

# Руководство по работе с FeedBackTalk

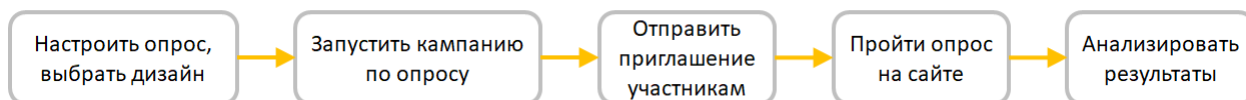
## Оглавление

Введение .....	2
Вход в систему .....	2
Создание и редактирование опроса .....	3
Управление блоками.....	4
Управление вопросами .....	6
Поддерживаемые типы вопросов .....	8
Форматирование текста вопросов.....	11
Использование картинок в ответах .....	13
Предварительный просмотр.....	14
Шаблоны оформления опросов .....	16
Проверка орфографии.....	17
Жизненный цикл управления опросами.....	18
Публикация опроса .....	19
Восстановление опроса .....	20
Управление кампаниями по опросам .....	21
Подключение к шлюзу для отправки сообщений .....	24
Управление профилем клиента.....	24
Управление справочниками .....	26
Идентификаторы .....	26
Группы ответов .....	26
Типы опросов.....	27
Бренды.....	28
Управление изображениями .....	28
Аналитическая отчётность .....	29
Данные опросов по кампаниям.....	29
Аналитические отчёты по кампаниям .....	30

## Введение

Программное обеспечение «FeedBackTalk» — это корпоративная платформа для управления статическими и интерактивными опросами, сбора обратной связи, персонализации опросов на основании данных клиентского профиля и анализа полученных данных.

Схема проведения опроса с использованием FeedBackTalk показана на рисунке ниже:



Программное обеспечение «FeedBackTalk» предоставляет API для загрузки данных по клиентам и их покупкам, а также API для выгрузки результатов опроса.

Для отображения опросов на сайте необходимо получить тег FeedBackTalk и установить его на Вашем сайте или сайтах. Один экземпляр программы может одновременно работать с несколькими сайтами.

Перейдите в пункт меню «Настройки -> Скрипты» и скопируйте в буфер код клиентского скрипта. Замените в скрипте адрес `api.feedbacktalk.ru` на путь к вашему экземпляру ПО FeedBackTalk и перешлите его администратору сайта вместе с рекомендациями:

«При установке тега в HTML-код сайта, разместите код как можно ближе к началу страницы, внутри тега `<head></head>`. Если сайт разработан на react, то добавлять тег надо в код сайта без использования tag-менеджера. Если на сайте установлен gdpr-скрипт, то в интерфейсе администратора разрешите вызов скрипта FeedBackTalk.»

## Вход в систему

Для входа в личный кабинет перейдите по ссылке, полученной от вашего администратора, и введите логин и пароль:

The image shows the login interface of the FeedBackTalk system. At the top is the FeedBackTalk logo, which consists of the words 'FEED BACK TALK' in white inside a blue speech bubble. Below the logo is the heading 'Вход' (Login). There are two input fields: 'Логин' (Login) with the placeholder text 'login' and 'Пароль' (Password) with placeholder dots. At the bottom is a blue button labeled 'Войти' (Login).

## Создание и редактирование опроса

Для создания нового опроса выберите пункт меню «Опросы -> Разработка». Система отобразит список существующих опросов:

Разработка опросов					
<input type="button" value="Добавить"/>		<input type="button" value="Удалить"/>			
<input type="checkbox"/>	ID ▾ 🔍	Наименование ▾ 🔍	Статус ▾ 🔍	Дата обновления ▾ 🔍	Изменил ▾ 🔍
<input type="checkbox"/>	330	Викторина Любимые/Звёздные	Опубликован	15-11-2024 11:44:07	login
<input type="checkbox"/>	346	Новый дизайн сайта	Опубликован	18-11-2024 10:49:04	login
<input type="checkbox"/>	381	Последняя покупка	В работе	18-11-2024 10:48:53	login

Для поиска существующего вопроса воспользуйтесь фильтрами по наименованию, автору или коду опроса. Для создания нового опроса нажмите кнопку «Добавить».

Создание опроса происходит в два шага: сначала надо заполнить наименование и общие настройки опроса, а затем перейти в карточку опроса и настроить вопросы и ответы.

Экранная форма для заполнения общих настроек имеет вид:

Создание опроса		
Наименование	Заголовок для пользователя	Статус
<input type="text" value="Викторина Любимые/Звёздные"/>	<input type="text" value="Участие в Викторине"/>	<input type="text" value="В работе"/>
Тип опроса	Бренд	Наименование шаблона
<input type="text" value="NPS"/>	<input type="text" value="Adidas"/>	<input type="text" value="Демо (цвета)"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>	<input type="button" value="Вернуться"/>	

После заполнения общих настроек нажмите кнопку «Сохранить». Система добавит новый опрос в список опросов.

Для перехода в карточку опроса нажмите на гиперссылку в наименовании опроса. Карточка опроса состоит из нескольких вкладок (см. рисунок ниже):

The screenshot shows the 'Опрос' (Survey) tab selected in the top navigation bar. Below the tabs, the title 'Редактирование опроса' (Edit survey) is displayed. The main area contains several input fields and dropdown menus arranged in a grid. At the bottom, there are three buttons: 'Сохранить' (Save), 'Вернуться' (Back), and 'Восстановить' (Restore).

Код	Наименование	Статус
330	Викторина Любимые/Звёздные	Опубликован

Тип опроса	Заголовок для пользователя	Анонимная ссылка
NPS	Участие в викторине	SD_uPeleoc7RnhuOAsFx3dJj

Бренд	Наименование шаблона	Версия
Adidas	Демо (цвета)	4

На вкладке «Опрос» можно указать наименование, тип опроса и бренд, статус опроса, а также общие настройки для отображения опроса на сайте:

- заголовок для пользователя;
- шаблон опроса для настройки стилей и дизайна опроса;
- анонимная ссылка для проверки работы опроса перед публикацией.

На вкладке «Вопросы» можно добавить новые блоки вопросов, вопросы и ответы.

На вкладке «Предпросмотр» можно проверить внешний вид опроса на разных устройствах.

### Управление блоками




Блоки – это наборы вопросов в вашем опросе. Разделение опроса на «Блоки вопросов» позволяет решить несколько задач:

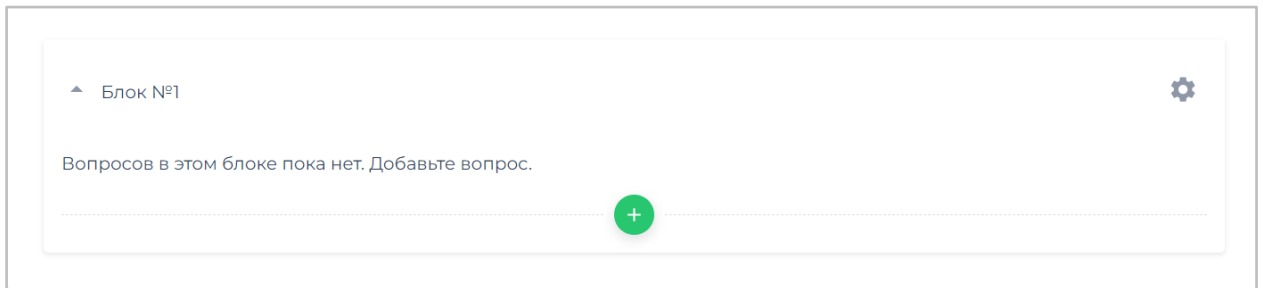
- Группировка вопросов по смыслу;
- Разделение опроса на несколько шагов (страниц);
- Пропуск отдельных блоков в зависимости от ранее полученных ответов или данных в профиле клиента (будет реализовано в 1 квартале 2025 года).

