

Опитування



Зміст

I.	Огляд вкладки «Опитування»2
П.	 а. Розробка опитування b. Типи опитувань c. Підсилювач відгуків d. Результати опитування Питання для перевірки опитувань
111.	Розробка опитування7
IV.	 а. Нові опитування b. Перехід і умовна видимість опитування с. Типи питань d. Сторінка подяки е. Сайти відгуків Прості опитування
V .	Інтерактивні опитування
VI.	Перегляд результатів опитування
VII.	 а. Результати b. Стрічка результатів с. Менеджер результатів Підрахунок індексу NPS
VIII.	Використання спеціальних показників
IX.	Підсилювач відгуків
Х.	 а. Проведення опитувань b. Використання всіх відгуків с. Як почати роботу з Підсилювачем відгуків Відповіді на результати опитувань
XI.	 а. Таблиці b. Результати опитування с. Відповіді на платформі Як використовувати параметри URL-адреси
XII.	а. Приклади користувацьких параметрів Створення віджетів опитувань46
XIII.	Платні преміум-послуги48
XIV.	Додаткові ресурси49



Огляд вкладки «Опитування»

Подавайте для філій відгуки та точні аналітичні дані, які їм потрібні для залучення, задоволення та збереження клієнтів.

Існують цінні інструменти, які брендам варто взяти на озброєння, якщо вони прагнуть покращити свої бізнес-продукти, послуги та загальну якість обслуговування клієнтів (СХ). Проведення опитувань клієнтів — чудовий спосіб визначити ефективність ваших зусиль із залучення клієнтів та зрозуміти, чи виправдовуються їхні очікування.

Вкладка «Опитування» дає змогу створювати та надсилати оптимізовані опитування щодо задоволення потреб клієнта (NPS), а також розкривати проблеми, пов'язані з обслуговуванням, перш ніж негативні відгуки вплинуть на ваші рейтинги. Завдяки опитуванням ви зможете:

Швидше збирати відгуки

Проводити опитування, використовуючи кращі для клієнтів канали





Розробка опитування

Швидко і легко налаштовуйте стилі, сторінки та питання для створення опитування користувача, щоб досягти високого рівня відгуків через електронну пошту, SMS або через встановлені в торгових точках термінали. Також у вас є можливість налаштувати перехід, умовну видимість, переходи між сторінками, спеціальне визначення показників, а також питання, які будуть використовуватися для визначення загальної оцінки, NPS та коментарів.

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

Прості опитування

Для процесів «Прості опитування» використовуються стандартні шаблони запитів із «зірками» чи «смайликами». Ці шаблони не передбачають будь-яких налаштувань опитування і розроблені для простих готових запитів про відгуки (на власному сайті) з подальшими запитами про відгуки (сторонні сайти).

Інтерактивні опитування

Інтерактивні опитування створені для забезпечення оперативної взаємодії через SMS та отримання миттєвих аналітичних даних. Своєчасність має вирішальне значення для запобігання негативному досвіду та виходу ситуації з-під контролю.

Нові інтерактивні опитування можна створити у вкладці **«Всі опитування»**. Функція розробки опитування дає зможу визначити питання, перехід та умовну видимість. Коли завершите, ви зможете перевірити перебіг опитування на власному мобільному пристрої.

Примітка: Хоча інтерактивні опитування пропонують менше типів питань через технічні обмеження текстових повідомлень, вони зазвичай мають кращий показник відкриття, ніж прості опитування.

Опитування через встановлені у торгових точках термінали

Опитування в терміналах миттєво збирають відгуки клієнтів за допомогою вебопитування на планшеті під час особистого контакту з персоналом. Приклади таких опитувань: після прийому в кабінет лікаря та після вечері в ресторані після оплати рахунку.



Підсилювач відгуків

Підсилювач відгуків допомагає вам масштабувати свій успіх, перетворюючи приватні відповіді на опитування на відгуки, опубліковані на таких сайтах, як Google. Використовуйте інтеграції АРІ, щоб збільшити кількість відповідей на опитування та відгуків і забезпечити результативність без витрат. Якщо клієнт вирішує не залишати відгук, його відгук, натомість, можна скерувати на ваші платні реклами в Google як оцінку або на сторінки вашого веб-сайту через віджети.

1	Customer Satisfaction Survey	
	1. Please rate your visit.	2 We would be grateful if you would take a moment to your review on Google.
	1. Please let us know about your experience.	Yes, post my review on Google No, don't post my review on Goo
l	Submit	

Результати опитування

Отримуйте миттєві показники та практично корисні дані через різноманітні області платформи. Ви одразу ж дізнаєтеся, які сторони у вас сильні, а які вимагають уваги.

Ви також можете надати своїй команді можливість швидко і належним чином реагувати на міркування і скарги клієнтів, демонструючи свої наміри покращити їхній досвід користування.





Питання для перевірки опитувань

Заповніть наступний лист для перевірки опитувань, щоб успішно запустити своє перше опитування!

Налаштування опитування

Процедура налаштування опитування включає такі основні кроки:





2. Підготовка до проведення

3. Дизайн шаблону

1. Розробка опитування

З легкістю створюйте свої опитування за допомогою налаштовуваних стилів, сторінок і питань в конструкторі опитувань на платформі. Також можна вказати перехід і видимість, налаштувати спеціальне визначення показників і визначити питання, які слід використовувати для визначення загальної оцінки, NPS та коментарів. Незважаючи на те, що команда Reputation може допомогти вам із цим завданням, функція розробки опитування включає засоби, за допомогою яких ви зможете виконати більшу частину процедури самостійно!

2. Підготовка до проведення

Перш ніж розпочинати розробку опитування, потрібно визначити спосіб, у який ваші клієнти отримуватимуть доступ до опитування.

Надсилайте автоматизовані опитування електронної поштою чи текстовими повідомленнями через платформу Reputation, використовуючи шаблон запиту Цей варіант є пріоритетним, оскільки корисний для систематизації процесу опитування в цілому, адже всі дані знаходяться в одній системі.

Крім того, надсилання з платформи дає змогу вбудувати перше питання опитування в текст повідомлення, наприклад NPS або оцінку, щоб використовувати прямий перехід залежно від відповіді (наприклад, позитивна чи негативна динаміка)

Цей варіант зручний, якщо у вас вже є повністю керована інфраструктура електронної пошти або SMS і ви можете надсилати опитування з Facebook, вашого вебсайту, електронною поштою і т.д., надаючи пряме посилання всередині повідомлення. Зверніться до менеджера із супроводу клієнтів по допомогу в налаштуванні необхідних конфігурацій.



