság (márka, piac stb.) alapján szeretné szűrni, akkor használjon keresőmotor-optimalizált widgetet. Vegye fel a következő paramétereket a kapott URL-címbe:

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

A paramétereknél a kis- és nagybetűk jelentése eltérő, ezért pontosan úgy adja meg őket, ahogyan az a fiók rendszergazdai oldalának **Szűrők** lapján láthatja. Az URLcímben lévő szóközöket %20 helyettesíti.

6. Kattintson a Mentés gombra.

Ha iframe kódot használ, másolja ki a generált kódot, és küldje el a webmesterének, hogy elhelyezze a weboldal HTML kódjában. Ha a keresőmotor-optimalizált opciót használ, használjon curl parancsot az URL-hez, ami közvetlenül hozza le az eredményeket.

A webhelyén a widget dinamikusan frissülni a legfrissebb, a kritériumoknak megfelelő értékelésekkel.



Fizetős prémium szolgáltatások

Vegye igénybe a Fizetős prémium szolgáltatások platformunk szakértőinek támogatását a vállalkozása sikerének érdekében.

Miközben arra törekszünk, hogy a platformunk intuitív és hatékony legyen, megértjük, hogy az Ön ideje értékes, az erőforrásai és a sávszélessége pedig korlátozottak lehetnek. A Reputation dedikált csapata készen áll arra, hogy segítsen Önnek a hirdetések kezelésében, a keresőoptimalizálásban, valamint a közösségi posztok közzétételében és listába válogatásában, miközben az értékelésekre adott válaszait is kezeli. A platformunk és a termékeink által támogatott értéknövelt szolgáltatások csomagjával garantálni tudjuk a kiváló ügyfélkört. Szakértőink segítenek:

- Túlérni a pontosságon (kezelt üzleti hirdetések)
- Maximalizálni üzleti profilja vonzerejét (kezelt szolgáltatások a Google esetében)
- Kihasználni a közösségi média erejét (kezelt közösségi média)
- Az a márka nyer, amelyik a legjobban törődik az ügyfelekkel (értékelésekre adott kezelt válaszok)



Megjegyzés: Bár a fizetős prémium szolgáltatásaink a Reputation platform számos megoldását lefedik, ezek nem működnek a Felmérések esetében. Forduljon az ügyfélmenedzseréhez a CX stratégiai csapatunkkal való együttműködéshez az egyéni felmérések terén.



További források

Tekintse meg a teljes felhasználóiútmutató-sorozatunkat, ha többet szeretne megtudni a Reputation-platformról.

- Műveletek
- Admin
- Márka a közösségi médiában
- Üzleti hirdetések
- Irányítópultok
- Tapasztalat
- Bejövő üzenetek
- Mobilalkalmazás
- Oldalak és lokátorok

- Rep Connect
- Jelentések
- Kérés
- Értékelések
- Közösségimédia-elemzés
- Közösségimédia-csomag
- Felmérések
- Widgetek

