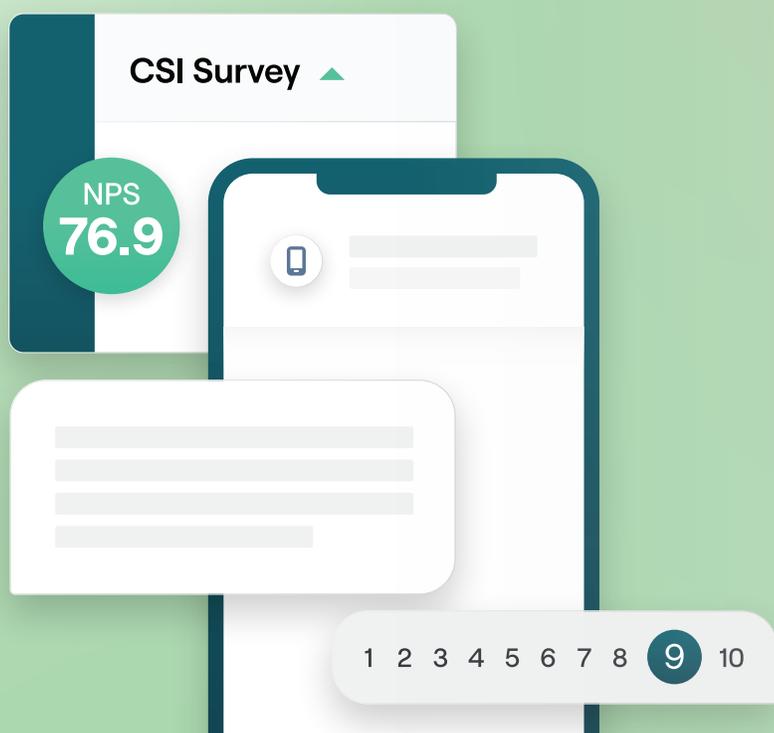


ОПРОСЫ



Содержание

I.	Обзор вкладки «Опросы».....	2
	a. Разработка опроса	
	b. Типы опросов	
	c. Умножитель отзывов	
	d. Результаты опроса	
II.	Проверочный лист опроса.....	5
III.	Разработка опроса.....	7
	a. Новые опросы	
	b. Маршрутизация и видимость опроса	
	c. Типы вопросов	
	d. Страница с благодарностью	
	e. Сайты отзывов	
IV.	Простые опросы.....	19
V.	Диалоговые опросы.....	20
VI.	Просмотр результатов опроса.....	25
	a. Результаты	
	b. Вкладка результатов	
	c. Менеджер результатов	
VII.	Подсчет индекса NPS.....	29
VIII.	Использование пользовательских оценок.....	30
IX.	Умножитель отзывов.....	33
	a. Проведение опросов	
	b. Используйте все полученные комментарии и оценки	
	c. Умножитель отзывов: с чего начать?	
X.	Ответы на опросы.....	36
	a. Графики	
	b. Результаты опроса	
	c. Отправка ответов на отзывы через платформу	
XI.	Как использовать пользовательские параметры URL-адреса.....	42
	a. Примеры пользовательских параметров.	
XII.	Создание виджета опросов.....	45
XIII.	Платные премиум-услуги.....	47
XIV.	Дополнительные ресурсы.....	48

Обзор вкладки «Опросы»

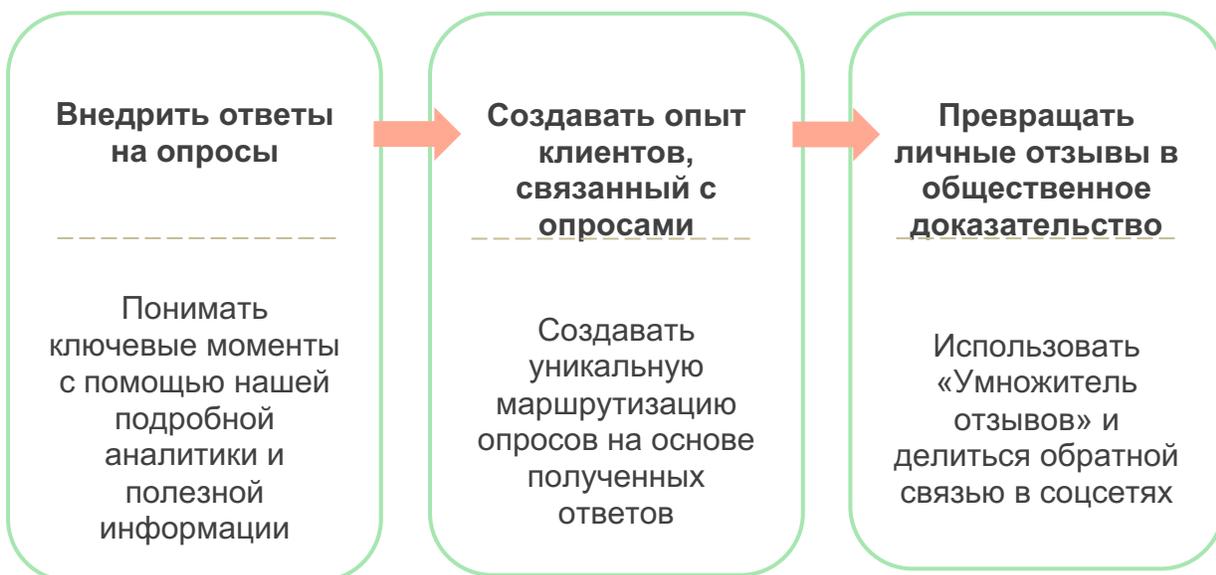
Предоставьте торговым точкам обратную связь и точные сведения, необходимые им для привлечения клиентов, создания у них положительных впечатлений и удержания.

Существуют ценные инструменты, которые брендам стоит взять на вооружение, если они стремятся улучшить свои бизнес-продукты, услуги и общее качество обслуживания клиентов (CX). Проведение опросов клиентов — отличный способ измерить эффективность ваших усилий по привлечению клиентов и определить, оправдываются ли их ожидания.

Вкладка «Опросы» на платформе Reputation позволяет создавать и проводить опросы с заданными характеристиками для оценки эффективности работы компании и выявления скрытых проблем ее системы обслуживания до того, как негативные отзывы повлияют на ваш рейтинг и репутацию. Благодаря опросам вы сможете:

Быстрее собирать обратную связь

Проводить опросы, используя предпочтительные для клиентов каналы



Разработка опроса

Быстро и легко настраивайте стили, страницы и вопросы для создания пользовательского опроса, чтобы добиться высокого уровня откликов по email, SMS или через установленные в торговых точках киоски. Вы также можете задать маршрутизацию, условную видимость и переходы по страницам, настроить пользовательские оценки и задать, какие вопросы использовать для общего рейтинга, NPS и комментариев.

Простые опросы

Потоки простых опросов используют заданные по умолчанию шаблоны запросов для дизайнов «Звезда» и «Смайлик». Эти шаблоны не допускают никакой настройки опроса и предназначены для простого, готового к использованию запроса обратной связи (первой стороной) с последующим запросом отзыва (третьей стороной).

Диалоговые опросы

Диалоговые опросы создаются для быстрого двустороннего взаимодействия через SMS для получения отзыва о ситуации в конкретный момент. Своевременность имеет решающее значение для предотвращения негативного опыта и выхода ситуации из-под контроля.

Новые диалоговые опросы можно создать на вкладке **Все опросы**. Конструктор опросов позволяет вам задать вопросы, маршрутизацию и условную видимость. Когда все будет готово, можно будет протестировать процесс опроса на своем мобильном телефоне.

Примечание: Хотя диалоговые опросы предлагают меньше типов вопросов из-за технических ограничений текстовых сообщений, они обычно имеют более высокий уровень открываемости, чем простые опросы.

Опросы через установленные в торговых точках киоски

Опросы в киосках мгновенно собирают отзывы клиентов с помощью веб-опроса на планшете в момент личного контакта с персоналом. Примеры таких опросов: после приема в кабинете врача и после ужина в ресторане после оплаты счета.

Умножитель отзывов

Умножитель отзывов помогает вам масштабировать свой успех, превращая личные ответы на опросы в отзывы, опубликованные на таких сайтах, как Google. Используйте интеграции API для повышения уровня ответов на опросы и отзывы, с нулевым уровнем потерь обратной связи. Если клиент не хочет оставлять отзыв, его оценка может быть перенаправлена в платную рекламу в Google в виде звездного рейтинга или на страницы на вашем веб-сайте с помощью виджетов.