В новом опросе необходимо создать по крайней мере один блок. Для этого перейдите на вкладку «Вопросы» и нажмите на кнопку «Добавить».

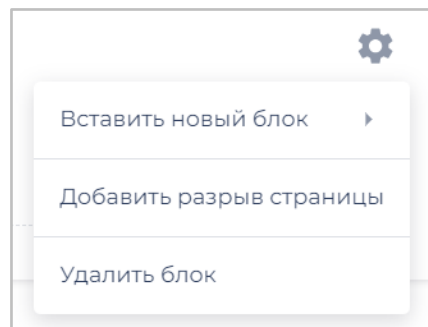
The screenshot shows the 'Вопросы' (Questions) tab selected in the top navigation bar. The main area contains a message: 'Блоков вопросов пока нет. Добавьте первый блок вопросов.' (No question blocks yet. Add the first question block.) Below this message is a blue button labeled 'Добавить' (Add).

Наименования блоков нужны для удобства работы с опросом, они не будут показаны участникам опроса. После добавления нового блока вы можете выполнить несколько операций:

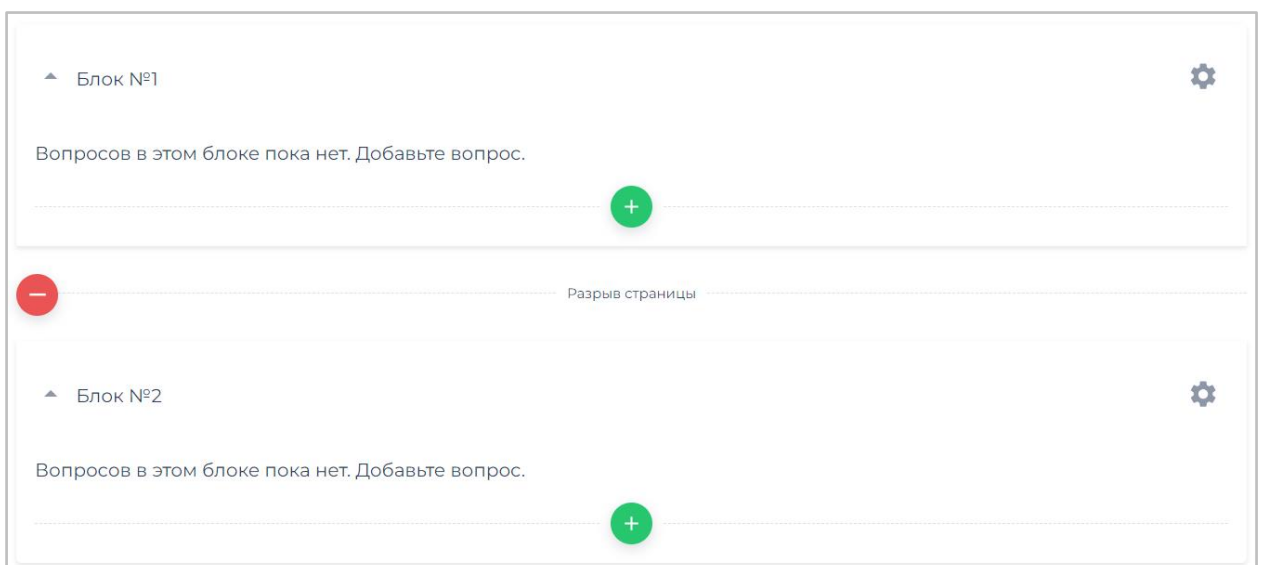
- Добавить в блоке вопрос по кнопке  ;
- Добавить / Удалить блок по кнопке  ;
- Вставить разрыв страницы между блоками по кнопке  .



Добавление вопросов будет рассмотрено в следующем разделе. Ниже рассмотрены операции с блоками. Все операции с блоком можно выполнить через локальное меню после клика на шестерёнку:




Ниже показан пример страницы с двумя блоками и разрывом страницы между ними:

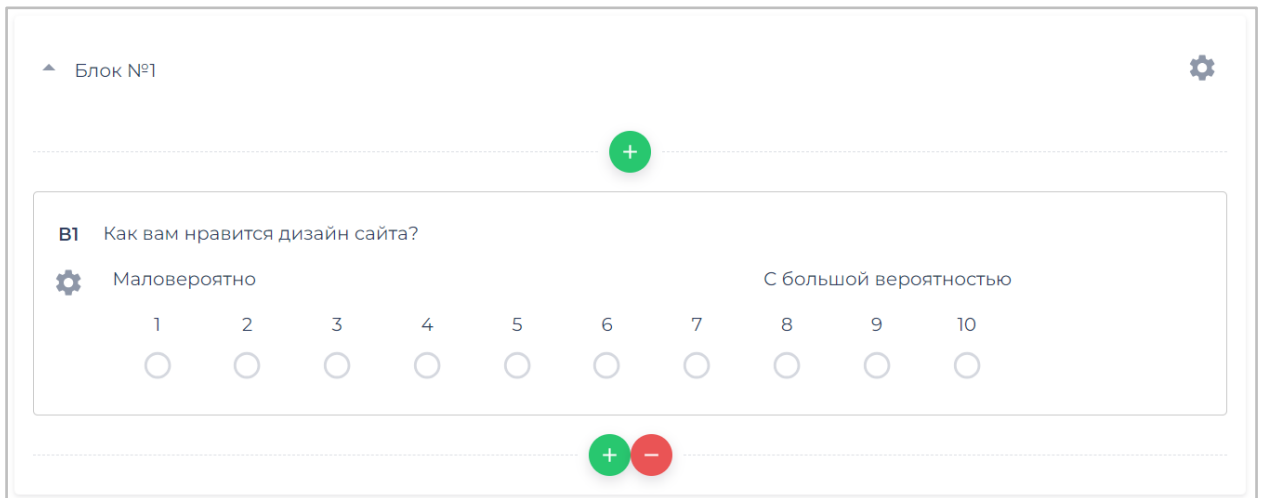


Блок можно свернуть и развернуть щелчком мыши на стрелке слева от наименования блока. Это позволяет упростить навигацию при работе с большими опросами.

