

Anketler



İçindekiler Tablosu

- I.	Anketlere Genel	
	Bakış	2
	a. Anket Lasarlama	
	b. Anket Turieri	
	C. Review Booster	
	d. Anket Sonuçları	
п.		_
		5
		1
	a. Yeni Anketier	
	 D. Anket Yonienairme ve Koşullu Gorunurluk Soru Türleri 	
	c. Soru Turieri	
	a. Teşekkul Saylası	
N	e. Degenenarme Siteien Basit Ankotlar	10
IV.	Etkilooimli Ankotlor	20
V. VI		20
VI.	Corüntülomo	25
	a Sonuclar	20
	b Sonuç Akışı	
	c Sonuc Yöneticisi	
VII	NPS Puan Hesanlamaları	29
VIII	Özel Puanlar Kullanma	30
IX	Review Booster	33
173.	a. Anket Denevimi	.00
	b . Tüm Geri Bildirimleri Kullanın	
	c. Review Booster'a Giris	
Χ.	Anketlere Yanıt Verme	.36
	a. Tablolar	
	b. Anket Sonucları	
	c. Platformdan Yanıtlama	
XI.	Özel URL Parametreleri Kullanma	.42
	a. Özel Parametre Örnekleri	
XII.	Anketler Pencere Öğesi Oluşturma	.45
XIII.	Premium Ücretli Hizmetler	.47
XIV.	Ek Kaynaklar	48



Anketlere Genel Bakış

Konumlara müşterileri çekmek, memnun etmek ve elde tutmak için ihtiyaç duydukları geri bildirimi ve kesin bilgileri verin.

İşletme ürünlerini, hizmetlerini ve genel müşteri deneyimini (CX) geliştirmek isteyen markaların göz önünde bulundurabileceği çeşitli değerli araçlar vardır. Müşteri anketleri uygulamak CX çabalarınızın etkisini ölçmek ve müşterilerinizin beklentilerini karşılayıp karşılamadığınızı görmek için harika bir yoldur.

Reputation platformundaki Anketler sekmesi, kötü yorumlar puanlarınızı etkilemeden önce performansı değerlendirmek ve gizli hizmet sorunlarını ortaya çıkarmak için özel müşteri anketleri oluşturmanıza ve göndermenize olanak tanır. Anketler ile şunları yapabilirsiniz:

Geri Bildirimleri Daha Hızlı Alın Anketleri müşterilerin tercih ettiği kanallar aracılığıyla iletin





Anket Tasarlama

Özel bir anket oluşturmak için stil, sayfa ve soruları hızlı ve kolay bir şekilde yapılandırın ve e-posta, SMS veya konum temelli kiosklarla yüksek yanıt oranları oluşturun. Ayrıca yönlendirme, koşullu görünürlük ve sayfa atlamalarını da belirtebilirsiniz; özel puanlama formüllerini yapılandırın ve genel puanlama, NPS ve yorumlar için hangi soruların kullanılacağını belirtin.

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

Basit Anketler

Basit anket akışları, "Yıldız" veya "Gülücük" tasarımları için varsayılan istek şablonlarını kullanır. Bu şablonlar, ankette herhangi bir özelleştirmeye izin vermez ve kolay, kullanıma hazır geri bildirim talepleri (birinci taraf) ve takip eden değerlendirme talebi (üçüncü taraf) için tasarlanmıştır.

Etkileşimli Anketler

Etkileşimli anketler, anlık içgörü elde etmek için SMS mesajlaşması yoluyla hızlı ileri geri etkileşim için tasarlanmıştır. Negatif deneyimlerin kontrolden çıkmaması için vaktinde hareket etmek kritiktir.

Tüm Anketler, sekmesinden yeni etkileşimli anketleri oluşturun. Anket oluşturucu, soruları, yönlendirmeyi ve koşullu görünürlüğü belirtmenize olanak tanır. Hazır olduğunuzda, anket akışını kendi mobil cihazınızda test edebilirsiniz.

Not: Etkileşimli Anketler metin mesajlarının teknik kısıtlamaları nedeniyle daha az soru türü sunsa da Basit Anketlere göre genellikle daha fazla açılma oranlarına sahiptir.

Kiosk Anketler

Kiosk anketler yüz yüze etkileşim noktasındaki bir tablet üzerinden web tabanlı bir anket aracılığıyla müşteri geri bildirimlerini anında toplar. Bu anketlere örnek olarak doktor randevusundan sonra muayenehaneden ayrılmadan önce veya yemeğin ardından ödeme sonrası yapılan anketler verilebilir.



Review Booster

Review Booster özel anket geri bildirimlerini Google gibi sitelerde herkese açık değerlendirmelere dönüştürerek geniş ölçekte seçilmenize yardımcı olur. Sıfır geri bildirim firesiyle anket ve değerlendirme yanıtlarını artırmak için API entegrasyonlarından yararlanın. Bir müşteri geri bildirimini değerlendirme olarak göndermemeyi seçerse geri bildirimi bunun yerine ücretli Google reklamlarınıza yıldız puanı olarak veya pencere öğeleri aracılığıyla web sitenizin sayfalarına aktarılabilir.

1	Customer Satisfaction Survey	
	Peer Peer Peer Peerlence Peerlence	2 We would be grateful if you would take a moment to share your review on Google. Yes, post my review on Google
l	Submit	

Anket Sonuçları

Platformun birden çok alanı aracılığıyla bir bakışta ölçümler ve işleme dönüştürülebilir veriler elde edin. Güçlü yönlerinizin nerede olduğunu ve hangi alanlara dikkat edilmesi gerektiğini anında bileceksiniz.

Ayrıca ekibinizi, deneyimlerini iyileştirme konusundaki kararlılığınızı göstererek, müşteri endişelerine ve şikayetlerine hızlı ve uygun bir şekilde yanıt verme konusunda güçlendirebilirsiniz.





Anket Kontrol Listesi

İlk anketinizi başarıyla göndermek için aşağıdaki kontrol listesini doldurun!

Anket Kurulumu

Anket kurulum süreci aşağıdaki ana adımlardan oluşur:



1. Anket Tasarımı

Platformda bulunan anket oluşturucu ile özel stil, sayfa ve sorularla anketlerinizi kolayca tasarlayın. Ayrıca yönlendirme ve görünürlüğü de belirleyebilirsiniz; özel puanlamayı yapılandırın ve genel puanlama, NPS ve yorumlar için hangi soruların kullanılacağını belirtin. Reputation ekibi bu süreçte size yardımcı olabilse de, anket oluşturucu tasarımın çoğunu kendiniz gerçekleştirmek için ihtiyaç duyduğunuz araçları sağlar!

2. Gönderim

Anketin tasarımını düşünmeden önce müşterilerinizin ankete nasıl erişeceğine karar vermelisiniz.

Reputation platformundan bir istek şablonu kullanarak e-posta veya SMS aracılığıyla otomatik anketler gönderin. Çok tercih edilen bu seçenek tüm verileri tek sistemde tuttuğu için anket sürecinin tamamını kolaylaştırır.

Buna ek olarak platformdan göndererek, yanıta dayalı olarak (ör. Pozitif akışa karşı Negatif akış) anında yönlendirmeden faydalanmak için mesajın gövdesine NPS veya yıldız puanlama gibi ilk anket sorusu yerleştirebilirsiniz.

Tam yönetimli müşteri e-postası veya SMS altyapınız zaten varsa içinde görüntülemek için ankete doğrudan bir bağlantı alarak Facebook, web siteniz, e-postanız vb. üzerinden anket göndermeyi düşünün. Gerekli yapılandırmalar konusunda destek için Müşteri Başarı Yöneticinize ulaşın.



