

Prieskumy



Obsah

Т.	Prehľad prieskumov2
Ш.	 a. Navrhovanie prieskumu b. Typy prieskumov c. Booster recenzií d. Výsledky prieskumu Kontrolný zoznam pre prieskumy
Ш.	Navrhovanie prieskumu7
IV.	 a. Nové prieskumy b. Trasovanie a podmienená viditeľnosť prieskumu c. Typy otázok d. Stránka s poďakovaním e. Stránky s recenziami Jednoduché prieskumy
V.	Konverzačné prieskumy
VI.	Zobrazenie výsledkov prieskumu
VII.	 a. Výsledky b. Kanál výsledkov c. Správca výsledkov Výpočty skóre NPS
VIII.	Používanie vlastných skóre
IX.	Booster recenzií
Х.	 a. Možnosti prieskumov b. Nechajte spätnú väzbu pracovať c. Začíname s funkciou Booster recenzií Odpovedanie na prieskumy
XI.	 a. Grafy b. Výsledky prieskumu c. Odpovedanie z platformy Používanie vlastných parametrov adresy URL42
XII.	a. Príklady vlastných parametrov Vytvorenie widgetu prieskumu45
XIII.	Prémiové platené služby47
XIV.	Ďalšie zdroje48



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Prehľad prieskumov

Dajte lokalitám spätnú väzbu a presné interné informácie, ktoré potrebujú na prilákanie, potešenie a udržanie zákazníkov.

Existuje niekoľko cenných nástrojov, ktoré by značky mali zvážiť na zlepšenie svojich obchodných produktov, služieb a celkovej zákazníckej skúsenosti (CX). Zákaznícke prieskumy sú skvelý spôsob, ako merať vplyv vášho úsilia v oblasti CX a určiť, či spĺňate očakávania zákazníkov.

Karta Prieskumy v platforme Reputation vám umožňuje vytvárať a posielať upravené zákaznícke prieskumy pre hodnotenie výkonu a odhaľovať skryté problémy so službami skôr, než na vaše hodnotenia budú mať vplyv zlé recenzie. Pomocou Prieskumov môžete:

Rýchlejšie získavať spätnú väzbu

Doručovať prieskumy prostredníctvom kanálov, ktoré zákazník preferuje





Navrhovanie prieskumu

Rýchlo a jednoducho nakonfigurujte štýl, stránky a otázky a vytvorte si vlastný prieskum a generujte vysokú mieru odpovedí prostredníctvom e-mailu, SMS správ alebo v kioskoch na mieste. Môžete tiež určiť cestu a podmienenú viditeľnosť a preskočenia na stránku, nakonfigurovať vlastné výpočty skóre a určiť, ktoré otázky sa majú používať na určenie celkového hodnotenia, metriky NPS a komentárov.

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

Jednoduché prieskumy

Toky jednoduchého prieskumu používajú predvolené šablóny pre žiadosti pre dizajny "hviezdy" alebo "smajlíka". Tieto šablóny neumožňujú upravovanie prieskumu na mieru a sú nadizajnované pre jednoduchú, priamu žiadosť o spätnú väzbu (prvá strana) s následnou žiadosťou o recenziu (tretia strana).

Konverzačné prieskumy

Konverzačné prieskumy sú navrhnuté pre rýchlu obojsmernú reakciu cez posielanie SMS správ, aby ste získali momentálne informácie. Aby sa negatívne skúsenosti nevymkli spod kontroly, je rozhodujúca včasnosť.

Nové konverzačné prieskumy vytvorte z karty from the **Všetky prieskumy**. Tvorca prieskumu vám umožňuje špecifikovať otázky, smerovanie a podmienečnú viditeľnosť. Keď budete mať všetko pripravené, môžete fungovanie prieskumu otestovať na svojom mobilnom zariadení.

Poznámka: Hoci konverzačné prieskumy kvôli technickým obmedzeniam textových správ ponúkajú menej typov otázok, zvyčajne majú vyššiu mieru otvorenia ako jednoduché prieskumy.

Prieskumy v kioskoch

Prieskumy v kioskoch prostredníctvom webového prieskumu na tablete priamo v mieste osobnej interakcie okamžite zhromažďujú spätnú väzbu od zákazníkov. Príkladom takýchto prieskumov sú prieskumy po návšteve lekára ešte v ordinácii alebo prieskum po zaplatení v reštaurácii.



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Booster recenzií

Booster recenzií vám pomôže, aby si vás vybrali v širokom meradle, vďaka konverzii spätnej väzby zo súkromných prieskumov na verejné recenzie na stránkach, ako je napríklad Google. Integrácie pákového efektu API pre zvýšenie odpovedí v prieskumoch a recenziách, s nulovým odpadom zo spätnej väzby. Ak sa zákazník rozhodne nezanechať spätnú väzbu vo forme recenzie, táto spätná väzba sa namiesto toho dostane k vašim plateným reklamám Google ako hodnotenie s hviezdičkou alebo na vaše webové stránky cez widgety.

1 Customer Satisfaction Survey	
1. Please rate your visit. Por Excelent 1. Please let us know about your experience.	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
Submit	

Výsledky prieskumu

Získajte náhľad metriky a realizovateľné dáta cez viacero oblastí platformy. Okamžite budete vedieť, v čom sú vaše silné stránky a ktoré oblasti si vyžadujú pozornosť.

Svoj tím môžete takisto splnomocniť na rýchle a vhodné odpovedanie na obavy a reklamácie zákazníkov, čím ukážete svoje odhodlanie zlepšiť ich zážitky.





Kontrolný zoznam pre prieskumy

Vyplňte nasledujúci kontrolný zoznam, aby ste úspešne nasadili svoj prvý prieskum!

Nastavenie prieskumu

Proces nastavenia prieskumu pozostáva z nasledujúcich hlavných krokov:



1. Návrh prieskumu

Pomocou vlastných štýlov, stránok a otázok v rámci nástroja na tvorbu prieskumov v platforme navrhnete prieskumy jednoducho. Môžete tiež určiť cestu a viditeľnosť, nakonfigurovať vlastné určovanie skóre a určiť, ktoré otázky sa majú používať na určenie celkového hodnotenia, metriky NPS a komentárov. Aj keď vám tím platformy Reputation môže s týmto procesom pomôcť, nástroj na tvorbu prieskumu vám poskytne všetko potrebné na to, aby veľkú časť návrhu zvládli sami.

2. Doručenie

Pred zvážením návrhu prieskumu sa musíte rozhodnúť, ako sa zákazníci k prieskumu dostanú.

Pomocou platformy Reputation odosielajte automatizované prieskumy prostredníctvom e-mailu alebo SMS s použitím šablóny žiadosti. Táto preferovaná možnosť je z hľadiska zefektívnenia celého procesu prieskumu výhodná, keďže všetky údaje sa nachádzajú v jednom systéme.

Okrem toho odosielanie z tejto platformy umožňuje vložiť do tela správy úvodnú otázku prieskumu, napríklad NPS alebo hviezdičkové hodnotenie, a využiť tak okamžité smerovanie cesty na základe odpovede (napr. pozitívny tok vs. negatívny tok).

Ak už máte plne spravovanú zákaznícku e-mailovú alebo SMS infraštruktúru, zvážte odosielanie prieskumov z Facebooku, webovej stránky, e-mailu atď. formou priameho odkazu na prieskum, ktorý sa v ňom zobrazí. Obráťte sa na svojho správcu úspechu zákazníkov, ktorý vám pomôže s požadovanými konfiguráciami.