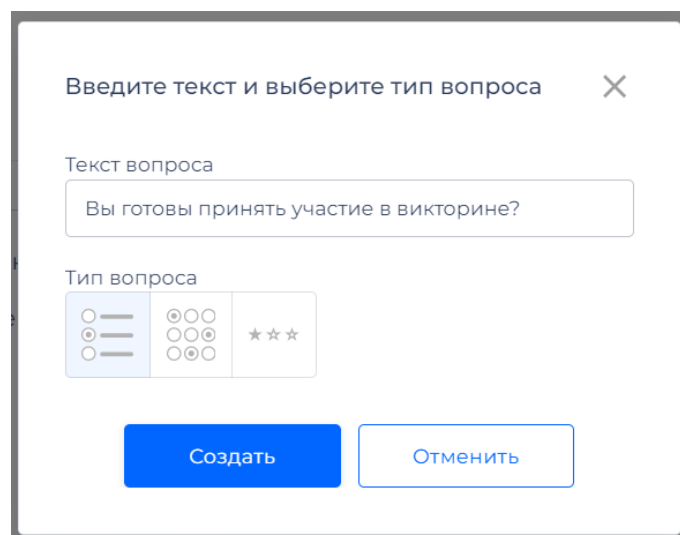
Удалять можно только пустые блоки без вопросов. Если в блоке есть вопросы и вы хотите его удалить, то сначала удалите все вопросы в этом блоке, а после этого удалите блок вопросов.

## Управление вопросами


Для добавления нового вопроса нажмите на кнопку  внутри блока вопросов. Такие кнопки есть в начале блока, в конце блока и между всеми вопросами внутри блока.

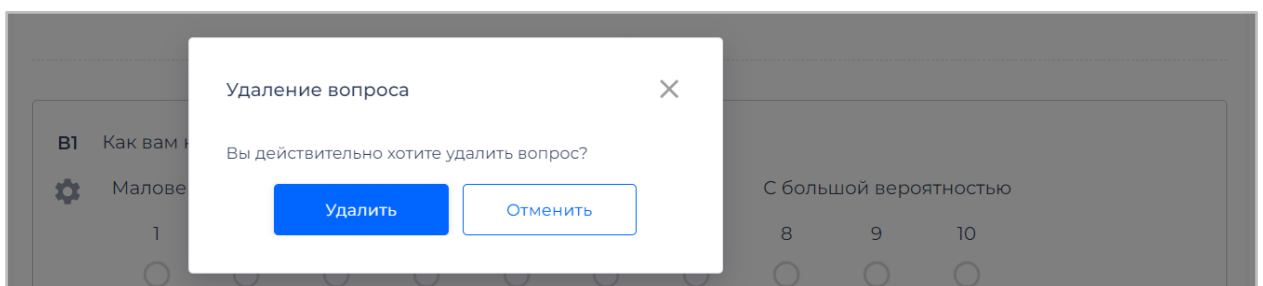


При добавлении нового вопроса надо написать текст вопроса и выбрать его тип:



После создания вопроса его текст можно изменить или отформатировать. Изменить тип вопроса нельзя, но можно удалить ошибочно заведённый вопрос и завести новый вопрос с правильным типом.

Удалить вопрос можно по кнопке . При удалении вопроса он будет удалён вместе со всеми ответами, поэтому операция требует подтверждения:



Вопросы внутри блока можно переставлять местами. Для этого щёлкните мышью на шестерёнку рядом с наименованием вопроса. Система автоматически выделит вопрос синей рамкой и покажет панель свойств с правой стороны. Перечень свойств зависит от типа вопроса и будет подробно описан в следующем разделе. Общими свойствами для всех вопросов являются порядковый номер вопроса в блоке, тип вопроса и кнопки действий.

The screenshot displays the survey editor interface. On the left, a question block is shown with a blue border. It contains a question ID 'B2' and the text 'Вы готовы рекомендовать продукт?'. Below the text is a gear icon and a scale from 1 to 10, with labels 'Маловероятно' (unlikely) and 'С большой вероятностью' (with high probability). The scale has 10 radio buttons. Below the scale are two buttons: a green '+' and a red '-'. Below the question block is another question block with ID 'B3' and the text 'Вы готовы принять участие в тестировании новой версии?'. On the right, a properties panel is visible. It has a 'Вопрос' (Question) field with the value 'B2'. Below it is a 'Тип вопроса' (Question type) field with the value 'Рейтинг NPS'. There is a 'Проверить орфографию' (Check spelling) button. At the bottom of the panel is a 'Перемещение вопросов' (Move questions) section with up and down arrows.

Вопрос можно перемещать вверх и вниз внутри блока кнопками ↑ ↓ на панели свойств. При перемещении вопроса его порядковый номер внутри блока будет изменён.

Для редактирования текста вопроса щёлкните мышью по тексту вопроса. Текстовые вопросы без специального форматирования можно изменить в поле ввода:

The screenshot shows a question block with a blue border. It contains a question ID 'B2' and a text input field with the text 'Вы готовы рекомендовать продукт?'. To the right of the input field is a dropdown arrow. Below the input field is a gear icon and a scale from 1 to 10, with labels 'Маловероятно' (unlikely) and 'С большой вероятностью' (with high probability). The scale has 10 radio buttons.

Текстовые вопросы с форматированием можно менять в специальном редакторе, доступным по стрелке справа от поля с текстом вопроса.

В системе запрещено создавать более 10 ответов на один вопрос.

В системе запрещено создавать в табличном опросе более 10 подвопросов.

## Поддерживаемые типы вопросов

Система поддерживает несколько типов вопросов. Перечень свойств и доступные варианты ответов зависят от типа вопроса.

### Вопрос со списком ответов

При создании нового вопроса со списком ответов система автоматически создаёт вопрос и три ответа к нему. Вы можете щелкнуть на текст ответов мышью и отредактировать текст.

The screenshot shows a question editor interface. On the left, a preview of the question 'В1 Хотите принять участие в конкурсе?' is shown with three radio button options, each with a gear icon for editing. On the right, the configuration panel includes: 'Вопрос' (В1), 'Тип вопроса' (Список), 'Тип ответа' (Единичный выбор), 'Число ответов' (3, with minus and plus buttons), 'Список вариантов' (empty dropdown), and 'Положение' (Вертикальное).

Изменить количество ответов можно в панели свойств по кнопкам **—** и **+** рядом со свойством «Число ответов». По кнопке **+** система добавляется новый ответ со стандартным текстом. По кнопке **—** предлагает выбрать ответ, который надо удалить.

Вопрос может предполагать один или несколько вариантов ответа. Свойство «Тип ответа» позволяет разрешать выбор нескольких ответов при прохождении опроса. В дизайнера для ответов с одним вариантом выбора показан символ ☐, а для ответов с несколькими вариантами ответа показан символ ☐.

The screenshot shows the same question editor interface but with 'Тип ответа' set to 'Множественный выбор'. The preview on the left now shows two checkbox options: 'Да' and 'Нет', each with a gear icon. The configuration panel on the right shows 'Тип ответа' (Множественный выбор) and 'Число ответов' (2, with minus and plus buttons).

Обратите внимание, что на сайте возможны различные графические и цветовые формы визуализации логики единичного и множественного выбора (подробнее визуализация опроса на сайте рассмотрена в разделе «Шаблоны оформления опросов»).

При ответе на вопросы можно использовать предварительно настроенные варианты ответов. Настроить список вариантов можно из меню «Опросы -> Группы ответов». Настройка данного справочника описана в соответствующем разделе ниже, а пока посмотрим, как выглядит работа с заполненным справочником. Для начала заполним поле «Список вариантов» значением группы «Да-Нет».