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

3. İstek Şablonu

Anketleri platform üzerinden e-posta/SMS yoluyla göndermeyi seçerseniz Reputation ekibi istek şablonunu yapılandırmanıza yardımcı olabilir. Şablon için bazı önemli hususlar şunlardır:

Öğe	Açıklama
Tür	Anket davetiyesi SMS mi yoksa e-posta ile mi gönderilmeli? SMS daha fazla etkileşimli stili desteklese de e-posta şablonları daha fazla tasarım esnekliği sağlar.
Alıcılar	Rep Connect'i kullanarak, API yoluyla gerçek zamanlı verileri veya SFTP üzerinden CSV yoluyla işlem verilerini kullanan CRM veya harici sisteminizle otomatik bir entegrasyon yapılandırın. Alternatif olarak bir alıcı listesi derleyin ve hızlı istek yoluyla veya platformdan toplu yükleyici yoluyla anket istekleri gönderin. Daha fazla bilgi için Destek Portalımıza bakın.
Segmentasyo n	Şablonun kiracı (tüm konumlar) veya konum düzeyinde (konuma göre benzersiz) geçerli olup olmadığını belirleyin.
Tasarım Öğeleri	Şablon türüne bağlı olarak markanızla uyumlu bir logo, başlık içeriği ve alt bilgi metni belirtin.
Gövde	Girişi oluşturun e-postayı kişiselleştirmek için özel değişkenler uygulayın ve pozitif/negatif akışı başlatmak için mesajda bir ilk anket sorusunun kullanılıp kullanılmayacağını belirleyin.

Not: İstek şablonları için ankette yanıtlayanların E-Posta ve Ad sorularının olması gerekir (görünümden gizlenebilir). Bu sorular, gönderim ve yanıtlar için gerekli tanımlayıcı bilgileri iletir.



Anket Tasarlama

Anketler kısa ve öz kalmalı ve her zaman hedefinizi göz önünde bulundurmalıdır. Birden çok hedefiniz varsa, birden çok anket oluşturmayı düşünün.

İhtiyaçlarınıza uygun bir anket oluşturmak için stil, sayfa ve soruları özelleştirin:

- Müşterilerinize en iyi kullanıcı deneyimi sunmak için yönlendirme, koşullu görünürlük ve sayfa atlama belirleyin
- Genel puan, NPS ve yorumlar için hangi soruların kullanılacağını seçin
- Özel puanlama yapılandırın

Yeni Anketler

Önceden oluşturulmuş bir anket şablonundan (Normal, Etkileşimli veya Kiosk) oluşturmayı veya sıfırdan bir anket oluşturmayı seçebilirsiniz. Yeni boş bir anket, bir hoş geldiniz sayfası (özelleştirilebilir), bir sayfa (en az bir soru içerir) ve bir Teşekkür sayfası (özelleştirilebilir) içerir.

Bu bölümleri kaldırabilir veya ek sorular/sayfalar ekleyebilir, ilerleme çubuğunu açıp kapatabilir, başlığı düzenleyebilir, logoyu özelleştirebilir, diğer tasarım özelliklerini değiştirebilir ve gelişmiş özellikler, yönlendirme ve görünürlük ayarlayabilirsiniz.



Örnek bir anket akışı şöyledir:

1. Hoş Geldiniz Sayfası Customer Feedback Survey Customer Feedback Survey We want to hear about your experience! Next Next Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Next Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Next Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us about your recent visit. Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute to rate our service and tell us Dease take a minute our service and tell us Dease take a minute to rate our service

3. Değerlendirme İsteği Sayfası

4. Teşekkür Sayfası





Yeni bir anket oluşturmak için:

- 1. Platformdan **Surveys** (Anketler) kısmının üzerine gelip **All Surveys** (Tüm Anketler) düğmesine tıklayın.
- 2. Create a Survey (Anket Oluştur) düğmesine tıklayın.

STATE		CITY		LOCATION		ZONE	
All	*	All	•	All	•	All	-
BRAND		DATE RANGE					
All	*	Last year	*				
▲ Hide Filters (P Reset Fil	ters					
All Surveys (4	44)						
			Sort By Rec	ent First	-	i=	⊕ Create a Survey

- 3. Normal sekmesi altında, Blank Survey (Boş Anket) ve ardından Create (Oluştur) seçeneklerine tıklayın.
- 4. Aşağıdaki resimde vurgulanan simgelere tıklayarak aşağıdakileri düzenleyin:
 - a) Anket başlığı: Anketi etiketlemek için kalem simgesine tıklayın
 - b) Renk şeması: Anketin renk şemasını değiştirmek için açılır menüye tıklayın
 - c) Özellikler: Anket Kalite göstergeleri, Yerel Ayarlar, Kişisel Bilgilerin son tarihi, Anonimlik ve daha fazlası dahil anket ayarlarını değiştirmek için dişli simgesine tıklayın.

<	🖹 Untitled 🖉 🛛 Design	Regular	Last saved 10/20/22 2:21 PM	•	۲	Ø
					\square	囚
0	Survey 🖹 Welcome Page	네 Score	s 🏼 Review 🖂 Request			
¢	Reporting Settings 🔤 Trans	lations	/> JSON Editor			

Not: Ayrıca önceden oluşturulmuş bir anket şablonundan başlamayı veya sıfırdan bir Etkileşimli Anket veya Kiosk Anketi oluşturmayı da seçebilirsiniz.

5. Sorular ve/veya sayfalar ekleyin. Mevcut soru türleri için 15. sayfaya bakın.

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

- 6. Soru özelliklerini düzenleyin (Sorunun üzerine gidin ve tıklayın). Yönlendirme ve görünürlük için 11. sayfaya bakın.
- 7. Soruları gerektiği ve aşağıda gösterildiği gibi düzenleyin:
 - a. Soru türünü veya özelliklerini değiştirmek için üç noktaya tıklayın.
 - b. Sağ taraftaki okları görüntülemek için modülün üzerine gidin. Soruların sırasını düzenlemek için yukarı veya aşağı basın.

Rating		
1. Please rate of 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

 Hangi soruların genel puan, NPS ve/veya yorumları ölçtüğünü belirlemek için sayfanın üst kısmındaki gezinti menüsünden **Review** (Gözden Geçir) düğmesine tıklayın.

3	Survey 🖹 Welcome Page 🔟 Scor	es 🛛 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. Anketin ve yaptığınız değişikliklerin ön izlemesi için göz simgesine tıklayın.



Anket Yönlendirme ve Koşullu Görünürlük

Anket yönlendirme ve koşullu görünürlük, koşullara dayalı anket deneyimleri oluşturmanız için size inanılmaz bir esneklik sağlar. Ankette veya sayfa düzeyinde tek tek sorulara yönlendirme ve görünürlük uygulayabilirsiniz.

Varsayılan olarak anketteki sorular ve sayfalar listelendikleri sırayla görüntülenir. Yönlendirme, anketin diğer bölümlerine atlamanıza olanak tanır. Bir atlamadan sonra, varış noktasına koşullu görünürlük veya ek yönlendirme uygulanmadıkça anket listelenen sırada akmaya devam eder.

Özellik	Açıklama	Örnek	
Yönlendir me	Yanıta bağlı olarak ankette nereye gidileceğini belirleyin. Bu işlem yanıtlayanları yanıtlarına bağlı olarak belirli bir soru yerine farklı bir sayfaya yönlendirir. Not: Yönlendirme ile belirli bir yanıttan ne kadar alacağınızı yönetebilirsiniz. Örneğin, verilerinizin negatif yorumlara odaklanmasını istivorsanız Tesekkürler sayfasına pozitif	Yanıt ise yanıtlayanların [<u>sayısını/yüzdesini]</u> sayfadaki sorusuna gönderin.	
	puan veren kişilerin sayısını veya yüzdesini göndermek için bir yönlendirme kuralı ayarlayın.		
Kosullu	Soruyu koşullara (komut dosyası oluşturma değişkenlerine) bağlı olarak gösterileceğini/gizleneceğini belirtin.	Sorunun değerleri >	
Görünürlük	Görünürlüğü ayrıca statik tercihe göre de ayarlayabilirsiniz. "Gizli" genellikle ad ve e- posta gibi gizli yanıtlayan verilerini sonuçlara geçirmek için kullanılır.	VEYA soru < ise bu soruyu gizleyin.	

Yönlendirmenin Uygulanması

- 1. Yönlendirmeyi uygulamak istediğiniz soruya tıklayın.
- 2. Bir takım kurallara bağlı olarak bir sayfaya veya soruya koşullu olarak atlamak için kutuyu işaretleyin.

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

- 3. Belirli sayıda veya yüzdede kişiyi sonraki soru veya sayfa yönlendirme kuralınızı ayarlayın.
- 4. Bitti düğmesine tıklayın.