1

Customer Satisfaction Survey

1. Please rate your visit.



2. Please let us know about your experience.

Submit

2

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

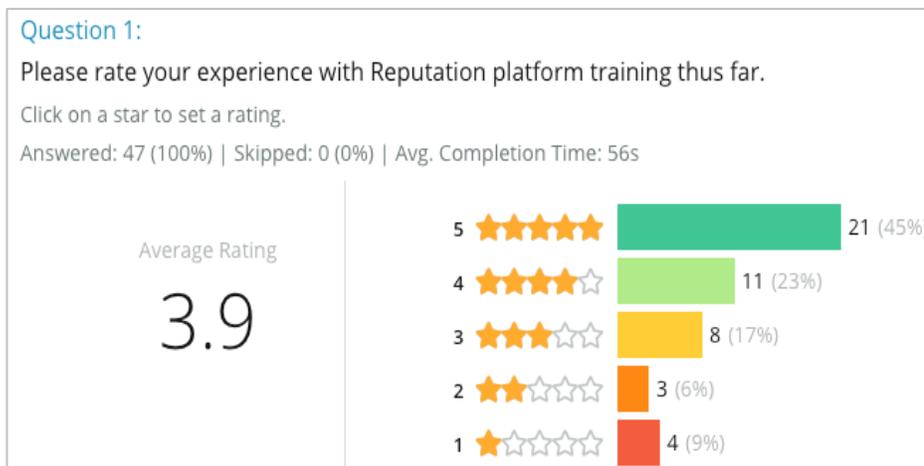
Yes, post my review on Google

No, don't post my review on Google

Результаты опроса

Получайте наглядные показатели и оперативные данные через различные области платформы. Вы сразу поймете, где ваши сильные стороны, а какие области требуют внимания.

Вы также можете мотивировать свою команду быстро и эффективно отвечать на проблемы и жалобы клиентов, демонстрируя свое желание повысить уровень обслуживания.



Проверочный лист опроса

Заполните следующий проверочный лист, чтобы успешно запустить свой первый опрос!

Настройка опроса

Процесс настройки опроса состоит из следующих основных этапов:



1. Дизайн опроса

С легкостью создавайте свои опросы с помощью настраиваемых стилей, страниц и вопросов в конструкторе опросов на платформе. Вы также можете задать маршрутизацию и видимость, настроить пользовательские оценки и задать, какие вопросы использовать для общего рейтинга, NPS и комментариев. Команда Reputation может помочь вам в этом процессе, однако конструктор опросов дает все инструменты, необходимые для самостоятельного выполнения большей части проекта!

2. Подготовка к проведению

Прежде чем начать разработку опроса, необходимо решить, каким образом будет осуществляться доступ клиентов к опросу.

Отправляйте автоматизированные опросы по электронной почте или через SMS с платформы Reputation, используя шаблон запроса. Это предпочтительная опция, оптимизирующая весь процесс опроса, поскольку все данные находятся в одной системе.

К тому же отправка с платформы позволяет встроить в тело сообщения начальный вопрос опроса, например, NPS или звездный рейтинг, чтобы в зависимости от ответа обеспечить немедленный переход (например, положительная или отрицательная динамика).

Этот вариант удобен, если у вас уже есть полностью управляемая инфраструктура электронной почты или SMS и вы можете отправлять опросы с

Facebook, вашего веб-сайта, по электронной почте и т. д., предоставляя прямую ссылку внутри сообщения. Обратитесь к своему менеджеру по работе с клиентами за помощью в настройке необходимых конфигураций.

3. Шаблон запроса

Если вы планируете отправлять опросы по электронной почте/SMS через платформу, команда Reputation поможет вам настроить шаблон запроса. Ниже перечислены важные моменты, которые необходимо учитывать при создании шаблона.

Элемент	Описание
Тип	Выбор способа отправки приглашения пройти опрос (SMS или email). Хотя SMS позволяет использовать более разговорный стиль, шаблоны электронной почты обеспечивают большую гибкость дизайна.
Получатели	Настройте автоматическое взаимодействие со своим менеджером по работе с клиентами или внешней системой, использующей данные в реальном времени через API или данные о транзакции в виде CSV-файла через SFTP. В качестве альтернативы составьте список получателей и отправляйте запросы на прохождение опроса через быстрый запрос или средство массовой загрузки на платформе. Дополнительную информацию вы можете найти на нашем Портале поддержки клиентов.
Сегментация	Укажите, применяется ли шаблон к уровню участника (все торговые точки) или уровню торговой точки (уникальный для каждой торговой точки).
Элементы дизайна	В зависимости от типа шаблона задайте логотип, содержимое верхнего колонтитула и текст нижнего колонтитула, соответствующий вашему бренду.
Тело	Составьте вводную часть, примените пользовательские переменные для персонализации письма и укажите, в каком месте в сообщении использовать начальный вопрос опроса, чтобы инициировать положительный/отрицательный поток.

Примечание: В шаблоне запроса необходимо добавить вопросы об адресе email и имени респондента (их можно скрыть). Эти вопросы передают необходимую для доставки и ответов идентифицирующую информацию.

Разработка опроса

Опросы должны быть лаконичными и ориентированными на определенную цель. Если целей несколько, следует создать несколько опросов.

Настройте стиль, страницы и вопросы, чтобы составить опрос, соответствующий вашим потребностям:

- Укажите маршрутизацию, условную видимость и переходы между страницами для создания лучшего опыта взаимодействия с вашими клиентами
- Выберите, какие вопросы будут использоваться для общего рейтинга, NPS и комментариев
- Настройка пользовательской оценки

Новые опросы

Вы можете создать новый опрос на основании существующего шаблона опросов (стандартный, диалоговый или киоск) или с нуля. Новый, пустой опрос включает страницу приветствия (настраиваемую), одну страницу (содержащую минимум один вопрос) и страницу с благодарностью (настраиваемую).

Вы можете удалить эти элементы или добавить дополнительные вопросы/страницы, включить/выключить индикатор выполнения, отредактировать заголовок, персонализировать логотип, изменить другие элементы дизайна, задать дополнительные свойства, маршрутизацию и видимость.

Пример потока опроса выглядит следующим образом:

1. Страница приветствия

Customer Feedback Survey

We want to hear about your experience!

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

Next

2. Страница с вопросами

Customer Feedback Survey

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

Poor Excellent

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

3. Страница с запросом на получение отзыва

Customer Feedback Survey

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

Yes, post my review on Google

No, don't post my review on Google

4. Страница с благодарностью

Customer Feedback Survey

Thanks for the word!
Let the world know.

Facebook

DocSpot

Чтобы создать новый опрос:

1. Войдите на платформу и наведите курсор на **Опросы** и щелкните на **Все опросы**.
2. Щелкните **Создать опрос**.

3. На вкладке **Стандартные** нажмите **Новый опрос**, и затем **Создать**.

Примечание: Вы можете также воспользоваться предварительно созданным шаблоном опроса или создать диалоговый опрос или опрос для ответов через киоск с нуля.

4. Отредактируйте следующее, щелкнув значки, выделенные на изображении ниже:
 - a) Название опроса: щелкните значок карандаша, чтобы отметить опрос
 - b) Цветовая схема: щелкните раскрывающееся меню, чтобы изменить цветовую схему опроса
 - c) Свойства: щелкните значок шестеренки, чтобы изменить настройки опроса, в том числе индикаторы качества опроса, язык, истечение срока действия PII, анонимность и многое другое.



5. Добавьте вопросы и/или страницы. На стр. 15 приведены типы доступных вопросов.

6. Отредактируйте свойства вопроса (наведите курсор на вопрос и щелкните). Информация о **маршрутизации** и **видимости** представлена на стр. 11.
7. При необходимости отредактируйте каждый вопрос, как показано на изображении ниже:
- Нажмите на многоточие, чтобы изменить тип вопроса или его свойства.
 - Наведите указатель мыши на модуль, чтобы увидеть стрелки справа. Нажимайте вверх или вниз, чтобы изменить порядок вопросов.

8. Нажмите **Обзор** в навигационном меню в верхней части страницы, чтобы указать, какой(ие) вопрос(ы) будет(ут) составлять общий рейтинг, NPS и/или комментарии.

9. Щелкните значок глаза, чтобы **просмотреть** опрос и внесенные вами изменения.

Примечание: Изменения сохраняются в процессе вашей работы. При необходимости обратитесь в службу поддержки для получения помощи с пользовательской оценкой и свойствами запроса.

Маршрутизация и видимость опроса

Маршрутизация опроса и условная видимость обеспечивают вам максимальную гибкость при проведении опросов в зависимости от заданных условий. Вы можете задать маршрутизацию и функцию условной видимости отдельным вопросам в опросе или на уровне страницы.

По умолчанию вопросы и страницы в опросе отображаются в порядке их перечисления. Маршрутизация позволяет переходить к другим разделам опроса. После перехода опрос продолжается в заданном порядке за исключением случаев применения условной видимости или дополнительной маршрутизации для точки назначения.

Свойство	Описание	Пример
Маршрутизация	<p>Определите переходы в опросе, в зависимости от полученных ответов. Респонденты будут перенаправляться на другую страницу, а не на конкретный вопрос, в зависимости от их ответов.</p> <p>Примечание: Благодаря маршрутизации, вы можете управлять количеством определенных ответов, которые получаете. Например, если вы хотите собрать данные на основе отрицательных комментариев, настройте правило маршрутизации, чтобы отправлять определенное количество или процент людей, давших положительную оценку, сразу на страницу благодарности.</p>	<p>Если ответ ___, отправлять [количество/процент] респондентов на страницу ___ вопрос ___.</p>
Условная видимость	<p>Определите, показывать или скрывать вопрос в зависимости от условий (переменные сценария).</p> <p>Видимость также можно настроить на основе статических предпочтений. Значение «Скрытые» часто используется для включения в результаты скрытых данных о респонденте, таких как имя и адрес email.</p>	<p>Скрыть этот вопрос, если значения для вопроса ___ > ___ ИЛИ вопрос ___ < ___.</p>

Как применять маршрутизацию

1. Щелкните на вопрос, для которого вы хотите применить маршрутизацию.
2. Поставьте галочку, чтобы условно перейти к странице или вопросу на основе набора правил.

