

Ankiety



Spis treści

Ι.	Przegląd ankiet2
Ш.	 a. Projektowanie ankiety b. Rodzaje ankiet c. Dystrybutor recenzji d. Wyniki ankiet Lista kontrolna ankiety
III.	Projektowanie ankiety7
IV	 a. Nowe ankiety b. Ścieżki ankiet i widoczność warunkowa c. Typy pytań d. Strona z podziękowaniami e. Witryny z recenzjami
V.	Ankiety konworszoving 20
v.	Alikiety koliwersacyjne
VI.	• Wyswietianie wyników ankiety
VII.	 a. Wyniki b. Kanał wyników c. System zarządzania wynikami Obliczenia wyniku NPS
VIII.	Korzystanie z wyników niestandardowych30
IX.	Dystrybutor recenzji
Х.	 a. Doświadczenia z ankiety b. Wykorzystaj wszystkie opinie w praktyce c. Wprowadzenie do Dystrybutora recenzji Odpowiedzi na ankiety
XI.	 a. Wykresy b. Wyniki ankiet c. Odpowiadanie przez platformę Korzystanie z niestandardowych parametrów adresów URL42
XII.	a. Przykłady parametrów niestandardowych Tworzenie widżetu ankiet45
XIII.	Płatne usługi premium47
XIV.	Dodatkowe zasoby48



Przegląd ankiet

Daj lokalizacjom opinie i dokładne informacje, których potrzebują, aby przyciągnąć, zachwycić i zatrzymać klientów.

Istnieje kilka cennych narzędzi dla marek, które należy wziąć pod uwagę, dążąc do ulepszenia swoich produktów biznesowych, usług i ogólnej obsługi klienta (CX). Przeprowadzanie ankiet wśród klientów to doskonały sposób na zmierzenie wpływu starań w obszarze obsługi klienta i ustalenie, czy spełnia się oczekiwania klientów.

Karta Ankiety na platformie Reputation umożliwia tworzenie i wysyłanie spersonalizowanych ankiet do klientów w celu oceny wydajności i wykrycia ukrytych problemów z obsługą, zanim złe recenzje wpłyną na oceny firmy. Ankiety pozwalają na:

Szybsze zbieranie opinii

Dostarczanie ankiet za pośrednictwem kanałów preferowanych przez klientów





Projektowanie ankiety

Szybko i łatwo konfiguruj styl, strony i pytania, aby utworzyć niestandardową ankietę i generować wysokie wskaźniki odpowiedzi za pośrednictwem wiadomości e-mail, SMS lub kiosków w lokalizacjach. Możesz też określić ścieżkę, warunkową widoczność i przechodzenie pomiędzy stronami, skonfigurować niestandardowe wskaźniki oraz wskazać pytania w celu uzyskania ogólnej oceny, NPS i komentarzy.

Rating		0 0 0
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
D Pathing	Click on a star to set a rating.	✓ Done

Proste ankiety

Przepływy prostych ankiet wykorzystują domyślne szablony próśb dla formatów "Gwiazdek" i "Emotikonów". Szablony te nie pozwalają na dostosowanie ankiety do indywidualnych potrzeb i zostały zaprojektowane jako łatwe, gotowe do użytku prośby o opinię (bezpośrednie) z późniejszą prośbą o recenzję (pośrednie).

Ankiety konwersacyjne

Ankiety konwersacyjne są przeznaczone do szybkiej interakcji za pośrednictwem wiadomości SMS, co pozwala uzyskać obraz sytuacji w danej chwili. Terminowość ma kluczowe znaczenie dla zapobiegania wymykaniu się negatywnych doświadczeń spod kontroli.

Utwórz nowe ankiety konwersacyjne na karcie **Wszystkie ankiety**. Kreator ankiet pozwala określić pytania, ścieżki i widoczność warunkową. Po przygotowaniu pytań możesz prześledzić przebieg ankiety na swoim urządzeniu mobilnym.

Uwaga: Podczas gdy ankiety konwersacyjne oferują mniej typów pytań ze względu na ograniczenia techniczne wiadomości tekstowych, zwykle mają one wyższe wskaźniki otwartości niż w przypadku prostych ankiet.

Ankiety kioskowe

Ankiety kioskowe natychmiast zbierają opinie klientów za pośrednictwem internetowej ankiety na tablecie w punkcie interakcji osobistej. Przykładami takich ankiet są ankiety po wizycie u lekarza jeszcze przed wyjściem oraz ankiety po posiłku w restauracji zaraz po zapłaceniu.



Dystrybutor recenzji

Dystrybutor recenzji pomaga zostać preferowanym wyborem na dużą skalę, przekształcając prywatne opinie z ankiet w publiczne recenzje w witrynach takich jak Google. Korzystaj z integracji API w celu zwiększenia liczby odpowiedzi na ankiety i recenzje i nie marnuj cennych opinii. Jeśli klient zdecyduje się nie publikować opinii jako recenzji, jego opinia może zostać przesłana do płatnych reklam Google jako ocena w gwiazdkach lub na strony witryny za pośrednictwem widżetów.

1	Customer Satisfaction Survey		
t.	Please rate your Visit. Poor Excellent 2	We would be grateful if y your re	ou would take a moment to share view 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		

Wyniki ankiet

Uzyskaj natychmiast wskaźniki i praktyczne dane, które można wykorzystać w różnych obszarach platformy. Natychmiast dowiesz się, jakie są Twoje mocne strony i jakie obszary wymagają uwagi.

Możesz również ułatwić zespołowi szybkie i odpowiednie reagowanie na obawy i skargi klientów, wykazując zaangażowanie w poprawę ich doświadczeń.





Lista kontrolna ankiety

Wypełnij poniższą listę kontrolną, aby pomyślnie wdrożyć swoją pierwszą ankietę!

Konfiguracja ankiety

Proces konfigurowania ankiety składa się z następujących etapów:



1. Projektowanie ankiety

Łatwe projektowanie ankiet za pomocą niestandardowych stylów, stron i pytań w ramach kreatora ankiet na platformie. Możesz także określić ścieżkę i widoczność; skonfigurować niestandardową ocenę punktową i wskazać pytania do wykorzystania w ogólnej ocenie punktowej, NPS i uwagach. Choć zespół Reputation może Ci pomóc przejść tę procedurę, kreator ankiety dostarcza narzędzi do samodzielnego projektowania!

2. Dostawa

Zanim przejdziesz do projektowania ankiety, musisz zdecydować, w jaki sposób Twoi klienci będą uzyskiwać do niej dostęp.

Wysyłaj automatycznie ankiety za pośrednictwem poczty elektronicznej lub SMS za pośrednictwem platformy Reputation przy użyciu szablonu prośby. Ten preferowany wariant jest korzystny dla usprawnienia całego procesu obsługi ankiety, ponieważ wszystkie dane znajdują się w jednym systemie.

Ponadto wysyłanie z platformy umożliwia osadzenie początkowego pytania ankietowego w treści wiadomości, np.dotyczącego NPS lub oceny w gwiazdkach, w celu wykorzystania natychmiastowego ścieżki na podstawie odpowiedzi (np. przepływ pozytywny a przepływ negatywny).

Jeśli masz już w pełni zarządzaną infrastrukturę e-mail lub SMS klienta, rozważ wysyłanie ankiet z Facebooka, swojej strony internetowej, e-maila itp., uzyskując bezpośrednie łącze do ankiety, aby wyświetlić ją w obrębie powyższych. Skontaktuj się z menedżerem ds. sukcesu klienta, aby uzyskać pomoc w zakresie wymaganych konfiguracji.