Please rate your visit	•		Insert Variable 👻
Click on a star to set	a rating.		
lf answer is	to	send	of respondents to
1	5	100	Than 👻 Than 👻 🗡
🕀 Add Path		Add Percent	age Rule Thanks for the word!
			Review Sites

Koşullu Görünürlüğün Uygulanması

- 1. Koşullu görünürlüğü uygulamak istediğiniz sorunun üç noktasına tıklayın.
- 2. Edit Question Visibility (Soru Görünürlüğünü Düzenle) düğmesine tıklayın.
- **3.** Şu seçeneklerden birini seçin: Gösterilen, Gizli, Koşullu Olarak Gizli ve Koşullu Olarak Gösterilen.

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

- **4.** Müşteri belirli bir şekilde yanıt verirse sonraki soruyu göstermek veya gizlemek için filtreler (veya koşullar) uygulayın.
 - **a.** Görünürlüğü "Koşullu Olarak Gizli" veya "Koşullu Olarak Gösterilen" olarak ayarlarken koşulu en az aşağıdakileri içermesi gereken bir ifade biçiminde belirtmeniz gerekir:

Değişken	Operatör	Değer
Değişkenler, sorulara yönelik kod referanslarıdır. Kullanmak istediğiniz değişkeni bulmak için Komut Dosyası Değişkenlerini ve Değerlerini Aç düğmesini tıklayın.	Operatörler, > < = VEYA VE İÇERMEZ gibi kullanılacak mantıksal gösterimi tanımlar. Dizeleri tek tırnak işaretleri içine alın.	Değer, seçilen değişken için girdiyi ifade eder.

b. Kodu **Gelişmiş** sekmesinin altına girin veya **Temel** sekmesinde filtre seti oluşturucuyu kullanın.

Visibility		
Conditionally Shown		-
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	is less than or 👸	- / 11
🕀 Add Filter	Filter	
🕒 Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🗹 equals	Cancel Done

5. Bitti düğmesine tıklayın. Bu sorunun modülü Koşullu Görünürlük uygulandığında gösterilir.

Comment		Cond	itional 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

Reputation Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides En yaygın yönlendirme oluşturma tekniği, özel istek şablonundan genel bir pozitif veya negatif akış başlatmaktır. İlk yönlendirme sorusunu doğrudan e-posta isteğine yerleştirebilir veya ilk yönlendirme sorusunu ankete ekleyebilirsiniz.

Her iki durumda da hedefiniz ilk pozitif/negatif akışı başlatmaksa Yıldız Puanlaması veya NPS soru türlerini kullanmanız önerilir.

Not: Yanıtlayanları sayfalar arasında yönlendirmek amacıyla Sayfa Atlamayı Düzenlemek veya Sayfa Görünürlüğünü Düzenlemek için sayfa düzeyindeki üç noktalara tıklayın.

Sayfa düzeyinde yönlendirme uygulamak için sayfadaki

Page 1 🖉	
	Move Up
Rating	Move Down
	Edit Page Jump
	Edit Page Visibility
	Duplicate



Soru Türleri

Aşağıdaki soru türleriyle anketler tasarlayabilirsiniz:

Tür	Örnek	
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?012345678910Not LikelyVery Likely	
Puan	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Poor Excellent	
Birini Seçin	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection	
Birden Çok Seçin	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection	
Tarih	When did you attend our facility?	
Açılır Menü	Which of the following do you prefer? Select one. Select	

Tür	Örnek		
Bir Çizelge Seçin	Please state your opinion on the scale below. One response required per row.		
	Poor Fair Good Excellent N/	A	
	Quality O O O O)	
	Value O O O)	
	Selection O O O)	
Birden Çok Çizelge	Please state your opinion on the scale below.		
Seçin	Select one or more per row.		
	Breakfast Lunch Dinner Snack	(
	Apple		
	Banana		
	Orange		
Yorum	Please tell us about your experience.		
	Type your comments here		
Hizmet Koşulları	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.		
Başlık	We want to hear about your experience!		
	Please take a minute to rate our service and tel your recent visit.	l us about	

Tür	Örnek	
Resim	Url Upload	
Etiket	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>	
Dosya Yükle Yanıtlayanın E-	Upload a file Insert Variable - Required Enter optional subtext Validate answer File U Any File Type PII Field What is your email? *	
Postası*	Type your email here	
Yanıtlayanın Adı*	What is your name? * Type your name here	
Yanıtlayanın Telefonu*	What is your phone number? * +1 Type your phone here	
Yanıtlayanın Anonimliği	□ Submit my response anonymously	

Not: *Gizli yanıtlayan verilerini sonuçlara aktarmak için bu sorular genellikle Gizli (Koşullu Görünürlük = Gizli) olarak eklenir.

Teşekkür Sayfası

Sonuca ulaşan ankete katılanlara teşekkür eden bir mesaj ekleyin. Varsayılan olarak, yeni anketler, teşekkür sayfasında bir başlık ve inceleme siteleri bölümü içerir. Bunlar özelleştirilebilir ancak kaldırılabilir.

Değerlendirme Siteleri

Değerlendirme Siteleri aşağıdaki özelleştirmelere izin verir:

 Platform Kaynağı Seçer: Platformun dahil edilecek inceleme sitelerini seçmesine izin vermek için Automatic Source Selection (Otomatik Kaynak Seçimi) kutusunu işaretleyin. Otomatik kaynak seçiminden hariç tutulacak belirli sitelerin yanındaki kutuyu işaretleyin.

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

 Belirli Kaynaklar Seçilir: Teşekkürler sayfasında gösterilebilecek kaynakları seçmek için Automatic Source Selection (Otomatik Kaynak Seçimi) kutusunun işaretini kaldırın. Dahil edilecek belirli sitelerin yanındaki kutuyu işaretleyin.

Review	v Sites		000
□ Automatic	Select the sources Check all Uncheck	s that can show.	
Source Selection	Glassdoor GlocSpot Indeed Facebook	□ Google □ BBB □ G2 □ RateMDs	□ MD.com □ ZocDoc □ HealthGrades
			🗸 Done

Basit Anketler

Basit anketler, birinci taraf geri bildirimi de isteyen inceleme isteği şablonlarıdır.

Müşterilerden basit anketlerle geri bildirim istemek için soldaki gezinme menüsünden **Requests** (İstekler) ve ardından **Bulk Requests (Toplu İstekler)** seçeneklerine tıklayın. Basit anketi ihtiyaçlarınıza göre özelleştirmek için mevcut varsayılan istek şablonlarından birini seçin.

Bir zamanlar işletmelerin değerlendirme geçişi uygulaması, yani pozitif deneyimlere sahip müşterilerden herkese açık değerlendirmeler bırakmasını istemesi sıra dışı değildi. Ancak doğal olarak çevrimiçi şişirilmiş puanlamalara yol açıp yanıltıcı olduğundan ve negatif değerlendirmeleri pozitif olanlarla boğarak telafi ettiği için bu yöntem son derece tartışmalıdır.

Bu nedenle Reputation platformu değerlendirme geçişini artık desteklememektedir.

Basit anket akışının sonunda (seçilen şablondan bağımsız olarak), tüketiciye anket geri bildirimlerini herkese açık olarak yayınlamak üzere bir üçüncü taraf değerlendirmesine kopyalama seçenekleri sunulur. İstek ayarlarında hangi değerlendirme sitesi seçeneklerinin mevcut olacağını seçebilirsiniz.

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

İstek seçeneği olarak Google'ı seçen tüketicilerin geri bildirimlerini forma kopyalamaları/yapıştırmaları gerekmeyecektir. Bunun yerine, puanlama ve yorum, anketten otomatik olarak alınır ve Reputation platformundan doğrudan Google'a gönderilen Google değerlendirme kutusuna doldurulur. Platformumuzdan göndermek (değerlendirene Google'ın sistemine yönlendirmek yerine), yorumları isteklerle ilişkilendirme yeteneğini geliştirir. Değerlendirme yapanın atması gereken adımlar da azalarak dönüşüme fayda sağlar.

Not: İsteğe bağlı olarak basit anket isteklerinden oluşturulan derecelendirmeleri My Reputation birleştirme sayfanızda yayınlayabilirsiniz. Yönetici Ayarlarınıza gidin ve Syndication (Birleştirme) düğmesine tıklayın.



Etkileşimli Anketler

Kısa mesaj anketleriyle çok miktarda kısa ve hızlı geri bildirim toplayın.