Rating ⋮

Required

Please rate your visit.

Insert Variable ▾

Pathing

Click on a star to set a rating.

✓ Done

3. Установите правило, чтобы направить определенное количество или процент людей к следующему вопросу или странице.

Please rate your visit.

Insert Variable ▾

Click on a star to set a rating.

If answer is
to
send
of respondents to

1

5

100

Than... ▾

Than... ▾

✕

+ Add Percentage Rule

+
Add Path

Thanks for the word!

Review Sites

4. Нажмите **Готово**.

Как применять условную видимость

1. Щелкните многоточие рядом с вопросом, к которому вы хотите применить условную видимость.
2. Нажмите **Редактировать условную видимость вопроса**.
3. Выберите один из следующих вариантов: «Показать», «Скрыть», «Скрывать при условии» и «Показывать при условии».

4. Примените фильтры (или условия), чтобы показывать или скрывать следующий вопрос, в зависимости от ответа клиента на предыдущий.
 - a. При установке видимости как «Скрывать при условии» или «Показывать при условии» необходимо задать условие в форме выражения, которое должно содержать, как минимум, следующие позиции:

Переменная	Оператор	Значение
Переменные представляют собой кодовые ссылки на вопросы. Щелкните кнопки «Открыть переменные сценариев» и «Переменные», чтобы найти переменную, которую вы хотите использовать.	Операторы определяют, какое логическое обозначение использовать, например > < = ИЛИ И НЕ СОДЕРЖИТ. Закрывайте строки в одинарные кавычки.	Значение означает ввод для выбранной переменной.

- b. Вы можете ввести код на вкладке **Расширенные** или использовать конструктор фильтров на вкладке **Базовые**.

5. Нажмите **Готово**. Модуль вопроса будет отображаться, когда применяется условная видимость.

Наиболее распространенной техникой маршрутизации является инициирование общего положительного или отрицательного потока на основании шаблона пользовательского запроса. Вы можете либо встроить исходный вопрос маршрутизации непосредственно в запрос по электронной почте, либо добавить исходный вопрос маршрутизации в опрос.

В любом случае, рекомендуется использовать вопросы для оценки звездного рейтинга или NPS, если ваша цель — инициировать первоначальный положительный/отрицательный поток.

Примечание: Нажмите на многоточие возле вопроса, чтобы **Редактировать переход на страницу** или **Редактировать видимость страницы**, чтобы направлять респондентов от страницы к странице.

Для применения маршрутизации на уровне страницы

Типы вопросов

Вы можете создавать опросы со следующими типами вопросов:

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

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

Тип	Пример
Изображение	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px dashed #ccc; margin-bottom: 5px;"> Url Upload </div> <div style="text-align: center; padding: 10px;"> Drop file to attach, or browse <small>Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png</small> </div> </div>
Метка	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Customer Service</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div>
HTML	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p><h3 class="text-center">Custom HTML</h3></p> </div>
Загрузка файла	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 30%;"> <input type="checkbox"/> Required <input checked="" type="checkbox"/> Validate answer <input type="checkbox"/> PII Field </div> <div style="width: 60%;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> Upload a file Insert Variable ▾ </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px; padding-bottom: 5px;">Enter optional subtext</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc;"> File U... ▾ Any File Type ▾ </div> </div> </div> </div>
Email респондента*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your email? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Type your email here...</div> </div>
Имя респондента*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your name? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Type your name here...</div> </div>
Номер телефона респондента*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your phone number? *</p> <div style="display: flex; align-items: center; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">+1</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; flex-grow: 1;">Type your phone here...</div> </div> </div>
Анонимность респондента	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <input type="checkbox"/> Submit my response anonymously </div>

Примечание: *Эти вопросы часто вставляются как «Скрытые» (Условная видимость = Скрытый), чтобы включить скрытые данные о респонденте в результаты.

Страница с благодарностью

Добавьте сообщение с благодарностью респондентам, прошедшим опрос до конца. По умолчанию, на страницу благодарности новых опросов включаются заголовок и раздел с сайтами отзывов. Эти поля можно настроить или удалить.

Сайты отзывов

Для сайтов отзывов можно сделать следующие пользовательские настройки:

- **Платформа выбирает источники:** Щелкните поле «Автоматический выбор источника», чтобы разрешить платформе самостоятельно определять, какие сайты отзывов включить. Поставьте галочку, чтобы задать сайты, которые будут исключены из автоматического выбора источника.

Review Sites ⋮

Select the sources to exclude from automatic source selection.

Automatic Source Selection [Check all](#) [Uncheck all](#)

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

✓ Done

- **Выбраны конкретные источники:** Удалите галочку «Автоматический выбор источника», чтобы выбрать источник(и), которые могут отображаться на странице благодарности. Установите флажок рядом с сайтами, которые необходимо включить.

Review Sites ⋮

Select the sources that can show.

Automatic Source Selection [Check all](#) [Uncheck all](#)

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

✓ Done

Простые опросы

Простые опросы представляют собой шаблоны запроса отзывов, которые также просят оставить отзыв на сайте компании.

Чтобы запросить отзывы клиентов с помощью простых опросов, нажмите **Запросы** в левом навигационном меню, а затем нажмите **Массовые запросы**. Выберите один из доступных шаблонов запросов по умолчанию, чтобы настроить простой опрос в соответствии с вашими потребностями.

Раньше компании нередко практиковали отбор отзывов, то есть просили клиентов с положительным опытом оставлять общедоступные отзывы. Тем не менее, это очень спорный метод, поскольку представление завышенных оценок в интернете и компенсация отрицательных отзывов за счет положительных отзывов – это, по сути, обман.

Поэтому платформа Reputation больше не поддерживает фильтрацию отзывов.

В конце простого опроса (независимо от выбранного шаблона) потребителю предлагаются варианты копирования отзыва об опросе на сторонний сайт для публичного размещения. В настройках запроса можно выбрать доступные опции сайта с отзывами.

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

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

Потребителям, выбравшим в качестве варианта запроса Google, не придется копировать/вставлять свои отзывы в форму. Их оценка и комментарий автоматически фиксируются в опросе, заносятся в поле для отзывов Google, а затем размещаются в Google с платформы Reputation. При отправке с нашей платформы (в сравнении с перенаправлением автора отзыва в Google) повышается способность привязки отзывов к запросам. Проходящему опрос потребует на один шаг меньше, что поможет увеличить конверсию.

Примечание: При желании вы можете публиковать рейтинги, сгенерированные в результате запросов простых отзывов на странице синдицирования **My Reputation**. Откройте **Настройки администратора** и щелкните **Синдикация**.

Диалоговые опросы

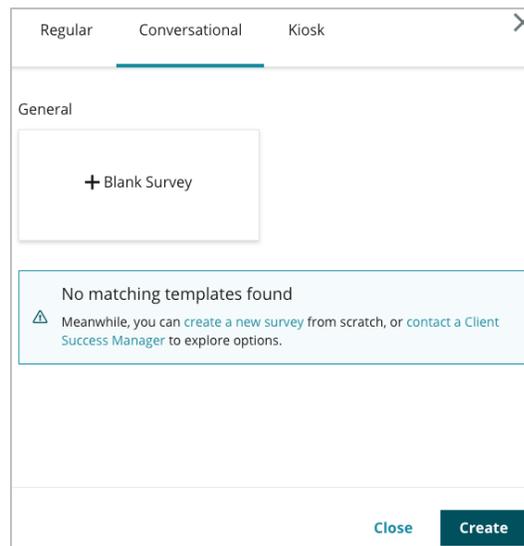
Собирайте большие объемы коротких, быстрых отзывов с помощью опросов через текстовые сообщения.

Конструктор опросов позволяет выбрать вопросы, которые войдут в опрос. Вы также можете задать маршрутизацию и функцию условной видимости. Когда все будет готово, можно будет протестировать процесс опроса на своем мобильном телефоне.

Примечание: Дополнительные советы по стратегии опроса и описание типов вопросов при подготовке опроса см. на стр. 12.

Чтобы создать диалоговый опрос:

1. Войдите на платформу и нажмите **Опросы > Все опросы**.
2. Щелкните **Создать опрос**.
3. На вкладке **Диалоговые** нажмите **Новый опрос > Создать**.



Примечание: Вы также можете выбрать один из доступных шаблонов, при наличии.

4. Введите название опроса (например «Ваши инициалы — Диалоговый»).

5. Откройте свойства вопроса об оценке.