Список вариантов

Поиск...

Да - Нет

Оценка от 1 до 5

В нашем примере настроено, что при наличии трёх вариантов ответа «Да-Нет» значениями по умолчанию будут: «Да», «Возможно», «Нет». Эти значения будут автоматически подставлены в текст ответов сразу после заполнения свойства.

**B1** Хотите принять участие в конкурсе?
 

☐ Да
   
☐ Возможно
   
☐ Нет

Тип ответа

Единичный выбор

Число ответов

— 3 +

Список вариантов

Да - Нет X

Положение

Вертикальное

Теперь щёлкнем по кнопке — рядом со свойством «Число ответов». Система автоматически удалит один вариант ответа и заполнит два оставшихся ответа значениями по умолчанию для группы ответов «Да-Нет».

**B1** Хотите принять участие в конкурсе?
 

☐ Да
   
☐ Нет

Тип ответа

Единичный выбор

Число ответов

— 2 +

Список вариантов

Да - Нет X

Теперь щёлкнем два раза по кнопке +. Система добавит два варианта ответа и заполнит их значениями по умолчанию из группы «Да-Нет» для четырёх ответов это «Да», «Возможно, Да», «Вероятно, Нет», «Нет».

При проведении опроса ответы на вопрос можно показать вертикально или горизонтально. Вертикальное расположение ответов показано на рисунке выше. Горизонтальное расположение ответов показано на рисунке ниже:

**B1** Хотите принять участие в конкурсе?
 

☐ Да
   
☐ Нет

Тип ответа

Единичный выбор

Число ответов

— 2 +

Список вариантов

Да - Нет X

Положение

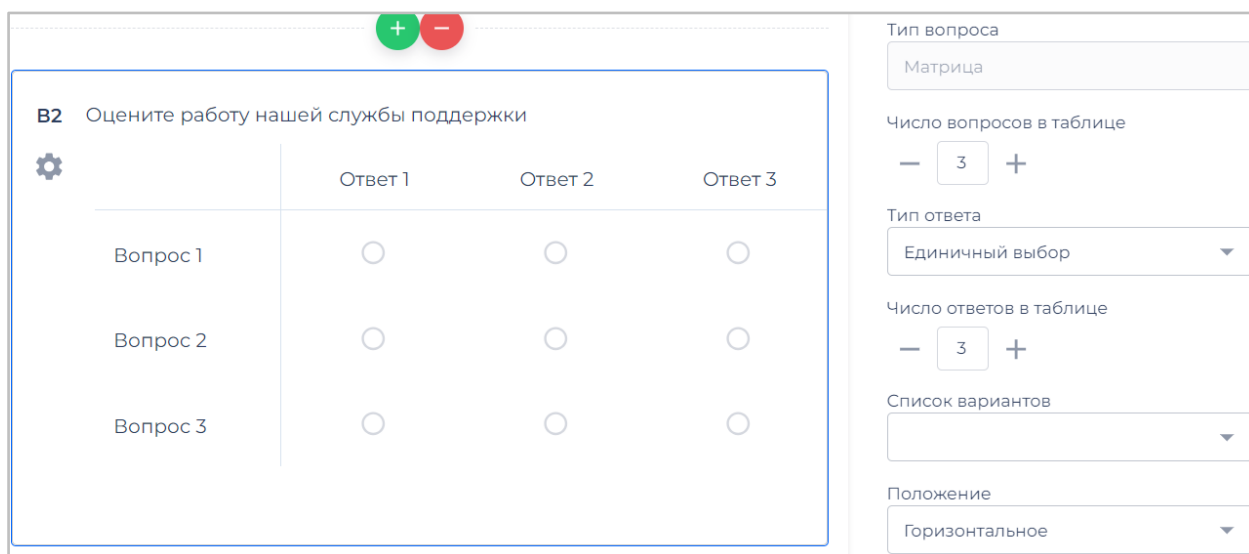
Горизонтальное

+

—

### Табличные вопросы

При создании нового табличного вопроса система автоматически создаёт таблицу с тремя табличными вопросами и три ответа к ним. Вы можете щелкнуть мышью на текст табличных вопросов и ответов и отредактировать текст.



В2 Оцените работу нашей службы поддержки

	Ответ 1	Ответ 2	Ответ 3
Вопрос 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Вопрос 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Вопрос 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Тип вопроса: Матрица

Число вопросов в таблице: — 3 +

Тип ответа: Единичный выбор

Число ответов в таблице: — 3 +

Список вариантов:

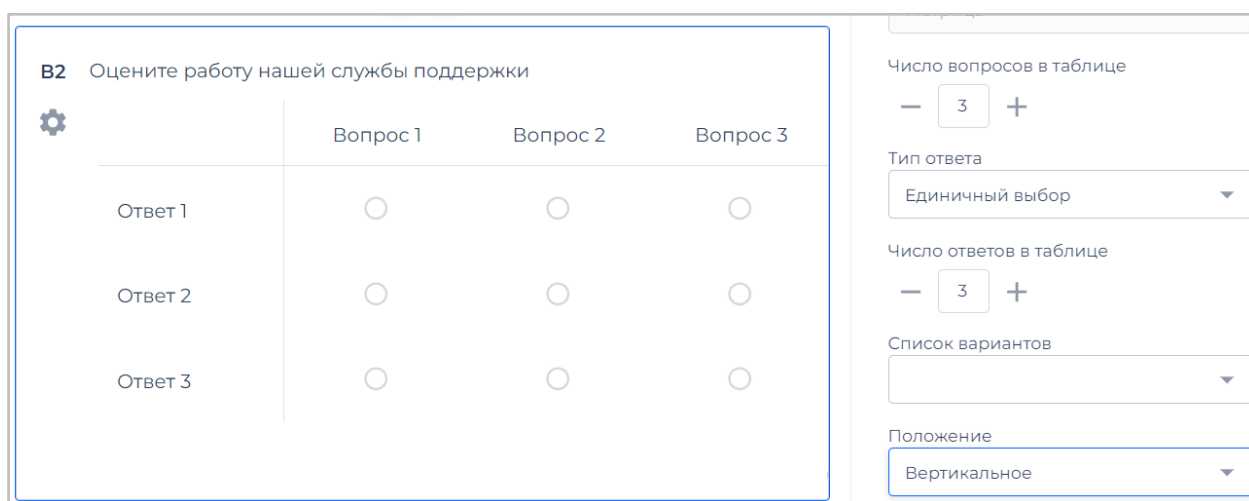
Положение: Горизонтальное

Изменить количество вопросов можно в панели свойств по кнопкам — и + рядом со свойством «Число вопросов в таблице». По кнопке + система добавляется новый вопрос со стандартным текстом. По кнопке — предлагает выбрать вопрос, который надо удалить.

Изменить количество ответов можно в панели свойств по кнопкам — и + рядом со свойством «Число ответов в таблице». По кнопке + система добавляется новый ответ со стандартным текстом. По кнопке — предлагает выбрать ответ, который надо удалить.

Вопросы в таблице могут предполагать один или несколько вариантов ответа. Свойство «Тип ответа» позволяет разрешать выбор нескольких ответов при прохождении опроса.