3. Šablóna žiadosti

Ak sa rozhodnete odosielať prieskumy prostredníctvom e-mailu/SMS z platformy, tím platformy Reputation vám môže pomôcť nakonfigurovať šablónu žiadosti. Tu sú niektoré dôležité aspekty týkajúce sa šablóny:

Položka	Opis
Тур	Má sa pozvánka na prieskum odoslať prostredníctvom SMS alebo e- mailu? Hoci SMS lepšie podporuje konverzačný štýl, e-mailové šablóny poskytujú väčšiu flexibilitu návrhu.
Príjemcovia	Nakonfigurujte automatizovanú integráciu s vaším systémom CRM alebo externým systémom, ktorý využíva údaje v reálnom čase cez rozhranie API alebo transakčné údaje prostredníctvom súborov CSV cez SFTP. Môžete tiež zostaviť zoznam príjemcov a odosielať žiadosti o prieskum prostredníctvom rýchlej žiadosti alebo hromadného nahrávania z platformy. Ďalšie informácie nájdete na portále podpory.
Segmentácia	Určite, či sa šablóna vytvára na úrovni nájomcov (všetky miesta) alebo miest (jedinečná šablóna pre každé miesto).
Prvky návrhu	V závislosti od typu šablóny vyberte logo, obsah hlavičky a text päty, ktoré sú v súlade s vašou značkou.
Text správy	Napíšte úvod, použite vlastné premenné na prispôsobenie e-mailu a určite, či sa má v správe použiť úvodná otázka prieskumu na spustenie postupu pri pozitívnom hodnotení alebo postupu pri negatívnom hodnotení.

Poznámka: Šablóny žiadostí vyžadujú v prieskume otázky zamerané na získanie e-mailu a mena respondenta (môže byť skryté). Tieto otázky poskytujú identifikačné údaje potrebné na doručenie a odpovede.



Navrhovanie prieskumu

Prieskumy majú ostať stručné a majú byť zamerané na cieľ, ktorý chcete dosiahnuť. Ak máte niekoľko cieľov, zvážte vytvorenie viacerých prieskumov.

Prispôsobte si štýl, stránky a otázky a vytvorte si prieskum, ktorý bude vyhovovať vašim potrebám:

- Zadajte cestu, podmienenú viditeľnosť a preskočenia na stránku, aby ste zákazníkom poskytli čo najlepší používateľský zážitok
- Zadajte, ktoré otázky sa majú používať na určenie celkového hodnotenia, metriky NPS a komentárov
- Konfigurácia vlastného výpočtu skóre

Nové prieskumy

Môžete si zvoliť vytvorenie z vopred vytvorenej šablóny prieskumu (Bežné, Konverzačné alebo Kiosk) alebo vytvorenie prieskumu od nuly. Nový, prázdny prieskum obsahuje uvítaciu stránku (dá sa upraviť na mieru), jednu stránku (ktorá obsahuje najmenej jednu otázku) a stránku s poďakovaním (dá sa upraviť na mieru).

Tieto položky môžete odstraňovať alebo môžete pridávať ďalšie otázky/strany, zapínať/vypínať lištu s postupom, upravovať nadpis, upraviť logo, upraviť ďalšie prvky dizajnu a nastavovať pokročilé vlastnosti a trasovanie a viditeľnosť.



Vzorové fungovanie prieskumu je nasledovné:

1. Uvítacia stránka



3. Stránka žiadosti o recenziu





4. Stránka s poďakovaním

2. Stránka s otázkami



Vytvorenie nového prieskumu:

- 1. V platforme prejdite myšou na **Prieskumy** a potom kliknite na možnosť Všetky prieskumy.
- 2. Kliknite na Vytvoriť prieskum.

STATE	CITY		LOCATION		ZONE	
All	All	•	All	*	All	•
BRAND	DATE RANGE					
All	Last year	-				
▲ Hide Filters	: Filters					
All Surveys (44)						
		Sort By Rec	ent First	•	:≡ ⊕	Create a Survey

 V karte Bežný kliknite na Blank Survey (Prázdny prieskum) a potom na Create (Vytvoriť).

Poznámka: Môžete takisto zvoliť začať od vopred vytvorenej šablóny prieskumu alebo si vytvoriť Konverzačný prieskum alebo Prieskum v kioskoch úplne odznova.

- 4. Klinutím na zvýraznené ikony na obrázku nižšie upravíte:
 - a) Názov prieskumu: kliknite na ikonu ceruzky a označte prieskum
 - b) Farebnú schému: kliknutím na rozbaľovaciu ponuku zmeníte farebnú schému prieskumu
 - c) Vlastnosti: kliknutím na ikonu ozubeného kolesa zmeníte nastavenia prieskumu, vrátane indikátorov kvality prieskumu, miestnych nastavení, exspirácie PII, anonymity a pod.





5. Pridajte otázky a/alebo stránky. Dostupné typy otázok nájdete na strane 15.

Rating		0 0 0		
1. Please rate y	vour visit.			
Click on a star to	set a rating.			
22	****			
Poor	Excellent			
	Add a Question			

- 6. Upravte vlastnosti otázok (prejdite myšou na otázku a kliknite). Smerovanie cesty a viditeľnosť je popísaná na strane 11.
- 7. Podľa potreby a obrázka nižšie upravte všetky otázky:
 - a. Ak chcete zmeniť typ alebo vlastnosti otázky, kliknite na tri bodky.
 - b. Prejdením myšou na modul zobrazíte šípky na pravej strane. Poradie otázok zmeníte kliknutím nahor alebo nadol.

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 Questio	n

8. Kliknutím na položku **Recenzia** v ponuke navigácie v hornej časti stránky určíte, ktorá otázka (otázky) meria celkové hodnotenie, NPS a/alebo komentáre.

?	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. Kliknutím na ikonu oka zobrazíte **ukážku** prieskumu a vykonané zmeny.

Poznámka: Zmeny sa ukladajú priebežne počas vašej práce. Podľa potreby oslovte Podporu pre pomoc s vytvorením vlastného skóre a vlastnosťami žiadosti.

Trasovanie a podmienená viditeľnosť prieskumu

Trasovanie a podmienená viditeľnosť prieskumu vám dávajú neskutočnú flexibilitu pre vytvorenie zážitkov z prieskumu na základe podmienok. Trasovanie a viditeľnosť môžete použiť na jednotlivé otázky v prieskume alebo na úroveň strany.

Štandardne sa otázky a stránky v prieskume zobrazujú v takom poradí, v akom sú uvedené. Trasovanie vám umožňuje preskočiť na iné časti prieskumu. Po preskočení prieskum naďalej prebieha v uvedenom poradí, pokiaľ sa na cieľový bod nepoužíva podmienená viditeľnosť alebo ďalšie trasovanie.

Vlastnosť	Opis	Príklad
Trasovanie	Zadajte, kde chcete v prieskume na základe odpovede pokračovať. Týmto presmerujete respondentov v závislosti od ich odpovedí na inú stránku a nie na konkrétnu otázku. Poznámka: Pomocou trasovania môžete spravovať počet prijatých odpovedí. Ak napríklad chcete, aby sa vaše údaje zameriavali na negatívne komentáre, nastavte pravidlo trasovania na presmerovanie určitého počtu alebo percenta ľudí, ktorí udelili pozitívne hodnotenie, na stránku s poďakovaním.	Ak je odpoveď, odoslať [<u>počet/percento]</u> respondentov na stránku otázka
Podmienená viditeľnosť	Zadajte, či chcete otázku zobraziť/skryť na základe podmienok (skriptovacích premenných) Viditeľnosť môžete nastaviť aj na základe statickej preferencie. Možnosť "Skryté" sa často používa na prenos dôverných informácií o respondentovi, ako je meno a e-mail, do výsledkov.	Skryť túto otázku, ak hodnota pre otázku > , OR (alebo) otázka <

Ako používať trasovanie

- 1. Kliknite na otázku, pre ktorú chcete trasovanie použiť.
- 2. Kliknutím na začiarkavacie políčko môžete na základe súboru pravidiel podmienečne prejsť na stránku alebo otázku.