3. Szablon prośby

Jeśli wybierzesz opcję wysyłania ankiet e-mailem/SMS-em przez platformę, zespół Reputation może pomóc Ci skonfigurować szablon prośby. Istotne aspekty do rozważenia podczas tworzenia szablonu:

Pozycja	Opis
Тур	Czy zaproszenie do wypełnienia ankiety ma być wysyłane SMS-em czy e- mailem? Choć styl SMS-a jest bardziej konwersacyjny, szablony wysyłane e-mailem pozwalają na większą elastyczność przy projektowaniu.
Odbiorcy	Skonfiguruj automatyczną integrację z CRM lub systemem zewnętrznym za pomocą narzędzia Rep Connect, które wykorzystuje dane w czasie rzeczywistym za pośrednictwem interfejsu API lub dane transakcyjne za pośrednictwem CSV przez SFTP. Możesz również sporządzić listę odbiorców i wysyłać prośby o ankiety za pośrednictwem <u>https://help.reputation.com/knowledgebase/sending-a-quick-</u> <u>request/</u> szybkiej prośby lub zbiorczego przesyłania z platformy. Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź nasz Portal pomocy technicznej.
Segmentacja	Określ, czy szablon ma zastosowanie na poziomie dzierżawcy (wszystkie lokalizacje) czy na poziomie lokalizacji (unikalny dla danej lokalizacji).
Elementy projektu	W zależności od typu szablonu określ logo, treść nagłówka i tekst stopki, które są zgodne z Twoją marką.
Treść	Napisz wstęp, zastosuj niestandardowe zmienne, aby spersonalizować treść e-maila i wskaż, czy chcesz umieścić w wiadomości wstępne pytanie ankietowe, aby zainicjować pozytywny/negatywny przebieg.

Uwaga: Szablony próśb wymagają pytań o e-mail oraz imię i nazwisko respondenta w ankiecie (można ukryć w widoku). Pytania te przekazują informacje identyfikacyjne niezbędne do dostarczenia i odpowiedzi.



Projektowanie ankiety

Ankiety powinny być zwięzłe i zawsze mieć na uwadze swój cel. Jeśli masz wiele celów, rozważ utworzenie wielu ankiet.

Dostosuj styl, strony i pytania, aby utworzyć ankietę odpowiadającą Twoim potrzebom:

- Określ ścieżkę, widoczność warunkową i przechodzenie pomiędzy stronami, aby zapewnić klientom jak najlepsze wrażenia
- Wybierz, które pytania będą używane do ogólnej oceny, NPS i komentarzy
- Skonfiguruj punktację niestandardową

Nowe ankiety

Możesz projektować w oparciu o wstępnie utworzony szablon ankiety (standardowa, konwersacyjna lub kioskowa) lub stworzyć ankietę od podstaw. Nowa, pusta ankieta zawiera stronę powitania (konfigurowalną), jedną stronę (zawierającą co najmniej jedno pytanie) oraz stronę z podziękowaniami (konfigurowalną).

Możesz usuwać te elementy lub dodawać kolejne pytania/strony, włączać/wyłączać pasek postępu, edytować nagłówek, personalizować logo, zmieniać inne elementy projektu oraz wybierać zaawansowane właściwości, jak również ścieżkę i widoczność.



Przykładowy przepływ ankiety wygląda następująco:

1. Strona powitania

2. Strona z pytaniami



3. Strona z prośbą o recenzję 4. Strona z podziękowaniami





Aby utworzyć nową ankietę:

- 1. Na platformie umieść wskaźnik myszy nad pozycją **Ankiety**, a następnie kliknij **Wszystkie ankiety**.
- 2. Kliknij Utwórz ankietę.

STATE		CITY		LOCATION		ZONE		
All	•	All	*	All	*	All		•
BRAND		DATE RANGE						
All	•	Last year	•					
 Hide Filters 	C Reset Fil	ters						
All Surveys ((44)							
			Sort By Rec	ent First	-	E	🕀 Create a Su	rvey

3. Na karcie Standardowa kliknij Pusta ankieta, a następnie Utwórz.

Uwaga: Można również rozpocząć od gotowego szablonu ankiety lub od	
podstaw utworzyć ankietę konwersacyjną lub kioskową.	

- 4. Edytuj następujące elementy, klikając ikony podświetlone na poniższym obrazku:
 - a) Tytuł ankiety: Kliknij ikonę ołówka, aby opatrzyć ankietę etykietą
 - **b)** Schemat kolorów: Kliknij menu rozwijane, aby zmienić schemat kolorów ankiety
 - c) Właściwości: Kliknij ikonę koła zębatego, aby zmienić ustawienia ankiety, w tym wskaźniki jakości ankiety, lokalizacje, wygaśnięcie PII, anonimowość i inne.

🔇 🖹 Untitled 🖉 Design	Regular	Last saved 10/20/22 2:21 PM	•	۲	ŝ
				Z	⊥
⑦ Survey 🖹 Welcome Page	जित्त Score	s 🏼 Review 🖂 Request			
🕲 Reporting Settings 🛛 🎟 Transl	ations 🗸	:/> JSON Editor			



 Dodaj pytania i/lub strony. Typy dostępnych pytań można znaleźć na stronie 15.

Rating							
1. Please rate y	1. Please rate your visit.						
5	Click on a star to set a rating.						
Poor	Excellent						
	Add a Question						

- Edytuj właściwości pytań. (Najedź kursorem na pytanie i kliknij). Patrz strona 11, aby uzyskać informacje na temat ścieżki i widoczności.
- **7.** Edytuj każde pytanie zgodnie z potrzebami i jak pokazano na poniższym obrazku:
 - a. Kliknij wielokropek, aby zmienić typ pytania lub właściwości.
 - b. Najedź kursorem na moduł, aby zobaczyć strzałki po prawej stronie. Kliknij w górę lub w dół, aby zmienić kolejność pytań.

Rating		
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 Qu	estion

8. Kliknij **Przegląd** w menu nawigacyjnym u góry strony, aby określić, które pytania mierzą ogólną ocenę, NPS i/lub komentarze.

?	Survey 🖹 Welcome Page 💷 Sco	res 🛛 Review 🖾 Request 🛞 Reporting Settings 🚥 Translations 🥠 JSON Editor	
	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. Kliknij ikonę oka, aby wyświetlić podgląd ankiety i wprowadzonych zmian.

Uwaga: Zmiany są zapisywane w trakcie pracy. Skontaktuj się z Pomocą techniczną, aby w zależności od potrzeb otrzymać wsparcie przy projektowaniu niestandardowych wskaźników i właściwości próśb.

Ścieżki ankiet i widoczność warunkowa

Ścieżka ankiety i widoczność warunkowa zapewniają dużą elastyczność przy projektowaniu doświadczeń związanych z ankietą w zależności od warunków. Możesz wybrać ścieżkę i widoczność dla poszczególnych pytań w ankiecie lub na poziomie strony.

Domyślnie pytania i strony w ankiecie są wyświetlane w takiej kolejności, w jakiej zostały ułożone. Określenie ścieżki umożliwia przechodzenie do innych sekcji ankiety. Po przejściu ankieta odbywa się w ustalonej kolejności, chyba że w miejscu przeznaczenia została określona warunkowa widoczność lub dodatkowa ścieżka.

Właściwość	Opis	Przykład
Ścieżka	Określ, gdzie należy przejść w ankiecie na podstawie odpowiedzi. Przekierowuje respondentów do innej strony, a nie do konkretnego pytania w zależności od ich odpowiedzi. Uwaga: Dzięki ścieżce możesz zarządzać liczbą otrzymywanych odpowiedzi. Na przykład, jeśli chcesz, aby Twoje dane koncentrowały się na negatywnych komentarzach, skonfiguruj regułę ścieżki tak, aby wysłać daną liczbę lub dany odsetek osób, które wystawiły pozytywną ocenę, na stronę z podziękowaniami.	Jeśli odpowiedź brzmi, wyślij [<u>liczba/odsetek]</u> respondentów na stronę do pytania
Widoczność warunkowa	Określ, czy pytanie ma być wyświetlane/ukrywane na podstawie warunków (zmiennych skryptowych). Można również ustawić widoczność na podstawie preferencji statycznych. "Ukryte" jest często używane do przekazywania ukrytych danych respondentów do wyników, takich jak imię i nazwisko oraz adres e-mail.	Ukryj to pytanie, jeśli wartości dla pytania > LUB pytania <

Jak stosować ścieżkę

- 1. Kliknij pytanie, dla którego chcesz zastosować ścieżkę.
- 2. Kliknij pole wyboru, aby warunkowo przejść do strony lub pytania w oparciu o zestaw reguł.

