

Sondaggi



Sommario

I.	Panoramica dei sondaggi2
П.	 a. Progettazione di un sondaggio b. Tipi di sondaggi c. Booster di recensioni d. Risultati dei sondaggi Lista di controllo dei sondaggi
Ш.	Progettazione di un sondaggio7
IV.	 a. Nuovi sondaggi b. Percorso e visibilità condizionale dei sondaggi c. Tipi di domande d. Pagina di ringraziamento e. Siti di recensioni Sondaggi semplici
ν.	Sondaggi conversazionali
VI.	Visualizzare i risultati del sondaggio26
VII.	 a. Risultati b. Feed dei risultati c. Gestione dei risultati Calcolo del punteggio NPS
VIII.	Utilizzo di punteggi personalizzati
IX.	Booster di recensioni
Х.	 a. Esperienza sondaggi b. Sfruttare tutti i feedback c. Iniziare a utilizzare il booster di recensioni Rispondere ai sondaggi
XI.	 a. Grand b. Risultati dei sondaggi c. Rispondere dalla piattaforma Utilizzo di parametri URL personalizzati
XII.	a. Esempi di parametri personalizzati Creazione di un widget dei sondaggi46
XIII.	Servizi premium a pagamento48
XIV.	Risorse aggiuntive49



Panoramica dei sondaggi

Fornisci alle località il feedback e le informazioni precise di cui hanno bisogno per attirare, soddisfare e fidelizzare i clienti.

Esistono diversi strumenti preziosi che i marchi possono prendere in considerazione per migliorare il proprio prodotto commerciale, il servizio e l'esperienza complessiva dei clienti (CX). Effettuare sondaggi tra i clienti è un ottimo modo per misurare l'impatto dei tuoi sforzi in termini di CX e determinare se sei in grado di soddisfare le aspettative dei clienti.

La scheda Sondaggi all'interno della piattaforma Reputation ti consente di creare e inviare sondaggi per i clienti personalizzati per valutare le prestazioni e scoprire problemi di servizio nascosti, prima che le recensioni negative influiscano sulle tue valutazioni. Con i sondaggi puoi:

Ottenere feedback più velocemente

Inviare sondaggi tramite i canali preferiti dai clienti



Reputation

Progettazione di un sondaggio

Configura velocemente e facilmente lo stile, le pagine e le domande per creare un sondaggio personalizzato e generare tassi di risposta elevati tramite e-mail, SMS o kiosk basati sulla località. È inoltre possibile specificare il percorso, la visibilità condizionale e i salti di pagina, configurare formule di punteggio personalizzate, così come specificare quali domande utilizzare per valutazione complessiva, NPS e commenti.

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

Sondaggi semplici

I flussi di sondaggio semplici utilizzano i modelli di richiesta predefiniti per i design "Star" o "Smiley". Questi modelli non consentono alcuna personalizzazione del sondaggio e sono progettati per richieste di feedback semplici e pronte all'uso (da fonti interne) con richiesta di recensione di follow-up (di terze parti).

Sondaggi conversazionali

I sondaggi conversazionali sono progettati per una rapida interazione con scambio di messaggi tramite SMS per ottenere informazioni immediate. La tempestività è fondamentale per evitare che le esperienze negative sfuggano di mano.

Crea nuovi sondaggi conversazionali dalla scheda **Tutti i sondaggi**. Il generatore di sondaggi consente di specificare le domande, il percorso e la visibilità condizionale. Quando sei pronto, puoi testare il flusso del sondaggio sul tuo dispositivo mobile.

Nota: mentre i sondaggi conversazionali offrono meno tipi di domande a causa delle limitazioni tecniche dei messaggi di testo, in genere hanno tassi di apertura più elevati rispetto ai sondaggi semplici.

Sondaggi kiosk

I sondaggi kiosk raccolgono i feedback dei clienti in maniera istantanea tramite un sondaggio basato sul web da un tablet installato nel punto di interazione di persona. Esempi di questi sondaggi comprendono il post-visita medica mentre si è ancora nello studio e il post-pasto al ristorante dopo aver pagato.



Booster di recensioni

Il Booster di recensioni aiuta a essere scelti su larga scala convertendo i feedback privati dei sondaggi in recensioni pubbliche su siti come Google. Sfrutta le integrazioni API per aumentare le risposte ai sondaggi e alle recensioni, senza sprechi di feedback. Se un cliente sceglie di non pubblicare un feedback come recensione, il suo feedback può essere inviato in streaming ai tuoi annunci Google a pagamento come valutazione a stelle o alle pagine del tuo sito web tramite i widget.

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

Risultati dei sondaggi

Ottieni metriche immediate e dati fruibili attraverso più aree della piattaforma. Saprai immediatamente dove si trovano i tuoi punti di forza e quali aree richiedono attenzione.

Puoi anche consentire al tuo team di rispondere in modo rapido e appropriato alle preoccupazioni e ai reclami dei clienti, dimostrando il tuo impegno a migliorare la loro esperienza.



Reputation

Lista di controllo dei sondaggi

Completa la lista di controllo seguente per inviare il tuo primo sondaggio con successo!

Impostazione del sondaggio

Il processo di impostazione del sondaggio consiste nei seguenti passaggi principali:



1. Progettazione del sondaggio

Progetta facilmente i tuoi sondaggi con stile, pagine e domande personalizzati all'interno del generatore di sondaggi nella piattaforma. Puoi anche specificare il percorso e la visibilità; configurare il punteggio personalizzato; specificare quali domande utilizzare per valutazione complessiva, NPS e commenti. Sebbene il team Reputation possa assisterti in questo processo, il generatore di sondaggi ti offre gli strumenti necessari per eseguire da solo gran parte della progettazione!

2. Consegna

Prima di considerare la progettazione del sondaggio, devi decidere in che modo i tuoi clienti accederanno al sondaggio.

Invia sondaggi automatizzati via e-mail o SMS attraverso la piattaforma Reputation utilizzando un modello di richiesta. Questa opzione preferita è utile per semplificare l'intero processo del sondaggio perché tutti i dati risiedono all'interno di un unico sistema.

Inoltre, l'invio dalla piattaforma consente di incorporare una domanda iniziale del sondaggio nel corpo del messaggio, come un NPS o una valutazione a stelle, per sfruttare il percorso immediato basato sulla risposta (ad es., flusso positivo e flusso negativo).



Se disponi già di un'infrastruttura di posta elettronica o SMS del cliente completamente gestita, considera di inviare i sondaggi da Facebook, dal tuo sito web, via e-mail, ecc., ottenendo un link diretto al sondaggio da visualizzare all'interno. Rivolgiti al Customer Success Manager per assistenza sulle configurazioni richieste.

3. Modello di richiesta

Se scegli di inviare sondaggi via e-mail/SMS attraverso la piattaforma, il team Reputation può aiutarti a configurare il modello di richiesta. Alcune considerazioni importanti per il modello includono:

Voce	Descrizione
Тіро	L'invito al sondaggio deve essere inviato tramite SMS o e-mail? Sebbene gli SMS supportino uno stile più colloquiale, i modelli e-mail offrono una maggiore flessibilità di progettazione.
Destinatari	Configura un'integrazione automatizzata con il tuo CRM o sistema esterno utilizzando Rep Connect, che utilizza dati in tempo reale tramite API o dati transazionali tramite CSV su SFTP. In alternativa, compila un elenco di destinatari e invia richieste di sondaggi tramite richiesta rapida o caricamento in blocco dalla piattaforma. Per ulteriori informazioni, controlla il nostro Portale per l'assistenza.
Segmentazio ne	Determina se il modello si applica all'inquilino (tutte le località) o a livello di località (unico per località).
Elementi di design	A seconda del tipo di modello, specifica logo, contenuto dell'intestazione e testo a piè di pagina coerente con il tuo marchio.
Corpo	Componi l'introduzione, applica variabili personalizzate per personalizzare l'e-mail e determina se utilizzare una domanda iniziale del sondaggio nel messaggio per avviare il flusso positivo/negativo.