При проведении опроса ответы на вопрос можно показать вертикально или горизонтально. Горизонтальное расположение ответов показано на рисунке выше. Вертикальное расположение ответов показано на рисунке ниже:



В2 Оцените работу нашей службы поддержки

	Вопрос 1	Вопрос 2	Вопрос 3
Ответ 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ответ 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ответ 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Число вопросов в таблице: — 3 +

Тип ответа: Единичный выбор

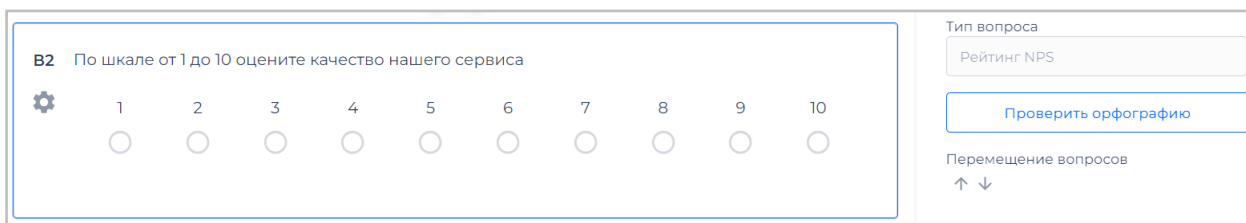
Число ответов в таблице: — 3 +

Список вариантов:

Положение: Вертикальное

### Net Promoter Score вопросы

Net Promoter Score (далее NPS) – это показатель лояльности клиентов, который измеряет, насколько клиент готов рекомендовать продукт или услугу. В своей самой простой форме NPS можно описать одним простым вопросом и 10 баллами шкалы в качестве ответа.



Показатель лояльности NPS делит респондентов на 3 категории в зависимости от выбранного ими балла шкалы:

- Промоутеры (баллы шкалы 9 и 10): Промоутеры — это ваши клиенты, которые лояльны и полны энтузиазма по отношению к вашей организации. Они будут продолжать покупать и рекомендовать другим.
- Пассивные (баллы шкалы 7 и 8): Пассивные клиенты, как правило, довольны, но им не хватает энтузиазма промоутеров. Эта группа уязвима для конкурентных предложений и не застрахована от ухода.
- Критики (баллы шкалы от 1 до 6): Критики часто недовольны и могут снизить репутацию вашего бренда с помощью негативных отзывов.

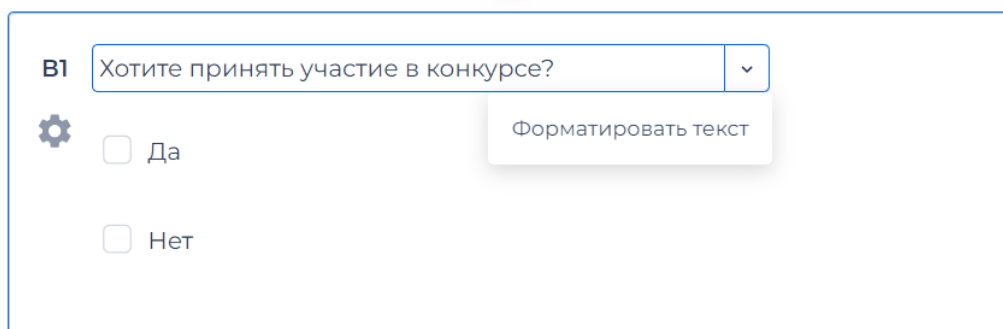
Показатель лояльности NPS рассчитывают по формуле:

$$NPS = ((\text{число промоутеров}) - (\text{число критиков})) / (\text{число ответов}).$$

### Форматирование текста вопросов

Система позволяет задавать общие правила форматирования вопросов и ответов (см. раздел «Шаблоны оформления опросов»), а также выделять некоторые фрагменты опроса для лучшего восприятия. Форматирование текста вопросов является инструментом выделения фрагментов текста.

Для перехода к форматированию текста щелкните мышью по полю ввода, а затем в выпадающем списке справа от поля выберите пункт меню «Форматировать текст».



Система откроет окно с редактором текста.

Редактирование текста

Редактор текста

HTML-редактор

Montserrat12

В

I

U

A

f(x)

Хотите принять участие в конкурсе?

Сохранить

Отмена

Редактировать можно в визуальном редакторе или в HTML-редакторе.

В системе реализованы следующие возможности редактирования:

Иконка	Назначение
	Очистить форматирование
Montserrat	Выбрать шрифт
12	Выбрать размер шрифта
<b>B</b>	Применение полужирного начертания к тексту
<i>I</i>	Применение курсивного начертания к тексту
<u>U</u>	Применение подчёркнутого начертания к тексту
<span style="color: red;">A</span>	Цвет шрифта
<span style="background-color: yellow;">A</span>	Цвет выделения текста
	Добавление http ссылки
f(x)	Выбор переменной для параметризации опроса

Результат форматирования текста можно посмотреть в конструкторе опросов

B1

Хотите **принять участие** в конкурсе?

Да

Нет



и на вкладке «Предпросмотр» (описано в разделе «Предварительный просмотр»).

### Использование картинок в ответах

При проведении опроса Вы можете использовать в качестве ответа текст, текст вместе с картинкой и картинку. Использование картинок упрощает ответы на вопросы, а также позволяет вносить в процесс опроса элемент геймификации.

Для добавления картинки в ответ щелкните мышкой по тексту ответа, а затем в выпадающем списке справа от поля выберите пункт меню «Добавить изображение».

**B1** Как Вам наша новая система скидок?



 ☐ Хорошо  ☐ Неинтересно

Добавить изображение

Система откроет окно для выбора изображения из числа ранее добавленных в каталог (добавление в каталог нового изображения описано в разделе «Управление изображениями»). Выберите картинку для ответа на вопрос из числа доступных в каталоге.



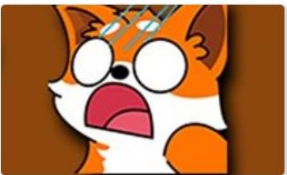
После добавления картинки к ответу по умолчанию она будет показана справа от ответа:

**B1** Как Вам наша новая система скидок?

 ☐ Хорошо  ☐ Неинтересно


При добавлении нового вопроса на панели свойств для данного вопроса станут доступны три новые свойства: расположение текста, высота и ширина изображения.


**B1** Как Вам наша новая система скидок?


 ☐  ☐ 

Хорошо Неинтересно

Число ответов: — 2 +

Список вариантов: 

Положение: Горизонтальное 

Расположение текста: Снизу 

Высота и ширина изображения (px): 150 × 250

Расположение текста может быть сверху/снизу/справа/слева/не показывать. Высота и ширина изображения позволяют обрезать существующие в каталоге картинки при проведении опроса. Обрезание картинки при показе происходит от центра изображения.