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. Введите необязательную реакцию для положительной, нейтральной и отрицательной оценки. При соблюдении условий эта реакция будет добавляться к следующему элементу диалога в опросе:
- **Положительная оценка:** «Мы очень рады, что вам понравилось!»
 - **Нейтральная оценка:** «Очень жаль, что в этот раз вы не можете поставить нашей работе самую высокую оценку».
 - **Отрицательная оценка:** «Сожалеем, что в этот раз у вас остались отрицательные впечатления о нашей работе».
7. Нажмите **Готово**, чтобы закрыть свойства опроса.
8. Под вопросом об оценке нажмите **Добавить вопрос > Комментарий**.
9. Откройте свойства вопроса с просьбой «Оставить комментарий».

Comment ...

Required Please tell us about your experience. Insert Variable ▾

Enter optional subtext

Enter an optional response

Type your comments here...

Validate answer

PII Field

10. Измените текст вопроса на «Что мы можем сделать лучше в следующий раз?»

Примечание: Этот вопрос будет показан сразу после получения оценки клиента. Если вы хотите показывать разные вопросы с просьбой оставить комментарий в зависимости от величины поставленной оценки, нажмите на многоточие и попробуйте настроить функцию условной видимости.

11. Нажмите **Готово**, чтобы закрыть свойства опроса.

12. Нажмите на «Вопрос-заголовок», чтобы изменить формулировку на «Спасибо за ваш отзыв!».

13. Нажмите **Добавить вопрос > Сайты отзывов**.

14. Нажмите на вопрос для сайтов отзывов. Установите флажок в поле «Автоматический выбор источника» и выберите Google и еще один сайт отзывов. После завершения нажмите «Готово».

15. В верхней области конструктора опросов нажмите **Параметры**.



16. Измените статус опроса на **Активный**.

17. Нажмите **Сохранить**.

18. Нажмите **Запрос** в верхней части конструктора опросов. В раскрывающемся списке выберите шаблоны запросов, которые будут использоваться для отправки этого опроса. Это позволяет выбрать диалоговый опрос при отправке запросов.

19. На вкладке «Запросы» (в главном меню навигации слева) нажмите **Быстрый запрос**.

Примечание: Вы можете массово отправлять запросы на прохождение диалоговых опросов. Подробную информацию об отправке массовых запросов см. на стр. 19.

20. Перейдите на вкладку Диалоговый опрос.
 21. В поле «Торговая точка» выберите торговую точку, для которой вы хотите отправить запрос (например «BDP — Uptown»)
 22. Введите свое имя и номер телефона.

23. В раскрывающемся меню «Шаблон» выберите шаблон, созданный для диалоговых опросов.

Примечание: Системные шаблоны для диалоговых опросов отсутствуют, поэтому вам необходимо самостоятельно создать такой шаблон для своей учетной записи.

24. В раскрывающемся меню «Шаблон опроса» выберите только что созданный вами опрос.

Survey Template:
Select

Hide advanced options

Dynamic Fields:
Custom Variables

* recipient-name:

Standard Variables

Review Sites:
 Reputation.com inserted
 Manually inserted

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

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

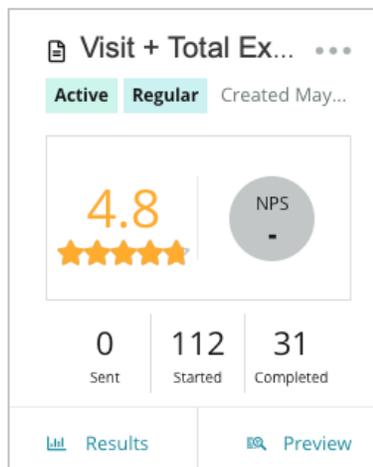
25. Нажмите **Отправить SMS**.

Примечание: Нажмите **Тестировать** для просмотра, как будет выглядеть SMS-сообщение. Результаты не сохраняются, но вы не можете взаимодействовать с функционалом отправки сообщений. Нажмите **Отправить SMS**, чтобы получить сообщение и протестировать поток.

Просмотр результатов опроса

На вкладке «Опросы» показаны результаты опросов, приглашения пройти которые были отправлены вашей компанией.

Все опросы, созданные вами на вкладке Опросы, появятся в окне «Все опросы» в виде плитки или списка.



Примечание: Тип вопроса (вопрос звездной оценки или вопрос NPS) необходимо выбрать в настройках опроса.

Статистика

Статистика	Описание
Отправленные	Число запросов по email и/или SMS, отправленных с помощью данного шаблона. При проектировании шаблона выберите шаблоны, которые будут связаны с каждым опросом в настройках запроса .
Начатые	Сколько раз опрос был открыт в браузере. Сюда включаются предварительные просмотры опросов.
Завершенные	Количество завершенных, отправленных опросов.

Результаты

Нажмите значок **Результаты** для просмотра сводных данных, оценки (если применимо) и подробных результатов для выбранного опроса. Используйте фильтры в верхней строке для ограничения показываемых данных.

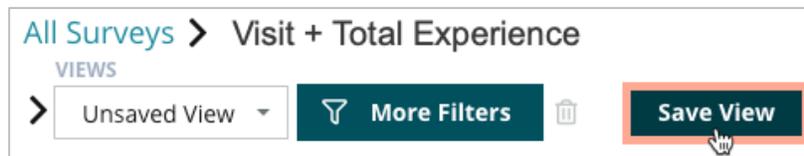
Сводный отчет

На вкладке «Сводный отчет» страницы результатов графически представлены сводные результаты. Результаты сгруппированы по:

- **Общий индекс NPS/общий рейтинг** — с сортировкой по времени или торговой точке (все, 10 лучших, 10 худших). Переключайте отображение по NPS и рейтингу.
- **Вопрос** — графики делятся по типам вопросов.
- **Свойства опроса** — дополнительные включаемые в отчеты метаданные, задаваемые в момент проектирования опроса.

Фильтруйте вкладку «Сводный отчет», нажимая на графики в разделе вопросов или используя опцию Дополнительные фильтры в верхней части страницы для более глубокого анализа результатов и трендов в отношении отдельных ответов.

Нажмите **Сохранить представление**, чтобы сохранить копию вкладки «Сводный отчет» с примененными фильтрами в раскрывающемся списке «Представления».



Оценка

Нажав на результаты опроса, нажмите **Оценки**, чтобы более подробно изучить отзывы клиентов.

Computed Score ...

Empathy

Enter optional description

Set custom scale default is 0 to 5

Enter the Groovy DSL script below.

```

if (sq21.contains('o22')) a=100
else if (sq21.contains('o23')) a=75
else if (sq21.contains('o24')) a=50
else if (sq21.contains('o25')) a=25
else if (sq21.contains('o26')) a=0
else a = null
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null

```

Примечание: Настраиваемые оценки должны быть встроены в опрос на этапе проектирования.

Подробности

Просматривайте отдельные опросы и отвечайте клиентам.

BDP - Uptown Jun 9, 2022

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

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

Exceptional Good Moderate Less than expected Not at all

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

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

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

Always Usually Sometimes Never

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

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

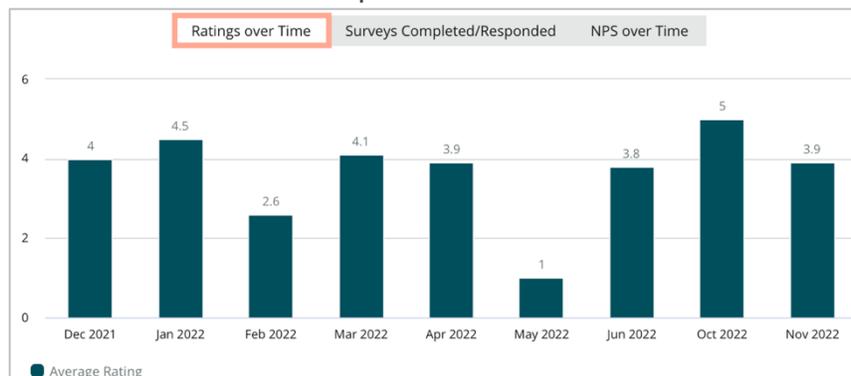
Not Likely Very Likely

Вкладка результатов

Просматривайте результаты опроса наиболее удобным для вас способом, например, фильтруя данные опроса по дате, торговой точке, суббренду или мнениям.

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

Данные представления динамически обновляются в соответствии с установленными вами фильтрами, что позволяет больше выделить важные темы отзывов, нежели текстовые или табличные данные. Выберите между диаграммами «Изменение рейтинга во времени», «Завершенные опросы/опросы с ответами» или «Изменение NPS во времени».



Менеджер результатов

Менеджер результатов опроса позволяет увидеть все ответы в одном окне для проведения анализа. Вы можете отфильтровать данные опроса и сохранить как пользовательское представление для быстрого доступа. Например, вам может потребоваться отфильтровать ответы с индексом NPS < 3 и категорией = «Парковка».

Чтобы использовать менеджер результатов:

1. В меню **Опросы** нажмите **Менеджер результатов**.
2. В раскрывающемся списке «Опросы» выберите опрос, с которым вы хотите работать (можно выбрать только один опрос).
3. Нажмите **Дополнительные фильтры** для просмотра результатов по вопросам опроса/оценкам.
4. Нажмите **Редактировать столбцы** для настройки данных, отображаемых на экране результатов.
5. Нажмите на многоточие, чтобы **Скачать CSV-файл** или **Запланировать** регулярную доставку отчета.