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

3. Skonfiguruj regułę, aby skierować daną liczbę lub dany odsetek osób do następnego pytania lub następnej strony.

Please rate your visi	t.		Insert Var	iable 🔻
Click on a star to set	a rating.			
lf answer is	to	send	of respondents to	
1	5	100	Than Than	- ×
🕀 Add Path		Add Percent	tage Rule Thanks word!	for the
			Review	Sites

4. Kliknij Gotowe.



Jak zastosować warunkową widoczność

- 1. Kliknij wielokropek przy pytaniu, dla którego chcesz zastosować widoczność warunkową.
- 2. Kliknij Edytuj widoczność pytania.
- **3.** Wybierz jedną z następujących opcji: pokazane, ukryte, warunkowo ukryte i warunkowo pokazane.

Edit Conditional Visibility	
Visibility	
Shown	•
Shown	~
Hidden	
Conditionally Hidden	
Conditionally Shown	

- **4.** Zastosuj filtry (lub warunki), aby wyświetlić lub ukryć następne pytanie, jeśli klient odpowie w określony sposób.
 - **a.** Ustawiając widoczność na "warunkowo ukryte" lub "warunkowo pokazane", należy określić warunek w formie wyrażenia, które musi zawierać co najmniej następujące elementy:

Zmienna	Operator	Wartość
Zmienne to zawarte w kodzie odniesienia do pytań. Kliknij przycisk Otwórz zmienne skryptowe i wartości, aby znaleźć zmienną, której chcesz użyć.	Operator definiuje zapis logiczny do użycia, taki jak > < = LUB I NIE ZAWIERA. Umieść ciągi w pojedynczym cudzysłowie.	Wartość odnosi się do danych wejściowych dla wybranej zmiennej.

b. Wprowadź kod na karcie Zaawansowane lub użyj kreatora zestawu filtrów na karcie Podstawowe.

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. Kliknij Gotowe. Moduł pytania wyświetli się po zastosowaniu warunkowej widoczności.

Comment		Conditional Visibilit	Conditional Visibility •••	
Required	Please tell us about your experience.	Insert Var	iable 🔻	
5 Response box lines	Enter optional subtext			
	Type your comments here			
Uvalidate answer				
🗆 PII Field				
		~	Done	

Najbardziej popularna technika tworzenia ścieżek to zainicjowanie ogólnego pozytywnego lub negatywnego przebiegu z poziomu niestandardowego szablonu prośby. Możesz osadzić początkowe pytanie dla ścieżki bezpośrednio w prośbie w wiadomości e-mail lub dodać początkowe pytanie dla ścieżki w ankiecie.

W obu przypadkach zaleca się wykorzystanie pytań o ocenę gwiazdkową lub NPS, jeśli celem jest zainicjowanie wstępnego pozytywnego/negatywnego przebiegu.

Uwaga: Kliknij wielokropek na poziomie st pomiędzy stronami lub Edytuj widocznoś ze strony na	rony, aby Edytować przechodzenie ć strony , aby kierować respondentów stronę.
Aby zastosować ścieżkę na pozi	omie strony, żadne pytania
Page 1 🔗	• 1
	Move Up
	Move Down
Rating	Edit Page Jump
	Edit Page Visibility
l	Duplicate



Typy pytań

Ankiety można projektować przy użyciu następujących typów pytań:

Тур	Przykład		
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Not Likely		
Ocena	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Poor Excellent		
Wybierz jeden	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection		
Wybierz wiele	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
Data	When did you attend our facility?		
Lista rozwijana	Which of the following do you prefer? Select one. Select		

Тур	Przykład		
Siatka Wybierz jeden	Please state your opinion on the scale below. One response required per row.		
	Poor Fair Good Excellent N/A		
	Quality O O O O		
	Value O O O O		
	Selection O O O		
Siatka Wybierz	Please state your opinion on the scale below.		
wiele	Breakfast Lunch Dinner Snack		
	Apple		
	Banana		
	Orange		
Komentarz	Please tell us about your experience.		
	Type your comments here		
Warunki korzystania z usługi	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.		
Nagłówek	We want to hear about your experience!		
	Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.		

Тур	Przykład		
Obraz	Url Upload		
Etykieta	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>		
Prześlij plik	Upload a file Insert Variable ~ Required Enter optional subtext Validate answer File U ~ PII Field		
E-mail respondenta*	What is your email? * Type your email here		
lmię i nazwisko respondenta*	What is your name? * Type your name here		
Telefon respondenta *	What is your phone number? * +1 Type your phone here		
Anonimowość respondenta	Submit my response anonymously		

Uwaga: *Te pytania są często wstawiane jako "Ukryte" (Warunkowa widoczność = Ukryte) w celu przekazania ukrytych danych respondentów do wyników.



Strona z podziękowaniami

Dołącz wiadomość z podziękowaniami dla uczestników ankiety, którzy dotrą do końca. Domyślnie nowe ankiety zawierają sekcję nagłówka i sekcję witryn z recenzjami na stronie z podziękowaniami. Są one konfigurowalne, ale można je również usunąć.

Witryny z recenzjami

Witryny z recenzjami umożliwiają następujące konfiguracje:

 Platforma wybiera źródła: Zaznacz pole wyboru Automatyczny wybór źródła, aby umożliwić platformie wybór witryn z recenzjami, które mają zostać uwzględnione. Zaznacz pole wyboru obok określonych witryn, aby wykluczyć je z automatycznego wyboru źródła.

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

 Wybrane konkretne źródła: Odznacz pole Automatycznego wyboru źródła, aby wybrać źródła, które mogą być wyświetlane na stronie z podziękowaniami. Zaznacz pole wyboru obok konkretnych witryn, które mają być uwzględnione.

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



Proste ankiety

Proste ankiety to szablony próśb o recenzję, które także zawierają zapytanie o bezpośrednią opinię.

Aby poprosić o opinię klientów za pomocą prostych ankiet, kliknij **Prośby** wzdłuż lewego menu nawigacyjnego, a następnie kliknij **Zbiorcze prośby.** Wybierz spośród dostępnych domyślnych szablonów próśb, aby dostosować prostą ankietę do swoich potrzeb.

Kiedyś nierzadko zdarzało się, że firmy praktykowały selektywne zachęty do recenzowania, tj. prosiły tylko klientów z pozytywnymi doświadczeniami o pozostawienie publicznych recenzji. Jest to jednak wysoce kontrowersyjna metoda, ponieważ prezentowanie zawyżonych ocen online i kompensowanie negatywnych opinii poprzez zasypywanie ich pozytywnymi jest z natury zwodnicze.

Platforma Reputation nie obsługuje już selektywnych zachęt do recenzowania.

Na zakończenie prostej ankiety (niezależnie od wybranego szablonu) konsument otrzymuje możliwość skopiowania opinii z ankiety do recenzji zewnętrznej w celu jej opublikowania. Możesz wybrać, które opcje stron z recenzjami są dostępne w ramach ustawień prośby.

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

Konsumenci, którzy wybiorą Google jako opcję prośby, nie będą musieli kopiować/wklejać swoich opinii do formularza. Zamiast tego ocena i komentarz zostaną automatycznie przechwycone z ankiety i przesłane do okienka z recenzjami Google, które wyświetla treści z platformy Reputation bezpośrednio w Google. Wysyłanie recenzji z naszej platformy (zamiast odsyłania klienta do systemu Google) ułatwia przypisanie recenzji do próśb. Jest to również o jeden krok mniej do wykonania przez recenzenta, co pomaga w konwersji.

Uwaga: Możesz opcjonalnie publikować oceny generowane z próśb o wypełnienie prostej ankiety na Twojej stronie syndykacji My Reputation. Przejdź do Ustawień administratora i kliknij Syndykacja.



Ankiety konwersacyjne

Zbierz dużą liczbę krótkich, szybkich opinii zwrotnych dzięki ankietom w wiadomościach tekstowych.

Kreator ankiet umożliwia określenie, jakie pytania ma zawierać ankieta. Pozwala też określić ścieżkę i warunkową widoczność. Po przygotowaniu pytań możesz prześledzić przebieg ankiety na swoim urządzeniu mobilnym.