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

3. Nastavte si pravidlo, ktoré presmeruje určitý počet alebo percento ľudí na ďalšiu otázku alebo stránku.

Please rate your visit				Insert Variable 🔻
Click on a star to set	a rating.			
lf answer is	to	send	of responde	nts to
1	5	100	Than 🔻	Than 🔹 🗙
Add Path		Add Percen	ntage Rule	Thanks for the word!
				Review Sites

4. Kliknite na Hotovo.



Ako použiť podmienenú viditeľnosť

- 1. Kliknite na tri bodky pri otázke, na ktorú chcete podmienenú viditeľnosť použiť.
- 2. Kliknite na možnosť Upraviť viditeľnosť otázky.
- **3.** Vyberte z nasledujúcich možností: zobrazené, skryté, podmienečne skryté a podmienečne zobrazené.

1	Edit Conditional Visibility	
,	Visibility	
	Shown	*
	Shown	~
	Hidden	
	Conditionally Hidden	
	Conditionally Shown	

- **4.** Na zobrazenie alebo skrytie ďalšej otázky, ak zákazník odpovie určitým spôsobom, môžete použiť filtre (alebo podmienky).
 - a. Keď nastavíte viditeľnosť na "Podmienečne skryté" alebo "Podmienečne zobrazené", musíte zadať podmienku vo forme výrazu, ktorý musí obsahovať minimálne:

Premenná	Operátor	Hodnota
Premenné sú kodové referencie na otázky. Pre lokalizovanie premennej, ktorú chcete použiť, kliknite na tlačidlo Otvoriť skriptovacie premenné a hodnoty.	Operátory definujú logickú notáciu, ktorá sa má použiť, napríklad >, <, =, OR (alebo), AND (a), NOT (negácia), CONTAINS (obsahuje). Reťazce uzavrite do jednoduchých úvodzoviek.	Hodnota odkazuje na vstup zvolenej premennej.

b. Kód vložte na karte **Pokročilé** alebo môžete použiť nástroj na vytváranie súboru filtrov na karte **Základné**.

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



© 2022 Reputation, Inc. | 13

5. Kliknite na Hotovo. Po použití podmienenej viditeľnosti sa zobrazí modul otázky.

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

Najčastejšia technika trasovania je iniciovať celkový pozitívny alebo negatívny tok zo šablóny o žiadosť upravenej na mieru. Úvodnú trasovaciu otázku môžete vložiť priamo do e-mailovej žiadosti alebo môžete úvodnú orientačnú otázku pridať do prieskumu.

V každom prípade, ak je vaším cieľom aktivovať úvodný pozitívny/negatívny tok, odporúčame vám používať otázky typu Hodnotenie hviezdičkami alebo NPS.

Poznámka: Ak chcete presmerovať respo na tri bodky na úrovni stránky a uprav viditeľnosť	ndentov zo stránky na stránku, kliknite r te preskočenie na stránku alebo stránky .
Ak chcete použiť trasovanie na u	úrovni stránky, žiadna otázka
Page 1 🖉	
	Move Up
	Move Down
Rating	Edit Page Jump
	Edit Page Visibility
	Duplicate



Typy otázok

Prieskumy môžete navrhnúť pomocou nasledujúcich typov otázok:

Тур	Príklad		
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?012345678910Not LikelyVery Likely		
Hodnotenie	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Door Excellent		
Výber jednej	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection		
Výber viacerých	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
Dátum	When did you attend our facility?		
Rozbaľovacia ponuka	Which of the following do you prefer? Select one. Select		

Тур	Príklad						
Mriežka na výber jednej	Please state your opinion on the scale below. One response required per row.						
		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A	
	Quality						
	Value						
	Selection						
Mriežka na výber viacerých	Please sta Select one or r	te your nore per ro	opinie _{ow.}	on on th	e scale be	elow.	
		Breakfa	st	Lunch	Dinner	Snack	
	Apple						
	Banana						
	Orange						
Komentár	Please tell us about your experience.						
Podmienky používania služby	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.						
Nadpis	We want to hear about your experience! Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.						

Тур	Príklad		
Obrázok	Url Upload		
Označenie	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>		
Nahrávanie súboru	Upload a file Insert Variable ▼ Required Enter optional subtext ✓ ✓ Validate answer File U ▼ Any File Type ▼ PII Field		
E-mail respondenta*	What is your email? * Type your email here		
Meno respondenta*	What is your name? * Type your name here		
Telefón respondenta*	What is your phone number? * +1 Type your phone here		
Anonymita respondenta	Submit my response anonymously		

Poznámka: *Tieto otázky sú často vložené ako "Skryté" (Podmienená viditeľnosť = Skryté), aby sa do výsledkov preniesli skryté údaje o respondentovi.



Stránka s poďakovaním

Zahrnúť správu s poďakovaním účastníkom prieskumu, ktorí sa dostali až na koniec. Nové prieskumy predvolene obsahujú nadpis a časť so stránkami recenzií na stránke s poďakovaním. Dajú sa upraviť alebo aj odstrániť.

Stránky s recenziami

Stránky s recenziami umožňujú nasledujúce úpravy:

 Platforma vyberá zdroje: Začiarknite políčko Automatic Source Selection (Automatický výber zdroja), aby ste povolili platforme vybrať, ktoré stránky s recenziami má zapojiť. Začiarknite políčko vedľa špecifických stránok, aby ste ich vylúčili z automatického výberu zdroja.

Review	/ Sites		0 0 0
✓ 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

 Zvolené špecifické zdroje: Zrušte začiarknutie políčka Automatic Source Selection (Automatický výber zdroja), aby ste zvolili zdroje, ktoré sa môžu zobraziť na stránke s poďakovaním. Začiarknite políčko vedľa špecifických stránok, ktoré sa majú zahrnúť.

Review Sites				
	Select the source	s that can show.		
Automatic	Check all Unchec	k all		
Source	🗆 Glassdoor	🗆 Google	🗆 MD.com	
Selection	DocSpot	🗆 BBB	□ ZocDoc	
	Indeed	🗆 G2	HealthGrades	
	🗆 Facebook	RateMDs		
			🗸 Done	



Jednoduché prieskumy

Jednoduché prieskumy sú šablóny so žiadosťou o prieskum, ktoré pýtajú spätnú väzbu aj od prvej strany.

Ak chcete požiadať zákazníkov o spätnú väzbu pomocou jednoduchých prieskumov, kliknite na možnosť **Žiadosti** vedľa ponuky navigácie vľavo a potom kliknite na možnosť **Hromadné žiadosti.** Na prispôsobenie jednoduchého prieskumu vašim potrebám si môžete vybrať z dostupných predvolených šablón požiadaviek.

Kedysi nebolo nezvyčajné, že podniky praktizovali vylepšovanie recenzií ("review gating"), t. j. žiadali zákazníkov s pozitívnymi skúsenosťami, aby zanechali verejné recenzie. Ide však o veľmi kontroverznú metódu, pretože prezentácia nadnesených hodnotení online a kompenzácia negatívnych recenzií ich prekrývaním pozitívnymi je vo svojej podstate klamlivá.

Vzhľadom na tento fakt platforma Reputation už nepodporuje "review gating".

Na konci toku jednoduchého prieskumu (bez ohľadu na zvolenú šablónu) spotrebiteľ dostane možnosti pre skopírovanie svojej spätnej väzby o prieskume na recenziu tretej strany pre verejné uverejnenie. To, ktoré možnosti stránky recenzií budú k dispozícii, môžete zvoliť v nastaveniach žiadosti.

Un-check sites below to exclu	de those sites from requests.	
DocSpot	Facebook	🗌 Glassdoor
🗹 Google	ີ່ LinkedIn	Survey

Od spotrebiteľov, ktorí si zvolia ako možnosť žiadosti Google, sa nebude vyžadovať, aby svoju spätnú väzbu skopírovali/vložili do formulára. Hodnotenie a komentár z prieskumu sa automaticky zaznamenajú a vložia do políčka recenzie na Googli, čo sa potom z platformy Reputation zverejní na Googli. Odosielanie z našej platformy (na rozdiel od tlačenia recenzenta do systému Google) zlepší schopnosť pridávať atribúty recenzií pre žiadosti. Je to tiež o krok menej pre recenzenta, čo pomáha konverzii.