Anket oluşturucu, anketi oluşturan soruları belirlemenize olanak tanır. Ayrıca yönlendirme ve koşullu görünürlük de belirtebilirsiniz. Hazır olduğunuzda, anket akışını kendi mobil cihazınızda test edebilirsiniz.

Not: Anket tasarlarken anket stratejisi ve soru türlerinin açıklaması hakkında daha fazla ipucu için 12. sayfaya bakın.

Etkileşimli bir anket oluşturmak için:

- Platformdan Surveys > All Surveys (Anketler > Tüm Anketler) seçeneklerine tıklayın.
- 2. Create a Survey (Anket Oluştur) düğmesine tıklayın.
- 3. Etkileşimli sekmesi altında, Blank Survey (Boş Anket) > Create (Oluştur) seçeneklerine tıklayın.



Not: Varsa önceden oluşturulmuş bir şablondan başlamayı da seçebilirsiniz.



- 4. Anket Adını ayarlayın (örneğin, "Baş Harfleriniz Etkileşimli").
- 5. Özellikleri göstermek için Rating (Puanlama) sorusunun içine tıklayın.

Rating		0 0 0
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. Pozitif, tarafsız ve negatif puanlar için isteğe bağlı yanıtlar girin. Bu yanıtlar, koşullu olarak anketteki bir sonraki yanıt ögesine önceden eklenecektir:
 - **Pozitif:** Harika bir deneyim yaşamanıza çok sevindik!
 - Nötr: Son deneyiminizin mükemmel olmadığını görmekten dolayı üzgünüz.
 - **Negatif:** Deneyiminizin pozitif olmadığını duyduğumuza üzüldük.
- 7. Soru özelliklerini kapatmak için **Done** (Bitti) düğmesine tıklayın.
- 8. Puanlama sorusunun altında, Add a Question (Soru Ekle) > Comment (Yorum) seçeneğine tıklayın.
- 9. Özellikleri genişletmek için Comment (Yorum) sorusunun içine tıklayın.

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

- **10.** Soru metnini "Bir sonraki ziyaretinizde neyi daha iyi yapabiliriz?" şeklinde değiştirin.
- 11. Soru özelliklerini kapatmak için **Done** (Bitti) düğmesine tıklayın.

Not: Bu soruyu müşterinin puanlama yanıtından hemen sonra göstereceğiz. Verilen puan değerine göre farklı yorum soruları göstermek istiyorsanız üç noktaya tıklamayı ve koşullu görünürlükle denemeler yapmayı deneyin. **12.** İfadeyi "Geri bildiriminiz için teşekkürler" şeklinde değiştirmek için Heading (Başlık) sorusunun içine tıklayın.

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.** Add a Question (**Bir Soru Ekle**) > Review Sites (**Değerlendirme Siteleri**) seçeneklerine tıklayın.
- Değerlendirme Siteleri sorusunun içini tıklayın. Otomatik Kaynak Seçimi onay kutusunu temizleyin ve Google'ı ve başka bir değerlendirme sitesini seçin. Bitirdiğinizde Done (Bitti) düğmesine tıklayın.

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

15. Anket tasarımcısının üst kısmındaki Settings (Ayarlar) düğmesine tıklayın.



16. Anket Durumunu Active (Etkin) olarak ayarlayın.

Default Locale 🕕	English (United States)	
Survey Experience Ty The survey be saved	rey is live and r d. Questions an	esults will ICC	
Template K cannot b	e removed. Aut disabled.	osaving is	
Survey Status 🚯	Active	In Testing	Design

17. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.



18. Anket oluşturucunun üst kısmındaki Request (İstek) düğmesine tıklayın. Açılır menüden bu anketi göndermek için kullanılacak istek şablonunu seçin. Bu işlem etkileşimli anketinizin istek gönderirken seçilebilmesini sağlar.

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

19. İstekler sekmesinden (sol taraftaki ana gezinme menüsü), **Quick Request** (Hızlı İstek) düğmesine basın.

Not: Etkileşimli Anket isteklerini toplu olarak da gönderebilirsiniz. Toplu istekler gönderme hakkında daha fazla bilgi için 19. sayfaya bakın.

- 20. Conversational Survey (Etkileşimli Anket) sekmesine tıklayın.
- Konum kutusuna istek için kullanmak istediğiniz konumu yazın (örneğin, "BDP Uptown").
- 22. Adınızı ve telefon numaranızı girin.

Conversational Survey
.ocation:
3DP - Uptown
Eustomer Name:
e.g. John Smith
Phone Number:
Femplate:
SMS Survey Invitation *
☐ Skip the request template

Not: Etkileşimli Anket için sistem şablonu yoktur, bu nedenle hesabınız için bir şablon oluşturulması gerekmeyecektir.

23. Şablon açılır menüsünde, Etkileşimli Anketler için tasarlanmış şablonu seçin.



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

24. Anket Şablonu açılır menüsünde, az önce tasarladığınız anketi seçin.

Not: SMS'in nasıl görüneceğini görmek için **Test** düğmesine tıklayın. Sonuçlar kaydedilmez, ancak mesaj işleviyle etkileşim kuramazsınız. Metin almak ve akışı görmek için **Send SMS** (SMS Gönder) düğmesine bakın.

25. Send SMS (SMS Gönder) düğmesine tıklayın.

Anket Sonuçlarını Görüntüleme

Anketler sekmesi, şirketiniz tarafından gönderilen birinci taraf anketlerin anket sonuçlarını görüntüler.

Anketler sekmesinde oluşturduğunuz tüm anketler, Kart Görünümünde veya Liste Görünümünde Tüm Anketlerde görüntülenir.



Not: Anket Değerlendirme ayarlarında NPS sorusu için bir puan tanımlanmalıdır.

İstatistikler

İstatistik	Açıklama
Gönderildi	Belirlenen şablondan gönderilen e-posta ve/veya SMS isteklerinin sayısı. Bir anket tasarlarken İstek ayarları altında her anketle ilişkilendirilecek şablonları seçin.
Başlatıldı	Bir anketin tarayıcıda açılma sayısı. Buna anketin önizlemesi de dahildir.
Tamamlandı	Biten ve gönderilen anket sayısı.

Sonuçlar

Seçilen anket için (varsa) Özet Puan ve Ayrıntı sonuçlarını görüntülemek için **Results** (Sonuçlar) simgesine tıklayın. Gösterilen verileri sınırlamak için üst satır filtrelerini kullanın.

Özet

Sonuçların Özet sekmesi, toplam sonuçların grafik gösterimlerini gösterir. Sonuçlar şuna göre gruplandırılmıştır:

- Genel NPS / Genel Puanlama Zamana veya konuma göre sıralanabilir (Tümü, İlk 10, Son 10). NPS ve Puanlama arasında geçiş yapın.
- Soru Grafikler soru türüne göre değişir.
- Anket Özellikleri Anket tasarımı sırasında belirlenen ek raporlanabilir meta veriler.

Sorular bölümündeki çizelgelere tıklayarak veya sayfanın üst kısmındaki Daha Fazla Filtre seçeneğini kullanarak belirli yanıtların sonuçlarına ve eğilimlerine daha derinlemesine dalmak için Özet sekmesini filtreleyin.

Görünümler açılır menüsünde ileride başvurmak üzere filtrelenmiş Özet sekmenizin bir kopyasını kaydetmek için **Save View** (Görünümü Kaydet) düğmesine tıklayın.



Puan

Anketlerin sonuçlarına tıkladıktan sonra müşteri geri bildirimlerinin daha fazla ayrıntısı için **Scores** (Puanlar) düğmesine

tıklayın.



Not: Müşteri puanları tasarım sürecinde ankete eklenmelidir.



Ayrıntılar

Bağımsız anket gönderimlerini görüntüleyin ve müşterilere yanıt verin.