Uwaga: Więcej wskazówek na temat strategii ankiet i opis typów pytań podczas projektowania ankiety można znaleźć na stronie 12.

Aby stworzyć ankietę konwersacyjną:

- 1. Na platformie kliknij kolejno Ankiety > Wszystkie ankiety.
- 2. Kliknij Utwórz ankietę.
- 3. Na karcie Konwersacyjne kliknij Pusta ankieta > Utwórz.

Re	gular	Conversational	Kiosk	×
Gene	ral			
	+ BI	ank Survey		
♪	No mat Meanwhi Success M	tching templates fo le, you can create a new Manager to explore optic	und survey from scratch, or co ins.	ontact a Client
			Close	Create

Uwaga: Można również rozpocząć od gotowego szablonu, jeśli jest dostępny.



- 4. Ustaw nazwę ankiety (np. "Twoje inicjały Konwersacyjna").
- 5. Kliknij wewnątrz pytania z oceną, aby wyświetlić właściwości.

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

- 6. Wprowadź opcjonalne odpowiedzi dla ocen pozytywnych, neutralnych i negatywnych. Odpowiedzi te zostaną warunkowo wstępnie dołączone do następnego elementu odpowiedzi w ankiecie:
 - Pozytywna: Cieszymy się z Twoich pozytywnych doświadczeń!
 - Neutralna: Przykro nam, że Twoje ostatnie doświadczenia nie były wyjątkowe.
 - Negatywna: Jesteśmy rozczarowani, że Twoje doświadczenia nie były pozytywne.
- 7. Kliknij przycisk Gotowe, aby zamknąć właściwości pytania.
- 8. Poniżej pytania z oceną kliknij Dodaj pytanie > Komentarz.
- 9. Kliknij wewnątrz pytania z komentarzem, aby rozwinąć właściwości.

Comment			
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. Zmień treść pytania na: "Co możemy zrobić lepiej podczas Twojej następnej wizyty?"

Uwaga: To pytanie zostanie wyświetlone natychmiast po udzieleniu przez klienta odpowiedzi z oceną. Jeśli chcesz wyświetlić pytania z różnymi komentarzami w oparciu o wartość podanej oceny, kliknij wielokropek i eksperymentuj z widocznością warunkową.

11. Kliknij przycisk Gotowe, aby zamknąć właściwości pytania.



12. Kliknij wewnątrz pytania z nagłówkiem, aby zmienić tekst na: "Dziękujemy za Twoją opinię".

Heading		0 0 0
We want to hear about your experience!	Insert Variable 👻	
Please take a minute to rate our service and tell us about your recent vis	it.	
		🗸 Done

- 13. Kliknij opcję Dodaj pytanie > Witryny z recenzjami.
- 14. Kliknij wewnątrz pytania z witrynami z recenzjami. Zaznacz pole wyboru Automatyczny wybór źródła i wybierz Google oraz inną witrynę z recenzjami. Po zakończeniu kliknij Gotowe.

Review Sites						
Automatic	Select the sources tha	t can show.				
ource	Check all Uncheck all					
election	Glassdoor	🗹 Google	□ MD.com			
	DocSpot	BBB	ZocDoc			
	🗆 Indeed	🗆 G2	HealthGrades			
	Facebook	RateMDs				
				🗸 Done		
			I	~		

15. U góry kreatora ankiet kliknij Ustawienia.



16. Ustaw status ankiety na Aktywny.



17. Kliknij Zapisz.



18. Kliknij Prośba w górnej części kreatora ankiet. Z listy rozwijanej wybierz szablony próśb, które zostaną użyte do wysłania ankiety. Umożliwia to wybór ankiety konwersacyjnej podczas wysyłania próśb.

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

19. Na karcie Prośby (w głównym menu nawigacyjnym po lewej stronie) kliknij **Szybka prośba**.

Uwaga: Prośby dotyczące ankiet konwersacyjnych można również wysyłać zbiorczo. Więcej informacji na temat wysyłania próśb zbiorczych można znaleźć na stronie 19.

- 20. Kliknij kartę Ankieta konwersacyjna.
- **21.** W oknie Lokalizacja wpisz lokalizację, której ma dotyczyć prośba (np. "BDP Uptown").
- 22. Podaj swoje imię i nazwisko oraz numer telefonu.

Conversational Survey	
.ocation:	
3DP - Uptown	
Customer Name:	
e.g. John Smith	
Phone Number:	
femplate:	
SMS Survey Invitation	r
□ Skip the request template	

23. Z rozwijanego menu Szablon wybierz szablon dla Ankiet konwersacyjnych.

Uwaga: Nie ma szablonów systemowych dla ankiety konwersacyjnej, więc trzeba ją będzie utworzyć dla Twojego konta.



24. W menu rozwijanym Szablon ankiety wybierz właśnie zaprojektowaną ankietę.

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

25. Kliknij Wyślij SMS.

Uwaga: Kliknij Test, aby zobaczyć, jak będzie wyglądać wiadomość SMS. Wyniki nie są zapisywane, ale nie można wchodzić w interakcje z funkcją wiadomości. Kliknij Wyślij SMS, aby otrzymać wiadomość tekstową i zapoznać się z przepływem.



Wyświetlanie wyników ankiety

Na karcie Ankiety wyświetlane są wyniki ankiet przeprowadzonych przez firmę.

Wszystkie ankiety utworzone na karcie Ankiety są wyświetlane w widoku Wszystkie ankiety w widoku Karta lub w widoku Lista.



Uwaga: Ocena dla pytania NPS musi być określona w ustawieniach przeglądu ankiety.

Statystyki

Statystyki	Opis
Wysłano	Liczba próśb e-mail i/lub SMS wysłanych z wyznaczonego szablonu. Wybierz szablony, które mają być powiązane z każdą ankietą w ustawieniach Prośby podczas projektowania ankiety.
Rozpoczęto	lle razy dana ankieta została otwarta w przeglądarce. Obejmuje podgląd ankiety.
Zakończono	Liczba zakończonych, przesłanych ankiet.

Wyniki

Kliknij ikonę **Wyniki**, aby wyświetlić Podsumowanie (jeśli dotyczy) i Szczegóły dla wybranej ankiety. Użyj filtrów górnych, aby ograniczyć wyświetlane dane.

Podsumowanie

Karta Podsumowanie wyników zawiera graficzne reprezentacje łącznych wyników. Wyniki pogrupowano według następujących kategorii:

- Ogólna ocena NPS/Ogólna ocena sortowane według czasu lub lokalizacji (wszystkie, górna 10, dolna 10). Możesz przechodzić pomiędzy NPS a Oceną.
- **Pytanie** wykresy różnią się w zależności od typu pytania.
- Właściwości ankiety dodatkowe podlegające zgłoszeniu metadane określone w czasie projektowania ankiety.

Filtruj kartę Podsumowanie, klikając na wykresy w sekcji pytań lub korzystając z opcji Więcej filtrów u góry strony, aby uzyskać szczegółowe odpowiedzi na temat wyników i trendów.

Kliknij przycisk **Zapisz widok**, aby zapisać kopię filtrowanej karty Podsumowanie do wykorzystania w przyszłości w menu rozwijanym Widoki.



Wynik punktowy

Po kliknięciu wyników ankiety kliknij **Wyniki punktowe**, aby głębiej wejść w opinie klientów.



Uwaga: Wyniki punktowe klientów muszą zostać uwzględnione w ankiecie podczas procesu projektowania.



Szczegóły

Przeglądaj poszczególne ankiety i odpowiadaj klientom.