Poznámka: Hodnotenia generované z jednoduchých žiadostí môžete poprípade zverejňovať na vašej združenej stránke My Reputation. Prejdite na nastavenia správcu a kliknite na Syndikácia.



Konverzačné prieskumy

Pomocou prieskumov odosielaných prostredníctvom textových správ môžete zhromažďovať veľké objemy krátkej a dynamickej spätnej väzby.

Nástroj na tvorbu prieskumu vám umožňuje určiť otázky, z ktorých bude prieskum pozostávať. Môžete tiež nastaviť smerovanie a podmienenú viditeľnosť. Keď budete mať všetko pripravené, môžete fungovanie prieskumu otestovať na svojom mobilnom

Poznámka: Ďalšie tipy týkajúce sa stratégie prieskumov a popis typov otázok pri navrhovaní prieskumu nájdete na strane 12.

zariadení.

Pri vytváraní konverzačného prieskumu postupujte takto:

- 1. Na platforme kliknite na Prieskumy > Všetky prieskumy.
- 2. Kliknite na Vytvoriť prieskum.
- 3. Na karte Konverzačný kliknite na Prázdny prieskum > Vytvoriť.



Poznámka: Ak je dostupná vopred zostavená šablóna, môžete ju použiť.



- 4. Nastavte názov prieskumu (napr. "Vaše iniciály konverzačný prieskum").
- 5. Kliknutím na hodnotiacu otázku zobrazte vlastnosti.

Rating		000
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
	Click on a star to set a rating.	
	Enter an optional response for a positive rating	
	Enter an optional response for a neutral rating	
	Enter an optional response for a negative rating	

- 6. Zadajte voliteľnú odpoveď pre pozitívne, neutrálne a záporné hodnotenie. Tieto odpovede sa podmienene vopred pripoja k ďalšiemu prvku odpovede v prieskume:
 - Pozitívne hodnotenie: Sme veľmi radi, že ste mali skvelý zážitok!
 - Neutrálne hodnotenie: Je nám ľúto, že vaša nedávna skúsenosť nebola až taká výnimočná.
 - Negatívne hodnotenie: Sme sklamaní, že vaša skúsenosť nebola pozitívna.
- 7. Kliknutím na Hotovo zatvorte vlastnosti otázky.
- 8. Pod hodnotiacou otázkou kliknite na Pridať otázku > Komentár.
- 9. Kliknutím na otázku s komentárom rozbaľte vlastnosti.

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

10. Kliknite na otázku vedľa textu "Čo môžeme zlepšiť pri vašej ďalšej návšteve?"

Poznámka: Táto otázka sa zobrazí okamžite po hodnotiacej otázke zákazníka. Ak chcete zobraziť rôzne otázky s komentármi na základe hodnoty daného hodnotenia, kliknite na tri bodky a experimentujte s podmienenou viditeľnosťou.

11. Kliknutím na Hotovo zatvorte vlastnosti otázky.



12. Kliknite na otázku do nadpisu a zmeňte slovné spojenie na: "Ďakujeme za vašu spätnú väzbu."

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. Kliknite na Pridať otázku > Lokality s recenziami.
- 14. Kliknite na otázku Review Sites (Lokality s recenziami). Zrušte začiarknutie políčka Automatický výber zdroja a vyberte Google a ďalšiu lokalitu s recenziami. Po skončení kliknite na Hotovo.

Review Sites				000
Automatic	Select the sources that	t can show.		
Source	Check all Uncheck all			
Selection	Glassdoor	🗹 Google	MD.com	
	DocSpot	BBB	ZocDoc	
	Indeed	🗆 G2	HealthGrades	
	Facebook	RateMDs		
				🗸 Done

15. V hornej časti návrhára prieskumu kliknite na Nastavenia.



16. Nastavte Stav prieskumu na Aktívny.

Default Locale 🕕	English (United States)	
Survey Experience Ty be saved Template K	rey is live and r d. Questions an e removed. Aut disabled.	esults will hce nd options tosaving is	
Survey Status 🕕	Active	In Testing	Design

17. Kliknite na Save (Uložiť).



18. Kliknite na položku Request (Žiadosť) v hornej časti nástroja na tvorbu prieskumu. V rozbaľovacom zozname vyberte šablónu žiadosti, ktorá sa použije na odoslanie tohto prieskumu. To umožňuje, aby sa váš konverzačný prieskum dal vybrať pri odosielaní žiadostí.

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

19. Na karte Žiadosti (v hlavnej navigácii na ľavej strane) kliknite na Rýchla žiadosť.

Poznámka: Žiadosti o konverzačné prieskumy môžete odosielať aj hromadne. Viac o hromadnom posielaní žiadostí nájdete na strane 19.

- 20. Kliknite na kartu Konverzačný prieskum.
- Do poľa Miesto zadajte miesto, ktoré chcete použiť pre žiadosť (napríklad "BDP – Predmestie").
- 22. Zadajte svoje meno a telefónne číslo.

Conversational Survey
ocation:
DP - Uptown
ustomer Name:
e.g. John Smith
none Number:
emplate:
SMS Survey Invitation *
Skip the request template

23. V rozbaľovacom zozname Šablóna vyberte šablónu navrhnutú pre konverzačné prieskumy.

Poznámka: Neexistujú žiadne systémové šablóny konverzačného prieskumu, takže nebude potrebné, aby ste si ju pre účet vytvorili.



24. V rozbaľovacom zozname Šablóna prieskumu vyberte prieskum, ktorý ste práve navrhli.

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

25. Kliknite na Odoslať SMS.

Poznámka: Kliknite na **Otestovať** a zistíte, ako bude SMS správa vyzerať. Výsledky sa neuložia, ale nebudete môcť interagovať s funkciami správ. Po kliknutí na **Odoslať SMS** dostanete textovú správu a otestujete postupnosť.



Zobrazenie výsledkov prieskumu

V karte Prieskumy sú zobrazené výsledky prieskumu z prieskumov prvej osoby, ktoré poslala vaša spoločnosť.

Všetky prieskumy, ktoré vytvoríte na karte Prieskumy, sa zobrazia v zobrazení Všetky prieskumy ako karty alebo ako zoznam.



Poznámka: Hodnotenie pre otázku NPS musí byť uvedené v nastaveniach kontroly prieskumu.

Štatistiky

Štatistika	Opis
Odoslané	Počet emailových a/alebo SMS žiadostí odoslaných z určenej šablóny. Počas zostavovania prieskumu v nastaveniach Žiadosti zvoľte šablóny, ktoré majú byť spájané s každým prieskumom.
Spustené	Počet, koľkokrát bol prieskum otvorený v prehliadači. Obsahuje to aj otvorenie náhľadu prieskumu.
Dokončené	Počet dokončených, odoslaných prieskumov.



Výsledky

Kliknite na ikonu **Výsledky** a zobrazí sa Súhrn skóre (ak existuje) a detailné výsledky zvoleného prieskumu. Filtre horných riadkov používajte na obmedzenie zobrazených údajov.

Súhrn

Karta Súhrn výsledkov zobrazuje grafické zastúpenie celkových výsledkov. Výsledky sú zoskupené podľa:

- Celkové NPS/celkové hodnotenie možnosť triediť podľa času alebo miesta (Všetky, Top 10, Najhorších 10). Prepínanie medzi NPS a hodnotením.
- Otázka Grafy sa líšia podľa typu otázky.
- Vlastnosti prieskumu Ďalšie nahlasovateľné metadáta stanovené v čase zostavovania prieskumu.

Filtrujte kartu Súhrn kliknutím do grafov v časti otázok alebo použitím možnosti Viac filtrov v hornej časti stránky, aby ste získali podrobnejší prehľad o výsledkoch a trendoch pre konkrétne odpovede.

Kliknite na **Uložiť zobrazenie** pre uloženie kópie vašej filtrovanej karty Súhrn pre budúce použitie v rozbaľovacom zozname Zobrazenia.