BDP - Upto	own Jun	9, 2022								
음 Anonyma	ous 🖾 k	*******	Completion 1	îime - 1m 21s	Device Type	- Desktop	IP Addr	ess - 2*****	****	People
How would	d you rat	e the emp	athy of th	e staff at th	nis clinic?					
Exceptiona	Good	Modera	ite Less t	han expected	l Notata	П				
You selecte and answe	ed Excep er questio	tional . Ho ons?	ow well die	the physic	cian or pra	ctitioner	you me	t with ex	plain y	our options
Excellent	Good	Moderate	Less tha	n expected	Not at all					
Wait times you see yo	include ur provie	time sper der within	it in the wa 30 minute	aiting room es of your a	and exam	room. Ir nt time?	the las	it 12 mor	nths, h	ow often die
Always	Usually	Sometime	es Never							
Overall ho	w would	you rate i	he hygien	e or cleanli	ness of thi	s clinic?				
Excellent	Good	Moderate	Less tha	n expected	Not at all					
Based on y colleague?	/our exp	erience; h	ow likely a	re you to r	ecomment	d this clin	ic to a f	riend, fa	mily m	ember, or
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Likely										Very Likely

Sonuç Akışı

Anket sonuçlarınızı, anket verilerini tarih, konum, alt marka veya duyarlılığa göre filtrelemek gibi sizin için en anlamlı şekilde görüntüleyin.

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

Bu görseller ayarladığınız filtreye göre dinamik olarak güncellenerek önemli geri bildirimleri metin veya tablo verilerine göre daha fazla vurgulamanızı sağlar. Zaman İçindeki Puanlar, Tamamlanan/Yanıtlanan Anketler veya Zaman İçindeki NPS tabloları arasından seçim yapın.



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

Sonuç Yöneticisi

Anket Sonuçları Yöneticisi, analiz için tüm yanıtları tek bir görünümde görmenizi sağlar. Anket verilerini filtreleyebilir ve kolay erişim için özel bir görünüm olarak kaydedebilirsiniz. Örneğin, NPS < 3 ve Kategori = Otopark olan yanıtları filtrelemek isteyebilirsiniz.

Sonuç Yöneticisini kullanmak için:

- 1. Anketler menüsünden, Results Manager (Sonuç Yöneticisi) seçeneğine tıklayın.
- 2. Anketler açılır menüsünden yönetmek istediğiniz anketi seçin (tek seferde bir tane seçebilirsiniz).
- **3.** Sonuçları anket sorusuna / değerine göre filtrelemek için **More Filters** (Daha Fazla Filtre) düğmesine tıklayın.
- **4.** Sonuçlarda gösterilen ekran verilerini özelleştirmek için **Edit Columns** (Sütunları Düzenle) düğmesine tıklayın.
- 5. Raporu CSV olarak indirmek veya düzenli gönderime Planlamak için üç noktaya tıklayın.

Not: Genel NPS/Puan, NPS/Puan Eğilimi, Anket Durumu Metrikleri ve Anket Panosu içindeki tüm anketlerinizde Yorum Anlık Görüntüsü de görüntüleyebilirsiniz.



NPS Puan Hesaplamaları

Net Promoter Score (Net Tavsiye Puanı, NPS), müşterilerin ürün ve hizmetlerinizi başkalarına tavsiye etme istekliliğini ölçen -100 ile 100 arasında değişen bir endekstir.



Bu puan, aşağıdaki açıklamalara göre renklerle kodlanmış aşağıdaki anket soru türünü temel alır:

Size 6 veya daha düşük puan veren müşteriler Aleyhtarlardır.



Size 7 veya 8 veren müşteriler Pasiflerdir.

Size 9 veya 10 veren müşteriler Destekçilerdir.

NPS'nizi hesaplamak için sistem, Destekçilerin yüzdesinden Aleyhtarların yüzdesini düşürür. Dolayısıyla, yanıtlayanların %50'si Destekçi ve %10'u Aleyhtar ise, Net Tavsiye Puaniniz 40'tir.





Özel Puanları Kullanma

Özel anket puanları, sonuçlar içinde kendi puanlama mekanizmanızı oluşturmak için anket yanıtlarını yeniden yapılandırmanıza izin verir. Özel puanların hesaplamaları Groovy DSL komut dosyalarıyla yazılır (Örnek yazım için aşağı bakın).

Aşağıdaki senaryo için özel puan oluşturalım. Aşağıdaki iki soruya sahne arkası puanı atayın. Ardından, bu bağımsız puanların ortalamasına dayalı olarak toplam bir "Süperstar Personel" puanı oluşturun. Puanları aldıktan sonra, her biri için en iyi konumlarınızı sıralayabilirsiniz.

Dikkat Edin! Canlı bir ankete puan ekliyorsanız anket tasarımcısından çıktıktan sonra komut dizelerini düzenleyemezsiniz.

Özel puanlar oluşturmak için:

- Anketler > Tüm Anketler sekmesinde, puanları uygulamak istediğiniz anketin yanındaki Edit (Düzenle) düğmesine tıklayın.
- 2. Anket Tasarımcısından, Scores (Puanlar) sekmesine tıklayın.
- 3. Add a Score (Puan Ekle) düğmesine tıklayın.

Komut dizesi oluşturma kutusunda varsayılan bir komut dizesi görünür: return sq19

- 4. Bir Puan Etiketi girin. Örneğimizde ilk puan Empati sorusu için olacaktır.
- 5. Komut dizesinin üst kısmında, Komut dizesi oluşturmak için kullanılabilen değişkenler bağlantısını genişletin.

Anketteki tüm kullanılabilir değişkenler ve değerler, komut dizenizde başvurmanız için listelenmiştir. Empati sorumuz anketteki ilk soru olduğundan, sq19 (değişken) ve olası tüm değerlerine (o20, o21, o22, o23, o24) atıfta bulunarak başlayacağız.



 Komut dizesini aşağıdaki şekilde değiştirin; burada 'a' Empati puanına atanan değişkendir:

```
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

No:t Son puan özel bir ölçek olabilir ancak varsayılan olarak 0-5'tir. Örnekte hesaplama için yazımı göstermek amacıyla 0-100 puanlık bir puan kullanılmıştır. Bu özellik, sorular arasından seçim yapabileceğiniz 3, 4 veya 5 seçenek varsa ve bunları ortak ölçeğe dönüştürmeniz gerekiyorsa kullanışlıdır.

7. Test'e tıklayın.

Test Hesaplanmış Soru penceresinde sizin için rastgele seçilen anket cevapları/değerleri oluşturulur. Komut dizesinde herhangi bir hata yoksa, test sonuçları seçilen rastgele değere dayalı bir puan getirmelidir. Yeni rastgele değerler oluşturmak ve puan güncellemelerinin buna göre yapılmasını sağlamak için Test Again (Yeniden Test Et)'e tıklayın.

- 8. Komut Dizesi sayfasına dönmek için **Done** (Bitti)'ye tıklayın.
- 9. Add a Score (Puan Ekle) düğmesine tıklayın.
- Aşağıdaki komut dizesini kullanarak İletişim için başka bir puan oluşturmak üzere yukarıdaki adımları tekrarlayın; burada 'b', İletişim puanına atanan değişkendir:

```
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. Add a Score (Puan Ekle) düğmesine tıklayın.



12. Süperstar Personel için **Empati** ve **İletişim** puanlarının ortalamasını alan başka bir puan oluşturmak için yukarıdaki adımları tekrarlayın:

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

13. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.

Not: Bir dahaki sefere biri anketi tamamladığında, sonuçlara puan bilgileri eklenecektir.

14. Anketler > Tüm Anketler sekmesine dönün ve az önce değiştirdiğiniz anketin altındaki Results (Sonuçlar) seçeneğine tıklayın.



15. Scores (Puanlar) sekmesine tıklayın.





Reputation

Review Booster

Daha yüksek değerlendirme hacimlerini daha hızlı oluşturun ve belirli bir ölçekte seçilmelerini sağlayın.

Review Booster birinci taraf anket geri bildirimini tek tıklama ile herkese dönük değerlendirmelere dönüştürme sürecini basitleştirmek için en iyi değerlendirme siteleriyle API entegrasyonlarından yararlanır. Müşteriler geri bildirimi herkese açık olarak yapmamayı tercih etseler de bu geri bildirimi hiç kaçırılmayan sonuç için internet sitesinde Google Seller Ratings, Deneyim İçgörüleri ve pencere ögelerini desteklemek için kullanabilirsiniz.

Review Booster işletmenize aşağıdaki şekillerde yardımcı olur:

- Müşterilerinizden alınan geri bildirim hacmini artırmak.
- Değerlendirme sitelerine, ücretli Google reklamlarına veya kendi internet sitenize geri bildirim göndermek.
- Ücretli reklam girişimlerinizde daha yüksek dönüşüm oranlarını desteklemek.