BDP - Upto	wn Jun	9, 2022							
음 Anonyma	us 🛛 k	*******	Completio	n Time - 1m 21s	Device T	ype - Desktop	IP Add	ress - 2********	People
How would	d you rat	e the emp	oathy of t	he staff at t	his clinic?				
Exceptiona	Good	Modera	ate Les	s than expecte	d Nota	t all			
You selecter and answe	ed Excep er questic	tional . Ho ons?	ow well d	lid the physi	cian or p	ractitioner	you m	et with explai	n your options
Excellent	Good	Moderate	Less t	han expected	Not at a	Ш			
Wait times you see yo	include ur provid	time sper der within	t in the v 30 minu	vaiting room ites of your a	n and exa appointm	am room. I nent time?	n the la	ast 12 months	, how often did
Always	Usually	Sometime	es Neve	er					
Overall ho	w would	you rate t	the hygie	ne or cleanl	iness of t	his clinic?			
Excellent	Good	Moderate	Less t	han expected	Not at a	Ш			
Based on y colleague?	our expe	erience; h	ow likely	are you to r	ecomme	nd this cli	nic to a	friend, family	member, or
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9 10
Not Likely									Very Likely

Kanał wyników

Wyświetl wyniki ankiety w sposób najbardziej dla Ciebie istotny, na przykład filtruj dane ankiety według daty, lokalizacji, sub-marki lub sentymentu.

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

Wizualizacje te są dynamicznie aktualizowane zgodnie z ustawionymi filtrami, dzięki czemu możesz bardziej niż w formie tekstowej lub tabelarycznej wyróżniać ważne motywy opinii. Wybieraj między wykresami z ocenami w czasie, ankietami wypełnionymi/ankietami z odpowiedzią lub NPS w czasie.



Czy przewodnik okazał się przydatny? Daj nam znać: https://bit.ly/rep-guides

System zarządzania wynikami

System zarządzania wynikami ankiety umożliwia wyświetlanie wszystkich odpowiedzi w jednym widoku do analizy. Możesz filtrować dane ankiety i zapisywać je jako niestandardowy widok w celu uzyskania łatwego dostępu. Na przykład możesz filtrować odpowiedzi, które mają NPS < 3 i kategorię = Parking.

Aby korzystać z systemu zarządzania wynikami:

- 1. W menu Ankiety kliknij System zarządzania wynikami.
- 2. Z menu rozwijanego Ankiety wybierz ankietę, którą chcesz zarządzać. (Każdorazowo możesz wybrać tylko jedną).
- 3. Kliknij Więcej filtrów, aby filtrować wyniki według pytania w ankiecie/wartości.
- Kliknij Edytuj kolumny, aby dostosować dane wyświetlane na ekranie w wynikach.
- 5. Kliknij wielokropek, aby **Pobrać jako plik CSV** lub **Zaplanować** regularną dostawę raportu.

Uwaga: Można również wyświetlić ogólną ocenę NPS/ocenę, trendy NPS/oceny, wskaźniki statusu ankiety oraz zrzut komentarzy we wszystkich ankietach na panelu nawigacyjnym ankiety.



Obliczenia wyniku NPS

Net Promoter Score (NPS) to wskaźnik w zakresie od -100 do 100, który mierzy gotowość klientów do polecania Twoich produktów i usług innym.

1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague? 1 2 3 5 8 9 10 0 4 6 7 Not Likely Very Likely

Wynik punktowy opiera się na następującym typie pytania ankiety, oznaczonym kolorami zgodnie z następującymi opisami:



Klienci, którzy dają Ci 6 lub mniej, są Krytykami.



Klienci, którzy dają 7 lub 8, to **Pasywni**.



Klienci, którzy dają 9 lub 10, to Promotorzy.

Aby obliczyć Twój NPS, system odejmuje odsetek Krytyków od odsetka Promotorów. Zatem jeśli 50% respondentów to Promotorzy, a 10% to Krytycy, Twój Net Promoter Score wynosi 40.





Korzystanie z niestandardowych wyników punktowych

Niestandardowe wyniki punktowe ankiety umożliwiają restrukturyzację odpowiedzi na ankietę w celu wygenerowania własnego mechanizmu oceny wyników. Obliczenia dla niestandardowych wyników punktowych są zapisywane za pomocą skryptów języka Groovy DSL. (Przykładowa składnia poniżej).

Utwórzmy niestandardowy wynik punktowy dla następującego scenariusza. Przypisz bazowy wynik punktowy do poniższych dwóch pytań. Następnie wygeneruj łączny wynik punktowy dla "Superpracownika" na podstawie średniej z powyższych indywidualnych wyników punktowych. Po uzyskaniu wyników punktowych możesz uszeregować swoje najlepsze lokalizacje dla każdego z nich.

Uwaga! W przypadku dodawania wyników punktowych do aktywnej ankiety nie można edytować skryptów po wyjściu z kreatora ankiet.

Aby stworzyć niestandardowe wyniki punktowe:

- Na karcie Ankiety > Wszystkie ankiety kliknij Edytuj obok ankiety, do której chcesz zastosować wyniki punktowe.
- 2. W kreatorze ankiet kliknij kartę Wyniki punktowe.
- 3. Kliknij przycisk Dodaj wynik punktowy.

W polu skryptowym pojawi się skrypt domyślny: return sq19

- 4. Wpisz Etykietę wyniku punktowego. W naszym przykładzie pierwszy wynik punktowy będzie dotyczyć pytania dotyczącego empatii.
- 5. U góry skryptu rozwiń łącze Zmienne dostępne do skryptowania.

Wszystkie zmienne i wartości zawarte w ankiecie zostały wymienione, aby umożliwić odniesienie się do nich w Twoim skrypcie. Ponieważ nasze pytanie dotyczące empatii jest pierwszym pytaniem w ankiecie, zaczniemy od odniesienia do sq19 (zmiennej) i wszystkich jej możliwych wartości (o20, o21, o22, o23, o24).



6. Zmodyfikuj skrypt w następujący sposób, gdzie "a" jest zmienną przypisaną do wyniku punktowego dla **empatii**:

```
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

Uwaga: Końcowy wynik punktowy może mieć skalę niestandardową, choć domyślnie jest w przedziale 0–5. W przykładzie użyto wyniku punktowego 0–100 punktów w celu pokazania składni obliczeń. Jest to przydatne, jeśli pytania mają 3, 4 lub 5 opcji do wyboru i musisz je przekonwertować na wspólną skalę.

7. Kliknij Testuj.

W oknie Pytanie testowe generowane są losowo wybrane odpowiedzi/wartości ankiety. Jeśli w skrypcie nie ma błędów, wyniki testu powinny zwracać wynik punktowy na podstawie wybranej losowej wartości. Kliknij Testuj ponownie, aby wygenerować nowe losowe wartości i zapewnić aktualizację wyników punktowych.

- 8. Kliknij Gotowe, aby powrócić do strony skryptu.
- 9. Kliknij przycisk Dodaj wynik punktowy.
- **10.** Powtórz powyższe kroki, aby utworzyć kolejny wynik punktowy dla **Komunikacji** za pomocą następującego skryptu, gdzie "b" jest zmienną przypisaną do wyniku punktowego dla **Komunikacji**:

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

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

11. Kliknij przycisk Dodaj wynik punktowy.



 Powtórz powyższe kroki, aby utworzyć kolejny wynik punktowy dla Superpracownika, który uśrednia wyniki punktowe dla empatii i komunikacji:

```
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. Kliknij Zapisz.

Uwaga: Następnym razem, gdy ktoś wypełni ankietę, informacje o wyniku punktowym zostaną uwzględnione w wynikach.

 Wróć do karty Ankiety > Wszystkie ankiety i kliknij Wyniki pod zmodyfikowaną właśnie ankietą.



15. Kliknij kartę Wyniki.







Dystrybutor recenzji

Szybciej generuj wyższe liczby recenzji, żeby na większą skalę stać się preferowanym wyborem.

Dystrybutor recenzji wykorzystuje integrację interfejsu API z najlepszymi witrynami z recenzjami, aby ułatwić proces przekształcania opinii z ankiet w publiczne recenzje za jednym kliknięciem myszki. Jeśli klienci nie chcą opublikować swojej opinii, możesz użyć jej do zasilenia Ocen sprzedawców w Google, Informacji o doświadczeniach oraz widżetów na swojej stronie internetowej, aby nie stracić nic z tego cennego zasobu.

Dystrybutor recenzji pomaga Twojej firmie:

- Zwiększyć liczbę opinii otrzymywanych od klientów.
- Dodawać opinie do witryn z recenzjami, płatnych reklam Google lub własnej witryny.
- Zwiększyć współczynnik konwersji klientów w ramach płatnych działań reklamowych.