Примечание: Вы также можете просматривать общий NPS/рейтинг, тренд NPS/рейтинга, статистику по опросам и комментарии по всем вашим опросам на панели опросов.

Подсчет индекса NPS

Значение индекса потребительской лояльности варьируется от -100 до 100 и означает готовность ваших клиентов рекомендовать ваши товары или услуги.

1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Likely							Very Likely			

Эта оценка основана на ответах на указанный ниже вопрос, с разделением цветом в соответствии с приведенными ниже описаниями:

-  Клиенты, которые ставят вам оценку 6 баллов или ниже, — это **критики**.
-  Клиенты, поставившие 7 или 8, — **нейтральные потребители**.
-  Те, кто поставил, 9 или 10, являются **сторонниками**.

Чтобы рассчитать индекс потребительской лояльности вашего бизнеса, система вычитает из процента сторонников процент критиков. Так, если 50% респондентов опроса проявили себя как сторонники, а 10% – как критики, общий индекс потребительской лояльности будет равен 40.

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

Использование пользовательских оценок

Пользовательские оценки опросов позволяют изменять структуру ответов опроса для создания собственного механизма подсчета баллов в результатах. Вычисления для расчета пользовательских оценок пишутся с использованием скриптов Groovy DSL. (Пример синтаксиса см. ниже.)

Давайте создадим пользовательскую оценку с использованием следующего сценария. Задайте скрытую оценку следующим двум вопросам. Затем сгенерируйте оценку для параметра «Лучший сотрудник» на основе среднего значения индивидуальных оценок. После того как у вас будут оценки, вы сможете оценить лучшие торговые точки по каждому критерию.

Внимание! Если вы добавляете оценки в текущий опрос, вы не сможете редактировать сценарии после выхода из конструктора опросов.

Чтобы создать пользовательские оценки:

1. На вкладке **Опросы > Все опросы** нажмите кнопку **Редактировать** рядом с опросом, к которому вы хотите применить оценки.
2. В конструкторе опросов щелкните вкладку **Оценки**.
3. Нажмите **Добавить оценку**.

В поле сценариев появится сценарий по умолчанию.

```
return sq19
```

4. Введите метку оценки. В нашем примере первой оценкой будет вопрос об эмоциональной отзывчивости.
5. В верхней части сценария разверните ссылку **Переменные, доступные для данного сценария**.

Появится список со всеми переменными и значениями в опросе, на которые вы сможете ссылаться в своем сценарии. Поскольку вопрос об эмоциональной отзывчивости является первым в опросе, мы начнем со ссылки на sq19 (переменную) и все ее возможные значения (o20, o21, o22, o23, o24).

6. Измените сценарий, как указано ниже, где **a** — это переменная, присвоенная **оценке эмоциональной отзывчивости**:

```
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
```

Примечание: Конечный балл можно задать по пользовательской шкале, но по умолчанию предлагается 0 – 5. В этом примере используется шкала оценок 0 – 100, чтобы продемонстрировать синтаксис расчетов. Это полезно, если вопросы имеют 3, 4 или 5 вариантов ответа, и необходимо привести их к единой шкале оценок.

7. Нажмите **Test** (Тестировать).

В окне «Вычисленные вопросы теста» генерируются случайно выбранные ответы/значения опроса. Если в сценарии нет ошибок, результатом теста должна стать оценка, основанная на выбранном случайном значении. Нажмите «Тестировать снова», чтобы сгенерировать новые случайные значения и убедиться в соответствующем изменении показателей.

8. Нажмите **Готово**, чтобы вернуться на страницу сценариев.
 9. Нажмите **Добавить оценку**.
 10. Повторите перечисленные выше шаги, чтобы создать новую оценку для параметра **Коммуникации**, используя следующий сценарий, где 'b' — переменная, заданная оценке параметра **Коммуникации**:

```
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. Нажмите **Добавить оценку**.

12. Повторите перечисленные выше шаги для создания еще одной оценки для параметра **Лучший сотрудник**, представляющую собой средние показатели оценок за **эмоциональную отзывчивость** и **коммуникации**.