3. Шаблон запиту

Якщо ви вирішите надсилати опитування електронної поштою/у текстових повідомленнях із платформи, команда Reputation може допомогти налаштувати шаблон запиту. Далі наведено кілька важливих міркувань щодо шаблону:

Елемент	Опис
Тип	Запрошення до участі в опитуванні слід надсилати в текстових повідомленнях або електронною поштою? Незважаючи на те, що SMS дає можливість використовувати більш розмовний стиль, шаблони для електронної пошти забезпечують більшу гнучкість розробки.
Одержувачі	Налаштуйте автоматизовану інтеграцію у своїй системі керування інформацією про клієнтів або зовнішній системі, в якій дані в реальному часі використовуються через протокол API або дані про операції через CSV через протокол SFTP. Також можна скласти список одержувачів та надсилати запити про участь в опитуванні через оперативний запит або функцію групового завантаження з платформи. Додаткову інформацію можна знайти на нашому Порталі підтримки клієнтів.
Сегментація	Вкажіть рівень, на якому застосовується шаблон: на рівні клієнта (усі філії) чи на рівні філії (унікальний для кожної філії).
Складові розробки	Залежно від типу шаблону вкажіть логотип, зміст верхнього і текст нижнього колонтитулів, що відповідають вашому бренду.
Тіло	Складіть вступ, застосуйте спеціальні змінні, щоб персоналізувати електронний лист, і визначте, чи потрібно використовувати перше питання опитування в повідомленні, щоб ініціювати позитивну/негативну динаміку.

Примітка: Шаблони запитів мають містити питання про електронну пошту та ім'я респондента опитування (можуть бути приховані від перегляду). Ці питання передають ідентифікаційну інформацію, необхідну для підготовки до



Розробка опитування

Опитування мають бути стислими і розроблятися з орієнтацією на вашу мету. Якщо у вас кілька цілей, варто створити кілька опитувань.

Налаштуйте стиль, сторінки та питання, щоб скласти опитування, яке відповідає вашим потребам:

- Вкажіть маршрутизацію, умовну видимість та переходи між сторінками для створення кращого досвіду взаємодії з вашими клієнтами
- Виберіть, які питання будуть загальні для рейтингу, NPS і коментарів
- Налаштування користувацької оцінки

Нові опитування

Ви можете створити опитування з попередньо розробленого шаблону (Звичайне, Інтерактивне або Інтерактивний термінал) або ж створити цілком нове опитування. Нове порожнє опитування містить сторінку-вітання (налаштовувану), одну сторінку (зі щонайменше одним питанням) і сторінку подяки (налаштовувану).

Ви можете видаляти ці елементи або додавати інші питання/сторінки, вмикати/вимикати індикатор виконання, редагувати заголовок, налаштовувати логотип, змінювати інші елементи розробки і визначати розгорнуті властивості, перехід і видимість.



Приклад процесу опитування виглядає так:

1. Сторінка-вітання



3. Сторінка запиту про відгук

4. Сторінка подяки

2. Сторінка з питаннями





Створення нового опитування:

- **1.** Увійдіть на платформу та наведіть курсор на **«Опитування»** та клацніть на **«Всі опитування»**.
- 2. Клацніть «Створити опитування».

STATE	CITY	LOCATION	ZON	E
All	All	✓ All	▼ All	-
BRAND	DATE RANGE			
All	Last year	-		
A Hide Filters C Reset	Filters			
All Surveys (44)				
	Sort	By Recent First	. ⊞ ∷	🕀 Create a Survey

3. У вкладці «Звичайне» клацніть «Порожнє опитування», і потім «Створити».

Примітка: Також роботу можна почати з попередньо розробленого шаблону опитування чи створити цілком нове Інтерактивне опитування чи опитування через інтерактивний термінал.

- 4. Відредагуйте наступне, клацнувши значки, виділені на зображенні нижче:
 - a) Назва опитування: натисніть значок олівця, щоб відзначити опитування
 - **b)** Колірна схема: натисніть спадне меню, щоб змінити колірну схему опитування
 - с) Властивості: клацніть значок шестерні, щоб змінити налаштування опитування, у тому числі індикатори якості опитування, мову, закінчення терміну дії РІІ, анонімність та багато іншого.





5. Додайте питання та/або сторінки. Типи доступних питань наведено на стор. 15. Ратіод

0		• • •
1. Please rate	your visit.	
Click on a star to	set a rating.	
22	\$\$\$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	
Poor	Excellent	

- 6. Змініть властивості питань (наведіть курсор на питання і клацніть). Інформація про **маршрутизацію** та **видимість** наведена на сторінці 11.
- **7.** У разі потреби відредагуйте кожне запитання, як показано на зображенні нижче:
 - а. Натисніть на три крапки, щоб змінити тип питання або його властивості.
 - b. Наведіть курсор на модуль, щоб побачити стрілки праворуч. Натискайте вгору або вниз, щоб змінити порядок запитань.

Rating		• <u>• •</u>
1. Please rate y Click on a star to	Your visit. set a rating.	Change Page Change Question Type Duplicate Edit Question Visibility Edit Advanced Properties Delete
Poor	Excellent	
	🕀 Add a Questio	n

8. Натисніть «Огляд» у навігаційному меню у верхній частині сторінки, щоб вказати, яке(і) питання складатиме(уть) загальний рейтинг, NPS та/або коментарі.

Review					
Overall Rating Questio	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 Questio	Select	,			
Additional Review Field	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the res				

Примітка: У процесі роботи зміни будуть зберігатися. У разі потреби зверніться до Підтримки за допомогою щодо спеціального визначення показників і властивостей запитів.

9. Клацніть значок ока, щоб переглянути опитування та внесені зміни.



Перехід і умовна видимість опитування

Перехід до опитування і його умовна видимість – неймовірний спосіб гнучко провести опитування на основі умов. Параметри переходу та видимості можна застосувати до окремих питань в опитуванні або на рівні сторінки.

За замовчуванням питання та сторінки опитування відображаються у порядку, визначеному списком. Перехід дає змогу переходити до інших розділів опитування. Після переходу опитування відбувається у порядку, визначеному списком, за умови, що параметри умовної видимості чи додаткового переходу не буде застосовано до точки зв'язку.

Власти- вість	Опис	Приклад
Маршрути зація	Визначте переходи в опитуванні залежно від отриманих відповідей Респонденти перенаправлятимуться на іншу сторінку, а не на конкретне запитання, залежно від їхніх відповідей Примітка: Завдяки маршрутизації ви можете керувати кількістю відповідей, які отримуєте. Наприклад, якщо ви хочете зібрати дані на основі негативних коментарів, налаштуйте правило маршрутизації, щоб відправляти певну кількість або відсоток людей, які дали позитивну оцінку, одразу на сторінку подяки.	Якщо відповідь, відправляти [<u>кількість/відсоток]</u> респондентів на сторінку питання.
Умовна видимість	Визначте, показувати чи приховувати питання залежно від умов (змінні сценарії). Також можна налаштувати видимість залежно від статистичних параметрів. Параметр «Приховані» часто використовується для передачі прихованих даних респондента у результати, наприклад, імені та адреси електронної пошти.	Приховати це питання, якщо значення для питання> АБО питання <

Як застосувати маршрутизацію

- 1. Клацніть на питання, для якого ви хочете застосувати маршрутизацію.
- 2. Поставте галочку, щоб умовно перейти на сторінку або питання на основі набору правил

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

3. Встановіть правило, щоб направити певну кількість або відсоток людей до наступного питання чи сторінки.