Nota: i modelli di richiesta richiedono e-mail e nome di chi risponde al sondaggio (possono essere nascosti alla vista). Queste domande forniscono le informazioni di identificazione necessarie per la consegna e le risposte.

Progettazione di un sondaggio

I sondaggi dovrebbero essere concisi e focalizzati sul tuo obiettivi. Se hai più obiettivi, prendi in considerazione la creazione di più sondaggi.

Personalizza stile, pagine e domande per comporre un sondaggio che soddisfi i tuoi bisogni:

- Specifica il percorso, la visibilità condizionale e i salti di pagina per garantire la migliore esperienza utente ai tuoi clienti
- Scegli quali domande verranno utilizzate per valutazione complessiva, NPS e commenti
- Configura un punteggio personalizzato

Nuovi sondaggi

Puoi scegliere di creare da un modello di sondaggio predefinito (normale, conversazionale o kiosk) o creare un sondaggio da zero. Un nuovo sondaggio vuoto include una pagina di benvenuto (personalizzabile), una pagina (che contiene almeno una domanda) e una pagina di ringraziamento (personalizzabile).

È possibile rimuovere tali elementi o aggiungere ulteriori domande/pagine, attivare/disattivare la barra di avanzamento, modificare l'intestazione, personalizzare il logo, modificare altri elementi di progettazione e impostare proprietà avanzate, percorso e visibilità.



Un esempio di sondaggio è il seguente:

1. Pagina di benvenuto Customer Feedback Survey Customer Feedback Survey 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 Imagina di benvenuto Customer Feedback Survey Customer Feedback Survey Imagina di benvenuto Im

3. Pagina richiesta recensioni

4. Pagina di ringraziamento





Per creare un nuovo sondaggio:

- 1. Dalla piattaforma, passa il mouse sopra **Sondaggi** e fai clic su **Tutti i sondaggi**.
- 2. Fai clic su Crea un sondaggio.

STATE		CITY	LOCATIO	N	ZONE	
All	•	All	▼ All	*	All 👻	
BRAND		DATE RANGE				
All	*	Last year	*			
 All Surveys (44) 						
		Sor	t By Recent First	· 🗄 :	∃ ⊕ Create a Survey	y

3. Nella scheda Normale fai clic su Sondaggio vuoto e poi su Crea.

- **4.** Modifica quanto segue facendo clic sulle icone evidenziate nell'immagine sottostante:
 - a) Titolo del sondaggio: fai clic sull'icona a forma di matita per etichettare il sondaggio
 - **b)** Combinazione di colori: fai clic sul menu a discesa per modificare la combinazione di colori del sondaggio
 - c) Proprietà: fai clic sull'icona dell'ingranaggio per modificare le impostazioni del sondaggio, compresi indicatori di qualità del sondaggio, località, scadenza PII, anonimato e molto altro.



5. Aggiungi domande e/o pagine. Fai riferimento a pagina 15 per i tipi di domande disponibili.

Rating		000
1. Please rate y	our visit.	
Poor	Excellent	
	① Add a Question	

- 6. Modifica le proprietà delle domande (passa il mouse sopra la domanda e fai clic). Fai riferimento a pagina 11 per **percorso** e **visibilità**.
- **7.** Modifica ogni domanda secondo necessità e come mostrato nell'immagine sottostante:
 - a. Fai clic sui puntini di sospensione per modificare il tipo di domanda e le proprietà.
 - b. Passa il mouse sul modulo per visualizzare le frecce sul lato destro. Fai clic verso l'alto o verso il basso per modificare l'ordine delle domande.

Rating		••••
1. Please rate y 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	n



8. Fai clic su **Recensione** nel menu di navigazione nella parte superiore della pagina per specificare quali domande misurano la valutazione complessiva, l'NPS e/o i commenti.

?	Survey 🖹 Welcome Page 🖽 Sco	res 💦 Review 🖾 Request 🕸 Reporting Settings 🚥 Translations 🅠 JSON Editor				
	Review	Review				
	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. Fai clic sulla icona a forma di occhio per **visualizzare in anteprima** il sondaggio e le modifiche effettuate.

Nota: Le modifiche vengono salvate durante il lavoro. Contatta il supporto per assistenza con punteggi personalizzati e richiedere proprietà necessarie



Percorso e visibilità condizionale dei sondaggi

Il percorso del sondaggio e la visibilità condizionale ti offrono un'incredibile flessibilità per la creazione di esperienze di sondaggio basate sulle condizioni. Puoi applicare il percorso e la visibilità alle singole domande nel sondaggio o a livello di pagina.

Per impostazione predefinita, le domande e le pagine all'interno del sondaggio vengono visualizzate nell'ordine in cui sono elencate. Il percorso consente di passare ad altre sezioni del sondaggio. Dopo un salto, il flusso del sondaggio continua nell'ordine elencato, a meno che al punto di arrivo non venga applicata visibilità condizionale o un percorso aggiuntivo.

Proprietà	Descrizione	Esempio
Percorso	Determina dove andare nel sondaggio in base alla risposta. Reindirizza gli intervistati verso una pagina diversa, anziché verso una domanda specifica, in base alle risposte date. Nota: con il percorso puoi gestire quante risposte di un certo tipo ricevi. Ad esempio, se vuoi che i tuoi dati si concentrino sui commenti negativi, imposta una regola di percorso per inviare un numero o una percentuale di persone che hanno lasciato una valutazione positiva alla pagina di ringraziamento.	Se la risposta è, invia [<u>numero/percentuale]</u> degli intervistati a pagina domanda
Visibilità condizionale	Determina se mostrare/nascondere la domanda in base alle condizioni (variabili di script). Puoi anche impostare la visibilità in base a una preferenza statica. "Nascosto" viene spesso utilizzato per trasferire i dati nascosti del partecipante nei risultati, come nome ed e-mail.	Nascondi questa domanda se i valori per la domanda > OPPURE la domanda <



Come applicare il percorso

- 1. Fai clic sulla domanda a cui desideri applicare il percorso.
- 2. Fai clic sulla casella di controllo per un salto condizionato a una pagina o una domanda in base a un insieme di regole.

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

3. Imposta la tua regola per indirizzare un numero o una percentuale di persona alla prossima domanda o pagina.

Please rate your visit			Insert Variable	٣
Click on a star to set	a rating.			
lf answer is	to	send	of respondents to	
1	5	100	Than 🔻 🛛 Than 🔻	\times
Add Path		Add Percenta	age Rule Thanks for the word!	
			Review Sites	

4. Fai clic su **Fine**.



Come applicare la visibilità condizionale

- 1. Fai clic sui puntini di sospensione per la domanda a cui desideri applicare la visibilità condizionale.
- 2. Fai clic su Modifica visibilità della domanda.
- **3.** Scegli tra le seguenti opzioni: mostrato, nascosto, nascosto condizionalmente e mostrato condizionalmente.