```

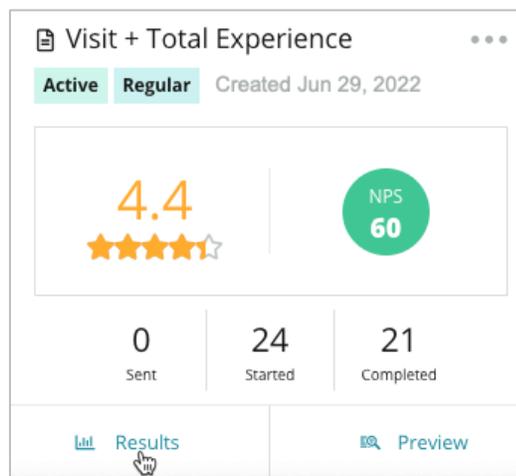
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
return ((Math.round((a+b)/20 * 10)/10)/2

```

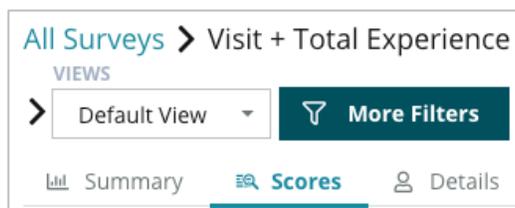
13. Нажмите **Сохранить**.

Примечание: Когда опрос будет заполнен в следующий раз, информация об оценках появится в результатах.

14. Вернитесь на вкладку **Опросы > Все опросы** и нажмите **Результаты** под опросом, который вы только что изменили.



15. Откройте вкладку **Оценки**.



Примечание: Будет составлен рейтинг торговых точек в соответствии с полученными баллами.

Умножитель отзывов

Увеличивайте количество отзывов в сжатые сроки и получайте новых клиентов.

Умножитель отзывов размещает отзывы на популярных сайтах через интеграции по API, чтобы в один клик трансформировать результаты опросов клиентов в отзывы, опубликованные на открытых площадках. Если клиенты предпочитают не оставлять отзывы публично, именно результаты опросов помогут вам поднять свой «рейтинг продавца» в Google, собрать данные о впечатлениях клиентов и наполнить виджеты на вашем сайте. Это беспроигрышная стратегия.

Умножитель отзывов поможет вашей компании:

- Увеличить количество отзывов от покупателей
- Разослать отзывы по разным площадкам, в сервис Google Реклама и на собственный веб-сайт.
- Повысить коэффициент обращаемости пользователей в клиентов для своей рекламы.

Проведение опросов

Первый этап работы «Умножителя отзывов» – проведение опроса клиентов для сбора их мнений о вашей компании. Посмотрите, как опрос выглядит для клиента.

1. Получите мнение клиента

- Минимум, который можно получить от опроса, это оценка клиента и его комментарий касательно вашей работы.
- Опросы могут быть традиционными (проводятся по электронной почте или через СМС) или диалоговыми (только через СМС).
- Чтобы вы в дальнейшем могли публиковать результаты опроса, в поле «Правила и условия» клиент обязательно должен поставить галочку.
- После получения результатов, они отображаются на вкладке «Опросы» > «Все опросы». Проанализировать данные можно на вкладке «Впечатления».

2. Предложите клиенту поделиться своим мнением, опубликовав отзыв.

- Настройте опции размещения отзывов на сайтах-источниках в разделе «Программа опроса».
- В настоящее время Умножитель отзывов подключается к сайтам Google, Trip Advisor и DealerRater, используя для этого частные API.

3. Направьте действия клиента.

Да (Поделиться в сети): Если клиент нажимает «Да», чтобы поделиться отзывом, оценка и комментарий, который он(она) уже оставили в опросе, автоматически заполнятся в поле отзыва, избавляя клиента от необходимости повторно вводить данные.

- Клиент подтверждает публикацию отзыва.

Нет (Не делиться в сети): Если клиент решил не публиковать свою обратную связь в качестве отзыва, он будет перенаправлен на страницу благодарности и получит возможность скопировать свой отзыв для публикации на дополнительных сайтах отзывов.

Используйте все полученные комментарии и оценки

Следующий этап работы «Умножителя отзывов» – использование каждой оценки и каждого комментария на благо вашего бизнеса.

Если клиент отказался поделиться отзывом в сети, вы все же можете опубликовать его через сервис Google Рейтинг продавца или направить в оптимизированный для поисковых систем виджет опроса на вашем собственном сайте. Разумеется, эти сведения будут доступны вам для использования внутри компании.

Google Рейтинг продавца

Google Рейтинг продавца – это расширение сервиса Google Реклама, которое вместе с рекламной информацией автоматически отображает средний рейтинг вашей компании. По статистике Google, показатель CTR у рекламы с рейтингом на 17% выше, чем у аналогичной рекламы без рейтинга. Вы ничего не платите за расширение, только за количество кликов. Это стандартная практика Google.

Чтобы иметь возможность использовать Google Рейтинг продавца, вам необходимо быть клиентом сервиса Google Реклама. Кроме того, чтобы воспользоваться Google Рейтинг продавца, ваша компания должна:

- Получить как минимум 150 настоящих, подтвержденных отзывов за период 12 месяцев.
- Накопленные данные должны показывать оценку выше 3,5 баллов (звезд).
- Источником отзывов должен быть один из 15-20 одобренных компанией Google сайтов.

Виджеты опросов

Наглядное отображение результатов опросов на сайте компании. Публикация динамичных и обоснованных рейтингов на веб-сайте компании через виджеты опросов позволяет потенциальным клиентам легко оценить, что думают и говорят о вас ваши покупатели.

Потоковая передача данных, полученных через опросы клиентов, также повышает рейтинг вашего сайта.

Умножитель отзывов: с чего начать?

Подключить «Умножитель отзывов» очень просто! Обратитесь к своему менеджеру по реализации проектов или менеджеру по развитию, чтобы:

- Разработать программу проведения опроса.
- Создать для него шаблон запроса на участие в опросе.
- Начать проведение опроса через платформу: Быстрый запрос, Массовая загрузка, Диалоговый опрос или Интеграция
- Создайте свой виджет(ы) и добавьте на свой веб-сайт

Примечание: Более подробную информацию о создании виджетов опросов см. на стр. 45.

Ответы на опросы

На вкладке «Опросы» показаны результаты опросов, приглашения пройти которые были отправлены вашей компанией.

Вкладка **Лента результатов** позволяет отслеживать данные опроса, а также управлять отправленными опросами и отвечать на них.

Внимание! Идентифицирующая информация необходима для ответов. Ответ с платформы можно отправить только на опросы, содержащие адрес электронной почты респондента.

Фильтры

Фильтры, расположенные в верхней части панели, определяют, какие данные будут отображены на вкладке. При нажатии на интерактивные данные диаграмм откроются дополнительные фильтры.

На вкладке отображаются результаты всех опросов, которые были активны в течение выбранного диапазона дат. Чтобы отфильтровать результаты по опросам, выберите фильтр **Тип опроса**.



Фильтровать опросы, чтобы выводить на экран только:

- Отмеченные опросы
- Обновленные опросы
- Непрочитанные опросы
- Опросы с комментариями (опросы только с оценкой, но без комментариев сюда не входят)

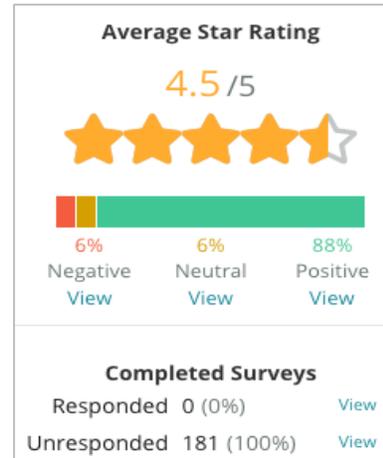
Порядок сортировки опросов:

- Сначала новые
- Сначала старые
- Сначала хвалебные
- Сначала негативные
- Количество слов (по возрастанию)
- Количество слов (по убыванию)

Средний рейтинг

Раздел «Средний рейтинг» состоит из трех основных частей. Нажатие на любую ссылку раздела позволяет фильтровать графики и результаты.

- **Рейтинг** – среднее значение всех рейтингов по заданным фильтрам (общее количество, разделенное на число выбранных элементов). Шкала рейтинга – от 1 до 5 с указанием десятых долей. В этот показатель включены только те опросы, в которых есть вопрос звездной оценки.
- **Мнения** – процентное соотношение положительных (≥ 4), нейтральных (3) и отрицательных (≤ 2) ответов на опросы.
- **Завершенные опросы** – количество опросов, на которые ваша компания ответила или которые оставила без ответа.

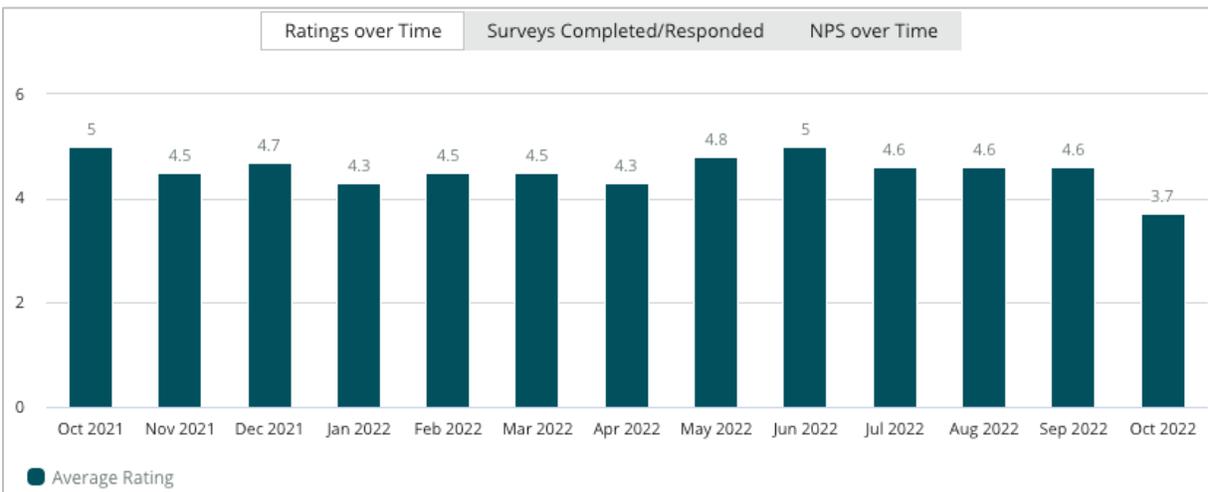


Графики

Этот раздел может включать до трех графиков. Нажатие на любую ссылку раздела позволяет фильтровать графики и опросы.

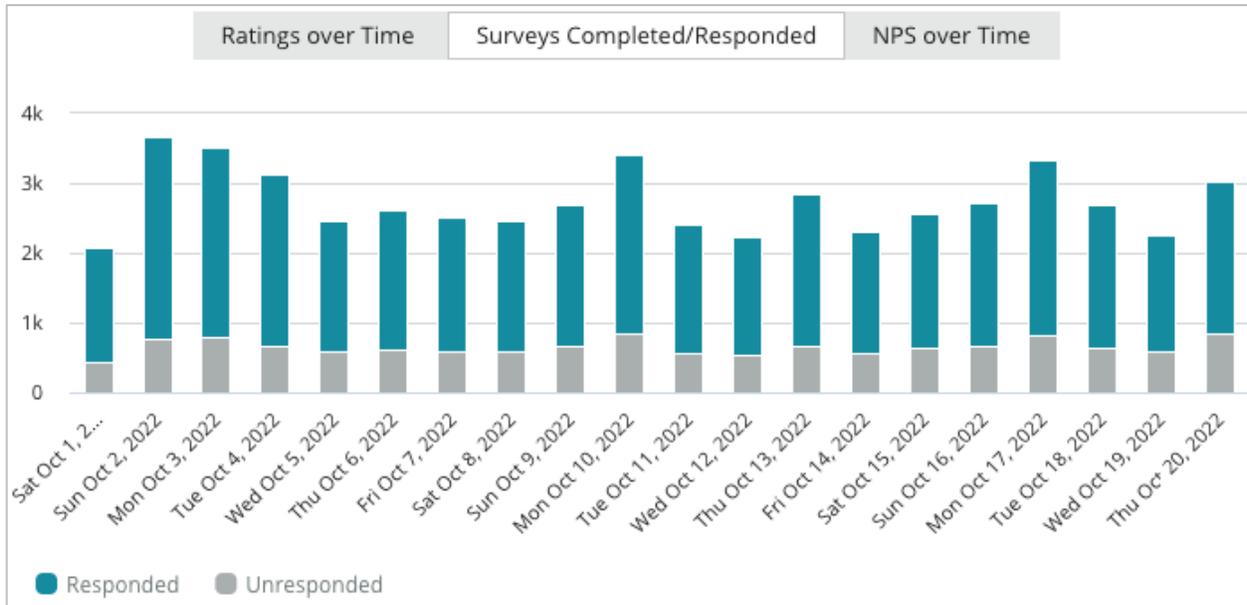
Изменение рейтинга во времени