All Surveys > Visit + Total Experience			
> Unsaved View -	√ More Filters	Î	Save View

Skóre

Po kliknutí na výsledky prieskumu kliknite na možnosť **Skóre**, aby ste podrobnejšie analyzovali spätnú väzbu od zákazníkov.

Computed Score	• • •
Empathy	
Enter optional description	
Set custom scale default is 0 to 5	
Enter the Groovy DSL script below.	
<pre>if (sq21.contains('o22')) a=100</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o23')) a=75</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o24')) a=50</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o25')) a=25</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o26')) a=0</pre>	
else a = null	
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null	

Poznámka: Zákaznícke skóre musia byť začlenené do prieskumu počas procesu zostavovania.



Detaily

Zobraziť jednotlivé poslané prieskumy a odpovedať zákazníkom.



Kanál výsledkov

Zobrazte si výsledky prieskumu spôsobom, ktorý je pre vás najzrozumiteľnejší, napríklad filtrovaním údajov prieskumu podľa dátumu, miesta, odvodenej značky alebo sentimentu.

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

Tieto vizualizácie sa dynamicky aktualizujú podľa nastavených filtrov, čo umožňuje viac zvýrazniť dôležité témy v spätnej väzbe – ako text alebo tabuľkové údaje. Vyberte z grafov Hodnotenie v priebehu času, Dokončené/odpovedané prieskumy alebo NPS v priebehu času.



Reputation

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Správca výsledkov

Správca výsledkov prieskumu umožňuje zobraziť všetky odpovede v jednom zobrazení na analýzu. Údaje prieskumu môžete filtrovať a uložiť ako vlastné zobrazenie, aby ste k nim mali jednoduchý prístup. Môžete napríklad chcieť vyfiltrovať odpovede, ktoré majú NPS < 3 a kategóriu = parkovanie.

Ako použiť Správcu výsledkov:

- 1. V menu Prieskumy kliknite na Results Manager (Správca výsledkov).
- 2. V rozbaľovacom zozname Prieskumy vyberte prieskum, ktorý chcete spravovať. (Naraz môžete vybrať len jeden prieskum.)
- 3. Kliknite na **More Filters** (Viac filtrov) pre vyfiltrovanie výsledkov podľa otázky/hodnoty prieskumu.
- 4. Kliknite na Edit Columns (Upraviť stĺpce) pre úpravu dát, ktoré sú zobrazené na obrazovke vo výsledkoch.
- 5. Kliknite na elipsy pre možnosť Stiahnuť ako CSV alebo Naplánovať správu na pravidelné doručenie.

Poznámka: V paneli Prieskumy môžete zobraziť aj celkové NPS/hodnotenie, trend NPS/hodnotenia, zdravotnú metriku prieskumu a snímky komentárov zo všetkých prieskumov.



Výpočty skóre NPS

Čisté skóre promótera (NPS) je index v rozsahu od – 100 do 100, ktorý meria vôľu zákazníkov odporučiť vaše výrobky a služby iným ľudom.



Toto skóre je založené na nasledujúcom type otázok dotazníka, ktoré majú farebné kódovanie podľa nasledujúcich popisov:

Zákazníci, ktorí vám dajú hodnotenie 6 alebo menej, sú ohovárači.



Zákazníci, ktorí vám dajú hodnotenie 7 alebo 8, sú pasívi.

Zákazníci, ktorí vám dajú hodnotenie 9 alebo 10, sú promotéri.

Pre výpočet vášho NPS systém odpočítava percento ohováračov od percenta promotérov. Takže ak 50 % respondentov boli promotéri a 10 % boli ohovárači, vaše skóre čistých promotérov je 40.





Používanie vlastných skóre

Vlastné skóre prieskumov vám umožňujú reštrukturalizovať odpovede v prieskumoch tak, aby ste si v rámci výsledkov vytvorili vlastný mechanizmus hodnotenia. Výpočty pre vlastné skóre sa píšu pomocou skriptov Groovy DSL. (Príklad syntaxe nájdete nižšie.)

Poďme si vytvoriť vlastné skóre pre nasledujúci scenár. K nasledujúcim dvom otázkam priraďte skóre fungujúce na pozadí. Potom vygenerujte celkové skóre "Superstar personálu" na základe priemeru týchto jednotlivých skóre. Keď skóre budete mať, môžete pre každé zoradiť svoje najlepšie miesta.

Pozor! Ak skóre pridávate do živého prieskumu, po opustení návrhára prieskumu nemôžete upravovať skripty.

Pri vytváraní vlastných skóre postupujte takto:

- Na karte Prieskumy > Všetky prieskumy kliknite na Edit (Upraviť) vedľa prieskumu, na ktorý chcete použiť skóre.
- 2. V návrhárovi prieskumu kliknite na kartu Scores (Skóre).
- 3. Kliknite na Pridať skóre.

V poli skriptovania sa zobrazí predvolený skript: return sq19

- **4.** Zadajte označenie skóre. V našom príklade bude prvé skóre určené pre otázku týkajúcu sa empatie.
- 5. V hornej časti skriptu rozbaľte odkaz Premenné dostupné na skriptovanie sú.

Zobrazia sa všetky dostupné premenné a hodnoty v rámci prieskumu, aby ste ich mohli použiť vo svojom skripte. Keďže naša otázka týkajúca sa empatie je prvou otázkou prieskumu, začneme odkazovaním na premennú sq19 a všetky jej možné hodnoty (o20, o21, o22, o23, o24).



 Upravte skript nasledujúcim spôsobom, pričom "a" je premenná priradená ku skóre empatie:

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

Poznámka: Stupnica konečného skóre môže byť prispôsobená, ale predvolená stupnica je 0 až 5. V príklade sa na účely zobrazenia syntaxe výpočtu používa skóre 0 až 100 bodov. Je to užitočné, ak si v otázkach možno vybrať z 3, 4 alebo 5 možností a potrebujete ich previesť na bežnú stupnicu.

7. Kliknite na Test (Otestovať).

V okne Otázka vygenerovaná pre test sa pre vás vygenerujú náhodne vybrané odpovede a hodnoty prieskumu. Ak v skripte nie sú žiadne chyby, výsledky testu by mali vrátiť skóre založené na náhodne vybranej hodnote. Kliknutím na Test Again (Otestovať znova) vygenerujte nové náhodné hodnoty, aby sa skóre aktualizovalo.

