

ZUFRIEDENHEITS- UMFRAGE

CATCH | Prof4Net GmbH

1

ORGANISATORISCHES

WEBINAR-REGELN

- Mikrofone deaktivieren (stumm)
- Fragen direkt stellen
- Kein Chat
- Kein Handheben

WER SPRICHT DA?

- Vorname Name
- Autohaus
- Marken
- Funktion im AH



2

VORAUSSETZUNGEN

WAS WIRD FÜR DIE SCHULUNG BENÖTIGT?

- Inhaltliche Voraussetzungen:
 - Erfolgreiche Teilnahme an „CATCH (Basis)“ Schulung
 - Kenntnisse über Vorkonzepten (vor allem DMS)
 - Kenntnisse zum Telefonleitfaden und E-Mailnewsletter

- Technische Voraussetzungen:
 - Zugriff auf das eigene CATCH-System
 - Recht für die Menüpunkte: Telefonleitfaden mit Umfrage, E-Mail Vorlagen

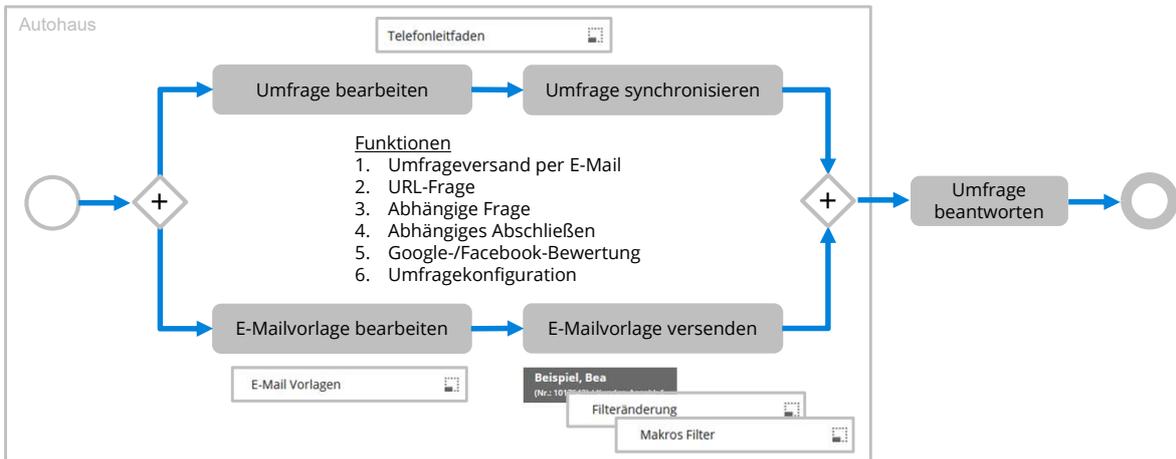
AGENDA

ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE

1. Überblick
2. Umfrageversand per E-Mail
3. URL-Frage
4. Abhängige Frage
5. Google-/Facebook-Bewertung
6. Abhängiges Abschließen
7. Umfragekonfiguration
8. Beispielumfrage
9. Zusammenfassung