Здесь можно посмотреть средний рейтинг за определенный период. В этот показатель включены только те опросы, в которых есть вопрос звездной оценки.



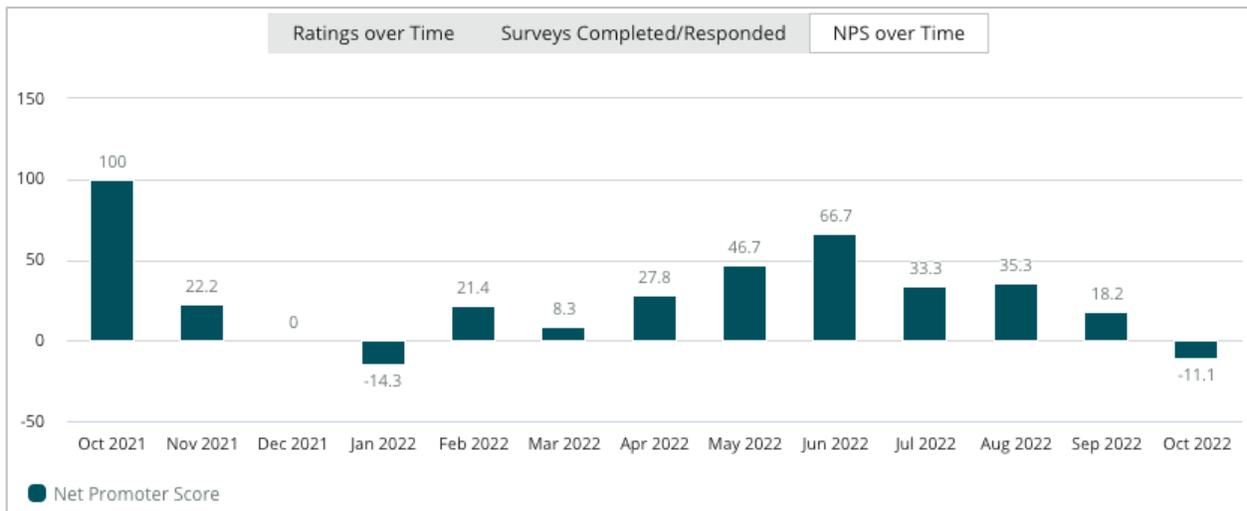
Завершенные/отвеченные опросы

Просмотр общего количества опросов с разбивкой на отвеченные и не отвеченные за выбранный период времени.



Изменение NPS во времени

Просмотр индекса NPS за выбранный период времени. В этот показатель включены только те опросы, в которых есть вопрос NPS.



Результаты опроса

Раздел «Опросы» отображает все отзывы по заданным фильтрам или графикам. Режим отображения близок к реальному времени. По умолчанию все отзывы сортируются по дате (сначала новые). Блок информации о каждом отзыве включает следующие элементы:

Элемент	Описание
 Survey	Название проведенного опроса.
BDP - Uptown	Жилой район, название торговой точки, с которой связан опрос.
 Laura R	Респондент опроса (имя и адрес электронной почты или номер телефона).
 Responded	Статус ответа (если есть). Варианты статуса: Прочитано, Отмечено, Отвечено, Переслано, Общий доступ, Опубликовано. Изменить статус можно, отправив ответ (автоматически), или вручную, выбрав подходящий вариант в настройках (•••) отзыва.
 10	Выбранный респондентом индекс NPS. Индекс NPS применим только в том случае, если опрос включает соответствующий вопрос.
 4.0 / 5	Указанный респондентом звездный рейтинг и дата заполнения опроса. Звездный рейтинг применим только в том случае, если опрос включает соответствующий вопрос.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Комментарии респондента. Комментарии применимы только в том случае, если опрос их предусматривает.
Вопросы опроса	Прочие вопросы и ответы, данные в опросе.
Comfort / Attractiveness People Professionalism Staff	Категории, к которым относится содержание отзыва. Категории автоматически проставляются модулем искусственного интеллекта платформы. Категории используются на вкладке Операции для анализа результатов опроса.
<input type="text" value="Respond to this Survey..."/>	Ответ на опрос (если он был отправлен), окно ответа на опрос (если ответа не было). Ответы отправляются по email респонденту опроса.

Опции для всех опросов

Чтобы воспользоваться дополнительными опциями, нажмите на многоточие в правом верхнем углу страницы **Результаты**. Все ранее установленные фильтры будут сохранены для всех опций.

Примечание: При выполнении операций, занимающих длительное время, на экране может появляться всплывающее окно. Нужно будет либо подождать, пока информация загрузится, не закрывая вкладку, либо получить после загрузки ссылку по электронной почте на полученные данные (можно закрыть вкладку и открыть другие окна).

Параметр	Описание
Скачать PDF	Экспортировать данные в файл формата PDF. Титульная страница отчета включает логотип вашего аккаунта, название отчета (экспорт отчета), период, за который он составлен, и выбранные торговые точки.
Скачать CSV	Экспортировать данные в файл формата CSV.
Запланировать	Создать запланированный отчет с автоматической отправкой в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите название отчета, частоту, формат и составьте текст сопроводительного сообщения. Электронные письма содержат ссылки на загрузку соответствующих отчетов, а также ссылки на запуск отчетов на платформе для работы с данными и их персонализации (доступно пользователям с соответствующими правами). Редактировать запланированные отчеты можно через вкладку Отчеты.
Переслать	Отправить данные в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите тему и составьте текст сопровождающего сообщения. Электронные письма содержат ссылки на загрузку соответствующих отчетов, а также ссылки на запуск отчетов на платформе для работы с данными и их персонализации (доступно пользователям с соответствующими правами).

Отправка ответов на отзывы через платформу

Кроме случаев, когда вы публикуете ответ на стороннем или своем сайте, ответы на опросы отправляются непосредственно на адрес электронной почты респондента.

Примечание: Если клиент получил опрос по SMS, он может и отвечать на него с помощью SMS.

Чтобы ответить на опрос:

1. Нажмите на окно опроса.

В области опроса появятся опции для добавления вводной части и подписи. Это шаблоны для начала и завершения текста ответа, которые помогут вам персонализировать общение с клиентом и повысят эффективность ответа. Наведите курсор на название макроса для предварительного просмотра текста.

Примечание: Управление имеющимися шаблонами осуществляется через вкладку «Макросы» в настройках администратора.

2. Выберите один или несколько вариантов ответа или введите в окно ответа собственный текст. Вы можете отредактировать автоматически сгенерированное сообщение перед его отправкой.
3. Чтобы не публиковать ответы на опросы в виджетах на вашем веб-сайте поставьте галочку в поле «Приватно». В этом случае респондент все равно получит ваш ответ по электронной почте.
4. Нажмите **Ответить**. Ответ будет отправлен респонденту опроса по электронной почте. Статус изменен на «Отвечено».

Примечание: Ответить респондентам опросов можно также в разделе **Подробнее**, пункт **Все опросы**.

Как использовать пользовательские параметры URL-адреса.

Отображайте метаданные в результатах опроса с помощью пользовательских параметров URL-адреса.

Используйте настраиваемые параметры URL-адреса в строках запроса для отображения определенных метаданных в результатах опроса, отчетах и уведомлениях.

Строка запроса позволяет передавать информацию платформе Reputation путем добавления переменных и значений в конец URL-адреса вашего опроса. Эта информация о переменных и значениях отображается в индивидуальных результатах опроса, а также в отчетах и уведомлениях. Вы можете добавить одну или несколько переменных в зависимости от того, какую информацию вы хотите связать с результатами опроса.

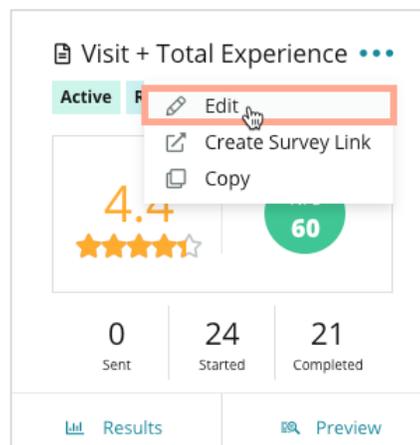
Примеры пользовательских параметров.

Пользовательские параметры можно использовать для добавления описательных и/или транзакционных данных к результатам опроса.

- **Описательные:** имя клиента, возраст, цвет волос, уровень дохода и пр.
- **Транзакционные:** номер транзакции, фамилия специалиста отдела продаж/обслуживания клиентов, тип транзакции, VIN-номер автомобиля клиента и пр.

Чтобы добавить пользовательские параметры URL-адреса:

1. На вкладке **Опросы > Все опросы** нажмите кнопку **Редактировать** рядом с опросом, к которому вы хотите применить параметры.



2. Нажмите **Параметры**.
3. Прокрутите вниз до раздела «Переменные». Введите необходимую информацию:
 - **Название переменной** — название переменной, которое будет использоваться в средствах интеграции или при загрузках файлов. Эта информация не видна интервьюеру.
 - **Метка переменной** — название переменной, отображаемое в результатах опросов, отчетах и уведомлениях.
 - **Тип** – тип переменной. Опции включают дату или текст.
 - **PII** — поставьте отметку в это поле, если данные являются персональной идентификационной информацией. Информация категории PII маскируется звездочками, в зависимости от **наличия у пользователя разрешений** на доступ к PII.
 - **Уровень фильтрации** — укажите, где отображаются переменные. Варианты включают: основные (отображаются на верхнем уровне страниц с опросами), вторичные (отображаются в пользовательских параметрах отчетов), отсутствуют.