- 8. Kliknutím na **Done** (Hotovo) sa vráťte na stránku skriptu.
- 9. Kliknite na Pridať skóre.
- 10. Zopakovaním vyššie uvedených krokov vytvorte ďalšie skóre týkajúce sa komunikácie pomocou nasledujúceho skriptu, v ktorom "b" je premenná priradená ku skóre komunikácie:

```
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. Kliknite na Pridať skóre.



12. Zopakovaním vyššie uvedených krokov vytvorte ďalšie skóre týkajúce sa superstar personálu, ktoré je priemerom skóre empatie a komunikácie:

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

13. Kliknite na Save (Uložiť).

Poznámka: Keď nabudúce niekto vyplní prieskum, do výsledkov sa zahrnú informácie o skóre.

 Vráťte sa na kartu Prieskumy > Všetky prieskumy a kliknite na Results (Výsledky) pod prieskumom, ktorý ste práve upravili.

Visit + Total Experience				
Active	Regular	Created Jun	29, 2022	
*	4.4	۲Ĵ	NPS 60	
	0 Sent	24 Started	21 Completed	
<u>lad</u>	Results		🙉 Previev	N

15. Kliknite na kartu Scores (Skóre).







Booster recenzií

Prečítajte si, ako rýchlejšie generovať vyššie objemy recenzií a zabezpečiť, aby si zákazníci vyberali vašu firmu.

Nástroj Booster recenzií využíva integráciu rozhrania API s najlepšími lokalitami s recenziami a umožňuje jedným kliknutím zjednodušiť proces premeny spätnej väzby prvej strany v prieskumoch na verejné recenzie. Ak sa zákazníci rozhodnú nezanechať spätnú väzbu verejne, môžete ju aj naďalej použiť na podporu hodnotení predajcov na Googli, štatistík skúseností a widgetov na vašom webe, aby žiadna recenzia nevyšla nazmar.

Nástroj Booster recenzií pomôže vašej firme:

- zvýšiť objem spätnej väzby od zákazníkov,
- odoslať spätnú väzbu na lokality s recenziami, do platených reklám na Googli alebo na svoj vlastný web,
- zvýšiť mieru konverzie zákazníkov v rámci vašich aktivít súvisiacich s platenou reklamou.

Možnosti prieskumov

Prvým krokom nástroja Booster recenzií je odoslanie prieskumov zákazníkom, aby ste získali spätnú väzbu o vašej firme. Tu je príklad, ako vyzerá proces prieskumu z pohľadu zákazníka.

1. Zaznamenajte spätnú väzbu zákazníka.

- Prieskum zaznamenáva aspoň hodnotenie a komentár.
- Prieskumy môžu byť tradičné (odoslané prostredníctvom e-mailu alebo SMS) alebo konverzačné (odoslané iba prostredníctvom SMS).
- Na zverejnenie spätnej väzby je potrebné, aby zákazník začiarkol políčko zmluvných podmienok.
- Po odoslaní budú výsledky prieskumu dostupné na karte Prieskumy > Kanál výsledkov a zároveň budú k dispozícii na analýzu na karte Skúsenosť.

2. Ponúknite zdieľanie spätnej väzby vo forme recenzie.

- V návrhu prieskumu nakonfigurujte možnosti stránky s recenziami.
- Platformy Google, Trip Advisor a DealerRater sú pre nástroj Booster recenzií v súčasnosti dostupné prostredníctvom súkromných rozhraní API.



3. Nasmerujte zákazníka na príslušný postup.

Áno (zdieľať online): Ak zákazník klikne na tlačidlo áno a zdieľa spätnú väzbu, hviezdičkové hodnotenie a komentár, ktorý už zadal v prieskume, automaticky sa vyplní aj do poľa pre hodnotenie, čím sa zákazníkovi ušetrí ďalší krok, t. j. opätovné zadávanie spätnej väzby.

• Zákazník potvrdí zverejnenie recenzie.

Nie (nezdieľať online): Ak sa rozhodnú svoju spätnú väzbu nezverejniť ako recenziu, dostanú sa na stránku s poďakovaním a možnosťou skopírovať svoju spätnú väzbu na zdieľanie na ďalších stránkach s recenziami.

Nechajte spätnú väzbu pracovať

Ďalším krokom nástroja Booster recenzií je využitie všetkej spätnej väzby v prospech vašej firmy.

Ak sa zákazník rozhodol nezdieľať spätnú väzbu ako recenziu, stále ju môžete zdieľať prostredníctvom programu hodnotení predajcov na Googli alebo streamovaním do widgetu prieskumu s podporou SEO na vašom webe. Bude vám samozrejme vždy tiež interne k dispozícii.

Hodnotenia predajcovi na Googli

Hodnotenie predajcov na Googli (GSR) je rozšírenie služby Google Ads, ktoré pri reklame automaticky zobrazuje priemerné hodnotenie vašej firmy. Google tvrdí, že reklamy s hodnoteniami predajcu na Googli dosahujú o 17 % vyššiu mieru prekliknutia (CTR) ako tie isté reklamy bez hodnotení. Za rozšírenie sa vám nič neúčtuje – platíte iba za kliknutia na vašu reklamu, ako je to na Googli bežné.

Ak chcete používať rozšírenie GSR, musíte byť zákazníkom služby Google AdWords. Na získanie hodnotenia predajcu je tiež potrebné spĺňať nasledujúce podmienky:

- Musíte mať aspoň 150 autentických recenzií s overenou transakciou v priebehu 12-mesačného neprerušeného obdobia.
- Celkové skóre musí byť vyššie ako 3,5 hviezdičky, aby sa zobrazilo.
- Zdrojom recenzií musí byť jeden z približne 15 až 20 systémov recenzií schválených Googlom.

Widgety prieskumu

Zvýšte viditeľnosť hodnotení z vášho prieskumu priamo na svojom webe. Zverejňovanie dynamických hodnotení založených na kritériách na vašom webe prostredníctvom widgetov prieskumu umožňuje potenciálnym zákazníkom získať prehľad o tom, čo o vašej firme hovoria iní zákazníci.

Streamovanie prieskumov prvej strany môže tiež pomôcť vašej lokalite dostať sa vo vyhľadávaní vyššie.



Začíname s funkciou Booster recenzií

Registrácia na používanie nástroja Booster recenzií je rýchla a jednoduchá! V spolupráci so svojím správcom implementácie alebo správcom úspechu zákazníka vykonajte nasledujúce kroky:

- Navrhnite si svoj prieskum.
- Vytvorte šablónu žiadosti o recenziu.
- Nasaďte prieskumy prostredníctvom platformy: rýchla žiadosť, hromadné nahranie, konverzačný prieskum alebo integrácia
- Navrhnite si widgety a pridajte si ich na svoju webovú stránku

Poznámka: viac informácií o vytváraní widgetov pre prieskumy nájdete na strane 45.



Odpovedanie na prieskumy

V karte Prieskumy sú zobrazené výsledky z prieskumov prvej osoby, ktoré poslala vaša spoločnosť.

Karta **Kanál výsledkov** umožňuje monitorovať údaje z prieskumu, ako aj spravovať prijaté prieskumy a reagovať na ne.

Pozor! Na odpovedanie je potrebná identifikácia informácii. Z platformy je možné poslať odpoveď len na prieskumy obsahujúce e-mailovú adresu a telefónne čísla respondenta alebo na prieskumy odosielané do widgetu.

Filtre

Filtre v hornom riadku ovplyvňujú údaje zobrazené na karte. Sekundárne filtre platia po kliknutí na interaktívne dáta grafu.

Na karte sú zobrazené všetky výsledky zo všetkých prieskumov, ktoré boli aktívne počas zvoleného dátumového rozsahu. Na filtrovanie výsledkov podľa prieskumov použite filter **Typ prieskumu** pod grafmi.



Filtrujte prieskumy, aby ste videli iba:

Označené prieskumy

Prieskumy, ktoré boli aktualizované

Neprečítané prieskumy

Prieskumy, ktoré majú komentáre (vynechať iba hodnotenie)

Triediť prieskumy podľa:

Najnovšie na začiatok Najstaršie na začiatok Kladné na začiatok

Negatívne na začiatok

Počet slov (vzostupné poradie)

Počet slov (zostupné poradie)



Priemerné hodnotenie

Časť priemerné hodnotenie obsahuje tri hlavné časti. Po kliknutí na niektorý z odkazov vo filtre časti Priemerné hodnotenie sa vyfiltruje graf a zoznam výsledkov.

- Hodnotenie v hviezdičkách– Priemer všetkých hodnotení v hviezdičkách pre zvolené filtre (celkovo vydelené počtom položiek vo výbere). Hodnotiaca stupnica je od 1 do 5 po jedno desatinné miesto. Do tejto metriky sú zarátané iba prieskumy s otázkou, ktorá má hodnotenie hviezdičkami.