Anket Deneyimi

Review Booster'ın birinci adımı, müşterilerinize işletmeniz hakkında geri bildirimlerini almak için anketleri göndermektir. Anket sürecinin müşterinin bakış açısından neye benzediğine dair bir örnek burada verilmektedir.

1. Müşteri geri bildirimini alın.

- En azından, anket bir derecelendirme ve yorum alır.
- Anketler geleneksel (e-posta veya SMS ile gönderilir) veya etkileşimli (sadece SMS) olabilir.
- Şartlar ve Koşullar kutusunun geri bildirim yayımlamak için tüketici tarafından kontrol edilmesi gerekir.
- Gönderilen Anket sonuçları Anketler > Sonuç Akışı sekmesinde bulunur ve Deneyim sekmesinde analiz için kullanılabilir.

2. Bir değerlendirme olarak geri bildirim paylaşmayı teklif edin.

- Anket tasarımında değerlendirme sitesi seçeneklerini yapılandırın.
- Google, Trip Advisor ve DealerRater şu anda özel API'ler yoluyla Review Booster için kullanılabilir.

Reputation Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

3. Müşteriyi uygun akışa yönlendirin.

Evet (Çevrimiçi Paylaş): Geri bildirimi paylaşmak için evete tıklarlarsa ankete girdikleri yıldız puanı ve yorum otomatik olarak bir değerlendirme kutusuna aktarılarak müşterinin geri bildirimini yeniden yazması gerekliliği ortadan kaldırılır.

• Müşteri, incelemenin iletilmesini onaylar.

Hayır (Çevrimiçi Paylaşma): Geri bildirimlerini değerlendirme olarak iletmek istemezlerse Teşekkürler sayfasına yönlendirilirler ve geri bildirimlerini ek değerlendirme sitelerinde paylaşmak üzere kopyalama seçeneği alırlar.

Tüm Geri Bildirimleri Kullanın

Review Booster'ın sonraki adımı, işletmeniz için faydalı olacak tüm geri bildirimleri kullanmaktır.

Müşteri geri bildirimi bir değerlendirme olarak paylaşmayı seçmemişse bunu yine de Google Seller Ratings yoluyla veya internet sitenizde SEO uyumlu anket pencere ögesine yayımlamak suretiyle paylaşabilirsiniz. Tabii ki sizin için kurum içinde her zaman ulaşılabilir olacaktır.

Google Seller Ratings

Google Seller Rating (GSR), reklamın yanında işletmenizin ortalama puanını otomatik olarak görüntüleyen bir Google Ads uzantısıdır. Google, GSR'ye sahip reklamların sahip olmayan aynı reklamlara göre yüzde 17 daha fazla tıklama oranına (CTR) ulaştığını belirtiyor. Uzantı için ücretlendirilmezsiniz, sadece Google'ın normalde yaptığı gibi reklamlarınızdaki tıklamalar için ücretlendirilirsiniz.

GSR'yi kullanmak için Google AdWords müşterisi olmalısınız. Ek olarak, Satıcı Puanınızın olması için:

- 12 aylık dönem boyunca en az 150 özgün, işlemle doğrulanan değerlendirmeniz olmalıdır.
- Toplam puan, gösterilecek 3,5 yıldızdan daha yüksek olmalıdır.
- Değerlendirme kaynağı, yaklaşık olarak 15-20 Google onaylı değerlendirme sisteminden biri olmalıdır.

Anket Pencere Ögeleri

Doğrudan internet sitenizde anket derecelendirmelerinizin görünürlüğünü artırın. Anket pencere ögeleri yoluyla internet sitenizde dinamik, kritere dayalı puanlar gösterilmesi, potansiyel müşterilerin diğer müşterilerin işletmeniz hakkında söylediklerine dair anlık bir görüntüyü almalarını sağlar.

Birinci taraf anketlerini yayımlamak, aramada site sıralamanızın daha da yükselmesine yardımcı olur.



Review Booster'a Giriş

Review Booster'ı kullanmaya başlamak çabuk ve kolaydır! Uygulama Yöneticiniz veya Müşteri Başarı Yöneticiniz ile aşağıdakileri yapmak için birlikte çalışın:

- Anketinizi tasarlayın.
- Anket istek şablonunuzu oluşturun.
- Anketleri platform yoluyla gönderin: Hızlı İstek, Toplu Yükleme, Etkileşimli Anket veya Entegrasyon
- Pencere öğelerinizi tasarlayın ve web sitenize ekleyin

Not: Anket oluşturma pencere öğeleri hakkında daha fazla bilgi için



Anketlere Yanıt Verme

Anketler sekmesi, şirketiniz tarafından gönderilen birinci taraf anketlerin sonucunu görüntüler.

Sonuç Akışısekmesi anket verilerinizi izlemenin yanı sıra anket gönderimlerini yönetmenizi ve yanıtlamanızı sağlar.

Dikkat Edin! Yanıtlar için tanımlayıcı bilgiler gereklidir. Yalnızca yanıtlayanın eposta adresini ve telefon numaralarını içeren veya bir pencere öğesine aktarılan anketler platformdan yanıt gönderebilir.

Filtreler

Üst satır filtreleri, sekmede gösterilen verileri etkiler. Etkileşimli grafik verilerine tıklandığında ikincil filtreler uygulanır.

Sekme, seçilen tarih aralığında etkin olan tüm anketlerin tüm sonuçlarını görüntüler. Sonuçları ankete göre filtrelemek için tabloların altındaki **Anket Türü** filtresini kullanın.



Anketleri Yalnızca Şunları Görmek için Filtreleyin:

İşaretli anketler

Güncellenen anketler

Okunmamış anketler

Yorum içeren anketler (sadece puanlamayı ihmal edin)

Anketleri Sıralama Ölçütü

- Önce en yeni
- Önce en eski
- Önce pozitif
- Önce negatif

Kelime sayısı (artan sıra)

Kelime sayısı (azalan sıra)



Ortalama Puan

Ortalama Puan bölümü üç ana bölümden oluşur. Ortalama Puan bölümündeki bağlantılardan herhangi birine tıklandığında, grafiği ve sonuç listesini filtreler.

- Yıldız Puanı Seçilen filtreler için tüm yıldız puanlarının ortalaması (toplamın, seçimdeki öge sayısına bölünmesi). Puan ölçeği, bir ondalık basamak ile birlikte 1-5 arasındadır. Bu ölçüte yalnızca yıldız puanı sorusu olan anketler dahil edilir.
- Duyarlılık Pozitif (≥ 4), Nötr (3) ve Negatif (≤ 2) anketlerin yüzdesi
- Tamamlanan Anketler Şirketinizin yanıtladığı veya yanıtsız bıraktığı anketlerin sayısı.



Tablolar

Grafikler bölümü en fazla üç grafik içerir. Grafikler bölümündeki çubuklardan herhangi birine tıklandığında, grafiği ve anket listesini filtreler.

Zaman İçinde Puanlar

Seçilen zaman aralığındaki ortalama puanı görüntüleyin. Bu ölçüte yalnızca yıldız puanı sorusu olan anketler dahil edilir.



Reputation Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

Tamamlanan/Yanıtlanan Anketler

Seçilen zaman aralığında yanıtlanan ve yanıtlanmayanlara göre ayrılmış toplam anketleri görüntüleyin.



Zaman içinde NPS

Seçilen zaman aralığındaki NPS puanını görüntüleyin. Bu ölçüte yalnızca NPS sorusu olan anketler dahil edilir.