## Предварительный просмотр

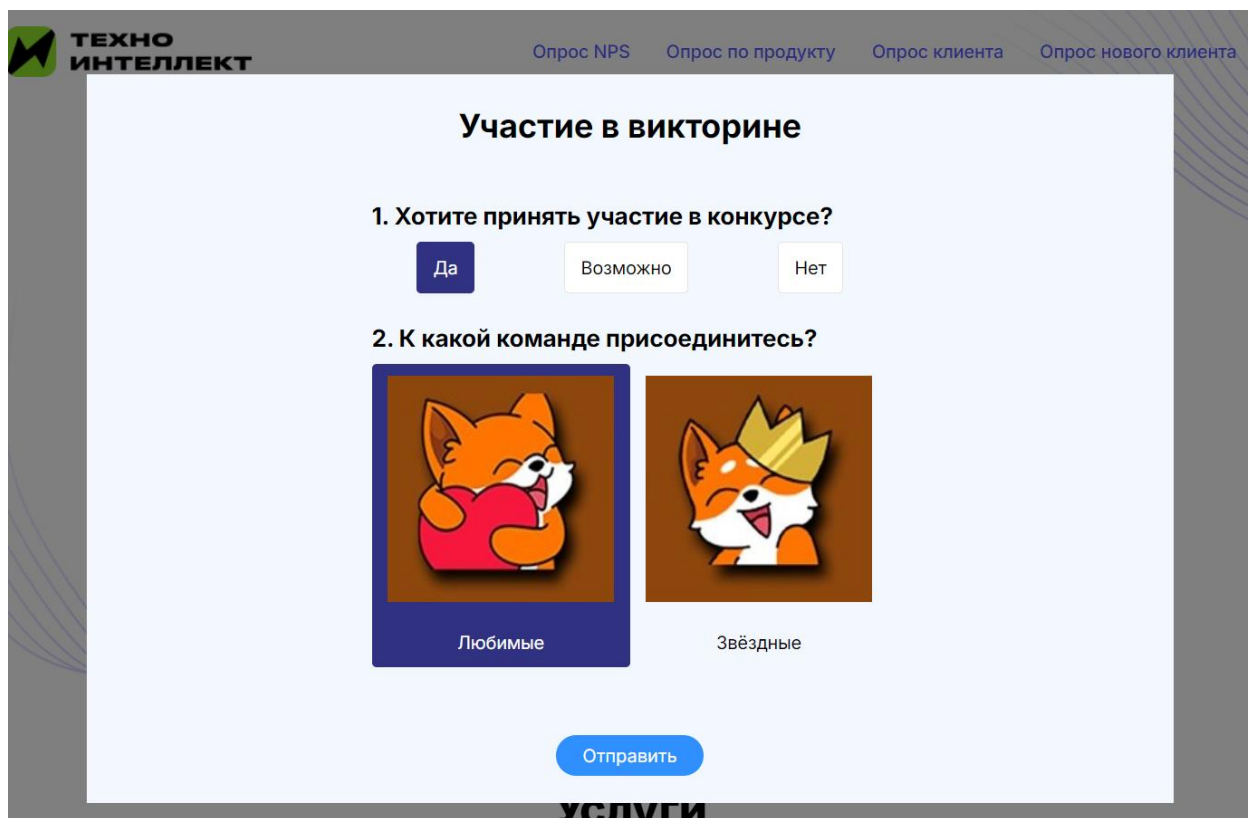
### Как настроить предварительный просмотр

Предварительный просмотр опроса доступен после выполнения администратором следующих настроек:

- 1) На Вашем сайте установлен тег feedbacktalk для работы с опросами;
- 2) В пункте «Настройки -> Справочники» переменная common\_website\_url заполнена значением «[https://адрес\\_вашего\\_сайта/?nps\\_camp=](https://адрес_вашего_сайта/?nps_camp=)»

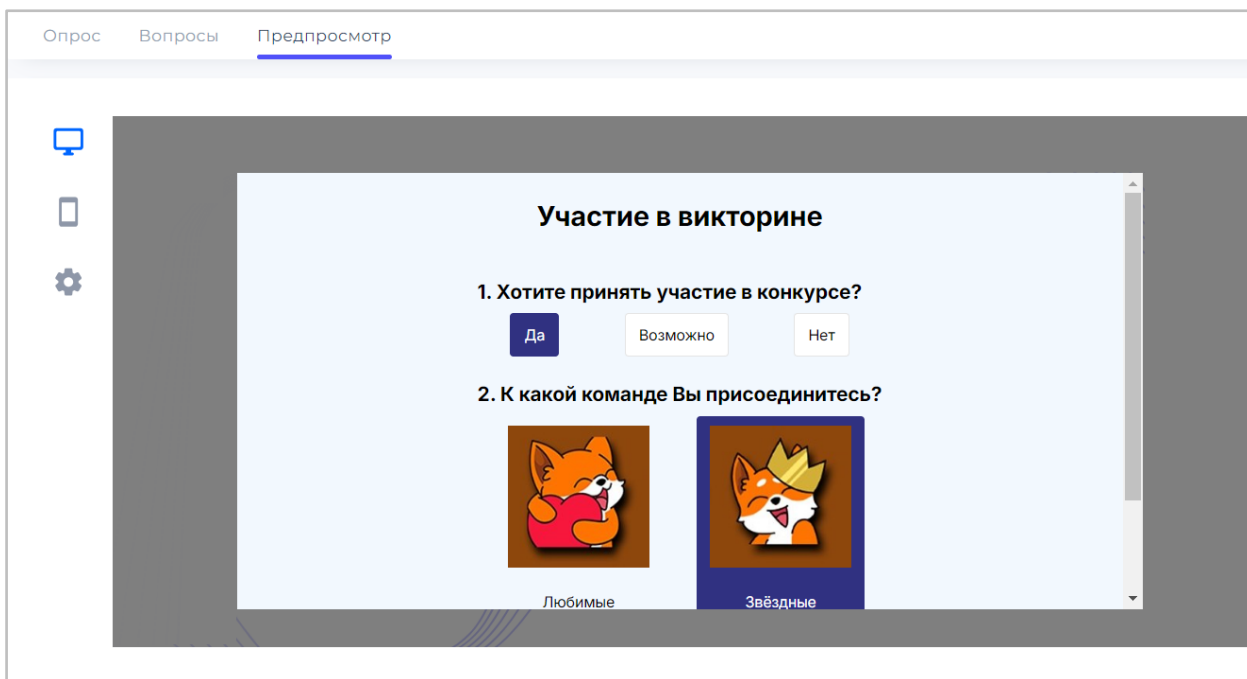
Проверить корректность установки тега на сайте можно следующим образом: скопировать текст поля «Анонимная ссылка» в карточке опроса, перейти на сайт и в url адресе добавить utm метку nps\_camp.