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		Ð	Add Percentage Ru	ıle	Thanks for the word!
					Review Sites

4. Натисніть «Готово».



Як застосувати умовну видимість

- 1. Клацніть три крапки поруч із питанням, до якого ви хочете застосувати умовну видимість.
- 2. Натисніть «Редагувати видимість питання».
- **3.** Виберіть один із варіантів: «Показати», «Приховати», «Приховувати за умови» та «Показувати за умови».

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

- **4.** Застосуйте фільтри (або умови), щоб показувати чи приховувати наступне запитання, залежно від відповіді клієнта на попереднє.
 - а. При встановленні видимості як «Приховувати за умови» або «Показувати за умови» необхідно задати умову у формі виразу, яка повинна містити щонайменше такі позиції:

Змінні	Оператор	Значення
Змінні– це кодові посилання на питання. Клацніть кнопку «Відкрити змінні сценарію і значення», щоб знайти потрібну змінну.	Оператори визначають, яке використовувати логічне позначення, наприклад > < = АБО І НЕ МІСТИТЬ. Вказуйте стрічки в одинарних лапках.	Значення означає значення, введене для вибраної змінної.

b. Ви можете ввести код у вкладці **«Розширені»** або скористатися функцією створення набору фільтрів у вкладці **«Основні»**.

sibility		
Conditionally Shown		
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	• is less than or 👸 3	
(+) Add Filter	Filter	
Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🗹 equals	Cancel



5. Натисніть «**Готово**». Модуль питання буде відображатися, коли застосовується умовна видимість.

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

Найбільш поширений спосіб переходу – ініціювати загальний позитивний або негативний потік із власне шаблону користувацьких запитів. Ви можете або вбудувати вихідне питання маршрутизації безпосередньо на запит електронною поштою, або додати вихідне питання маршрутизації до опитування.

У будь-якому разі, якщо ваша мета – ініціювати первинний позитивний/негативний потік, радимо використовувати питання типу «Оцінка» або «NPS».

Примітка: Натисніть багато крапок біл сторінку або Редагувати видимість о від сторінки	я питання, щоб Редагувати перехід на с торінки , щоб направляти респондентів до сторінки.	
<u>Для застосування маршрутизації на рівні сторінки</u>		
Page 1 🖉		
	Move Up	
	Move Down	
Rating	Edit Page Jump	
	Edit Page Visibility	
	Duplicate	



Типи питань

Ви можете розробляти опитування з питаннями таких типів:

Тип	Приклад		
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?012345678910Not LikelyVery Likely		
Оцінка	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Poor Excellent		
Обрати один	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection		
Обрати кілька	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
Дата	When did you attend our facility?		
Розкривний список	Which of the following do you prefer? Select one. Select		

Тип	Приклад						
Вибрати одну	Please state your opinion on the scale below.						
Таолицю	One response required per row.						
		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A	
	Quality					0	
	Value					0	
	Selection					0	
Вибрати кілька таблиць	Please sta Select one or r	i te your more per ro	opini _{ow.}	on on th	e scale be	elow.	
		Breakfa	st	Lunch	Dinner	Snack	
	Apple						
	Арріе						
	Banana						
	Orange						
Коментар	Please tel	l us abo	out yo	ur expei	rience.		
	Type your co	omments h	ere	•			
Умови обслуговування	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.						
Заголовок	We want to hear about your experience!						
	Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.						

Тип	Приклад		
Зображення	Url Upload		
Мітка	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>		
Завантаження файла	Upload a file Insert Variable * Required Enter optional subtext Validate answer File U * Any File Type *		
Електронна пошта респондента*	What is your email? * Type your email here		
Ім'я респондента*	What is your name? * Type your name here		
Номер телефону респондента*	What is your phone number? * +1 Type your phone here		
Анонімність респондента	Submit my response anonymously		

Примітка: *Ці питання часто включаються як «Приховані» (Умовна видимість = Приховані) з метою передачі прихованих даних респондента в результати.

Сторінка подяки

Додайте повідомлення, в якому дякуєте учасникам вашого опитування, які дійшли до кінця. За замовчуванням на сторінці подяки у нових опитуваннях міститься заголовок і розділ зі сайтами відгуків. Їх можна налаштовувати, проте можна і видалити.

Сайти відгуків

У розділі «Сайти відгуків» можна виконувати такі налаштування:

 Платформа обирає джерела: Позначте поле «Автоматичний вибір джерела», щоб дозволити платформі вибирати сайти відгуків для включення. Усуньте позначення тих чи інших сайтів, які слід виключити з процедури автоматичного вибору джерела.

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	tomatic source selection. MD.com ZocDoc HealthGrades Vone

 Вибрано конкретні джерела: Усуньте позначення в полі «Автоматичний вибір джерела», щоб вибрати джерело(а) для відображення на сторінці подяки. Позначте поля тих сайтів, які слід включити.

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

Прості опитування

Прості опитування – це шаблони запитів на опитування, які також містять питання про відгуки щодо власного сайту.

Щоб запитати відгуки клієнтів за допомогою простих опитувань, натисніть «Запити» в лівому меню навігації, а потім натисніть «Масові запити». Виберіть один із доступних шаблонів запитів за замовчуванням, щоб налаштувати просте опитування відповідно до ваших потреб.

Раніше компанії нерідко практикували відбір відгуків, тобто просили клієнтів із позитивним досвідом залишати загальнодоступні відгуки. Тим не менш, це дуже спірний метод, оскільки подання завищених оцінок в інтернеті та компенсація негативних відгуків за рахунок позитивних відгуків – це, насправді обман.

Тому платформа Reputation більше не підтримує фільтрацію відгуків.

Після завершення простого опитування (незалежно від вибраного шаблону) для клієнта з'являться варіанти копіювання його відгуку на опитування у сторонній відгук, який буде розміщено на публічних ресурсах. Доступні варіанти на сайті для відгуків можна вибрати у розділі «Налаштування запитів».

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

Клієнтам, які обирають Google, не потрібно копіювати/вставляти свої відгуки у форму. Натомість, оцінку і коментар буде автоматично отримано з опитування, внесено в поле відгуку в Google та розміщено безпосередньо в Google із платформи Reputation. Надсилання з нашої платформи (на відміну від скерування автора відгуку в систему Google) покращує можливість пов'язування відгуків із запитами. Тому, хто проходить опитування, знадобиться на один крок менше, що допоможе збільшити конверсію.

Примітка: Також можна публікувати оцінки, створені на основі запитів на просте опитування на своїй сторінці синдикації «Моя сторінка в Reputation». Відкрийте «Параметри адміністратора» та клацніть «Синдикація».



Інтерактивні опитування

Збирайте великі об'єми коротких оперативних відгуків за допомогою опитувань у вигляді текстових повідомлень.