ÜBERBLICK

PROZESS

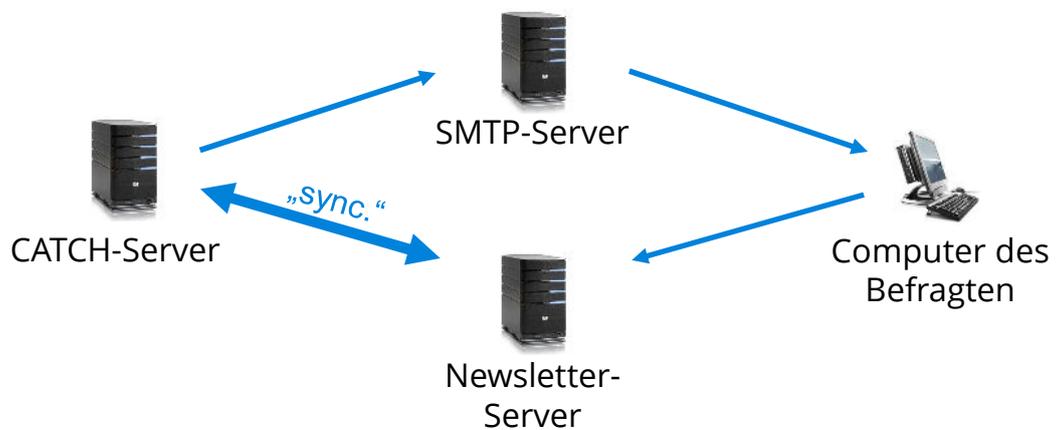


PROF4NET

6

ÜBERBLICK

DATENFLUSS



PROF4NET

7

UMFRAGEVERSAND PER E-MAIL

- Mit einer E-Mail wird der Hyperlink zu einer Umfrage an den Befragten versendet.
 - neuen Telefonleitfaden erstellen oder bestehenden Telefonleitfaden verwenden unter *Verwaltung/Telefonleitfaden*
 - Telefonleitfaden als Umfrage aktivieren
 - Umfrage synchronisieren

Telefonleitfaden

Datum	Bezeichnung/Kampagne Kategorie	Recht neue Antworten nach x Tagen	Gültigkeit von/bis Standard Filter	Fragen	Benutzer Aktion
24.09.2021	Webinar 'Zufriedenheitsumfrage' - Webi nicht gewählt <input type="checkbox"/> Kontaktplanung Matthias - Webinar	für alle Benutzer - 0 <input checked="" type="checkbox"/> Tage Ansp.P.: <input type="checkbox"/> Auftrag: <input type="checkbox"/> auto.Anwahl: <input type="checkbox"/> Prio. Priv.WVL: <input type="checkbox"/> nicht erreicht Stunden: <input type="text"/> (Standard:) ohne Antwort nach <input type="text"/> nicht erreichten Versuchen	14.10.2020 nicht gewählt	Fragen / Bedingung Vorlage / Webvorschau Filter / Tipps / o.Antw	Kawalek, Matthias kopieren / Export / ID: 133 Gruppierung: keine als Umfrage aktivieren: <input checked="" type="checkbox"/> Syn Umfragekonfiguration

PROF4NET

8

UMFRAGEVERSAND PER E-MAIL

- neue E-Mailvorlage erstellen oder bestehende verwenden unter *Verwaltung/E-Mailvorlagen*
- Platzhalter für Umfragelink einfügen im P4N Editor 2.0:
`<<umfrage_[ID der Umfrage]>>`

Webinar 'Zufriedenheitsumfrage' mit Button - Webinar (Größe: 108,35 KByte)

E-Mail Vorlagen

URL: <<umfrage_133>>
 Titel:
 in Auswertung:
 abmelden:
 erstellen

Zur Umfrage

PROF4NET

9

URL-FRAGE

- Der Befragte kann mit einem Klick in der E-Mail direkt eine Frage beantworten.
- Fragen > Spalte "Typ": „Url Parameter als Frage“ auswählen
- Fragen > Spalte „Frage“: Url Parameter eingeben
- Umfrage synchronisieren

Rang	Frage	Typ	anzeigen
1	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit uns bei Ihrem letzten Werkstattbesuch? Url Parameter: irgendwas Sollpunkte Gewichtung: 0	Url Parameter als Frage Größe: 30	immer anzeigen

PROF4NET

10

URL-FRAGE

- neue E-Mailvorlage erstellen oder bestehende verwenden unter *Verwaltung/E-Mailvorlagen*
- Platzhalter für Umfrage-Link mit URL-Parameter einfügen:
`<<umfrage_[ID der Umfrage]>>&[URL Parameter]=[Antwort]`

Webinar 'Zufriedenheitsumfrage' mit Sternen - Webinar (Größe: 131.18 KByte)

E-Mail Vorlagen

<<brieffanrede>> <<titel>> <<name>>

bitte Bewerten Sie Ihren

Url: >irgendwas=4 Sterne<
Titel:
in Auswertung:
abmelden:
NL als Webseite:
erstellen abbrechen