Doświadczenia z ankiety

Pierwszym zadaniem Dystrybutora recenzji jest wysłanie ankiet do klientów, aby zebrać ich opinie o Twojej firmie. Oto przykład tego, jak wygląda proces ankietowania z perspektywy klienta.

1. Zdobądź opinię klienta.

- Ankieta zawiera co najmniej ocenę i komentarz.
- Ankiety mogą być tradycyjne (wysłane e-mailem lub SMS-em) lub konwersacyjne (tylko SMS).
- Aby opublikować opinię, konsument musi zaznaczyć pole Warunków korzystania z usługi.
- Po przesłaniu wyniki ankiety są dostępne na karcie Ankiety > Kanał wyników, a także do analizy na karcie Doświadczenia.

2. Zaproponuj udostępnienie opinii jako recenzji.

- Skonfiguruj opcje wyboru witryny z recenzjami w treści ankiety.
- Google, Trip Advisor i DealerRater są obecnie dostępne dla funkcji Dystrybutor recenzji za pośrednictwem prywatnych interfejsów API.



3. Przekieruj klienta do odpowiedniego procesu.

Tak (udostępnij online): Jeśli klikną "tak", czyli zgodzą się podzielić opinią, ocena gwiazdkowa i komentarz z ankiety automatycznie znajdą się w polu recenzji, co oszczędzi klientowi konieczności ponownego wpisywania opinii.

Klient potwierdza publikację recenzji.

Nie (nie udostępniaj online): Jeśli zdecydują się nie publikować swoich opinii jako recenzji, zostaną przeniesieni na stronę z podziękowaniami i otrzymają możliwość skopiowania swoich opinii w celu udostępnienia ich w dodatkowych witrynach z recenzjami.

Wykorzystaj wszystkie opinie w praktyce

Kolejnym krokiem Dystrybutora recenzji jest wykorzystanie wszystkich opinii z korzyścią dla Twojej firmy.

Jeśli klient nie zgodził się na udostępnienie opinii w formie recenzji, nadal możesz udostępnić ją poprzez Ocenę sprzedawców w Google lub poprzez przesłanie do widżetu ankiet z obsługą SEO na swojej stronie internetowej. Będzie ona oczywiście zawsze dostępna również wewnętrznie.

Oceny sprzedawców w Google

Ocena sprzedawcy w Google (GSR) to rozszerzenie Google Ads, które automatycznie wyświetla średnią ocenę Twojej firmy wraz z reklamą. Google twierdzi, że reklamy z GSR osiągają o 17 procent wyższy współczynnik klikalności (CTR) niż te same reklamy bez ocen. Nie ponosisz opłat za rozszerzenie, tylko za kliknięcia w reklamę, jak to zwykle robi Google.

Aby korzystać z GSR, musisz być klientem Google AdWords. Dodatkowo, aby uzyskać ocenę sprzedawcy:

- Musisz uzyskać co najmniej 150 autentycznych recenzji potwierdzonych transakcjami w kroczącym okresie 12 miesięcy.
- Łączny wynik musi być większy niż 3,5 gwiazdki, aby został wyświetlony.
- Źródło recenzji musi być jednym z około 15–20 zatwierdzonych przez Google systemów recenzji.

Widżety ankiet

Zwiększ widoczność ocen z ankiet bezpośrednio w swojej witrynie. Publikowanie dynamicznych, opartych na kryteriach ocen w Twojej witrynie za pomocą widżetów ankiet pozwala potencjalnym klientom uzyskać migawkę tego, co inni klienci mówią o Twojej firmie.

Przesyłanie bezpośrednich ankiet może także pomóc Twojej witrynie zająć wyższe miejsce w wynikach wyszukiwania.



Wprowadzenie do Dystrybutora recenzji

Wdrożenie Dystrybutora recenzji jest szybkie i łatwe! Wspólnie z menedżerem ds. wdrożeń lub menedżerem ds. sukcesu klienta:

- Zaprojektuj swoją ankietę.
- Utwórz szablon prośby o ankietę.
- Wdrażanie ankiet za pośrednictwem platformy: szybkie prośby, zbiorcze przesyłanie, ankieta konwersacyjna lub integracja
- Zaprojektuj widżety i dodaj je do swojej witryny

Uwaga: Więcej informacji na temat tworzenia widżetów ankiet można znaleźć na stronie 45.



Odpowiadanie na ankiety

Karta Ankiety zawiera wyniki pochodzące z ankiet bezpośrednich wysłanych przez Twoją firmę.

Karta **Kanał wyników** umożliwia monitorowanie danych ankiety, a także zarządzanie przesłanymi ankietami i odpowiadanie na nie.

Uwaga! Dane identyfikacyjne są niezbędne do udzielenia odpowiedzi. Tylko ankiety zawierające adres e-mail i numery telefonów respondenta lub ankiety przesyłane do widżetu mogą spowodować wysłanie odpowiedzi z platformy.

Filtry

Filtry górne wpływają na dane pokazane na karcie. Filtry dodatkowe stają się aktywne po kliknięciu na dane zawarte w interaktywnym wykresie.

Karta ta zawiera wszystkie wyniki ze wszystkich ankiet aktywnych w wybranym przedziale czasu. Aby filtrować wyniki według ankiety, użyj filtru **Typ ankiety** poniżej wykresów.



Filtruj ankiety, aby zobaczyć tylko:

Oznaczone ankiety

Ankiety zaktualizowane

Nieprzeczytane ankiety

Ankiety z komentarzami (bez samych ocen)

Sortuj ankiety według:

- Od najnowszych
- Od najstarszych
- Od pozytywnych
- Od negatywnych
- Liczba słów (rosnąco)
- Liczba słów (malejąco)



Średnia ocena

Sekcja Średnia ocena składa się z trzech głównych części. Kliknięcie dowolnego łącza w sekcji Średnia ocena powoduje nałożenie filtrów na wykres i listę wyników.

- Ocena w gwiazdkach średnia wszystkich ocen w gwiazdkach dla wybranych filtrów (suma podzielona przez liczbę elementów w zaznaczeniu). Skala oceny wynosi od 1 do 5, z dokładnością do jednego miejsca po przecinku. Tylko ankiety z pytaniem o ocenę gwiazdkową są zawarte w tym wskaźniku.
- **Sentyment** odsetek pozytywnych (≥4), neutralnych (3) i negatywnych (≤2) ankiet
- Wypełnione ankiety liczba ankiet, na które Twoja firma odpowiedziała lub na które nie odpowiedziała.



Wykresy

Sekcja Wykresy zawiera maksymalnie trzy wykresy. Klikając dowolny słupek na wykresie, można filtrować wykresy i listę ankiet.

Oceny w czasie

Wyświetl średnią ocenę w wybranym przedziale czasu. Tylko ankiety z pytaniem o ocenę gwiazdkową są zawarte w tym wskaźniku.



Czy przewodnik okazał się przydatny? Daj nam znać: https://bit.ly/rep-guides

Ankiety wypełnione/ankiety z odpowiedzią

Wyświetl łączną liczbę ankiet w podziale według odpowiedzi i braku odpowiedzi w wybranym przedziale czasu.



NPS w czasie

Wyświetl wynik NPS w wybranym przedziale czasu. Tylko ankiety z pytaniem dotyczącym NPS są zawarte w tym wskaźniku.