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

- **4.** Applica i filtri (o le condizioni) per mostrare o nascondere la domanda successiva se il cliente risponde in un certo modo.
 - Quando si imposta la visibilità su "Nascosto condizionalmente" o "Mostrato condizionalmente", è necessario specificare la condizione sotto forma di espressione, che deve contenere un minimo di:

Variabile	Operatore	Valore
Le variabili sono riferimenti di codice a domande. Fai clic sul pulsante Apri variabili e valori di script per individuare la variabile che desideri utilizzare.	Gli operatori definiscono la notazione logica da utilizzare, ad esempio > < = OR AND NOT CONTAINS. Racchiudere le stringhe tra virgolette singole.	Il valore si riferisce all'input per la variabile selezionata.

b. Inserire il codice nella scheda **Avanzate** o utilizzare il generatore di set di filtri nella scheda **Base**.

Visibility		
Conditionally Shown		.
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	▼ is less than or the second sec	- 🗸 🗓
🕀 Add Filter	Filter	
🗇 Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🗹 equals	Cancel Done

Reputation

5. Fai clic su **Fine.** Il modulo della domanda mostrerà quando viene applicata la visibilità condizionale.

Comment		Conditional Visibility •••
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 👻
5 Response box lines	Enter optional subtext	
	Type your comments here	
Uvalidate answer		
🗌 PII Field		
		🗸 Done

La tecnica di percorso più comune consiste nell'iniziare un flusso complessivo positivo o negativo dall'interno del modello di richiesta personalizzato. Puoi anche incorporare la domanda del percorso iniziale direttamente nella richiesta e-mail o aggiungere la domanda del percorso iniziale nel sondaggio.

In entrambi i casi, si consiglia di utilizzare i tipi di domanda con valutazione a stelle o NPS se l'obiettivo è invocare un flusso iniziale positivo/negativo.





Tipi di domande

Puoi progettare sondaggi con i seguenti tipi di domande:

Тіро	Esempio		
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?012345678910Not LikelyVery Likely		
Valutazione	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Core Excellent		
Seleziona uno	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection		
Seleziona molti	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
Data	When did you attend our facility?		
Menu a discesa	Which of the following do you prefer? Select ••••		

Reputation

Seleziona uno	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection						
Seleziona una griglia	Please st One respons	Please state your opinion on the scale below. One response required per row.					
		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A	
	Quality						
	Value						
	Selection	\bigcirc	\bigcirc	0	0	\bigcirc	
Seleziona molte griglie	Please state your opinion on the scale below. Select one or more per row.						
		Breakfa	st	Lunch	Dinner	Snack	_
	Apple						
	Banana						
	Orange						
Commento	Please tell us about your experience.						
	Type your comments here						
Termini di servizio	□ By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.						
Intestazione	We want to hear about your experience! Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.						

Reputation

Immagine	Url	Upload		
	企 Drop file Accepted form	Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png		
Etichetta	Customer Service Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.			
HTML	<h3 class="text-cer</th><th colspan=3><h3 class=" text-center"="">Custom HTML</h3>			
Caricamento file	□ Upload a file Insert Variable ▼ Required Enter optional subtext ✓ Validate answer File U ▼ Any File Type □ PII Field Field			
E-mail dell'intervistato*	What is your email? * Type your email here			
Nome dell'intervistato*	What is your name? * Type your name here			
Telefono dell'intervistato*	What is your phone number? * +1 Type your phone here			
Anonimato dell'intervistato	Submit my response anonymously			

Nota: *queste domande sono spesso inserite come "Nascosto" (Visibilità condizionale = Nascosto) al fine di trasferire i dati nascosti dei partecipanti nei risultati.

Pagina di ringraziamento

Includi un messaggio di ringraziamento per i partecipanti al sondaggio che sono arrivati alla fine. Per impostazione predefinita, i nuovi sondaggi includono un'intestazione e una sezione dei siti di recensioni nella pagina di ringraziamento. Questi sono personalizzabili ma possono anche essere rimossi.

Siti di recensioni

I siti di recensioni consentono le seguenti personalizzazioni:

 La piattaforma seleziona le fonti: seleziona la casella Selezione automatica della fonte per consentire alla piattaforma di scegliere i siti di recensioni da includere. Seleziona la casella accanto a siti specifici per escludere dalla selezione automatica della fonte.

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

 Fonti specifiche selezionate: deseleziona la casella Selezione automatica della fonte per selezionare le fonti che possono essere visualizzate nella pagina di ringraziamento. Seleziona la casella accanto a siti specifici da includere.

Review	v Sites		
□ Automatic	Select the source Check all Uncheck	s that can show. < all	
Source Selection	Glassdoor GlocSpot Indeed Facebook	□ Google □ BBB □ G2 □ RateMDs	□ MD.com □ ZocDoc □ HealthGrades
			🗸 Done



Sondaggi semplici

I sondaggi semplici sono modelli di richiesta di recensione che richiedono anche feedback di prima parte.

Per richiedere un feedback con sondaggi semplici dai clienti, fai clic su **Richieste** nel menu di navigazione a sinistra, quindi fai clic su **Richieste in blocco.** Scegli tra i modelli di richiesta predefiniti disponibili per personalizzare il sondaggio semplice in base alle tue necessità.

In passato, non era raro che le aziende svolgessero il gating delle recensioni, ovvero chiedere ai clienti con esperienze positive di lasciare recensioni pubbliche. Tuttavia, si tratta di un metodo altamente controverso, in quanto risulta intrinsecamente ingannevole presentare valutazioni online gonfiate e compensare la quantità di recensioni negative con recensioni positive.

Per questo, la piattaforma Reputation non supporta più il gating delle recensioni.

Alla fine del flusso di sondaggio semplice (indipendentemente dal modello scelto), al consumatore vengono presentate le opzioni per copiare il feedback del sondaggio in una recensione di terze parti per la pubblicazione. Puoi scegliere quali opzioni di siti di recensioni sono disponibili nelle impostazioni della richiesta.

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

I consumatori che scelgono Google come opzione di richiesta non saranno tenuti a copiare/incollare il loro feedback nel modulo. Invece, la valutazione e il commento vengono acquisiti automaticamente dal sondaggio e inseriti nella casella delle recensioni di Google, che viene pubblicata direttamente su Google dalla piattaforma Reputation. L'invio dalla nostra piattaforma (invece di inviare il recensore al sistema di Google) migliora la capacità di attribuire recensioni alle richieste. Si tratta di un passaggio in meno per chi recensisce, cosa che aiuta la conversione.

Nota: puoi opzionalmente pubblicare valutazioni generate dalle richieste dei sondaggi semplici nella tua pagina in syndication La mia Reputation. Vai su Impostazioni di amministratore e fai clic su Syndication.



Sondaggi conversazionali

Raccogli grandi volumi di feedback brevi e rapidi con i sondaggi tramite SMS.

Il generatore di sondaggi ti consente di specificare le domande che compongono un sondaggio. Puoi anche specificare il percorso e la visibilità condizionale. Quando sei pronto, puoi testare il flusso del sondaggio sul tuo dispositivo mobile.

Nota: fai riferimento a pagina 12 per ulteriori consigli sulla strategia di sondaggio e la descrizione dei tipi di domande mentre si progetta un sondaggio.