Примечание: Переменные чувствительны к регистру.

4. После окончания нажмите значок **плюс**.
5. Нажмите **Сохранить**.
6. Нажмите **Сохранить** в опросе.
7. Нажмите **Создать ссылку на опрос**.



8. Выберите **Компания** или **Торговая точка**. Если выбрана «Торговая точка», укажите торговую точку в раскрывающемся меню.

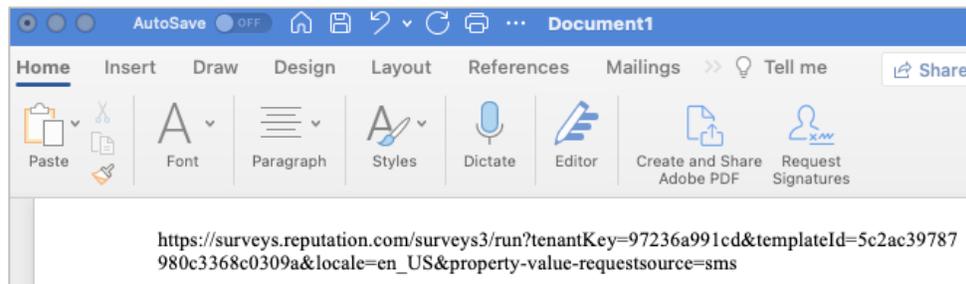
9. Нажмите **Скопировать в буфер**.



10. Вставьте URL-адрес опроса в текстовом редакторе (например Microsoft Word, TextEdit и пр.).

11. Добавьте свой параметр к URL-адресу в следующем формате:

“&property-value-” + <>=value (напр., &property-value-requestsourc=sms)



12. Добавьте вложенный URL-адрес опроса в шаблон запроса на платформу или в любое другое место, которое вы используете для запроса отзывов от своих клиентов.

Метаданные будут показаны в меню **Результаты опроса > Подробности**, а также в **уведомлениях**, включающих метаданные.

Создание виджета опросов

Когда по итогам опросов увеличивается количество положительных оценок, рассмотрите возможность создания виджета «Опросы», чтобы повысить видимость этих оценок непосредственно на вашем сайте. Публикация динамичных и обоснованных рейтингов на веб-сайте компании позволяет потенциальным клиентам с легкостью оценить, что думают и говорят о вас ваши покупатели.

Внимание! Для того чтобы добавлять виджеты или изменять их настройки, необходимо обладать правами администратора. Если вам потребуется помощь, обратитесь к своему менеджеру по развитию или в службу поддержки.

Выберите один из следующих типов виджетов опроса:

- Индекс NPS Reputation
- Обзор опроса Reputation
- Опросы Reputation 3.0
- Встроенные опросы Reputation 3.0
- Опросы Reputation 3.0 - Кнопка обратной связи
- Опросы Reputation с подрейтингами

Чтобы создать виджет опросов:

1. Нажмите значок **Настройки** в правом верхнем углу экрана.
2. На панели навигации слева нажмите **Виджеты**.
3. Нажмите **Добавить виджет**.
4. В раскрывающемся меню **Тип** выберите **Опросы Reputation 3.0** (сводный рейтинг) или **Отзывы Reputation** (см. виджет отзывов).
Появятся дополнительные параметры конфигурации. По мере настройки параметров в окне предварительного просмотра автоматически отображается то, как будут выглядеть ваши настройки.
5. Настройте параметры виджета:
 - **Название** – Название виджета (не отображается для клиентов).
 - **Уровень** — нажмите **Участник**, чтобы осуществлять доступ к отзывам из всех торговых точек, или нажмите **Торговая точка** для выбора отдельных торговых точек, откуда будут поступать отзывы. Отдельные торговые точки следует выбирать, если вы создаете отдельные виджеты для веб-сайта каждой торговой точки. Если вам нужна помощь в массовом создании виджетов, обратитесь к своему менеджеру по работе с клиентами.
 - **Шаблоны опросов**— установите отметку рядом с шаблоном опроса, ответы на который будут анализироваться. Результаты не будут отображаться, пока вы не укажете минимальное количество опросов.

- **Минимальное количество опросов** — если выбрано более одного шаблона опроса, укажите минимальное количество шаблонов опросов для использования в пуле ответов.
- **Ограничение по дате** — включить опросы, отправленные после определенного периода времени.
- **Ширина** — ширина виджета в пикселях. Не подлежит редактированию через пользовательский интерфейс с помощью виджетов с поддержкой SEO.
- **Высота** — высота виджета в пикселях. Не подлежит редактированию через пользовательский интерфейс с помощью виджетов с поддержкой SEO.
- **Цвет фона** — задайте цвет фона виджета. По умолчанию выбран белый. Не подлежит редактированию через пользовательский интерфейс с помощью виджетов с поддержкой SEO.
- **Цвет текста** — выберите цвет шрифта для текста комментариев. По умолчанию выбран черный.
- **Усовершенствованные — с поддержкой SEO** — не ставьте отметку в это поле, чтобы сгенерировать код виджета для встроеного фрейма. Встроенный фрейм представляет собой самый простой для внедрения и поддержания тип виджета. При установке этого флажка вместо кода будет генерироваться ссылка. Ссылка передает полный HTML потока отзывов на ваш сайт с помощью стандартной таблицы стилей, которую ваш администратор сайта может переопределить для управления высотой, шириной, цветом фона, фильтрами* и т. д. Этот метод внедрения может потребовать помощи команды разработчиков, с которой можно связаться через вашего менеджера по работе с клиентами.

Примечание: Если вы хотите создать виджет для нескольких торговых точек уровне участника или отфильтровать результаты виджета по другому пользовательскому свойству (бренд, рынок и т. д.), вы можете сделать это с помощью виджета с поддержкой SEO. Добавьте следующие параметры в полученный URL-адрес:

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

Параметры чувствительны к регистру и должны быть введены точно так, как показано на вкладке **Фильтры** на странице администратора учетной записи. Пробелы в URL-адресе заменяются на %20.

6. Нажмите **Сохранить**.

Если вы используете код для встроеного фрейма, скопируйте сгенерированный код и отправьте его своему администратору для вставки в HTML вашего сайта. Если используется опция с поддержкой SEO, примените к URL-адресу команду Curl и получите результаты напрямую.

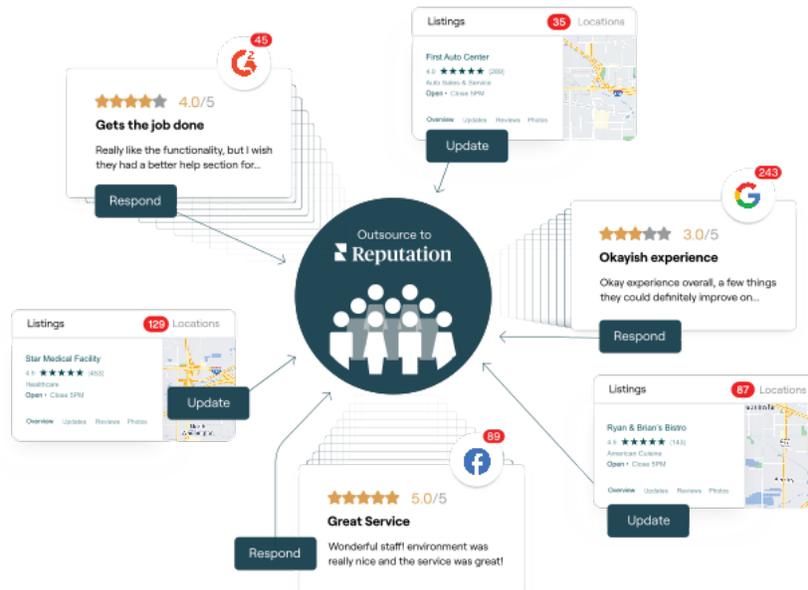
После размещения на вашем сайте виджет динамически обновляется последними отзывами, соответствующими вашим критериям.

Платные премиум-услуги

Наши эксперты платформы премиум-услуг рады помочь вам.

Несмотря на наше стремление сделать платформу интуитивно понятной и эффективной, мы понимаем, что самое ценное – это время, а ресурсы и пропускная способность могут быть ограничены. У Reputation есть команда приверженных делу экспертов, готовых помочь вам управлять вашими объявлениями; оптимизировать SEO; публиковать посты в социальных сетях и управлять ими, а также управлять ответами на отзывы. Благодаря этому набору дополнительных услуг, которые поддерживаются нашей платформой и продуктами, мы можем гарантировать высокое качество обслуживания клиентов. Наши эксперты помогут вам:

- Познать **точность** (управление объявлениями)
- Максимально повысить **привлекательность** ваших бизнес-профилей (управляемые сервисы для Google)
- Использовать **возможности** социальных сетей (управление социальными сетями)
- **Побеждает** тот бренд, который больше других **проявляет заботу** (управление ответами на отзывы)



Примечание: Наши платные премиум-услуги охватывают множество решений на платформе Reputation, однако они не работают с опросами. Если вы желаете создать персонализированный опрос, обратитесь к менеджеру аккаунта и наша команда, отвечающая за качество обслуживания клиентов, поможет вам это сделать.

Дополнительные ресурсы

Ознакомьтесь с полным списком руководств пользователя, которые помогают узнать больше о платформе Reputation.

- *Действия*
- *Администратор*
- *Бренд в социальных сетях*
- *Объявления*
- *Информационные панели*
- *Опыт*
- *Входящие сообщения*
- *Мобильное приложение*
- *Страницы и указатели*
- *Rep Connect*
- *Отчеты*
- *Запросы*
- *Отзывы*
- *Мониторинг социальных сетей*
- *Социальный модуль*
- *Опросы*
- *Виджеты*