PROF4NET

11

ABHÄNGIGE FRAGE

- Die Frage wird für den Befragten sichtbar, wenn auf eine andere Frage bestimmte Antworten gegeben werden.
 - Fragen > Spalte „anzeigen“: Referenzfrage und -antwort auswählen
 - Umfrage synchronisieren

Telefonleitfaden

Rang	Frage	Typ	anzeigen
2	Würden Sie uns weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Vorgabefeld Größe: 30	immer anzeigen
3	Warum würden Sie uns nicht weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Textfeld Größe: 30	2. Würden Sie uns weiterempfehlen? anzeigen: wenn Antwort = gewählt: nein

PROF4NET

12

GOOGLE-/FACEBOOK-BEWERTUNG

- Der Befragte kann eine Bewertung des Autohauses bei Google oder Facebook abgeben.
 - Google Place ID bzw. Facebook Group ID in Umfragekonfiguration eingeben
 - Frage > Spalte „Typ“: „Google Button / Facebook Button“ auswählen
 - Umfrage synchronisieren

Telefonleitfaden

Rang	Frage	Typ	anzeigen
4	Bewerten Sie uns bei Google. Button hinter der Umfrage <input checked="" type="radio"/> Button in der Umfrage <input type="radio"/>	Google Button Größe: 30	immer anzeigen

PROF4NET

13

ABHÄNGIGES ABSCHLIEßEN

- Die Umfrage wird automatisch abgeschlossen, wenn der Befragte bestimmte Antworten auf eine Frage eingibt.
 - Frage > Spalte „Typ“: „Umfrage speichern“
 - Frage > Spalte „anzeigen“: Referenzfrage und –antwort auswählen

Rang	Frage	Typ	anzeigen
1	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit uns bei Ihrem letzten Werkstattbesuch? Url Parameter: irgendwas Sollpunkte Gewichtung: 0	Url Parameter als Frage Größe: 30	immer anzeigen
5		Umfrage speichern Größe: 30	1. Wie zufrieden waren Sie insgesamt... anzeigen: wenn Antwort = ähnlich 4 Sterne

PROF4NET

14

UMFRAGEKONFIGURATION

- Hier können allgemeine Einstellungen hauptsächlich zum Aussehen der Umfrage eingegeben werden.
 - z. B. klare Auswertung durch Gültigkeitsdauer des Umfrage-Links
 - z. B. Umsetzung der Corporate-Identity-Vorgaben
 - z. B. Weiterleitung des Befragten auf die eigene Website

Element	Schriftart	Schriftgröße: Desktop	Schriftgröße: Mobil
Überschrift	Open Sans	20px (14.5pt)	16px (12pt)
Einführungstext / Abschlusstext	Open Sans	16px (12pt)	14px (10.5pt)
Fragen	Open Sans	24px (18pt)	18px (13.5pt)
Antworten	Open Sans	14px (10.5pt)	14px (10.5pt)
Buttons	Open Sans	16px (12pt)	16px (12pt)

PROF4NET

15

BEISPIELUMFRAGE

Rang	Frage	Typ	anzeigen
1	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit uns bei Ihrem letzten Werkstattbesuch? Url Parameter: irgendwas Sollpunkte Gewichtung: 0	Url Parameter als Frage Größe: 30	immer anzeigen
2	Würden Sie uns weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Vorgabefeld Größe: 30	immer anzeigen
3	Warum würden Sie uns nicht weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Textfeld Größe: 30	2. Würden Sie uns weiterempfehlen? anzeigen: wenn Antwort = gewählt: nein
4	Bewerten Sie uns bei Google. Button hinter der Umfrage Button in der Umfrage	Google Button Größe: 30	immer anzeigen
5		Umfrage speichern Größe: 30	1. Wie zufrieden waren Sie insgesam.. anzeigen: wenn Antwort = ähnlich 4 Sterne

PROF4NET

16

ZUSAMMENFASSUNG

- Sie haben einen **Überblick**, was nötig ist und warum.
- Sie können eine **Umfrage versenden**.
- Sie können **URL-Fragen** verwenden.
- Sie können **abhängige Fragen** verwenden.
- Sie können **Google-/Facebook-Bewertungen** verwenden.
- Sie können eine Umfrage **automatisch abschließen** lassen.
- Sie wissen, welche allgemeinen **Umfragekonfigurationen** Sie verwenden können.
- Sie haben eine **Beispielumfrage** gesehen.