В нашем примере по ссылке [https://адрес\\_вашего\\_сайта/?nps\\_camp=анонимная\\_ссылка](https://адрес_вашего_сайта/?nps_camp=анонимная_ссылка) Вы увидите опрос следующего вида:



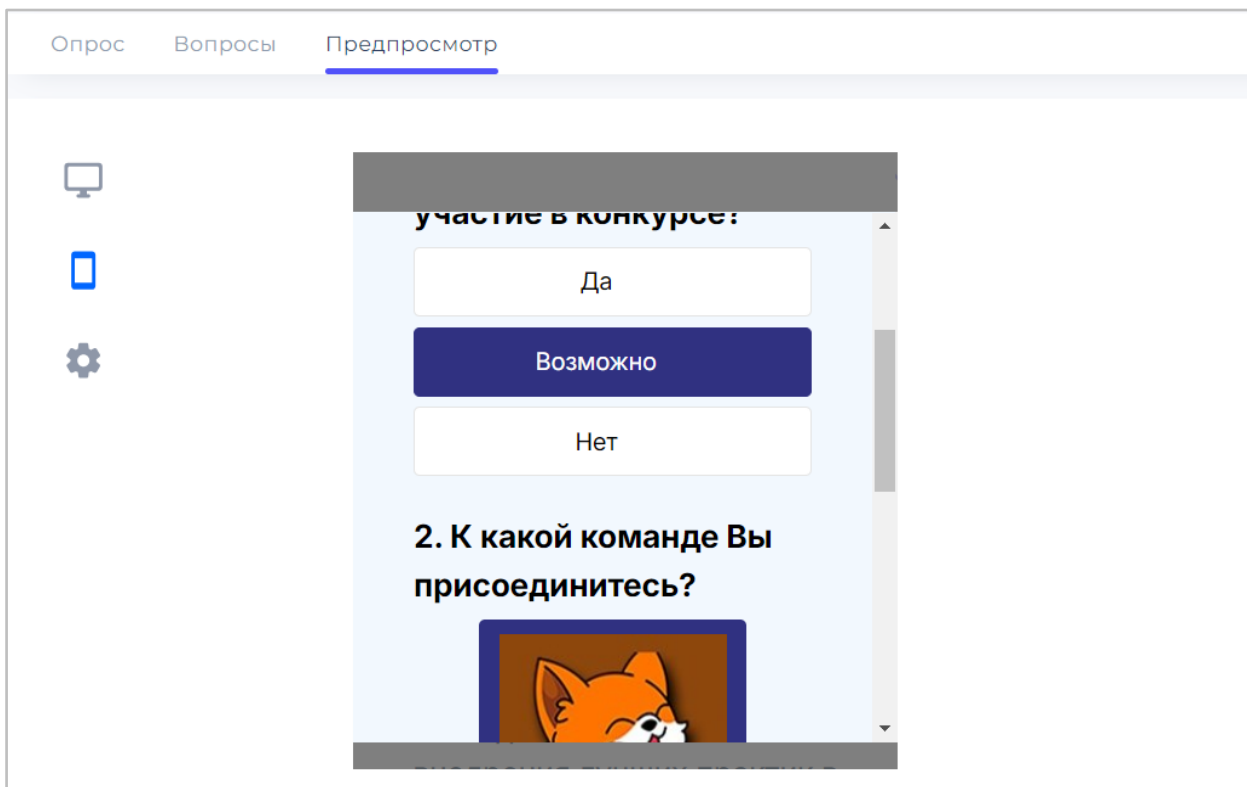
### Предварительный просмотр опроса в системе


Для предварительного просмотра опроса перейдите в карточку опроса и выберите вкладку «предпросмотр». Система откроет ваш сайт во встроенном окне и запустит на нём опрос:

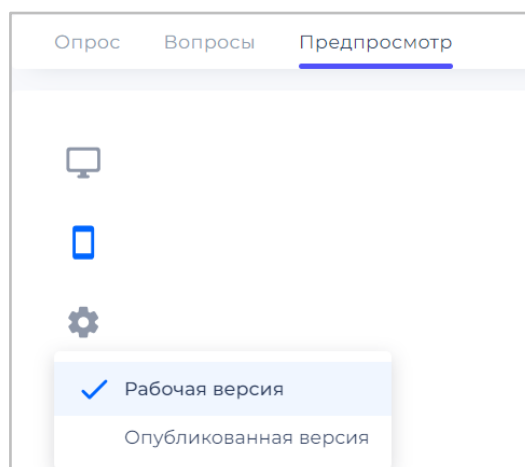


Обратите внимание, что на сайте может быть настроен запрет показа во встроенном окне. В этом случае система получит от браузера ошибку с кодом ERR\_BLOCKED\_BY\_RESPONSE и автоматически откроет отдельное окно с вашим сайтом в отдельной вкладке.

Вы можете посмотреть внешний вид опроса на компьютере (см. картинку выше) и на смартфоне (см. картинку ниже).



Система позволяет хранить несколько версий опроса. Например, одна версия опроса опубликована и участвует в кампании по опросу клиентов, а вторая в работе в связи с изменением списка вопросов и дизайна. В этом случае щелчком по кнопке  вы можете просмотреть внешний вид обеих этих версий:



### Шаблоны оформления опросов

При отображении опросов на сайте можно использовать различные варианты шаблонов. Ниже показаны вариант оформления опроса с чек-боксами (слева) и с цветовым оформлением выбора ответов (справа) из дистрибутива системы:


**1. Как Вы оцениваете нашу доставку?**


1      2      3      4      5

Скорость доставки      ☐      ☐      ☐      ☐      ☐

Вежливость курьера      ☐      ☐      ☐      ☐      ☐

**2. Как Вам новая система скидок?**

  
☐ Отлично

  
☐ Неинтересно


**1. Как Вы оцениваете нашу доставку?**


1      2      3      4      5

Скорость доставки      ☐      ☐      ☒      ☐      ☐

Вежливость курьера      ☐      ☐      ☐      ☒      ☐

**2. Как Вам новая система скидок?**

  
☒ Отлично

  
☐ Неинтересно

Дистрибутив системы содержит несколько шаблонов по умолчанию. Вы можете использовать готовые шаблоны, разработать собственные шаблоны или заказать шаблоны у поставщика программного обеспечения.

**Обратите внимание,** что вёрстку шаблона могут выполнять только сотрудники, прошедшие дополнительную подготовку по настройке шаблонов в FeedBackTalk и имеющие опыт вёрстки и программирования на JavaScript.



Для просмотра списка шаблонов выберите пункт меню «Шаблоны опросов -> Разработка».

Разработка шаблонов опросов

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Код	<div><div></div><div></div></div>	Наименование	<div><div></div><div></div></div>	Статус	<div><div></div><div></div></div>	Дата обновления	<div><div></div><div></div></div>	Изменил	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	1		Демо (чекбоксы)		Опубликован		19-11-2024 17:31:41		login	
<input type="checkbox"/>	2		Демо (цвета)		Опубликован		15-11-2024 11:50:42		login	

Экранная форма шаблона содержит поля наименование, статус и верстка со стилями и программным кодом.

Редактирование шаблона

Код

2

Наименование

Демо (цвета)

Статус

Опубликован

Верстка шаблона

```
<style>
.cx_surveyTitle {
  font-size: 29px;
  font-weight: 700;
  text-align: center;
  margin-bottom: 30px;
}
```

### Проверка орфографии

В системе реализована проверка орфографии в опросах на русском и английском языках. Для проверки система использует программный интерфейс компании Яндекс Speller. Количество бесплатных проверок ограничено 10.000 запросов в месяц (1 проверка = 1 нажатие на кнопку «Проверить орфографию»), при необходимости большего числа проверок обратитесь в Яндекс ([https://yandex.ru/legal/speller\\_api/](https://yandex.ru/legal/speller_api/)).

Для проверки орфографии перейдите в панель со свойствами опроса и нажмите на кнопку «Проверить орфографию»:

В1

Хотите принять участие в конкурсе?