Per creare un sondaggio conversazionale:

- 1. Dalla piattaforma, fai clic su **Sondaggi > Tutti i sondaggi**.
- 2. Fai clic su Crea un sondaggio.
- 3. Nella scheda Conversazionale, fai clic su Sondaggio vuoto > Crea.



Nota: puoi anche scegliere di iniziare da un modello predefinito, se disponibile.



- 4. Imposta il nome del sondaggio (ad es. "Le tue iniziali Conversazionale").
- 5. Fai clic all'interno della domanda di Valutazione per visualizzare le proprietà.

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. Inserisci risposte facoltative per valutazioni positive, neutre e negative. Queste risposte verranno aggiunte condizionatamente al successivo elemento di risposta nel sondaggio:
 - **Positiva:** siamo lieti che tu abbia avuto un'ottima esperienza!
 - **Neutra:** ci dispiace sapere che la tua recente esperienza non è stata eccezionale.
 - Negativa: siamo dispiaciuti di apprendere che la tua esperienza non è stata positiva.
- 7. Fai clic su **Fine** per chiudere le proprietà della domanda.
- Sotto la domanda di valutazione, fai clic su Aggiungi una domanda > Commento.
- 9. Fai clic all'interno della domanda Commento per espandere le proprietà.

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

10. Cambia il testo della domanda in "Cosa possiamo migliorare nella tua prossima visita?"

Nota: mostreremo questa domanda immediatamente dopo la risposta alla valutazione del cliente. Se vuoi mostrare domande di commento diverse in base al valore della valutazione data, prova a fare clic sui puntini di sospensione e a sperimentare con la visibilità condizionale.

11. Fai clic su **Fine** per chiudere le proprietà della domanda.



12. Fai clic all'interno della domanda Intestazione per modificare l'espressione in: "Grazie per il tuo feedback".

Heading		000
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.** Fai clic su **Aggiungi una domanda > Siti di recensioni**.
- 14. Fai clic all'interno della domanda sui siti di recensione. Deseleziona la casella di controllo Selezione automatica della fonte, seleziona Google e un altro sito di recensioni. Fai clic su Fine al termine.

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		
				✓ Done
				V Donie

15. Nella parte superiore dello strumento di progettazione del sondaggio, fai clic su **Impostazioni**.



16. Imposta lo Stato del sondaggio su Attivo.



17. Fai clic su Salva.



18. Fai clic su Richiesta nella parte superiore del generatore di sondaggi. Dal menu a discesa, seleziona i modelli di richiesta che verranno utilizzati per inviare il sondaggio. Ciò consente al tuo sondaggio conversazionale di risultare selezionabile quando si inviano richieste.

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

19. Dalla scheda Richieste (dal menu di navigazione sul lato sinistro), fai clic su **Richiesta rapida**.

Nota: puoi anche inviare richieste di sondaggi conversazionali in blocco. Fai riferimento a pagina 19 per saperne di più sull'invio di richieste in blocco.

- 20. Fai clic sulla scheda Sondaggio conversazionale.
- **21.** Nella casella Località, digita la località che desideri utilizzare per la richiesta (ad esempio, "BDP Uptown").
- 22. Inserisci il tuo nome e numero di telefono.

Conversational Survey	
Location:	
BDP - Uptown	
Customer Name:	
e.g. John Smith	
Phone Number:	
Template:	
SMS Survey Invitation	*
Skip the request template	

23. Nel menu a tendina Modello, scegli il modello progettato per i sondaggi conversazionali.

Nota: non esistono modelli di sistema per il sondaggio conversazionale, quindi non sarà necessario crearne uno per il tuo account.

24. Nel menu a tendina Modello di sondaggio, scegli il sondaggio che hai appena progettato.

Select Hide advanced options Dynamic Fields: Custom Variables * recipient-name:	Survey Template:	
Hide advanced options Dynamic Fields: Custom Variables * recipient-name: Standard Variables Standard Variables Neview Sites: Review Sites: Annually inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Select	*
Hide advanced options Dynamic Fields: Custom Variables * recipient-name: Standard Variables Standard Variables Review Sites: Review Sites: Annually inserted On-check sites below to exclude those sites from requests.		
Dynamic Fields: Custom Variables recipient-name: Standard Variables Standard Variables Review Sites: Review Sites: Annually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Hide advanced options	
Version Techs. Custom Variables recipient-name: Standard Variables Standard Variables Review Sites: Review Sites: Reputation.com inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Dynamic Fields:	
Custom Variables * recipient-name: Standard Variables Standard Variables Review Sites: Review Sites: Review Sites: Nanually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	bynamic rields.	
* recipient-name: * recipient-name: Standard Variables Standard Variables Review Sites: Reputation.com inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Custom Variables	~
Standard Variables > Review Sites: Review Sites: Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	* recipient-name:	
Standard Variables > Standard Variables > Review Sites: Review Sites: Annually inserted Annually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.		
Standard Variables > Review Sites: Reputation.com inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.		
Standard Variables > Review Sites: Review Sites: Reputation.com inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.		
Review Sites: Preputation.com inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Standard Variables	>
Review Sites: Reputation.com inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Davide of Characteria	
Reputation.com inserted Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Review Sites:	
O Manually inserted Un-check sites below to exclude those sites from requests.	Reputation.com inserted	
Un-check sites below to exclude those sites from requests.	O Manually inserted	
	Un-check sites below to exclude those sites from request	s.
✓ DocSpot ✓ Facebook	✓ DocSpot	✓ Facebook
✓ Glassdoor ✓ Google	✓ Glassdoor	✓ Google
✓ LinkedIn	LinkedIn	✓ Survey

25. Fai clic su Invia SMS.

Nota: fai clic su **Test** per visualizzare l'aspetto dell'SMS. I risultati non vengono salvati, ma non è possibile interagire con la funzionalità del messaggio. Fai clic su **Invia SMS** per ricevere un messaggio di testo e provare il flusso.



Visualizzare i risultati del sondaggio

La scheda Sondaggi mostra i risultati dei sondaggi di prima parte inviati dalla tua azienda.

Tutti i sondaggi che crei nella scheda Sondaggi vengono mostrati nella visualizzazione Tutti i sondaggi in Visualizzazione scheda e Visualizzazione elenco.



Nota: una valutazione o domanda NPS deve essere identificata nelle impostazioni di recensione del sondaggio.

Statistiche

Statistica	Descrizione
Inviato	Numero di richieste e-mail e/o SMS inviate dal modello designato. Scegli i modelli da associare a ciascun sondaggio nelle impostazioni Richiesta durante la progettazione di un sondaggio.
Iniziato	Numero di volte in cui un sondaggio viene aperto in un browser. Ciò include l'anteprima di un sondaggio.
Completato	Numero di sondaggi terminati e inviati.

Risultati

Fai clic sull'icona **Risultati** per visualizzare i risultati relativi al punteggio di riepilogo (se applicabile) e i dettagli per il sondaggio selezionato. Utilizza i filtri di prima linea per limitare i dati visualizzati.

Riepilogo

La scheda Riepilogo dei risultati mostra rappresentazioni grafiche per i risultati totali. I risultati sono raggruppati per:

- NPS complessivo / Valutazione complessiva: ordinabile per periodo di tempo o per località (tutti, primi 10, ultimi 10). Alterna tra NPS e Valutazione.
- **Domanda**: i grafici variano in base al tipo di domanda.
- **Proprietà del sondaggio**: ulteriori metadati segnalabili determinati al momento della progettazione del sondaggio.