- Sentiment Percento pozitívnych (≥ 4), neutrálnych (3) a negatívnych (≤ 2) prieskumov
- Dokončené prieskumy Počet prieskumov, na ktoré vaša spoločnosť odpovedala alebo nechala nezodpovedané.



Grafy

Časť Grafy obsahuje až tri grafy. Po kliknutí na niektorý z panelov vo filtroch časti Grafy sa vyfiltruje graf a zoznam prieskumov.

Hodnotenia za určitý čas

Zobraziť priemerné hodnotenie za stanovené časové obdobie. Do tejto metriky sú zarátané iba prieskumy s otázkou, ktorá má hodnotenie hviezdičkami.



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Dokončené/Zodpovedané prieskumy

Zobraziť celkové prieskumy za zvolené časové obdobie, rozčlenené na zodpovedané a nezodpovedané.



NPS za určitý čas

Zobraziť skóre NPS za zvolené časové obdobie. Do tejto metriky sú zarátané iba prieskumy s otázkou s NPS.





Výsledky prieskumu

V časti Prieskumy sú zobrazené všetky odoslania pre zvolené filtre alebo zvolenia grafov. Odoslania sú zobrazené v takmer reálnom čase. Je predvolené nastavenie, pri ktorom sú zobrazené všetky odoslania a sú zoradené od najnovších. Každá recenzia obsahuje nasledujúce komponenty:

Položka	Opis
Survey	Názov uskutočneného prieskumu.
BDP – predmestie	Názov miesta, s ktorým je prieskum spojený.
Laura R	Respondent prieskumu (meno a emailová adresa alebo telefónne číslo).
্ক Responded	Stav odpovede (ak je k dispozícii) Možnosti stavu zahŕňajú: prečítané, označené, zodpovedané, preposlané, zdieľané alebo zverejnené. Status odpovede meníte odoslaním odpovede (automaticky) alebo ručným zvolením statusu z trojbodky (•••) prieskumu.
10	Zvolené NPS hodnotenie respondenta. NPS hodnotenie je platné iba vtedy, keď prieskum obsahuje otázku o NPS.
★★★★☆ 4.0/5	Zvolené hodnotenie respondenta v hviezdičkách, po ktorom nasleduje dátum odoslania prieskumu. Hodnotenie v hviezdičkách je platné iba vtedy, keď prieskum obsahuje otázku o hodnotení.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Komentáre respondenta. Komentáre sú platné len vtedy, keď prieskum obsahuje otázku o komentáre.
Otázky v prieskume	Iné otázky a odpovede z prieskumu.
Comfort / Attractiveness People Professionalism Staff	Kategórie, ktoré opisujú komentáre k recenzii. Kategórie, ktoré sú automaticky aplikované dátovým vedeckým strojom platformy. Karta Operácie používa kategórie, ktoré pomáhajú pri ďalšom náhľade do výsledkov prieskumu.
Respond to this Survey	Odpoveď na prieskum (ak sa naň odpovedá), okno odpovede na recenziu (ak sa neodpovedá). Odpovede sú posielané emailom priamo príjemcovi prieskumu.



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Možnosti pre všetky prieskumy

Ak chcete získať prístup k ďalším možnostiam, kliknite na tri bodky v pravom hornom rohu stránky **Kanál výsledkov** pod grafmi. Všetky filtre v hornom riadku, ktoré sa momentálne používajú na dátový súbor, ostanú pre všetky možnosti prieskumu.

Poznámka: Pri operáciách, ktoré vyžadujú čas na spracovanie veľkého množstva údajov, sa môže zobraziť vyskakovacie okno, ktoré vám umožní počkať, kým bude operácia bude pokračovať ako sťahovanie (musíte zostať na rovnakej obrazovke), alebo si nechať poslať oznámenie e-mailom s odkazom na stiahnutie (môžete prejsť na iné obrazovky).

Možnosť	Opis
Prevziať PDF	Exportuje aktuálnu množinu údajov do prehľadu vo formáte PDF. Titulná strana prehľadu obsahuje logo účtu, názov prehľadu (exportovanie prehľadu), vybrané obdobie a vybrané miesta.
Prevziať CSV	Exportuje aktuálnu množinu údajov do formátu CSV.
Naplánovať	Umožňuje vytvoriť naplánovaný prehľad na automatické odosielanie e-mailom s aktuálnou množinou údajov ako prílohou vo formáte PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte názov, frekvenciu, formát správy a hlásenie, ktoré sa má pridať do textu e-mailu. E-maily obsahujú odkaz na stiahnutie prehľadu, ako aj odkaz na spustenie prehľadu v rámci platformy, aby bolo možné interagovať s údajmi a pridať prispôsobenia (dostupné pre používateľov s prihlasovacími údajmi účtu). Naplánované prehľady môžete upraviť na karte Prehľady.
Preposlať	Odošle aktuálnu množinu údajov e-mailom s priloženým súborom PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte predmet a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu. E-maily obsahujú odkaz na stiahnutie prehľadu, ako aj odkaz na spustenie prehľadu v rámci platformy, aby bolo možné interagovať s údajmi a pridať prispôsobenia (dostupné pre používateľov s prihlasovacími údajmi účtu).



Odpovedanie z platformy

Pokiaľ nezverejňujete svoju odpoveď na stránke tretej strany alebo na svojej webovej stránke, odpovede na prieskum sa posielajú priamo respondentovi emailom alebo SMS správou.

Poznámka: Ak zákazníci dostanú prieskum prostredníctvom SMS, môžu naň tiež odpovedať prostredníctvom SMS.

Odpovedať na prieskum:

1. Kliknite dovnútra okna Prieskum.

Oblasť prieskumu sa rozšíri o možnosti pre Úvod a Podpis. Tieto možnosti obsahujú úvodný a záverečný text s použitím vopred zadefinovaných šablón, ktoré pomáhajú diferencovať vaše odpovede a umožňujú efektívnejšie odpovedať. Krúžte nad názvom makra a zobrazí sa text náhľadu.



Poznámka: Dostupné šablóny sú spravované z karty Makrá v nastaveniach vášho správcu.

- 2. Vyberte jednu alebo viac možností odpovede alebo svoju odpoveď zadajte priamo do oblasti pre odpoveď. Automaticky vygenerované odpovede môžete pred odoslaním upraviť.
- Poprípade začiarknite políčko Súkromné, kde môžete udržiavať odpovede na prieskum offline (nezverejnené na widgetoch na vašej webovej stránke). Respondent naďalej dostane vašu odpoveď emailom.
- **4.** Kliknite na **Odpovedať**. Odpoveď sa pošle respondentovi prieskumu emailom. Status odoslania sa zmení na "Zodpovedané".

Poznámka: Na prieskumy môžete odpovedať aj v časti Detaily v časti Všetky prieskumy.



Používanie vlastných parametrov adresy URL

Prostredníctvom vlastných parametrov adresy URL môžete vo výsledku prieskumu zobraziť metadáta.

Pomocou prispôsobených parametrov adresy URL môžete v reťazcoch dopytu zobrazovať konkrétne metadáta vo výsledkoch prieskumov, prehľadoch a oznámeniach.

Reťazec dopytu umožňuje odovzdať informácie na platformu Reputation pripojením premenných a hodnôt na koniec vašej URL prieskumu. Tieto informácie premennej a hodnoty sa zobrazia v jednotlivých výsledkoch prieskumu, ako aj v prehľadoch a oznámeniach. Môžete pripojiť jednu alebo viacero premenných v závislosti od informácií, ktoré chcete priradiť k výsledkom prieskumu.

Príklady vlastných parametrov

Vlastné parametre možno použiť na pridanie opisných alebo transakčných údajov k výsledkom prieskumu.

- Opisné údaje meno, vek, farba vlasov alebo úroveň príjmu zákazníka a podobne.
- Transakčné údaje číslo transakcie, obchodný/servisný zástupca, ktorý so zákazníkom spolupracoval, typ transakcie, číslo VIN auta zákazníka a podobne.

Ak chcete pridať vlastné parametre adresy URL, postupujte takto:

 Na karte Prieskumy > Všetky prieskumy kliknite na Upraviť vedľa prieskumu, na parametre.
 Nisit + Total Experience ····





Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

- 2. Kliknite na Nastavenia.
- **3.** Rolovaním nadol prejdite do sekcie Variables (Premenné). Zadajte požadované informácie:
 - Názov premennej názov premennej, ktorý sa bude používať v integráciách alebo pri nahrávaní súborov. Tento názov sa nezobrazuje používateľovi, ktorý absolvuje prieskum.
 - Označenie premennej názov premennej zobrazovaný vo výsledkoch prieskumu, prehľadoch a oznámeniach.
 - **Typ** typ premennej. Dostupné možnosti sú Dátum a Text.
 - PII toto políčko začiarknite, ak sa majú údaje považovať za informácie umožňujúce identifikáciu osôb. V závislosti od povolení roly na prístup k informáciám umožňujúcim identifikáciu osôb sú tieto údaje maskované hviezdičkami.
 - Úroveň filtra určuje, kde sa budú premenné zobrazovať. Dostupné možnosti sú Primárne (premenné sa budú zobrazovať na najvyššej úrovni stránok prieskumu), Sekundárne (premenné sa budú zobrazovať v prispôsobeniach prehľadov) a Žiadne.

Variables 🚯	Variable Name Variable Label Wha • DPI How •	+
	No items	
	Cancel	✓ Save

Poznámka: V premenných sa rozlišujú malé a veľké písmená!

- 4. Po skončení kliknite na ikonu plus.
- 5. Kliknite na Save (Uložiť).
- 6. V prieskume kliknite na Save (Uložiť).
- 7. Kliknite na Vytvoriť odkaz na prieskum.





- 8. Vyberte možnosť **Corporate** (Podnik) alebo **Location** (Miesto). Ak vyberiete možnosť Location, vyberte miesto v rozbaľovacom zozname.
- 9. Kliknite na Skopírovať do schránky.



10. Vložte adresu URL prieskumu do textového editora (Microsoft Word, TextEdit a podobne).

11. Do svojej URL adresy pridajte parameter v nasledujúcom formáte:

"&property-value-" + <>=hodnota (napr. &property-valuerequestsource=sms)



12. Pripojenú adresu URL prieskumu pridajte do šablóny požiadavky na platforme alebo kdekoľvek, kde chcete zákazníkov žiadať o poskytnutie spätnej väzby.

Metadáta sa zobrazia v sekcii **Výsledky prieskumu > Podrobnosti**, ako aj v **oznámeniach**, ktoré obsahujú metadáta.



Vytvorenie widgetu prieskumu

Keď snahy prieskumu vedú k zvýšenému objemu pozitívneho sentimentu, zvážte vytvorenie widgetu prieskumu, aby sa zvýšila viditeľnosť daných hodnotení priamo na vašej webovej stránke. Zverejnenei dynamických hodnotení na základe kritérií priamo na vašej webovej stránke umožňuje potenciálnym zákazníkom/klientom získať rýchly náhľad toho, čo ostatní zákazníci hovoria o vašom podniku.

Pozor! Ak chcete pridávať alebo upravovať widgety, musíte mať vo svojom účte oprávnenia správcu. Ak potrebujete pomoc, kontaktujte svojho správcu úspechu zákazníka alebo tím podpory spoločnosti Reputation.

Vyberte si z nasledujúcich typov widgetov pre prieskumy:

- Skóre reputácie NPS
- Súhrn prieskumu Reputation
- Prieskumy Reputation 3.0
- Integrované prieskumy Reputation 3.0
- Tlačidlo pre spätnú väzbu Prieskumy Reputation 3.0
- Prieskumy Reputation s odvodenými hodnoteniami

Ako vytvoriť widget prieskumu:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na Nastavenia.
- 2. V ľavej navigácii kliknite na Widgets (Widgety).
- 3. Kliknite na Pridať widget.
- 4. V rozbaľovacej ponuke **Typ** kliknite na **Prieskumy Reputation 3.0** (súhrn hodnotení) alebo na **Recenzie Reputation**.

Zobrazia sa ďalšie nastavenia recenzií. Počas konfigurácie nastavení sa v okne náhľadu automaticky zobrazí, ako budú vyzerať vaše nastavenia.

- 5. Nakonfigurujte nastavenia widgetu:
 - Názov Názov widgetu. (Názov nebude pre zákazníkov viditeľný.)
 - Úroveň Prístup k recenziám zo všetkých miest (kliknite na Tenant (Nájomca)) alebo kliknite na Location (Miesto) pre zvolenie jednotlivých miest, z ktorých sa majú vyťahovať recenzie. Jednotivé miesta sú užitočné, ak vytvárate samostatné widgety pre webovú stránku každého miesta. Ak potrebujete pomoc s vytvorením hromadných widgetov miest, spojte sa so svojím správcom zákazníckeho úspechu.



- Šablóny prieskumov začiarknite políčko vedľa každej šablóny prieskumu, z ktorej sa majú načítať zadané údaje. Nezobrazia sa žiadne výsledky, až pokiaľ neurčíte Minimálny počet prieskumov.
- Minimálny počet prieskumov Ak ste zvolili viac než jednu šablónu prieskumov, stanovte minimálny počet šablón prieskumov, ktoré sa majú použiť v množine odpovedí.
- Limit dátumu skončenia Zahrnúť poslané prieskumy po konkr. čase.
- Šírka Šírka widgetu v pixeloch. Nemožno upravovať cez používateľské rozhranie s widgetmi, ktoré majú zapnuté SEO.
- Výška Výška widgetu v pixeloch. Nemožno upravovať cez používateľské rozhranie s widgetmi, ktoré majú zapnuté SEO.
- Farba pozadia Nastavte farbu pozadia widgetu. Predvolená farba je biela. Nemožno upravovať cez používateľské rozhranie s widgetmi, ktoré majú zapnuté SEO.
- Farba textu Nastavte farbu písma pre text komentárov. Predvolená farba je čierna.
- Pokročilé aktivované SEO aby sa vygeneroval kód widgetu pre iframe, ponechajte toto začiarkavacie políčko prázdne. iframe je najjednoduchší typ widgetu z pohľadu implementácie a údržby. Vytvorením tohot začiarkavacieho políčka sa namiesto kódu vygeneruje odkaz. Odkaz poskytne kompletné HTML streamu recenzie pre vašu webovú stránku použitím štandardnej šablóny so štýlmi, ktorú váš webmaster môže potlačiť, aby spravoval výšku, šírku, farbu pozadia, filtre* atď. Na tento spôsob implementácie môže byť potrebná spolupráca s produktovým tímom cez vášho správcu úspechu zákazníkov.

Poznámka: Ak chcete na úrovni nájomcu vytvoriť widget s viacerými miestami alebo ak chcete filtrovať výsledky widgetu podľa inej upravenej vlastnosti (značka, trh atď.), môžete tak spraviť použitím widgetu s aktivovaným SEO. Do výslednej URL adresy pridajte tieto parametre:

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

V parametroch sa rozlišujú veľké a malé písmená a je nutné ich zadať presne, ako sa zobrazujú na karte **Filtre** na stránke správy účtu.

6. Kliknite na Save (Uložiť).

Ak používate kód pre iframe, skopírujte vygenerovaný kód a pošlite ich svojmu webmasterovi, aby ho umiestnil do HTML vašej webovej stránky. Ak používate možnosť s aktivovanými SEO, URL adresu skopírujte ako curl, aby ste získavali výsledky priamo.

Na vašej stránke potom widget automaticky aktualizuje o najnovšie recenzie, ktoré splnili vaše kritériá.



Prémiové platené služby

Nechajte našich expertov z platformy prémiových platených služieb pracovať pre vás.

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako presnosť (spravované firemné záznamy)
- Maximalizovať atraktivitu vašich firemných profilov (spravované služby pre Google)
- Využiť silu sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac zaujíma, vyhráva (správa odpovedí na recenzie)



Poznámka: Hoci naše Prémiové platené služby zahŕňajú mnoho riešení v rámci platformy Reputation, so službou Prieskumy nefungujú. Ak chcete na vlastných prieskumoch spolupracovať s naším tímom pre stratégiu CX, obráťte sa na svojho riadiaceho pracovníka.



Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Informačné panely
- Skúsenosť
- Prijaté správy
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory

- Pripojenie k Reputation
- Prehľady
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