Wyniki ankiet

Sekcja Ankiety wyświetla wszystkie zgłoszenia dla wybranych filtrów lub wykresów. Zgłoszenia są wyświetlane w czasie zbliżonym do rzeczywistego. Domyślnie wszystkie zgłoszenia są wyświetlane i sortowane według opcji "Od najnowszego". Każda recenzja składa się z następujących elementów:

Роzусја	Opis
Survey	Nazwa wypełnionej ankiety.
BDP – Uptown	Nazwa lokalizacji, której dotyczy ankieta.
Laura R	Respondent (imię i nazwisko oraz adres e-mail lub numer telefonu).
্ক Responded	Status odpowiedzi (jeśli jest dostępny). Opcje statusu obejmują: przeczytano, oznaczono, udzielono odpowiedzi, przekazano, udostępniono lub opublikowano. Zmień status odpowiedzi, wysyłając odpowiedź (automatycznie) lub ręcznie, wybierając status po kliknięciu wielokropka (•••) w ankiecie.
10	Wybrana przez respondenta ocena NPS. Ocena NPS ma zastosowanie tylko wtedy, gdy ankieta zawiera pytanie dotyczące NPS.
4.0 /5	Wybrana przez respondenta ocena gwiazdkowa wraz z datą wysłania ankiety. Ocena gwiazdkowa ma zastosowanie tylko wtedy, gdy ankieta zawiera pytanie o ocenę.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Komentarze respondenta. Komentarze mają zastosowanie tylko wtedy, gdy ankieta zawiera pytanie dotyczące komentarzy.
Pytania ankiety	Inne pytania i odpowiedzi pochodzące z ankiety.
Comfort / AttractivenessPeopleProfessionalismStaff	Kategorie opisujące komentarze w recenzji. Silnik wyszukiwania danych na platformie automatycznie dodaje poszczególne kategorie. Na karcie Operacje znajdują się kategorie, które ułatwiają wgląd w wyniki ankiety.
Respond to this Survey	Odpowiedź na ankietę (jeśli udzielono odpowiedzi), okno odpowiedzi na ankietę (jeśli nie udzielono odpowiedzi). Odpowiedzi są wysyłane bezpośrednio do odbiorcy ankiety.



Czy przewodnik okazał się przydatny? Daj nam znać: https://bit.ly/rep-guides

Opcje dla wszystkich ankiet

Aby uzyskać dostęp do dodatkowych opcji, kliknij wielokropki w prawym górnym rogu **kanału wyników** pod wykresami. Wszystkie filtry górne, które są obecnie stosowane do zestawu danych, będą nadal używane we wszystkich opcjach ankiety.

Uwaga: Operacje zajmujące więcej czasu z uwagi na konieczność przetworzenia dużych ilości danych mogą spowodować wywołanie okienka, które umożliwia oczekiwanie na kontynuowanie operacji jako pobierania danych (wymaga pozostania na stronie) albo oczekiwanie na e-maila z łączem umożliwiającym pobranie danych (nie wymaga pozostania na stronie).

Орсја	Opis
Pobierz plik PDF	Eksportuj bieżący zestaw danych do raportu w formacie PDF. Strona tytułowa raportu zawiera logo Twojego konta, nazwę raportu (Eksport ankiety), wybrany okres oraz wybrane lokalizacje.
Pobierz plik CSV	Eksportuj bieżący zestaw danych do formatu CSV.
Zaplanuj	Utwórz zaplanowany raport, aby automatycznie wysyłać e- maile z bieżącymi danymi w postaci załączników w formacie PDF lub CSV innym użytkownikom platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Podaj nazwę raportu, częstotliwość, format i wiadomość, które mają być zawarte w treści wiadomości e-mail. E-maile zawierają łącze umożliwiające pobranie raportu oraz łącze otwierające raport na platformie, które umożliwia interakcje z danymi i dodawanie indywidualnych ustawień (opcja dostępna dla uwierzytelnionych użytkowników konta). Zaplanowane raporty można edytować na karcie Raporty.
Przekaż dalej	Wyślij bieżący zestaw danych w e-mailu wraz z załącznikiem w formacie PDF lub CSV do innych użytkowników platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Określ temat i tekst, które mają być zawarte w treści wiadomości e-mail. E-maile zawierają łącze umożliwiające pobranie raportu oraz łącze otwierające raport na platformie, które umożliwia interakcje z danymi i dodawanie indywidualnych ustawień (opcja dostępna dla uwierzytelnionych użytkowników konta).

Odpowiadanie przez platformę

O ile nie publikujesz swojej odpowiedzi na zewnętrznej stronie lub na swojej stronie internetowej, odpowiedzi na ankietę są wysyłane bezpośrednio do respondenta za pośrednictwem poczty e-mail lub SMS.

Uwaga: Jeśli klienci otrzymają ankietę za pośrednictwem wiadomości SMS, mogą również odpowiedzieć na nią za pośrednictwem wiadomości SMS.

Aby odpowiedzieć na ankietę:

1. Kliknij wewnątrz okna odpowiedzi na ankietę.

Obszar okienka ankiety powiększy się i pokażą się opcje Wprowadzenie i Podpis. Opcje te dotyczą tekstu na początku i na końcu odpowiedzi w formie gotowych szablonów, które sprawią, że Twoje odpowiedzi będą szybsze i bardziej urozmaicone. Najedź kursorem na nazwę makra, aby wyświetlić podgląd tekstu.



Uwaga: Dostępne szablony są zarządzane z poziomu karty Makra w Ustawieniach administratora.

- 2. Wybierz jedną lub więcej opcji odpowiedzi, ewentualnie wpisz swoją odpowiedź bezpośrednio w polu odpowiedzi. Możesz zmieniać treść automatycznie wygenerowanych odpowiedzi przez ich wysłaniem.
- 3. Opcjonalnie zaznacz pole Prywatne, aby odpowiedzi na ankiety pozostały w trybie offline (nie zostały wysłane do widżetów w Twojej witrynie). Mimo to respondent otrzyma Twoją odpowiedź w wiadomości e-mail.
- **4.** Kliknij **Odpowiedz**. Odpowiedź zostanie wysłana do osoby, która wypełniła ankietę. Ankieta zmieni status na "Udzielono odpowiedzi".

Uwaga: Możesz również odpowiadać na ankiety w sekcji Szczegóły w sekcji Wszystkie ankiety.



Używanie niestandardowych parametrów adresu URL

Wyświetl metadane w wyniku ankiety za pomocą niestandardowych parametrów adresu URL.

Użyj niestandardowych parametrów adresu URL w ciągach zapytań, aby wyświetlić określone metadane w wynikach ankiety, raportach i powiadomieniach.

Ciąg zapytań umożliwia przekazywanie informacji na platformę Reputation poprzez dołączanie zmiennych i wartości na końcu adresu URL ankiety. Informacje dotyczące zmiennych i wartości są wyświetlane w indywidualnych wynikach ankiety, a także w raportach i powiadomieniach. Można dołączyć jedną lub wiele zmiennych w zależności od informacji, które mają być powiązane z wynikami ankiety.

Przykłady parametrów niestandardowych

Parametry niestandardowe mogą być używane do dodawania danych opisowych i/lub transakcyjnych do wyników ankiety.

- **Opisowe**: Imię i nazwisko klienta, wiek, kolor włosów, poziom dochodów itp.
- Transakcyjne: Numer transakcji, przedstawiciel handlowy/serwisowy, który współpracował z klientem, rodzaj transakcji, VIN samochodu klienta itp.

Aby dodać niestandardowe parametry adresu URL:

1. Na karcie **Ankiety > Wszystkie ankiety** kliknij opcję **Edytuj** obok ankiety, do której chcesz zastosować parametry.

🖹 Visit	+ Total Exp	perience •••
Active	F 🖉 Edit 🔊	m
	Creat	e Survey Link
1	🛛 Сору	
4 **	-44 •••••	60
0 Sent	24 Started	21 Completed
<u>اس</u> Res	ults	R Preview



- 2. Kliknij Ustawienia.
- 3. Przewiń w dół do sekcji Zmienne. Wpisz wymagane informacje:
 - Nazwa zmiennej nazwa zmiennej, która będzie używana w integracji lub przesyłaniu plików. Nie jest ona widoczna dla ankietowanej osoby.
 - **Etykieta zmiennej** nazwa zmiennej wyświetlana w wynikach ankiety, raportach i powiadomieniach.
 - **Typ** typ zmiennej. Dostępne opcje: data lub tekst.
 - PII zaznacz to pole, jeśli dane powinny być traktowane jako dane osobowe. Dane osobowe są zamaskowane gwiazdkami w zależności od uprawnień do dostępu do danych osobowych.
 - Poziom filtra określa, gdzie wyświetlane są zmienne. Dostępne opcje: Główny (widoczne w górnej części stron z ankietami), Podrzędny (widoczne w ustawieniach raportów), Brak.