Функція розробки опитування дає змогу визначати питання, з яких складатиметься опитування. Також можна визначати перехід та умовну видимість. Коли завершите, ви зможете перевірити перебіг опитування на власному мобільному пристрої.

Примітка: Додаткові поради щодо стратегії опитування та опис типів питань при підготовці до опитування див. на сторінці 12.

Створення інтерактивного опитування:

- 1. На платформі клацніть «Опитування > Всі опитування».
- 2. Клацніть «Створити опитування».
- 3. У вкладці «Інтерактивне» клацніть «Порожнє опитування > Створити».



Примітка: Також можна почати роботу з попередньо створеного шаблону, якщо такий є.



- **4.** Налаштуйте параметр «Назва опитування» (наприклад, «Ваші ініціали Інтерактивне»).
- 5. Клацніть у полі «Оцінка», щоб відкрити параметри.

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. Введіть додаткові відповіді на позитивні, нейтральні та негативні оцінки. Ці відповіді буде за певних умов попередньо долучено до наступної складової відповіді в рамках опитування:
 - Позитивна: Ми раді, що у вас склалися такі гарні враження!
 - **Нейтральна**: Нам шкода, що ваші недавні враження не були настільки позитивними.
 - Негативна: Нам шкода, що ваші враження не були позитивними.
- 7. Клацніть «Готово», щоб закрити параметри питання.
- 8. Під питанням про оцінку клацніть «Додати питання > Коментар».
- 9. Клацніть у полі «Коментар», щоб розгорнути параметри.

Commen	t	0.0.0
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 🝷
5 Response box	Enter optional subtext	
lines	Enter an optional response	
□ Validate answer	Type your comments here	
🗆 PII Field		

10. Змініть текст питання на такий: «Що нам потрібно покращити, коли ви завітаєте до нас наступного разу?»

Примітка: Ми відображатимемо це питання одразу після відповіді клієнта про оцінку. Щоб відображалися інші питання на коментарі залежно від значення наданої оцінки, спробуйте клацнути три крапки та поекспериментувати з умовною видимістю.

11. Клацніть «Готово», щоб закрити параметри питання.



12. Клацніть у полі «Заголовок» і змініть текст на такий: «Дякуємо за ваш відгук.»

Heading		000
We want to hear about your experience!	Insert Variable 👻]
Please take a minute to rate our service and tell us about your recent vis	it.	
		🗸 Done

- 13. Клацніть «Додати питання > Сайти відгуків».
- **14.** Клацніть у полі «Сайти відгуків». Зніміть позначку в полі «Автоматичний вибір джерела» і виберіть Google та інший сайт відгуків. Клацніть «Готово», коли завершите.

Review Sites			0 0 0
Select the sources that	can show.		
Check all Uncheck all			
Glassdoor	🗹 Google	MD.com	
DocSpot	BBB	ZocDoc	
Indeed	🗆 G2	HealthGrades	
Facebook	RateMDs		
			🗸 Done
	Select the sources that Check all Uncheck all Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	Select the sources that can show. Check all Uncheck all Glassdoor Gogle DocSpot BBB Indeed G2 Facebook RateMDs	Select the sources that can show. Check all Uncheck all Glassdoor Google MD.com DocSpot BBB ZocDoc Indeed G2 HealthGrades Facebook RateMDs

15. У верхній частині вікна функції розробки опитування клацніть **«Налаштування»**.



16. Для параметра «Статус опитування» виберіть значення «Активне».

Default Locale 🚯	English (l	United States)	
Survey Experience Ty The surv be saved Template K ^{cannot be}	ey is live and re I. Questions an e removed. Aut disabled.	esults will doptions osaving is	
Survey Status 🕕	Active	In Testing	Design

17. Натисніть «Зберегти».



18. Натисніть **«Запит»** у верхній частині конструктора опитувань. У розкривному списку виберіть шаблони запитів, які будуть використовуватися для надсилання цього опитування. Це дозволяє вибрати інтерактивне опитування під час надсилання запитів.

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

19. На вкладці «Запити» (в головному меню навігації зліва) натисніть «Швидкий запит».

> Примітка: Запити щодо інтерактивного опитування також можна надсилати всі одразу. Докладнішу інформацію про надсилання масових запитів див. на стор. 19.

- 20. Перейдіть на вкладку «Інтерактивне опитування».
- **21.** У полі «Філія» вкажіть філію, яку потрібно використовувати для запиту (наприклад, «BDP Uptown»).
- 22. Введіть своє ім'я і номер телефону.

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

23. У розкривному меню «Шаблон» виберіть шаблон, створений для інтерактивних опитувань.

Примітка: Системних шаблонів для інтерактивних опитувань немає, тож його потрібно створити для вашого облікового запису.



24. У розкривному меню «Шаблон опитування» виберіть щойно створене опитування.

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

25. Клацніть «Надіслати SMS».

Примітка: Клацніть **«Перевірити»**, щоб переглянути, як виглядатиме SMS-повідомлення. Результати не зберігаються, проте ви не можете користуватися функціями повідомлень. Натисніть **«Надіслати SMS»**,



Перегляд результатів опитування

У вкладці «Опитування» відображаються результати власних опитувань, надіслані вашою компанією.

Усі опитування, які ви створюєте у вкладці Опитування, відображаються у вікні «Усі опитування» у вигляді Картки або Список.



Примітка: *Питання щодо оцінки або NPS слід визначити у налаштуваннях «Переглял

Статистика

Статистика	Опис
Надіслані	Кількість електронних листів та/або запитів у вигляді SMS, надісланих із призначеного шаблону. Під час розробки опитування виберіть шаблони, пов'язані з кожним опитуванням, у налаштуваннях «Запит» .
Розпочаті	Кількість разів відкривання опитування у браузері. Включає попередні перегляди опитування.
Завершені	Кількість завершених, надісланих опитувань.



Результати

Клацніть піктограму **«Результати»**, щоб переглянути результати у пунктах «Підсумок», «Показник» (якщо доступно) і «Дані» для вибраного опитування. Щоб обмежити відображувані дані, використовуйте фільтри верхнього рядка.

Підсумок

У вкладці «Підсумок» відображаються загальні результати в графічному вигляді. Результати групуються таким чином:

- Загальний NPS / Загальна оцінка можливість сортувати за часом чи філією (Усі, Перші 10, Останні 10). Можна перемикати між NPS та Оцінкою.
- Питання графіки різняться залежно від типу питання.
- **Властивості опитування** додаткові метадані, які можна включити у звіт, що були визначені на момент розробки опитування.

Фільтрувати дані у вкладці «Підсумок» можна, клацаючи таблиці у розділі питань чи використовуючи параметр «Більше фільтрів» у верхній частині сторінки. Це дозволить докладніше вивчити результати і тенденції певних відповідей.

Клацніть **«Зберегти вигляд»**, щоб зберегти копію фільтрованих даних у вкладці «Підсумок» і в подальшому користуватися ними у розкривному меню «Перегляди».



Показник

Натиснувши на результати опитування, натисніть «**Оцінки**», щоб детальніше вивчити відгуки клієнтів.