Anket Sonuçları

Anketler bölümü, seçilen filtreler veya grafik seçimleri için tüm gönderileri görüntüler. Gönderimler neredeyse gerçek zamanlı olarak gösterilir. Varsayılan olarak, tüm gönderiler gösterilir ve Önce En Yeni'ye göre sıralanır. Her değerlendirme aşağıdaki bileşenleri içerir:

Öğe	Açıklama
Survey	Yapılan anketin adı.
BDP - Uptown	Anketin ilişkilendirildiği yerin adı.
Laura R	Anketi yanıtlayan kişi (adı ve e-posta adresi veya telefon numarası).
්ත Responded	Yanıt durumu (varsa). Durum seçeneklerine şunlar dahildir: Okundu, İşaretlendi, Yanıtlandı, İletildi, Paylaşıldı veya Yayımlandı. Bir yanıt göndererek (otomatik) veya anketin üç noktasından manuel olarak bir durum seçerek anketin üç noktasından (•••) yanıt durumunu değiştirin.
10	Yanıtlayanın seçtiği NPS puanı. NPS puanı, yalnızca anket bir NPS sorusu içeriyorsa geçerlidir.
**** 4.0/5	Yanıtlayanın seçtiği yıldız puanı ve ardından anketin gönderildiği tarih. Yıldız puanı, yalnızca anket bir puanlama sorusu içeriyorsa geçerlidir.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Yanıtlayanın yorumları. Yorumlar, anket yalnızca bir yorum sorusu içeriyorsa geçerlidir.
Anket Soruları	Anketteki diğer sorular ve yanıtlar.
Comfort / AttractivenessPeopleProfessionalismStaff	Değerlendirme yorumlarını açıklayan kategoriler. Kategoriler, platformun veri bilimi motoru tarafından otomatik olarak uygulanır. İşlemler sekmesi, anket sonuçlarınız hakkında daha fazla bilgi sağlamaya yardımcı olmak için kategorileri kullanır.
Respond to this Survey	Anket yanıtı (yanıt verildiyse), değerlendirme yanıt penceresi (yanıt verilmediyse). Yanıtlar doğrudan anket alıcısına e-posta ile gönderilir.



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

Tüm Anketler için Seçenekler

Ek seçeneklere erişmek için tabloların altındaki **Sonuç Akışının** sağ üst köşesindeki üç noktaya tıklayın. Şu anda veri kümesine uygulanmakta olan tüm üst satır filtreleri tüm anket seçeneklerinde kalacaktır.

Not: Büyük miktarda veriyi işlemek için zaman alan işlemler, gerek işlemi bir indirme olarak sürdürmek için beklemenizi (aynı ekranda kalınmalıdır) gerekse indirme bağlantısını içeren e-posta yoluyla bilgilendirilmenizi (diğer ekranlara geçilebilir) sağlayan bir açılır pencere getirebilir.

Seçenek	Açıklama
PDF indir	Mevcut veri setini PDF raporuna aktarın. Raporun Başlık Sayfası, hesap logonuzu, raporun adını (Anket Dışa Aktarma), seçilen zaman periyodunu ve seçilen konumları içerir.
CSV'yi indir	Mevcut veri setini CSV formatına aktarın.
Planla	Platform içindeki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki e-posta adreslerine PDF veya CSV eki olarak mevcut veri kümesiyle otomatik olarak bir e-posta göndermek için planlanmış bir rapor oluşturun. E-postanın gövdesine eklemek için bir rapor Adı, Sıklık, Biçim ve Mesajı belirtin. E-postalar, veriyle etkileşim kurmak ve özelleştirmeleri eklemek amacıyla (hesap bilgileri olan kullanıcılara sunulur), rapor indirme bağlantısının yanı sıra platform içinde raporu başlatma bağlantısı içerir. Planlı raporları Raporlar sekmesinden düzenleyebilirsiniz.
İlet	Mevcut veri setini bir PDF veya CSV eki ile e-posta yoluyla platformdaki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki e-posta adreslerine gönderin. E-postanın gövdesine eklemek için bir Konu ve Mesaj belirtin. E-postalar, veriyle etkileşim kurmak ve özelleştirmeleri eklemek amacıyla (hesap bilgileri olan kullanıcılara sunulur), rapor indirme bağlantısının yanı sıra platform içinde raporu başlatma bağlantısı içerir.

Platformdan Yanıtlama

Yanıtınızı üçüncü taraf bir sitede veya web sitenizde yayınlamadığınız sürece, anket yanıtları doğrudan yanıtlayana e-posta veya SMS yoluyla gönderilir.

Not: Müşteriler SMS mesajı yoluyla anket alırsa anketi SMS yoluyla yanıtlayabilir.

Bir ankete yanıt vermek için:

1. Anket yanıt penceresinin içine tıklayın.

Anket alanı, Giriş ve İmza seçenekleriyle genişler. Bu seçenekler, yanıtlarınızı farklılaştırmaya yardımcı olan ve daha verimli yanıt vermenize olanak tanıyan önceden tanımlanmış şablonları kullanan başlangıç ve kapanış metnini içerir. Metnin önizlemesini görmek için fareyle makro adının üzerine gelin.

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

Not: Kullanılabilir şablonlar, Yönetici ayarlarınızdaki Makrolar sekmesinden yönetilir.

- 2. Yanıt seçeneklerinden bir veya daha fazlasını seçin veya yanıtınızı doğrudan yanıt alanına girin. Göndermeden önce otomatik olarak oluşturulan yanıtları düzenleyebilirsiniz.
- **3.** İsteğe bağlı olarak anket yanıtlarını çevrimdışı tutmak için Özel kutusunu işaretleyin (web sitenizdeki pencere öğelerinde yayınlanmaz). Yanıtlayan kişi, yanıtınızı e-posta yoluyla almaya devam edecektir.
- **4. Respond** (Yanıtla) düğmesine tıklayın. Yanıt, anketi yanıtlayan kişiye epostayla gönderilir. Gönderim durumu "Yanıtlandı" olarak değişir.

Not: Tüm Anketler altındaki Ayrıntılar bölümünde yer alan anketlere de yanıt verebilirsiniz.

Özel URL Parametrelerini Kullanma

Özel URL parametreleri aracılığıyla anket sonucunda meta verileri görüntüleyin.

Anket sonuçlarında, raporlarda ve bildirimlerde belirli meta verileri görüntülemek için sorgu dizelerinde özelleştirilmiş URL parametrelerini kullanın.

Sorgu dizesi, Anket URL'nizin sonuna değişkenler ve değerler ekleyerek Reputation platformuna bilgi aktarmanıza olanak tanır. Bu değişken ve değer bilgisi, bağımsız anket sonuçlarında olduğu kadar raporlarda ve bildirimlerde de gösterilir. Anket sonuçlarınızla ilişkilendirmek istediğiniz bilgilere bağlı olarak bir veya birden fazla değişken ekleyebilirsiniz.

Özel Parametre Örnekleri

Anket sonuçlarına açıklayıcı ve/veya işlemsel verileri eklemek için özel parametreler kullanılabilir.

- Açıklayıcı: Müşterinin adı, yaşı, saç rengi, gelir düzeyi vb.
- İşlemsel: İşlem numarası, müşteriyle çalışan satış/servis temsilcisi, işlem türü, müşteri aracının şasi numarası vb.

Özel URL parametreleri eklemek için:

1. Anketler > Tüm Anketler sekmesinde, parametreleri uygulamak istediğiniz anketin yanındaki Edit (Düzenle) düğmesine tıklayın.



2. Settings (Ayarlar) düğmesine tıklayın.



- 3. Değişkenler bölümüne gidin. Gerekli bilgileri girin:
 - Değişken Adı Entegrasyonlarda veya dosya yüklemelerinde kullanılacak değişkenin adı. Bu bilgi, ankete katılan kişi tarafından görülmez.
 - Değişken Etiketi Anket sonuçlarında, raporlarda ve bildirimlerde görüntülenen değişkenin adı.
 - **Tür** Değişkenin türü. Seçenekler şunlardır: tarih veya metin.
 - Kişisel Bilgiler Verilerin Kişisel Bilgiler olarak ele alınması gerekiyorsa bu kutuyu işaretleyin. Kişisel Bilgiler, kişisel bilgilere rişim için rol izinlerine bağlı olarak yıldızlarla gizlenir.
 - Filtre Düzeyi Değişkenlerin nerede görüntüleneceğini belirleyin.
 Seçenekler şunlardır: Birincil (Anket sayfalarının en üst düzeyinde görüntülenir), İkincil (rapor özelleştirmelerinde görüntülenir), Yok.

No items	Variable Name	Variable Label	Wha 👻 🗌	PII How .	*	+
			No items			
Cancel / Save					an col	1 Sava

Not: Değişkenler büyük/küçük harfe duyarlıdır.

- 4. Bitirdiğinizde artı simgesine tıklayın.
- 5. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.
- 6. Anketinizde Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.
- 7. Create Survey Link (Anket Bağlantısı Oluştur) düğmesine tıklayın.



- 8. Kurumsal veya Konum seçin. Konumu seçerseniz açılır menüden bir konum seçin.
- 9. Copy to Clipboard (Panoya Kopyala) düğmesine tıklayın.