PROF4NET

18

FRAGEN



PROF4NET

19

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN



SUPPORT (KOSTENFREI)

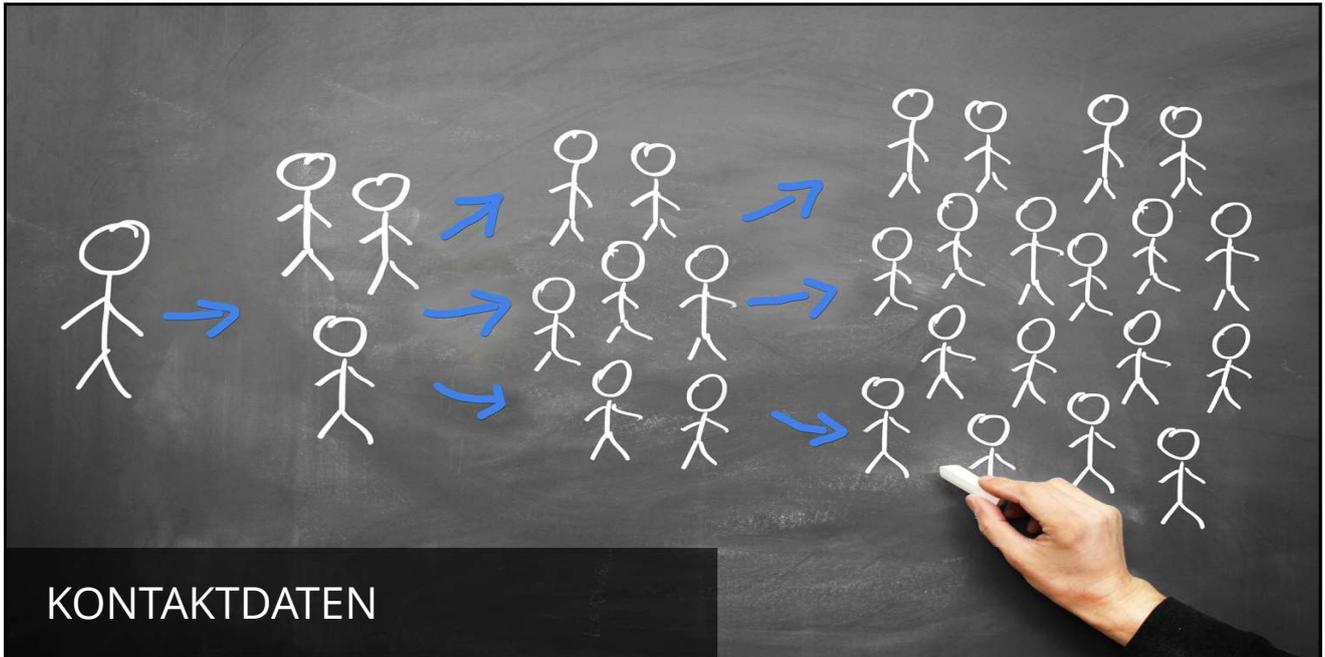
- Support-Hotline (0331 87 00 421) oder E-Mail (support@prof4.net)
- Richtige Adresse für technische Störungen
- Begleitung und Unterstützung bei Hürden
- Hilfestellung zu konkreten Anliegen

BEAUFTRAGUNGEN (GEGEN AUFWAND)

- Erstellung von individuellen Inhalten (Filter, Briefe, NL, Form., etc.)
- Erwerb weiterer Dienstleistungen (Schulungen, Workshops, Webinare, eLearning-Zugänge, etc.)
- Erwerb weiterer Produkte (Schnittstellen, Lizenzen oder Module)
- Individuelle Anpassungen in CATCH

PROF4NET

20



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

www.prof4.net
info@prof4.net
0331 - 87 00 421

PROF4NET