Примітка: Спеціальні показники мають бути вбудовані в опитування в процесі його розробки.



Дані

клієнтам.

Переглядайте окремі результати, надіслані за опитуваннями, і відповідайте



Стрічка результатів

Переглядайте результати опитування у найбільш зручний для вас спосіб, наприклад, фільтруючи дані опитування за датою, філією, суббрендом або тональністю.

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

Дані подання динамічно оновлюються відповідно до встановлених вами фільтрів, що дозволяє більше виділити важливі теми відгуків, ніж текстові або табличні дані. Виберіть між діаграмами «Зміна рейтингу в часі», «Завершені опитування/опитування з відповідями» або «Зміна NPS у часі».





© 2022 Reputation, Inc. | 2

Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Менеджер результатів

Функція «Менеджер результатів опитування» дає змогу переглядати для аналізу всі відповіді в єдиному вікні. Ви можете фільтрувати дані опитування та зберігати їх для простого доступу як власний матеріал. Наприклад, відповіді можна фільтрувати за показником NPS < 3 і категорією = Паркування.

Користування функцією «Менеджер результатів»:

- 1. У меню «Опитування» клацніть «Менеджер результатів».
- **2.** У списку «Опитування», що розкривається, виберіть опитування, з яким ви хочете працювати (можна вибрати тільки одне опитування).
- **3.** Клацніть **«Більше фільтрів»**, щоб відфільтрувати результати за питанням опитування / значенням.
- **4.** Клацніть **«Редагувати стовпці»**, щоб налаштувати відображення екранних даних у результатах.
- 5. Клацніть три крапки, щоб «Завантажити як CSV» або «Створити розклад» для регулярного надсилання звіту.

Примітка: Крім того, такі дані як загальний NPS/оцінка, NPS/тенденція оцінок, показники стану опитування та короткий огляд відображення коментарів можна переглянути для всіх опитувань на Інформаційній



Підрахунок індексу NPS

Коефіцієнт лояльності клієнтів (NPS) – це індекс в діапазоні від -100 до 100, який вимірює те, наскільки охоче клієнти рекомендують ваші товари та послуги іншим.



Цей коефіцієнт ґрунтується на таких типах питань опитування з кольоровими кодами, які залежать від наведеного далі опису:

Клієнти, які поставили оцінку 6 чи нижче – це Критики.



Клієнти, які поставили оцінку 7 чи 8 – Пасивні.



Клієнти, які поставили оцінку 9 або 10 – Прихильники.

Щоб обчислити ваш NPS, система віднімає відсоток «Критиків» від відсотка «Прихильників». Отже, якщо 50% респондентів – це «прихильники», а 10% – «критики», ваш коефіцієнт лояльності клієнтів становить 40.





Використання спеціальних показників

Спеціальні показники опитувань дають змогу змінити структуру відповідей на опитування таким чином, щоб створити власний механізм оцінювання за результатами. Обчислення для розрахунку оцінок користувачів пишуться з використанням скриптів Groovy DSL. (Приклад синтаксису див. нижче.)

Створімо спеціальні показники за наведеним далі сценарієм. Призначте прихований показник для двох питань, наведених далі. Потім створіть загальний показник «Суперзірка персоналу» на основі цих індивідуальних показників. Коли у вас будуть показники, ви можете створити рейтинг своїх найкращих філій за кожним із них.

Увага! Якщо ви додасте показники до опублікованого опитування, то не зможете редагувати сценарії після виходу з програми розробки

Створення спеціальних показників:

- 1. У вкладці «Опитування > Всі опитування» клацніть «Редагувати» поруч із опитуванням, до якого слід застосувати показники.
- 2. У програмі розробки опитування клацніть вкладку «Показники».
- 3. Клацніть «Додати показник».

У полі створення сценарію з'явиться сценарій за замовчуванням: return sq19

- **4.** Введіть ярлик показника. У нашому прикладі перший показник буде питання «Уважність».
- 5. У верхній частині сценарію розгорніть посилання «Змінні, доступні для створення сценарію».

Усі доступні змінні та значення в межах опитування включені для вас у список для посилання у сценарії. Оскільки наше питання про уважність – перше в опитуванні, ми почнемо з посилання sq19 (змінна) та усіх її можливих значень (о20, о21, о22, о23, о24).



6. Змініть сценарій за наведеним далі, де а – змінна, призначена показнику «Уважність»:

```
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

Примітка: Остаточний показник може мати спеціальну шкалу, але за замовчуванням становить 0-5. Для демонстрації синтаксису для обчислення у прикладі використовується показник від 0 до 100 балів. Це може знадобитися, якщо питання мають 3, 4 або 5 варіантів відповідей, і це потрібно перевести у звичну шкалу.

7. Клацніть «Перевірити».

У вікні «Тестове обчислення питання» буде створено відповіді на опитування/значення, обрані в довільному порядку. Якщо у сценарії немає помилок, за результатами перевірки має бути видано показник, що ґрунтується на довільно вибраному значенні. Клацніть «Перевірити ще раз», щоб згенерувати нові довільні значення та забезпечити належне оновлення показників.

- 8. Клацніть «Готово», щоб повернутися на сторінку «Сценарій».
- 9. Клацніть «Додати показник».
- 10. Повторіть перелічені вище дії, щоб створити інший показник для Спілкування, використовуючи наведений далі сценарій, де 'b' – змінна, призначена для показника «Спілкування»:

```
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. Клацніть «Додати показник».
- 12. Повторіть перелічені вище дії, щоб створити інший показник для «Зірка персоналу», який є середнім показником за показниками «Уважність» і «Спілкування»:

```
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('o29')) = 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. Натисніть «Зберегти».

Примітка: Наступного разу, коли хтось пройде опитування, показники буде включено в результати.

14. Поверніться до вкладки «Опитування > Всі опитування» і клацніть «Результати» під щойно зміненим опитуванням.





Підсилювач відгуків

Створюйте швидше більші об'єми відгуків і станьте найкращим вибором.

Сервіс «Підсилювач відгуків» використовує інтеграцію API з провідними вебсайтами відгуків, що спрощує перетворення відповіді на опитування від власного сайту на публічні відгуки. Якщо клієнти вирішують не залишати публічних відгуків, скористайтеся цими відгуками для Рейтингу продавця на Google, Аналізу досвіду та віджетів на вашому вебсайті, щоб забезпечити результат без витрат.

Підсилювач відгуків сприяє розвитку вашого бізнесу:

- Збільшує об'єм відгуків, отриманих від ваших клієнтів.
- Розгортає відгуки на сайтах відгуків, у платних рекламах Google або на вашому власному веб-сайті.
- Сприяє збільшенню коефіцієнта конверсії у платній рекламі.

Проведення опитувань

Перший крок під час роботи з «Підсилювачем відгуків» – провести опитування серед своїх клієнтів та зібрати їхні відгуки про вашу компанію. Нижче наведено приклад того, як процес опитування виглядає для клієнта.

1. Отримайте відгуки клієнтів.

- Опитування охоплює збирає оцінку та коментар.
- Опитування можуть бути традиційними (тобто проводитися через електронну пошту або SMS-повідомлення) чи інтерактивними (лише через SMS-повідомлення).
- Щоб опублікувати відгук, споживач має встановити позначку у пункті «Умови та положення».
- Після надсилання результати опитування будуть доступними у вкладці «Опитування > Усі опитування», а також наявними для аналізу у вкладці «Досвід».

2. Запропонуйте опублікувати відповідь на опитування як відгук.

- Налаштуйте параметри сайту для опитування за допомогою функції розробки опитування.
- В даний час Підсилювач відгуків підключається до сайтів Google, Trip Advisor та DealerRater, використовуючи для цього приватні API.



3. Скеруйте клієнта у потрібному напрямку.

Так (Поділитися в мережі): Якщо клієнт натискає «Так», щоб поділитися відгуком, оцінка та коментар, який він(вона) вже залишили в опитуванні, автоматично заповняються в поле відгуку, позбавляючи клієнта від необхідності повторно вводити дані.

• Клієнт підтверджує розміщення відгуку.

Ні (Не ділитися в мережі): Якщо клієнт вирішив не публікувати свій зворотний зв'язок як відгук, він буде перенаправлений на сторінку подяки та отримає можливість скопіювати свій відгук для публікації на додаткових сайтах відгуків.

Використання всіх відгуків

Наступний крок «Підсилювача відгуків» – використання всіх відгуків на користь вашого бізнесу.

Якщо клієнт вирішив не публікувати відповідь на опитування, його однаково можна оприлюднити у Рейтингу продавців Google або шляхом потокової передачі на віджет опитування з увімкненою SEO на вашому веб-сайті. Звісно, ця інформація буде доступна вам для використання всередині компанії.

Рейтинги продавців Google

Google-рейтинг продавця – це розширення сервісу Google Реклама, яке разом із рекламною інформацією автоматично відображає середній рейтинг вашої компанії. За статистикою Google, показник СТК у реклами з рейтингом на 17% вищий, ніж у аналогічної реклами без рейтингу З вас не стягується оплата за користування розширенням, лише за кількість натискань на вашу рекламу, як це зазичай працює з Google.

Щоб мати змогу користуватися GSR, ви повинні бути клієнтом Google AdWords. Крім того, щоб отримати оцінку продавця:

- Ви повинні мати щонайменше 150 автентичних і підтверджених операціями відгуків протягом 12 місяців поспіль.
- Для відображення загальна оцінка має становити щонайменше 3,5.
- Джерелом відгуку має бути одна з приблизно 15-20 систем надання відгуків, які схвалив Google.

Віджети опитувань

Збільште видимість своїх оцінок за опитуванням безпосередньо на своєму вебсайті. Розміщення на вашому веб-сайті динамічних оцінок, які ґрунтуються на певних критеріях, через віджети опитувань дає можливість потенційним клієнтам відразу побачити, що інші клієнти кажуть про вашу компанію.



Потокова передача результатів опитування з власного сайту також може сприяти зростанню рейтингу вашого сайту під час пошуку.

Як почати роботу з Підсилювачем відгуків

Впровадження «Підсилювача відгуків» – це швидко і просто! Опрацюйте отримані дані з вашим менеджером із реалізації проекту або менеджером із супроводу клієнтів. Після цього:

- Розробіть своє опитування.
- Створіть шаблон запиту про опитування.
- Проведіть опитування через платформу: Оперативний запит, Групове завантаження, Інтерактивне опитування або Інтеграція
- Створіть свій віджет(и) та додайте на свій вебсайт

Примітка: Докладніше про створення віджетів опитувань див. на



Відповіді на результати опитувань

У вкладці «Опитування» відображаються результати власних опитувань, надіслані вашою компанією.

Вкладка «Стрічка результатів» дозволяє відстежувати дані опитування, а також керувати надісланими опитуваннями та відповідати на них.

Увага! Для відповідей потрібна ідентифікаційна інформація. Відповідь із платформи можна надіслати лише на опитування, що містять адресу електронної пошти респондента.

Фільтри

Фільтри верхнього рядка впливають на дані, які відображаються у вкладці. Другорядні фільтри застосовуються, якщо клацнути на даних інтерактивної таблиці.

У вкладці відображаються всі результати усіх опитувань, які були чинними в межах вибраного діапазону дат. Щоб фільтрувати результати за опитуванням, застосуйте фільтр **«Тип опитування»**.



Фільтруйте опитування, щоб відображалися лише такі з них:

Відмічені опитування	Спочатку найновіші
Оновлені опитування	Спочатку найдавніші
Непрочитані опитування	Спочатку позитивні
Опитування з коментарями (опускати лише з оцінкою)	Спочатку негативні
	За кількістю слів (від меншої до більшої)
	За кількістю слів (від більшої до меншої)



Сортування опитувань за

такими параметрами:

Середня оцінка

Розділ «Середня оцінка» містить три основні частини. Якщо клацнути на будь-яке посилання у розділі «Середня оцінка», це дозволить відфільтрувати графік і список результатів.

- Оцінка середнє арифметичне усіх оцінок для вибраних фільтрів (сума, поділена на кількість вибраних елементів). Шкала оцінок від 1 до 5, з кроком одна десята. У ці показники включаються лише опитування з питанням про оцінку.
- Тональність відсоток позитивних (≥ 4), нейтральних (3) і негативних (≤2) відповідей на опитування
- Завершені опитування кількість опитувань, на питання яких ваша компанія відповіла чи залишила без відповіді.



Таблиці

Розділ «Таблиці» містить до трьох таблиць. Якщо клацнути будь-який рядок у розділі таблиць, це дасть змогу відфільтрувати графік і список опитувань.

Оцінки в динаміці

Переглядайте середню оцінку за вибраний період часу. У ці показники включаються лише опитування з питанням про оцінку.