Filtra la scheda Riepilogo facendo clic sui grafici nella sezione delle domande o utilizzando l'opzione Altri filtri nella parte superiore della pagina per approfondire i risultati e le tendenze per risposte specifiche.

Fai clic su **Salva vista** per salvare una copia della scheda Riepilogo filtrata per riferimento futuro nel menu a tendina Visualizzazioni.

All Surveys > Visit	+ Total Experien	ice	
> Unsaved View -	√ More Filters	Û	Save View

Punteggio

Dopo aver fatto clic sui risultati del sondaggio, fai clic su **Punteggi** per approfondire ulteriormente il feedback dei clienti.

omputed Score	
Empathy	
Enter optional description	
Set custom scale default is 0 to 5	
nter the Groovy DSL script below.	
<pre>if (sq21.contains('o22')) a=100</pre>	
<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	

Nota: i punteggi personalizzati dei clienti devono essere integrati nel sondaggio durante il processo di progettazione.



Dettagli

Visualizza i singoli sondaggi inviati e rispondi ai clienti.



Feed dei risultati

Visualizza i risultati del sondaggio nel modo che preferisci, ad esempio filtrando i dati del sondaggio per data, località, marchio secondario o sentiment.

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

Queste visualizzazioni si aggiornano in maniera dinamica in base ai filtri impostati, consentendoti di evidenziare i temi dei feedback importanti più del testo o dei dati tabulari. Scegli tra Valutazioni nel tempo, Sondaggi completati/con risposta oppure grafici sull'NPS nel tempo.



Reputation

Gestione dei risultati

La Gestione dei risultati del sondaggio ti consente di vedere tutte le risposte in un'unica vista per l'analisi. Puoi filtrare i dati del sondaggio e salvarli come visualizzazione personalizzata per un facile accesso. Ad esempio, potresti voler filtrare le risposte con NPS < 3 e Categoria = Parcheggio.

Per utilizzare la Gestione dei risultati:

- 1. Dal menu Sondaggi, fai clic su Gestione dei risultati.
- 2. Dal menu a tendina Sondaggi, seleziona il sondaggio che desideri gestire (puoi selezionarne uno alla volta).
- 3. Fai clic su Altri filtri per filtrare i risultati per domanda/valore del sondaggio.
- 4. Fai clic su **Modifica colonne** per personalizzare i dati su schermo mostrati nei risultati.
- 5. Fai clic sui puntini di sospensione per Scaricare come CSV o Pianificare il resoconto per la consegna regolare.

Nota: puoi anche visualizzare NPS/Valutazione complessivi, Tendenza NPS/Valutazione, Metriche sulla salute del sondaggio e un'istantanea dei commenti in tutti i sondaggi nella Dashboard del sondaggio.



Calcolo del punteggio NPS

Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che va da -100 a 100 che misura la volontà dei clienti di consigliare i tuoi prodotti e servizi ad altri.



Questo punteggio si basa sul seguente tipo di domande del sondaggio, codificato per colore in base alle seguenti descrizioni:



I clienti che ti assegnano un 6 o meno sono detrattori.



I clienti che ti assegnano 7 o 8 sono **passivi**.



I clienti che ti assegnano un 9 o un 10 sono promotori.

Per calcolare il tuo NPS il sistema sottrae la percentuale di detrattori dalla percentuale di promotori. Quindi, se il 50% degli intervistati sono promotori e il 10% detrattori, il punteggio di Net Promoter è 40.





Utilizzo di punteggi personalizzati

I punteggi del sondaggio personalizzati ti consentono di ristrutturare le risposte al sondaggio per generare il tuo meccanismo di punteggio all'interno dei risultati. I calcoli per i punteggi personalizzati vengono scritti utilizzando gli script Groovy DSL (vedi sotto per la sintassi di esempio).

Creiamo un punteggio personalizzato per il seguente scenario. Assegna un punteggio nascosto alle seguenti due domande. Quindi genera un punteggio totale "Staff Superstar" basato sulla media dei punteggi individuali. Una volta che hai ottenuto i punteggi, puoi classificare le tue località migliori per ciascuno.

Attenzione! Se stai aggiungendo punteggi a un sondaggio dal vivo, non puoi modificare gli script dopo essere uscito dalla progettazione del sondaggio.

Per creare punteggi personalizzati:

- 1. Dalla scheda **Sondaggi > Tutti i sondaggi**, fai clic su **Modifica** accanto al sondaggio a cui desideri applicare i punteggi.
- 2. Dalla progettazione del sondaggio, fai clic sulla scheda Punteggi.
- 3. Fai clic su Aggiungi un punteggio.

Nella casella degli script viene visualizzato uno script predefinito: return sq19

- **4.** Inserisci un'etichetta di punteggio. Nel nostro esempio, il primo punteggio sarà per la domanda Empatia.
- 5. Nella parte superiore dello script, espandere il link Le variabili disponibili per lo script sono.

Tutte le variabili e i valori disponibili all'interno del sondaggio sono elencati come riferimento nel tuo script. Poiché la nostra domanda Empatia è la prima domanda del sondaggio, inizieremo facendo riferimento a sq19 (variabile) e a tutti i suoi possibili valori (o20, o21, o22, o23, o24).