Variable Name Variable Label Wha PII How +
No items
Cancel 🗸 Save

Uwaga: Zmienne uwzględniają wielkość liter.

- 4. Po zakończeniu kliknij ikonę plusa.
- 5. Kliknij Zapisz.
- 6. Kliknij Zapisz w ankiecie.
- 7. Kliknij łącze Utwórz ankietę.



- 8. Wybierz opcję **Firma** lub **Lokalizacja**. Jeśli wybierzesz Lokalizacja, wybierz lokalizację z rozwijanego menu.
- 9. Kliknij Kopiuj do schowka.





- **10.**W edytorze tekstu (np. Microsoft Word, TextEdit itp.) wklej adres URL ankiety.
- **11.** Dodaj parametr do adresu URL w następującym formacie:
 - "&property-value-" + <>=value (np. &property-value-requestsource=sms)



12. Dodaj dołączony adres URL ankiety do szablonu prośby na platformie lub w dowolnym miejscu, w którym zdecydujesz się poprosić klientów o opinię.

Metadane są wyświetlane w sekcji **Wyniki ankiety > Szczegóły**, a także w **powiadomieniach** zawierających metadane.



Tworzenie widżetu ankiet

Gdy ankietowanie skutkuje zwiększeniem liczby pozytywnych opinii, rozważ utworzenie widżetu ankiet, który zwiększy widoczność tych ocen bezpośrednio na Twojej stronie internetowej. Publikowanie na Twojej stronie dynamicznych ocen opartych na określonych kryteriach umożliwia potencjalnym klientom wgląd w opinie innych osób na temat Twojej firmy.

Uwaga! Aby dodawać lub modyfikować widżety, musisz mieć uprawnienia administratora. Jeśli potrzebujesz pomocy, skontaktuj się z menedżerem ds. sukcesu klienta lub zespołem pomocy technicznej Reputation.

Wybierz spośród następujących typów widżetów ankiet:

- Wynik NPS Reputation
- Podsumowanie ankiet Reputation
- Ankiety Reputation 3.0
- Osadzone ankiety Reputation 3.0
- Przycisk opinii z ankiet Reputation 3.0
- Ankiety Reputation z ocenami cząstkowymi

Aby utworzyć widżet ankiet:

- 1. W prawym górnym rogu platformy kliknij Ustawienia.
- 2. W lewym panelu nawigacyjnym kliknij Widżety.
- 3. Kliknij Dodaj widżet.
- 4. W menu rozwijanym **Typ** kliknij **Ankiety Reputation 3.0** (podsumowanie oceny) lub **Recenzje Reputation.**

Pojawią się dodatkowe ustawienia konfiguracji. Podczas konfiguracji ustawień automatycznie pojawia się okno podglądu ustawień.

- 5. Skonfiguruj ustawienia widżetu:
 - Nazwa nazwa widżetu. (Nazwa nie będzie widoczna dla klientów).
 - Poziom uzyskaj dostęp do recenzji ze wszystkich lokalizacji (kliknij Dzierżawca) lub kliknij Lokalizacja, aby wybrać poszczególne lokalizacje, z których chcesz pobrać recenzje. Indywidualne lokalizacje są przydatne, gdy tworzysz osobne widżety dla witryny internetowej każdej lokalizacji. Skontaktuj się z menedżerem ds. sukcesu klienta, jeśli potrzebujesz pomocy w zbiorczym tworzeniu widżetów lokalizacji.



- Szablony ankiet zaznacz pole wyboru obok każdego szablonu ankiety, z którego chcesz pobrać przesyłane ankiety. Żadne wyniki nie znajdą się na liście, dopóki nie określisz Minimalnej liczby ankiet.
- Minimalna liczba ankiet jeśli wybrano więcej niż jeden szablon ankiety, określ minimalną liczbę szablonów ankiet, które mają być używane w puli odpowiedzi.
- Limit daty końcowej obejmuje ankiety przesłane po określonym czasie.
- Szerokość szerokość widżetu w pikselach. Opcja nieedytowalna z poziomu interfejsu użytkownika z widżetami z obsługą SEO.
- Wysokość wysokość widżetu w pikselach. Opcja nieedytowalna z poziomu interfejsu użytkownika z widżetami z obsługą SEO.
- Kolor tła ustaw kolor tła widżetu. Kolorem domyślnym jest biały. Opcja nieedytowalna z poziomu interfejsu użytkownika z widżetami z obsługą SEO.
- Kolor tekstu ustaw kolor czcionki dla tekstu komentarzy. Kolorem domyślnym jest czarny.
- Zaawansowane z obsługą SEO pozostaw to pole wyboru wyczyszczone, aby wygenerować kod widżetu dla ramki iframe. Ramka iframe jest najłatwiejszym typem widżetu do zaimplementowania i obsługi. Zaznaczenie tego pola wyboru generuje łącze zamiast kodu. Łącze dostarcza pełny kod HTML strumienia recenzji do witryny za pomocą standardowego arkusza stylów, który webmaster może zignorować, aby zarządzać wysokością, szerokością, kolorem tła, filtrami* itp. Ta metoda wdrożenia może wymagać współpracy z zespołem ds. produktu za pośrednictwem menedżera ds. sukcesu klienta.

Uwaga: Jeśli chcesz utworzyć widżet wielolokalizacyjny na poziomie dzierżawcy lub jeśli chcesz filtrować wyniki widżetów według innej niestandardowej właściwości (marki, rynku itp.), możesz to zrobić za pomocą widżetu z obsługą SEO. Dodaj następujące parametry do wynikowego adresu URL:

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

Parametry uwzględniają wielkość liter i należy je wprowadzić dokładnie tak, jak pokazano na karcie **Filtry** na stronie administratora konta. Spacje w adresie URL są zastępowane przez %20.

6. Kliknij Zapisz.

Jeśli używasz kodu dla ramki iframe, skopiuj wygenerowany kod i wyślij go do webmastera w celu umieszczenia w kodzie HTML witryny. Jeśli używasz opcji z obsługą SEO, pobieraj wyniki bezpośrednio z adresu URL.

Po przejściu do witryny widżet jest dynamicznie aktualizowany o najnowsze recenzje spełniające Twoje kryteria.



Płatne usługi premium

Wykorzystaj umiejętności naszych ekspertów od płatnych usług premium.

Chociaż staramy się, aby nasza platforma była intuicyjna i wydajna, rozumiemy, że Twój czas jest cenny; zasoby i przepustowość mogą być ograniczone. Reputation ma dedykowany zespół ekspertów, którzy pomogą Ci zarządzać profilami firmowymi, optymalizować SEO oraz publikować i moderować Twoje posty społecznościowe oraz zarządzać nimi – jednocześnie zarządzając odpowiedziami na recenzje. Możemy zagwarantować doskonałość obsługi klienta dzięki zestawowi usług o wartości dodanej, które są zasilane przez naszą platformę i produkty. Eksperci pomogą w następujących kwestiach:

- Wyjście poza dokładność (zarządzane profile firmowe)
- Maksymalizacja atrakcyjności profili firmowych (usługi zarządzane dla Google)
- Wykorzystanie potęgi mediów społecznościowych (zarządzane media społecznościowe)
- Marka, która dba najbardziej, wygrywa (zarządzana odpowiedź na recenzję)



Uwaga: Chociaż nasze płatne usługi premium obejmują wiele rozwiązań w ramach platformy Reputation, nie działają one na ankietach. Skontaktuj się ze swoim opiekunem konta, aby nawiązać współpracę z naszym zespołem ds. strategii CX w zakresie niestandardowych ankiet.



Dodatkowe zasoby

Zapoznaj się z naszym pełnym zestawem instrukcji dla użytkowników, aby dowiedzieć się więcej o platformie Reputation.

- Działania
- Ustawienia administracyjne
- Brand Social
- Profile firmowe
- Panele nawigacyjne
- Doświadczenie
- Skrzynka odbiorcza
- Aplikacja mobilna
- Strony i lokalizatory

- Rep Connect
- Raporty
- Wnioski
- Recenzje
- Nasłuch mediów społecznościowych
- Zestaw narzędzi społecznościowych
- Ankiety
- Widżety