Reputation Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Завершені опитування/опитування з відповідями

Переглядайте всі опитування з розбивкою за наявністю та відсутністю відповідей за вибраний період часу.



NPS у динаміці

Переглядайте коефіцієнт NPS за вибраний період часу. У ці показники включаються лише опитування з питанням про NPS.





Результати опитування

У розділі «Опитування» відображаються всі надіслані результати для вибраних фільтрів чи таблиць. Надіслані результати відображаються майже в режимі реального часу. За замовчуванням всі надіслані результати відображаються і сортуються за параметром «Спочатку найновіші». Кожен відгук містить такі складові:

Елемент	Опис
Survey	Назва проведеного опитування.
BDP - Uptown	Назва філії, з якою пов'язане опитування.
Laura R	Респондент опитування (ім'я та адреса електронної пошти чи номер телефону).
්ි Responded	Статус відповіді (якщо є). Варіанти статусу: Прочитано, Позначено, Дана відповідь, Надіслано, Загальний доступ, Опубліковано. Щоб змінити стан відповіді, слід надіслати відповідь (автоматично) або вручну вибрати статус, натиснувши три крапки (•••) для опитування.
10	Вибрана респондентом Оцінка NPS. Оцінка NPS застосовується лише за умови, якщо опитування містить питання про NPS.
4.0 /5	Вибрана респондентом оцінка, після якої вказана дата надсилання відповідей на питання опитування. Оцінка застосовується лише за умови, якщо опитування містить питання про оцінку.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Коментарі респондента. Коментарі застосовуються лише за умови, якщо опитування містить питання про коментарі.
Питання опитування	Інші питання та відповіді опитування.



Comfort / Attractiv	reness	People	Категорії, які відображають коментарі до відгуку. Категорії автоматично застосовуються двигуном
Professionalism	Staff		використовуються категорії, які дають змогу глибше проаналізувати результати вашого опитування.
Respond to this Survey			Відповідь на опитування (якщо відповідь є), вікно відповіді на відгук (якщо відповідь не надано). Відповіді надсилаються електронною поштою безпосередньо одержувачеві результатів опитування.

Параметри для «Всі опитування»

Щоб відкрити додаткові можливості, клацніть три крапки у верхньому правому куті сторінки **«Стрічка результатів»**. Усі фільтри, які на поточний момент застосовані до набору даних, буде збережено для всі параметрів опитування.

Примітка: Операції, які потребують багато часу для обробки великих масивів даних, можуть викликати контекстне вікно, що дозволяє вам зачекати на продовження операції (потрібно залишитися на тому ж екрані), або отримати повідомлення електронною поштою із посиланням на завантаження (можна перейти на інші екрани).

Параметр	Опис
Завантажити файл PDF	Експортувати поточний набір даних у звіт PDF. Титульна сторінка звіту містить логотип вашого облікового запису, назву звіту (Експорт опитування), вибраний проміжок часу і вибрані філії.
Завантажити файл CSV	Експортувати поточний набір даних у формат CSV.
Розклад	Створення звіту за розкладом з автоматичним надсиланням електронного листа з поточними даними у формі PDF чи CSV-вкладення іншим користувачам платформи (за іменем або статусом) чи на адреси електронної пошти за межами облікового запису. Вкажіть назву звіту, частоту, формат і повідомлення, яке міститиметься в тілі листа. В електронних листах міститься посилання, за яким можна завантажити звіт, а також посилання для відкриття звіту в межах платформи для взаємодії з даними і додавання індивідуальних налаштувань

	(доступно для користувачів із реєстраційними даними). Можна редагувати заплановані звіти із вкладки «Звіти».
Переслати	Надсилання поточних даних електронним листом із PDF чи CSV-вкладенням іншим користувачам платформи (за іменем або статусом) чи на адреси електронної пошти за межами облікового запису. Вкажіть Тему і Повідомлення яке міститиметься в тілі листа. В електронних листах міститься посилання, за яким можна завантажити звіт, а також посилання для відкриття звіту в межах платформи для взаємодії з даними і додавання індивідуальних налаштувань (доступно для користувачів із реєстраційними даними).

Відповіді на платформі

Якщо ви не публікуєте свою відповідь на сторонньому чи власному сайті, відповіді на питання опитування надсилаються електронною поштою або через SMS безпосередньо респонденту.

Примітка: Якщо клієнт отримав опитування через SMS, він може і відповідати на нього за допомогою SMS.



Відповіді на питання опитування:

1. Клацніть у вікні «Опитування».

Область опитування розгорнеться і з'являться варіанти «Вступ» і «Підпис». Серед цих параметрів – вступна і заключна частини тексту на основі визначених шаблонів, які допомагають змінювати ваші відповіді та дозволяють відповідати більш ефективно. Наведіть курсор на назву макроса, щоб побачити попередній перегляд тексту.



Примітка: Керування доступними шаблонами здійснюється із вкладки «Макроси» в налаштуваннях адміністратора.

- 2. Виберіть один чи кілька варіантів відповідей або ж введіть свою відповідь безпосередньо в полі для відповіді. Автоматично створені відповіді можна редагувати перед надсиланням.
- 3. Крім того, можна позначити пункт «Приватно», щоб не розміщувати відповіді в мережі (не публікувати у віджетах на вашому веб-сайті). Водночас, респондент однаково отримає вашу відповідь електронною поштою.
- **4.** Натисніть **«Відповісти»**. Відповідь буде надіслано електронною поштою респонденту опитування. Статус надісланого результату буде змінено на «З відповіддю».

Примітка: Крім того, на питання опитувань можна відповідати в розділі «Дані» у вкладці «Усі опитування».



Користування спеціальними параметрами URL

Відображайте метадані у результатах опитування через спеціальні параметри URL.

Використовуйте спеціальні параметри URL у стрічках запиту, щоб відображати конкретні метадані у результатах опитувань, звітах і сповіщеннях.

Стрічка запиту дає змогу передавати інформацію на платформу Reputation шляхом додавання змінних і значень у кінці URL-адреси вашого опитування. Така інформація зі змінних і значень відображається в результатах окремого опитування, а також у звітах і сповіщеннях. Залежно від інформації, яку потрібно пов'язати з результатами вашого опитування, можна долучати одну чи кілька змінних.

Приклади користувацьких параметрів

Спеціальні параметри можна використовувати, щоб додавати описові дані та/або дані про перерахунки до результатів опитування.

- Описові: ім'я, вік, колір волосся, рівень доходів клієнта тощо.
- Трансакційні: номер операції, представник із продажів/обслуговування, який працював з клієнтом, тип операції, ідентифікаційний номер автомобіля клієнта тощо.

Додавання спеціальних параметрів URL:

1. У вкладці «Опитування > Всі опитування» клацніть «Редагувати» поруч із опитуванням, до якого слід застосувати параметри.





- 2. Клацніть «Налаштування».
- 3. Прокрутіть до розділу «Змінні». Введіть необхідну інформацію:
 - Назва змінної назва змінної, яку буде використано для інтеграцій чи завантажень файлів. Її не зможе побачити інтерв'юер.
 - Мітка змінної: назва змінної, яка відображається у результатах опитувань, звітах і сповіщеннях.
 - Тип тип змінної. До параметрів належать дата або текст.