Reputation

 Modifica lo script come segue, dove "a" è la variabile assegnata al punteggio Empatia:

```
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

Nota: il punteggio finale può essere una scala personalizzata, ma il valore predefinito è 0-5. L'esempio utilizza un punteggio 0-100 allo scopo di mostrare la sintassi per il calcolo. Questo è utile se le domande hanno 3, 4 o 5 opzioni tra cui scegliere e devi convertirle in una scala comune.

7. Fai clic su Prova.

All'interno della finestra Prova la domanda calcolata, risposte/valori del sondaggio selezionati casualmente vengono generati per te. Se non sono presenti errori nello script, i risultati della prova dovrebbero restituire un punteggio basato sul valore casuale scelto. Fai clic su Prova di nuovo per generare nuovi valori casuali e assicurarti che il punteggio si aggiorni di conseguenza.

- 8. Fai clic su Fine per tornare alla pagina degli script.
- 9. Fai clic su Aggiungi un punteggio.
- Ripeti i passaggi precedenti per creare un altro punteggio per Comunicazione utilizzando il seguente script, dove "b" è la variabile assegnata al punteggio Comunicazione:

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. Fai clic su Aggiungi un punteggio.



12. Ripeti i passaggi precedenti per creare un altro punteggio per **Staff Superstar**, che esegue la media dei punteggi per **Empatia** e **Comunicazione**:

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

13. Fai clic su Salva.

Nota: la prossima volta che qualcuno completa il sondaggio, le informazioni sul punteggio verranno incluse nei risultati.

 Torna alla scheda Sondaggi > Tutti i sondaggi e fai clic su Risultati sotto il sondaggio che hai appena modificato.

🖹 Visi	t + Tota	l Experiend	ce	• • •
Active	Regular	Created Jun	29, 2022	
*	4.4	â	NPS 60	
	0 Sent	24 Started	21 Completed	
<u>lat</u>	Results		🙉 Previev	v

15. Fai clic sulla scheda Punteggi.







Booster di recensioni

Genera volumi di recensioni superiori più velocemente per essere scelto su larga scala.

Booster di recensioni sfrutta le integrazioni API con i principali siti di recensioni per semplificare con un clic il processo di trasformazione del feedback di un sondaggio di prima parte in recensioni pubbliche. Se i clienti scelgono di non lasciare feedback pubblici, puoi comunque utilizzare quel feedback per alimentare il Google Seller Ratings, gli approfondimenti sull'esperienza e i widget sul tuo sito con zero sprechi.

Booster di recensioni aiuta la tua azienda a:

- Aumentare il volume dei feedback ricevuti dai clienti.
- Distribuire feedback su siti di recensioni, annunci Google a pagamento o sul tuo sito web.
- Aumentare i tassi di conversione dei clienti nelle iniziative pubblicitarie a pagamento.

Esperienza sondaggi

Il primo passo di Review Booster è distribuire i sondaggi ai clienti per ottenere feedback sull'attività. Ecco un esempio di come funziona il sondaggio dal punto di vista del cliente.

1. Acquisizione del feedback dal cliente.

- Come minimo, il sondaggio produce un voto e un commento.
- I sondaggi possono essere di tipo tradizionale (via e-mail o SMS) o conversazionali (solo SMS).
- La casella Termini & condizioni deve essere selezionata dal consumatore per pubblicare il feedback.
- Una volta inviati, i risultati del sondaggio sono disponibili nella scheda Sondaggi > Feed dei risultati e disponibili per l'analisi nella scheda Esperienza.
- 2. Offerta di condivisione del feedback come recensione.
 - Configura le opzioni dei siti di recensioni nella progettazione del sondaggio.
 - Google, Trip Advisor e DealerRater sono attualmente disponibili per Booster di recensioni tramite API private.



3. Indirizzamento del cliente al flusso appropriato.

Sì (condividere online): se clicca Sì per condividere i feedback, la valutazione in stelle e il commento del sondaggio vengono inseriti automaticamente in una casella di recensione, risparmiando al cliente il passaggio aggiuntivo di digitare nuovamente il feedback.

• Il cliente conferma la pubblicazione della recensione.

No (non condividere online): se sceglie di non pubblicare il feedback come recensione, viene reindirizzato a una pagina di ringraziamento e ha la possibilità di copiare il feedback per condividerlo su altri siti di recensioni.

Sfruttare tutti i feedback

Il passaggio successivo di Review Booster consiste nell'utilizzare tutti i feedback a vantaggio dell'attività.

Se un cliente non ha scelto di condividere il feedback come recensione, lo si può comunque condividere tramite le Google seller ratings o trasmettendo in streaming a un widget di sondaggio abilitato per SEO sul proprio sito web. Ovviamente, sarà sempre disponibile internamente anche per te.

Google Seller Ratings

Un Google seller rating (GSR) è un'estensione di Google Ads che mostra automaticamente la valutazione media dell'attività insieme all'annuncio. Google afferma che gli annunci con GSR ottengono una percentuale di clic (CTR) superiore del 17% rispetto agli stessi annunci senza valutazioni. Non viene addebitata l'estensione, ma solo i clic sull'annuncio come fa normalmente Google.

È necessario essere un cliente di Google AdWords per utilizzare GSR. Inoltre, per avere un seller rating:

- Devi avere almeno 150 recensioni autentiche e verificate delle transazioni in un periodo di 12 mesi consecutivi.
- Il punteggio aggregato deve essere maggiore di 3,5 stelle per essere mostrato.
- La fonte della recensione deve essere uno dei circa 15-20 sistemi di recensioni approvati da Google.

Widget di sondaggio

Aumenta la visibilità delle valutazioni dei sondaggi direttamente sul tuo sito web. La pubblicazione di valutazioni dinamiche e basate su criteri sul sito Web tramite i widget di sondaggio consente ai potenziali clienti di ottenere un'istantanea di ciò che gli altri clienti dicono della tua attività.



Anche lo streaming di sondaggi diretti può aiutare il sito a posizionarsi più in alto nelle ricerche.

Iniziare a utilizzare il booster di recensioni

Iniziare a utilizzare booster di recensioni è facile e veloce! Collabora con il tuo Implementation Manager o Customer Success Manager per:

- Creare il tuo sondaggio.
- Creare il tuo modello di richiesta sondaggio.
- Inviare i sondaggi tramite piattaforma: richiesta rapida, caricamento in blocco, sondaggio conversazionale, o integrazione
- Crea i tuoi widget e aggiungili al tuo sito web.

Nota: fai riferimento a pagina 45 per saperne di più sulla creazione dei widget di sondaggio.



Rispondere ai sondaggi

La scheda Sondaggi mostra i risultati dei sondaggi di prima parte inviati dalla tua azienda.

La scheda **Feed dei risultati** consente di monitorare i dati del sondaggio, nonché gestire e rispondere ai sondaggi inviati.

Attenzione! L'identificazione delle informazioni è necessaria per le risposte. Solo i sondaggi contenenti l'indirizzo e-mail e il numero di telefono dell'intervistato, o i sondaggi trasmessi a un widget, possono inviare una risposta dalla piattaforma.

Filtri

I filtri di prima linea influiscono sui dati mostrati nella scheda. I filtri secondari si applicano quando si fa clic sui dati del grafico interattivo.

La scheda mostra tutti i risultati di tutti i sondaggi che sono stati attivi durante l'intervallo di date selezionato. Per filtrare i risultati per sondaggio, utilizza il filtro **Tipo di sondaggio** sotto i grafici.



Filtra i sondaggi per visualizzare solo:

Sondaggi segnalati

Sondaggi che sono stati aggiornati

Sondaggi non letti

Sondaggi con commenti (ometti solo la valutazione)

Ordina i sondaggi per:

- Prima i più recenti
- Prima i meno recenti
- Prima i positivi

Prima i negativi

Numero di parole (ordine crescente)

Numero di parole (ordine decrescente)



Valutazione media

La sezione Valutazione media contiene tre parti principali. Facendo clic su uno dei link nella sezione Valutazione media si filtra il grafico e l'elenco dei risultati.