- **10.** Anket URL'sini bir metin düzenleyiciye (yani, Microsoft Word, TextEdit, vb.) yapıştırın.
- **11.**Parametrenizi URL'ye aşağıdaki biçimde ekleyin:
 - "&property-value-" + <>=value (ör. &property-value-requestsource=sms)



12. Eklenen anket URL'sini, müşterilerinizden geri bildirim istemek için platformda veya seçtiğiniz herhangi bir yerde istek şablonuna ekleyin.

Meta veriler, **Anket Sonuçları > Ayrıntılar** içinde ve meta verileri içeren **bildirimler** kısmında gösterilir.



Anketler Pencere Öğesi Oluşturma

Anket çabaları, artan pozitif duyarlılık sayısıyla sonuçlandığında, bu puanların doğrudan web sitenizde görünürlüğünü artırmak için bir Anketler pencere öğesi oluşturmayı düşünün. Web sitenizde dinamik, ölçütlere dayalı puanlar yayınlamak, potansiyel müşterilerin diğer müşterilerin işletmeniz hakkında söylediklerinin anlık görüntüsünü

Dikkat Edin! Pencere öğesi eklemek veya değiştirmek için hesabınızda yönetici ayrıcalıklarına sahip olmanız gerekir. Yardıma ihtiyacınız varsa Müşteri Başarı Yöneticinizle veya Reputation Destek Ekibiyle iletişime geçin.

almalarına olanak tanır.

Aşağıdaki anket pencere öğesi türlerinden birini seçin:

- Reputation NPS Puani
- Reputation Anket Özeti
- Reputation Anketler 3.0
- Reputation Anketler 3.0 Gömülü
- Reputation Anketler 3.0 Geri Bildirim Düğmesi,
- Alt Puanlamalı Reputation Anketler

Bir anket pencere öğesi oluşturmak için:

- 1. Platformun sağ üst köşesindeki Settings (Ayarlar) düğmesine tıklayın.
- 2. Sol gezinme panelinden Widgets (Pencere Öğeleri) düğmesine tıklayın.
- 3. Add Widget (Pencere Öğesi Ekle) düğmesine tıklayın.
- 4. Tür açılır listesinde **Reputation Surveys 3.0** (Reputation Anketler) (puanlama özeti) veya **Reputation Reviews (Reputation Değerlendirmeler) seçeneğine tıklayın.**

Ek yapılandırma ayarları görünür. Ayarları yapılandırırken, önizleme penceresi ayarlarınızın nasıl görüneceğini otomatik olarak gösterir.

- 5. Pencere öğesi ayarlarını yapılandırın:
 - Ad Pencere öğesinin adı (Ad müşterilere görünmeyecektir).
 - Seviye Değerlendirmeleri çekecek bağımsız konumları seçmek için tüm konumlardan değerlendirmelere erişin (Tenant (Kiracı) düğmesine tıklayın) veya Location (Konum) düğmesine tıklayın. Her konumun web sitesi için ayrı pencere öğeleri oluşturuyorsanız ayrı konumlar yararlıdır. Toplu olarak konum pencere öğeleri oluşturma konusunda yardıma ihtiyacınız varsa Müşteri Başarı Yöneticiniz ile iletişime geçin.



- Anket Şablonları Gönderimlerin alınacağı her anket şablonunun yanındaki onay kutusunu seçin. Bir Minimum Anket Sayısı belirleyene kadar hiçbir sonuç listelenmez.
- Minimum Anket Sayısı Seçtiğiniz birden fazla anket şablonu varsa yanıt havuzunda kullanılacak minimum anket şablonu sayısını belirtin.
- **Bitiş Tarihi Sınırı** Belirli bir zaman aralığından sonra anket gönderimlerini dahil edin.
- Genişlik Pencere öğelerinin piksel cinsinden genişliği. SEO'nun etkin olduğu pencere öğeleriyle kullanıcı arayüzü aracılığıyla düzenlenemez.
- Yükseklik Pencere öğelerinin piksel cinsinden yüksekliği. SEO'nun etkin olduğu pencere öğeleriyle kullanıcı arayüzü aracılığıyla düzenlenemez.
- Arka Plan Rengi Pencere öğesinin arka plan rengini ayarlayın.
 Varsayılan beyazdır. SEO'nun etkin olduğu pencere öğeleriyle kullanıcı arayüzü aracılığıyla düzenlenemez.
- Metin Rengi Yorumların metni için yazı tipi rengini ayarlayın. Varsayılan siyahtır.
- Gelişmiş SEO Etkin Bir iframe için pencere kodu oluşturmak istiyorsanız bu onay kutusunu boş bırakın. Bir iframe, uygulanması ve bakımı en kolay pencere öğesi türüdür. Bu onay kutusunun seçilmesi, kod yerine bir bağlantı oluşturur. Bağlantı, web yöneticinizin yüksekliği, genişliği, arka plan rengini, filtreleri* vb. yönetmek için geçersiz kılabileceği standart bir stil sayfası kullanarak değerlendirme akışının tam HTML'sini web sitenize sunar. Bu uygulama yöntemi, Müşteri Başarı Yöneticiniz yoluyla Ürün ekibiyle işbirliği gerektirebilir.

Not: Kiracı düzeyinde çok konumlu bir pencere öğesi oluşturmak istiyorsanız veya pencere öğesi sonuçlarını başka bir özel niteliğe (marka, pazar vb.) göre filtrelemek istiyorsanız bunu SEO Etkin bir pencere öğesi kullanarak yapabilirsiniz. Aşağıdaki parametreleri oluşturulan URL'ye ekleyin:

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

Parametreler büyük-küçük harfe duyarlıdır ve tam olarak hesap yöneticisi sayfasının **Filtreler** sekmesinde gösterildiği gibi girilmelidir.

6. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.

Bir iframe için kod kullanıyorsanız oluşturulan kodu kopyalayın ve web sitenizin HTML'sine yerleştirilmesi için web yöneticinize gönderin. SEO Etkin seçeneğini kullanıyorsanız URL'yi kısaltın ve sonuçları doğrudan alın.

Pencere öğesi sitenize girdikten sonra, kriterlerinizi karşılayan en son incelemelerle dinamik olarak güncellenir.



Premium Ücretli Hizmetler

Premium Ücretli Hizmetler platformu uzmanlarının sizin için çalışmasını sağlayın.

Platformumuzu sezgisel ve verimli hale getirmeye çalışırken zamanınızın değerli olduğunu, kaynakların ve bant genişliğinin sınırlı olabileceğini biliyoruz. Reputation, listelerinizi yönetmenize, SEO'yu optimize etmenize, sosyal gönderilerinizi göndermenize, yayımlamanıza ve düzenlemenize ve aynı zamanda değerlendirme yanıtlarınızı yönetmenize yardımcı olacak uzmanlardan oluşan özel bir ekibe sahiptir. Platformumuz ve ürünlerimizle desteklenen bu katma değerli hizmet paketimiz sayesinde müşteri mükemmelliğini garanti edebiliriz. Bu uzmanlar şu konularda size yardımcı olacak:

- Doğruluğun Ötesine Geçmek (Yönetilen İşletme Listeleri)
- İşletme Profillerinizin Çekiciliğini En Üst Düzeye Çıkarmak (Google için Yönetilen Hizmetler)
- Sosyal Medyanın Gücünden Faydalanmak (Yönetilen Sosyal)
- En Çok Önem Veren Marka Kazanır (Yönetilen Değerlendirme Yanıtı)



Not: Premium Ücretli Hizmetlerimiz Reputation platformundaki çoğu çözümü kapsasa da Anketler'de çalışmazlar. CX Strateji ekibimizle özel anketler konusunda iş birliği yapmak için Hesap Yöneticinize ulaşın.



Ek Kaynaklar

Reputation platformu hakkında daha fazla bilgi edinmek için tüm kullanım kılavuzlarımızı inceleyin.

- İşlemler
- Yönetici
- Marka Sosyal
- İşletme Listeleri
- Panolar
- Deneyim
- Gelen Kutusu
- Mobil Uygulama
- Sayfalar ve Konum Belirleyiciler

- Rep Connect
- Raporlar
- Talep Eden
- Değerlendirmeler
- Sosyal Dinleme
- Sosyal Paket
- Anketler
- Pencere Ögeleri