 - ПІІ (PII): встановіть позначку в цьому полі, якщо з даними слід поводитися як із персональною ідентифікаційною інформацією. РІІ маскується зірочками залежно від дозволів ролі для доступу до РІІ.
 - Рівень фільтра вкажіть місце, де відображатимуться змінні. Доступні параметри: «Основний» (відображення на верхньому рівні сторінок опитування), «Вторинний» (відображення у спеціальних налаштуваннях звітів), «Жоден».

	No items		
		Cancel	✓ Save
		No items	No items Cancel

Примітка: Змінні чутливі до регістру.

- 4. Коли завершите, клацніть на плюсик.
- 5. Натисніть «Зберегти».
- 6. Клацніть в опитуванні «Зберегти».
- 7. Клацніть «Створити посилання на опитування».



- 8. Виберіть «Корпоративне» або «Філія». Якщо ви вибрали параметр «Філія», виберіть потрібну філію з розкривного меню.
- 9. Клацніть «Скопіювати у буфер обміну».





- **10.**Вставте URL опитування у текстовий редактор (наприклад, Microsoft Word, TextEdit тощо).
- **11.**Додайте свій параметр до URL-адреси в наступному форматі:

"&property-value-" + <>=value (e.g., &property-value-requestsource=sms)



12. Додайте долучену URL опитування до шаблон запиту на платформі або будь-де на власний розсуд для надсилання запитів про відгуки ваших клієнтів.

Метадані відображаються у пункті **«Результати опитування > Дані»**, а також у **сповіщеннях**, які містять метадані.



Створення віджета «Опитування»

Коли за результатами опитування суттєво збільшується позитивна тональність, варто створити віджет «Опитування», щоб покращити видимість таких оцінок безпосередньо на вашому веб-сайті. Розміщення динамічних оцінок на основі критеріїв на сайті дає змогу потенційним клієнтам побачити короткий огляд відгуків інших клієнтів про вашу компанію.

Увага! Щоб додавати або змінювати віджети, ви повинні мати права адміністратора на своєму обліковому записі. Якщо у вас виникли запитання, зверніться до менеджера із супроводу клієнтів або до служби підтримки.

Виберіть один із таких типів віджетів опитування:

- Індекс NPS Reputation
- Огляд опитування Reputation
- Опитування Reputation 3.0
- Вбудовані опитування Reputation 3.0
- Опитування Reputation 3.0 Кнопка зворотного зв'язку
- Опитування Reputation з підрейтингами

Створення віджета опитування:

- **1.** У правому верхньому кутку екрана платформи натисніть «Налаштування».
- 2. На лівій навігаційній панелі клацніть «Віджети».
- 3. Клацніть «Додати віджет».
- 4. У розкривному меню «Тип» клацніть «Опитування Reputation 3.0» (підсумок оцінок) або «Відгуки Reputation».

З'являться додаткові налаштування. У процесі налаштування параметрів у вікні попереднього перегляду автоматично відображатимуться ці налаштування.

- 5. Налаштування параметрів віджета:
 - Назва Назва віджета (не відображається для клієнтів)
 - Рівень доступ до відгуків з усій філій (клацніть «Клієнт») або клацніть «Філія», щоб вибрати окремі філії, з яких слід отримати відгуки. Вибір тих чи інших філій корисний, якщо ви створюєте окремі віджети для веб-сайту кожної філії. Якщо вам потрібна допомога з груповим створенням віджетів філій, зверніться до свого менеджера із супроводу клієнтів.
 - Шаблони опитування встановіть позначку біля всіх шаблонів опитування, з яких слід отримати результати. Результати буде відображено у списку лише, якщо зазначити мінімальну кількість опитувань.



- Мінімальна кількість опитувань якщо ви вибрали кілька шаблонів опитування, вкажіть мінімальну кількість шаблонів опитування, які буде використано для сукупності відповідей.
- Замикаюча кінцева дата включає результати опитування через певний період часу.
- Ширина ширина віджета у пікселях. Не редагується через інтерфейс користувача із віджетами з увімкненою SEO.
- **Висота** висота віджета у пікселях. Не редагується через інтерфейс користувача із віджетами з увімкненою SEO.
- Колір фону налаштування кольору фону для віджета. За замовчуванням використовується білий колір. Не редагується через інтерфейс користувача із віджетами з увімкненою SEO.
- Колір тексту налаштування кольору шрифту для тексту коментарів. За замовчуванням використовується чорний колір.
- Розширені Увімкнена SEO не позначайте це поле, щоб мати змогу створити код віджета для вбудованого фрейму. Вбудований фрейм – це тип віджета, який найпростіше впроваджувати та обслуговувати. Якщо встановити тут позначення, замість коду буде створене посилання. Посилання забезпечує повний HTML для потоку відгуків на ваш веб-сайт із використанням аркуша в стандартному стилі, який ваш адміністратор сайту може перезаписати і змінити висоту, ширину, колір фону, фільтри* тощо. Цей спосіб реалізації може вимагати співпраці з групою розробки через вашого менеджера зі супроводу клієнтів.

Примітка: Щоб створити віджет для кількох філій на рівні клієнта чи фільтрувати результати у віджеті за іншим спеціальним параметром (бренд, ринок і т.п.), можна скористатися віджетом із увімкненою SEO. Додайте такі параметри до отриманої URL-адреси:

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

Назви параметрів чутливі до регістру, тож їх слід вводити саме так, як вони відображаються у вкладці «Фільтри» на сторінці адміністратора облікового запису. Пробіли в URL заміняються на %20.

6. Натисніть «Зберегти».

У разі використання коду для вбудованого фрейму скопіюйте створений код і надішліть його адміністратору веб-сайту для включення в HTML вашої веб-сторінки. У разі використання варіанту з увімкненою SEO скоротіть URL для безпосереднього отримання результатів.

Віджет на сайті буде динамічно оновлювати останні відгуки, що відповідають вашим критеріям.



Платні преміум-послуги

Наші експерти платформи преміум-послуг раді вам допомогти.

Незважаючи на наше прагнення зробити платформу інтуїтивно зрозумілою та ефективною, ми розуміємо, що найцінніше – час, а ресурси та пропускна спроможність можуть бути обмежені. Reputation має команду відданих справі експертів, готових допомогти вам керувати вашими оголошеннями; оптимізувати SEO; публікувати дописи в соціальних мережах та керувати ними, а також керувати відповідями на відгуки. Завдяки цьому набору додаткових послуг, які підтримуються нашою платформою та продуктами, ми можемо гарантувати високу якість обслуговування клієнтів. Наші експерти допоможуть вам:

- Забезпечити безкомпромісну точність (керування оголошеннями)
- Максимально підвищити привабливість ваших бізнес-профілів (керовані сервіси для Google)
- Використовувати можливості соціальних мереж (управління соціальними мережами)
- Перемагає той бренд, який найбільше піклується про клієнтів (керування відповідями на відгуки)



Примітка: Наші платні преміум-послуги охоплюють безліч рішень на платформі Reputation, проте вони не розповсюджуються на опитування. Якщо ви бажаєте створити персоналізоване опитування, зверніться до менеджера облікового запису і наша команда, яка відповідає за якість обслуговування клієнтів, допоможе вам це зробити.



Додаткові ресурси

Ознайомтеся з повним списком посібників користувача, які допомагають дізнатися більше про платформу Reputation.

- Дії
- Адміністратор
- Бренд у соціальних мережах
- Бізнес-оголошення
- Інформаційні панелі
- Досвід
- Вхідні
- Мобільний застосунок
- Сторінки й покажчики

- Rep Connect
- Звіти
- Запити
- Відгуки
- Оголошення в соціальних мережах
- Соціальний модуль
- Опитування
- віджети