- Valutazione in stelle: la media di tutte le valutazioni in stelle per i filtri selezionati (totale diviso per il numero di elementi nella selezione). La scala di valutazione è 1-5 fino a un punto decimale. In questa metrica sono inclusi solo i sondaggi con una domanda di valutazione a stelle.
- Sentiment: la percentuale di sondaggi Positivi (≥ 4), Neutri (3) e Negativi (≤ 2)
- **Sondaggi completati**: il numero di sondaggi a cui la tua azienda ha risposto o non ha risposto.



Grafici

La sezione Grafici contiene fino a tre grafici. Facendo clic su una qualsiasi delle barre nella sezione dei grafici si filtra il grafico e l'elenco dei sondaggi.

Valutazioni nel tempo

Visualizza la valutazione media nel periodo di tempo selezionato. In questa metrica sono inclusi solo i sondaggi con una domanda di valutazione a stelle.



Sondaggi completati/con risposta

Visualizza i sondaggi totali con risposta/senza risposta nel periodo di tempo selezionato.



NPS nel tempo

Visualizza il punteggio NPS nel periodo di tempo selezionato. In questa metrica sono inclusi solo i sondaggi con una domanda NPS.



Risultati dei sondaggi

La sezione Sondaggi mostra tutti gli invii per i filtri selezionati o le selezioni di grafici. Gli invii vengono mostrati quasi in tempo reale. Per impostazione predefinita, tutti gli invii vengono visualizzati e ordinati in base al più recente. Ogni recensione contiene i seguenti componenti:

Voce	Descrizione
Survey	Il nome del sondaggio effettuato.
BDP - Uptown	Nome della località a cui è associato il sondaggio.
Laura R	L'intervistato che ha risposto al sondaggio (nome e indirizzo e- mail o numero di telefono).
්ත Responded	Stato della risposta (se disponibile). Opzioni di stato include: Lette, Contrassegnate, Risposte, Inoltrate, Condivise o Pubblicate. Modifica lo stato di una risposta inviando una risposta (automatica) o scegliendo manualmente uno stato dai puntini di sospensione (•••) del sondaggio.
10	La valutazione NPS scelta dal partecipante. La valutazione NPS è applicabile solo se il sondaggio include una domanda NPS.
**** 4.0/5	La valutazione a stelle scelta dal partecipante seguita dalla data di invio del sondaggio. La valutazione a stelle è applicabile solo se il sondaggio include una domanda di valutazione.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	I commenti dell'intervistato. I commenti sono applicabili solo se il sondaggio include una domanda di commento.
Domande del sondaggio	Altre domande e risposte dal sondaggio.
Comfort / AttractivenessPeopleProfessionalismStaff	Categorie che descrivono i commenti della recensione. Le categorie vengono applicate automaticamente dal motore di data science della piattaforma. La scheda Operazioni utilizza le categorie per fornire ulteriori informazioni sui risultati del sondaggio.
Respond to this Survey	Risposta sondaggio (se con risposta), finestra di risposta di recensione (se senza risposta). Le risposte vengono inviate tramite e-mail direttamente al destinatario del sondaggio.



Opzioni per tutti i sondaggi

Per accedere a opzioni aggiuntive, fai clic sui puntini di sospensione nell'angolo in alto a destra del **Feed dei risultati** sotto i grafici. Tutti i filtri di prima linea attualmente applicati al set di dati verranno mantenuti in tutte le opzioni del sondaggio.

Nota: le operazioni che richiedono tempo per elaborare grandi quantità di dati possono richiamare una finestra pop-up che consente di attendere che l'operazione continui come download (devi rimanere sulla stessa schermata) o di essere avvisati via e-mail con un link per il download (puoi passare ad altre schermate).

Opzione	Descrizione
Scarica PDF	Esporta il set di dati attuale come resoconto PDF. La pagina del titolo del resoconto include il logo del tuo account, il nome del resoconto (esportazione sondaggio), il periodo di tempo selezionato e le località selezionate.
Scarica CSV	Esporta il set di dati attuale in formato CSV.
Pianifica	Crea un resoconto programmato da inviare automaticamente per e-mail con il set di dati attuale in allegato come PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare nome, frequenza e formato del resoconto, oltre a un messaggio da includere nel corpo dell'e-mail. Le e-mail includono un link per scaricare il resoconto e un link per aprirlo all'interno della piattaforma al fine di interagire con i dati e aggiungere personalizzazioni (disponibile per gli utenti con credenziali dell'account). È possibile modificare i resoconti pianificati dalla scheda Resoconti.
Inoltra	Invia il set di dati attuale tramite e-mail con un allegato PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare un oggetto e un messaggio da includere nel corpo dell'e-mail. Le e-mail includono un link per scaricare il resoconto e un link per aprirlo all'interno della piattaforma al fine di interagire con i dati e aggiungere personalizzazioni (disponibile per gli utenti con credenziali dell'account).

Rispondere dalla piattaforma

A meno che tu non pubblichi la tua risposta su un sito di terze parti o sul tuo sito web, le risposte ai sondaggi vengono inviate direttamente al partecipante tramite e-mail o SMS.

Nota: se i clienti ricevono un sondaggio tramite messaggio SMS, possono rispondere al sondaggio anche via SMS.

Per rispondere a un sondaggio:

1. Fai clic all'interno della finestra di risposta al sondaggio.

L'area del sondaggio si espande con le opzioni per Introduzione e Firma. Queste opzioni includono l'inizio e la chiusura del testo utilizzando modelli predefiniti che aiutano a differenziare le risposte e consentono di rispondere in modo più efficiente. Passa il mouse sopra il nome della macro per vedere un'anteprima del testo.

Select Introduction - Select Signature - C	
Thank you again for taking the time to let us know how we did! If you have questions, please give us a call. We are always happy to help!	e any further
Cancel ५७ ।	Respond 🗢

Nota: i modelli disponibili sono gestiti dalla scheda Macro nelle impostazioni di Amministratore.

- 2. Scegli una o più opzioni di risposta o inserisci la tua risposta direttamente nell'area delle risposte. Puoi modificare le risposte generate automaticamente prima dell'invio.
- **3.** Facoltativamente, seleziona la casella Privato per mantenere le risposte al sondaggio offline (non pubblicate sui widget sul tuo sito web). Il partecipante riceverà comunque la tua risposta via e-mail.
- **4.** Fai clic su **Rispondi**. La risposta viene inviata via e-mail al partecipante al sondaggio. Lo stato dell'invio cambia in "Risposto".

Nota: puoi anche rispondere ai sondaggi nella sezione Dettagli in Tutti i sondaggi.



Utilizzo di parametri URL personalizzati

Visualizza i metadati nei risultati del sondaggio tramite parametri URL personalizzati.

Utilizza parametri URL personalizzati nelle stringhe di query per visualizzare metadati specifici nei risultati del sondaggio, nei resoconti e nelle notifiche.

Una stringa di query ti consente di trasmettere informazioni alla piattaforma Reputation aggiungendo variabili e valori alla fine dell'URL del sondaggio. Questa variabile e le informazioni dei valori vengono mostrate nei singoli risultati del sondaggio, nonché nei resoconti e nelle notifiche. Puoi aggiungere una o più variabili a seconda delle informazioni che desideri associare ai risultati del sondaggio.

Esempi di parametri personalizzati

l parametri personalizzati possono essere utilizzati per aggiungere dati descrittivi e/o traslazionali ai risultati del sondaggio.

- Descrittivo: nome del cliente, età, colore dei capelli, livello di reddito, ecc.
- Transazionale: numero di transazione, rappresentante di vendita/assistenza che ha lavorato con il cliente, tipo di transazione, numero di telaio dell'auto del cliente, ecc.

Per aggiungere parametri URL personalizzati:

1. Dalla scheda **Sondaggi > Tutti i sondaggi**, fai clic su **Modifica** accanto al sondaggio a cui desideri applicare i parametri.





- 2. Fai clic su Impostazioni.
- **3.** Scorri verso il basso fino alla sezione Variabili. Inserisci le informazioni richieste:
 - Nome della variabile Il nome della variabile che verrà utilizzata nelle integrazioni o nei caricamenti di file. Questo non è visibile a chi effettua il sondaggio.
 - Etichetta della variabile Il nome della variabile visualizzata nei risultati del sondaggio, nei resoconti e nelle notifiche.
 - **Tipo** Il tipo di variabile. Le opzioni includono: data o testo.
 - PII Seleziona questa casella se i dati devono essere trattati come informazioni personali identificabili. Le PII sono mascherate da asterischi a seconda delle autorizzazioni del ruolo per accedere alle PII.
 - Livello di filtro Determina dove vengono visualizzate le variabili. Le opzioni includono: primario (visualizzato al livello superiore delle pagine Sondaggio), secondario (visualizzato nelle personalizzazioni dei resoconti), nessuno.

No items
Cancel / Save

Nota: le variabili fanno distinzione tra maiuscole e minuscole.

- 4. Fai clic sull'icona più al termine.
- 5. Fai clic su Salva.
- 6. Fai clic su Salva nel sondaggio.
- 7. Fai clic su Crea collegamento sondaggio.



- 8. Scegli Azienda o Località. Se scegli Località, seleziona una posizione dal menu a tendina.
- 9. Fai clic su Copia negli appunti.





- **10.** In un editor di testo (ad es. Microsoft Word, TextEdit, ecc.), incolla l'URL del sondaggio.
- **11.** Aggiungi il tuo parametro all'URL nel seguente formato:

"&property-value-" + <>=value (ad es., &property-valuerequestsource=sms)



12. Aggiungi l'URL del sondaggio aggiunto a un modello di richiesta nella piattaforma o ovunque tu scelga di richiedere un feedback dai tuoi clienti.

I metadati vengono visualizzati in **Risultati del sondaggio > Dettagli** e nelle **notifiche** che includono i metadati.



Creazione di un widget di sondaggio

Quando le iniziative relative ai sondaggi si traducono in un aumento del volume di sentiment positivo, prendi in considerazione la creazione di un widget di sondaggio per aumentare la visibilità di tali valutazioni direttamente sul tuo sito web. La pubblicazione di valutazioni dinamiche e basate su criteri sul tuo sito web consente ai clienti potenziali e attuali di ottenere un'istantanea di ciò che gli altri clienti dicono sulla tua attività.

Attenzione! Devi disporre dei privilegi di amministratore sul tuo account per aggiungere o modificare i widget. Per assistenza, contatta il Customer Success Manager o il team di supporto di Reputation.

Scegli tra i seguenti tipi di widget di sondaggio:

- Punteggio NPS di Reputation
- Riepilogo del sondaggio di Reputation
- Sondaggi Reputation 3.0
- Sondaggi Reputation 3.0 incorporati
- Pulsante di feedback dei sondaggi Reputation 3.0,
- Sondaggi Reputation con valutazioni secondarie

Per creare un widget di sondaggio:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fai clic su Impostazioni.
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fai clic su Widget.
- 3. Fai clic su Aggiungi widget.
- 4. Nel menu a tendina **Tipo**, fai clic su **Sondaggi Reputation 3.0** (riepilogo valutazione) o **Recensioni Reputation.**

Vengono visualizzate ulteriori impostazioni di configurazione. Mentre configuri le impostazioni, una finestra di anteprima mostra automaticamente come appariranno le tue impostazioni.

- 5. Configura le impostazioni del widget:
 - Nome: il nome del widget. (Il nome non sarà visibile ai clienti).
 - Livello: accedi alle recensioni da tutte le località (fai clic su Inquilino) o fai clic su Località per selezionare le singole località da cui estrarre le recensioni. Le singole località sono utili se stai creando widget separati per il sito web di ciascuna località. Contatta il tuo Customer Success Manager se hai bisogno di assistenza per creare widget di località in blocco.



- Modelli di sondaggio: seleziona la casella di controllo accanto a ciascun modello di sondaggio da cui recuperare i sondaggi inviati. Nessun risultato è elencato fino a quando non specifichi un numero minimo di sondaggi.
- Numero minimo di sondaggi: se hai selezionato più di un modello di sondaggio, specifica il numero minimo di modelli di sondaggio da utilizzare nell'insieme di risposte.
- Limite di date finali: includi i sondaggi inviati dopo un determinato periodo di tempo.
- Larghezza: larghezza in pixel del widget. Non modificabile tramite U/I con widget abilitati per la SEO.
- Altezza: altezza in pixel del widget. Non modificabile tramite U/I con widget abilitati per la SEO.
- Colore di sfondo: imposta il colore di sfondo del widget. L'impostazione predefinita è il bianco. Non modificabile tramite U/I con widget abilitati per la SEO.
- **Colore del testo**: imposta il colore del carattere per il testo dei commenti. L'impostazione predefinita è il nero.
- Avanzato Abilitato per la SEO: lascia deselezionata questa casella di controllo per generare il codice widget per un iframe. Un iframe è il tipo di widget più semplice da implementare e mantenere. La selezione di questa casella di controllo genera un link invece di un codice. Il link fornisce l'HTML completo dello stream di recensione al tuo sito web utilizzando un foglio di stile standard, che il tuo webmaster può sovrascrivere per gestire altezza, larghezza, colore di sfondo, filtri*, ecc. Questo metodo di implementazione potrebbe richiedere la collaborazione con il team del prodotto tramite il Customer Success Manager.

Nota: se desideri creare un widget con più località a livello di inquilino o se desideri filtrare i risultati del widget in base a un'altra proprietà personalizzata (marchio, mercato, ecc.), puoi farlo utilizzando un widget abilitato per la SEO. Aggiungi i seguenti parametri all'URL risultante:

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

I parametri fanno distinzione tra maiuscole e minuscole e devono essere inseriti esattamente come mostrato nella scheda **Filtri** della pagina di amministrazione dell'account. Gli spazi in un URL vengono sostituiti da %20.

6. Fai clic su Salva.

Se utilizzi il codice per un iframe, copia il codice generato e invialo al tuo webmaster per il posizionamento nell'HTML del tuo sito web. Se utilizzi l'opzione abilitata per la SEO, usa la funzione curl dell'URL e recupera direttamente i risultati.

Una volta sul tuo sito, il widget si aggiorna dinamicamente con le ultime recensioni che hanno soddisfatto i tuoi criteri.



Servizi premium a pagamento

Lascia che i nostri esperti della piattaforma Servizi premium a pagamento si occupino di tutto al posto tuo.

Anche se ci impegniamo al massimo per rendere la nostra piattaforma intuitiva ed efficiente, sappiamo bene quanto il tuo tempo sia prezioso; le risorse e la larghezza di banda possono essere limitate. Reputation ha un team dedicato di esperti pronti ad aiutarti a gestire le tue inserzioni, ottimizzare la SEO, nonché postare, pubblicare e curare i tuoi post sui social, gestendo al tempo stesso le risposte alle recensioni. Garantiamo l'eccellenza nell'assistenza al cliente grazie a questa suite di servizi a valore aggiunto supportati dalla nostra piattaforma e dai nostri prodotti. Gli esperti ti aiuteranno a:

- Andare oltre l'accuratezza (inserzioni commerciali gestite)
- Massimizzare l'attrattiva dei tuoi profili commerciali (servizi gestiti per Google)
- Sfruttare la **potenza** dei social media (social gestiti)
- Il marchio più attento è quello che vince (risposte alle recensioni gestite)



Nota: anche se in nostri servizi premium a pagamento riguardano molte soluzioni all'interno della piattaforma Reputation, non funzionano con i sondaggi. Contatta il tuo Account Executive per collaborare con il nostro team strategico CX sui sondaggi personalizzati.



Risorse aggiuntive

Scopri l'intera serie di guide utente per saperne di più sulla piattaforma Reputation.

- Azioni
- Amministratore
- Social branding
- Inserzioni commerciali
- Dashboard
- Esperienza
- Posta in arrivo
- App mobile
- Pagine e localizzatori

- Rep Connect
- Resoconti
- Richieste
- Recensioni
- Social listening
- Suite social
- Sondaggi
- Widget