⚙

☐ Да

☐ Возможно

☐ Нет

+

−

В2

К какой команде присоединитесь?

Тип ответа

Единичный выбор

Число ответов

− 3 +

Список вариантов

Положение

Горизонтальное

Проверить орфографию

Система предложит проверить текущий вопрос или все вопросы в опросе:

Проверка орфографии

Вы хотите проверить орфографию во всех вопросах опросника или в текущем?


Все вопросы

Текущий вопрос


Отменить

По результатам проверки система подсветит все слова с ошибками и сообщит о наличии или отсутствии ошибок информационным сообщением в правом нижнем углу. Пример сообщения об ошибке показан на картинке ниже:

B2 К какой команде присоединитесь?



Любимые



Звёздные

Список вариантов

Положение

Расположение текста

Высота и ширина изображения (px)

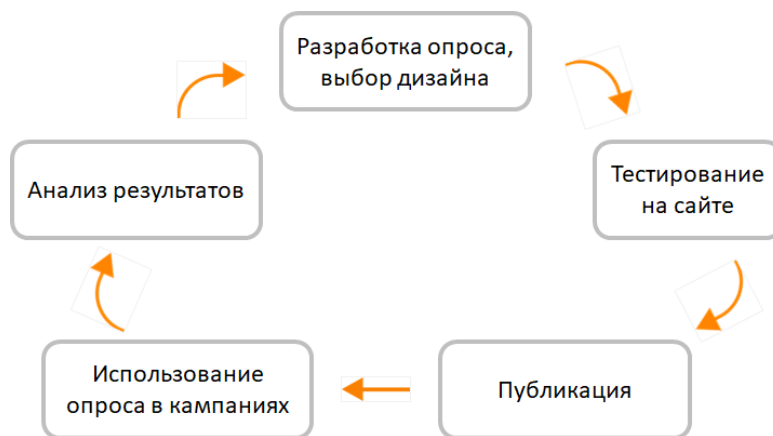
200 × 200

Проверить орфографию

Обнаружены орфографические ошибки, в количестве: 2

## Жизненный цикл управления опросами

Жизненный цикл управления опросами показан на рисунке ниже:



Система поддерживает процесс непрерывного улучшения при работе с опросами, что позволяет вести несколько версий по работе с опросами и одновременно использовать разные версии опроса при проведении маркетинговых кампаний.

Жизненный цикл начинается с создания нового опроса. Затем опрос проходит тестирование. Проверенный опрос получает статус «Готов к публикации». Уполномоченный сотрудник организации выполняет публикацию опроса. При публикации система присваивает опросу номер версии (от 1 до 99). С этого момента опубликованный опрос доступен для использования в маркетинговых кампаниях. По результатам анализа данных вы можете начать работу по улучшению опроса, при этом создание новой версии идёт параллельно с использованием предыдущих версий в ранее запущенных кампаниях.

Публикация опроса

Для публикации опроса выберите пункт меню «Опросы -> Публикация». Система покажет экранную форму с двумя вкладками. На вкладке «Готов к публикации» можно просмотреть новые и доработанные опросы, которые успешно прошли тестирование.

Выберите опросы, которые надо опубликовать и нажмите кнопку «Опубликовать».

Публикация опросов

Опубликован    Готов к публикации

Опубликовать

<input type="checkbox"/>	Код	Наименование	Статус	Дата обновления
<input checked="" type="checkbox"/>	325	Опрос по новой программе лояльности	Готов к публикации	20-11-2024 14:57:54
<input type="checkbox"/>	390	Net Promoter Score	Готов к публикации	20-11-2024 14:59:22

На вкладке «Опубликован» доступны для просмотра все ранее опубликованные опросы. По гиперссылке в колонке «История» доступны для просмотра ранее опубликованные версии опроса.

Публикация опросов

Опубликован    Готов к публикации

Удалить    Завершить    Архивировать

<input type="checkbox"/>	Код	Наименование	Статус	Дата публикации	Автор	История
<input type="checkbox"/>	348	Викторина Любимые/Звёздные	Опубликован	12-11-2024 13:34:57	Maria	<a href="#">История</a>
<input type="checkbox"/>	390	Net Promoter Score	Опубликован	20-11-2024 15:02:29	login	<a href="#">История</a>
<input type="checkbox"/>	325	Опрос по новой программе лояльности	Опубликован	20-11-2024 15:02:29	login	<a href="#">История</a>

Вы можете удалить ошибочно опубликованный опрос, при этом система автоматически восстановит предыдущую версию. Не используемые опросы можно завершить или архивировать.

В новых кампаниях по опросам можно выбрать только последнюю версию опроса со статусом «Опубликован». Но старые кампании продолжают работать на предыдущих версиях опроса независимо от их статуса используемой ими версии. При необходимости

вы можете перевести ранее запущенные кампании на новую версию опроса. Для этого надо перейти в кампанию и обновить в ней опрос до новой версии.

### Восстановление опроса

При создании новой версии опроса возможно случайное удаление вопросов или ответов. Конечно, вы можете заново завести вопросы вручную, но им будут присвоены новые системные коды и сопоставление ответов по старым вопросам и новым вопросам станет затруднительно. Для починки случайно испорченного опроса перейдите в карточку «Опросы -> Разработка» и нажмите на кнопку «Восстановить».

Опрос

Вопросы

Предпросмотр

Редактирование опроса

Код	Наименование	Статус
330	Викторина Любимые/Звёздные	Опубликован
Тип опроса	Заголовок для пользователя	Анонимная ссылка
NPS	Участие в викторине	SD_uPeleoc7RnhuOAsFx3d3j
Бренд	Наименование шаблона	Версия
Adidas	!не трогать для демо (цвета)	4

Сохранить

Вернуться

Восстановить

Система предложит восстановить карточку опроса и текст всех вопросов и ответов, а также все их свойства, из любой ранее опубликованной версии опроса:

Восстановление версии опроса

Восстановить опрос в разработке из опубликованной версии:

Версия

1

Восстановить вопросы

Восстановить карточку

Отменить

## Управление кампаниями по опросам

Приглашение клиентов и респондентов для прохождения опроса происходит в рамках кампаний по опросу клиентов. Для работы с кампаниями по опросам выберите пункт меню «Кампании -> Кампании опросы». Система откроет экранную форму со списком кампаний:

Кампании

Добавить

Удалить

Завершить

В архив

<input type="checkbox"/>	Код	Наименование	Дата начала	Дата окончания	Статус
<input type="checkbox"/>	130	Опрос по программе лояльности	18-11-2024 00:00:00	18-11-2024 00:00:00	Новая
<input type="checkbox"/>	125	Net Promoter Score	15-11-2024 00:00:00	20-11-2024 00:00:00	Активна

Кампании по опросам имеют следующие статусы:

Статус	Описание
Новая	Кампания неактивна. В кампанию можно добавлять респондентов, но коммуникации с клиентами недоступны. Прохождение опроса недоступно.
Активна	Система рассылает респондентам приглашения с для прохождения опроса. Прохождение опроса доступно на сайте по персональной ссылке.
Завершена	По окончании срока действия кампания переходит в статус Завершена
В архиве	Кампания перенесена в архив

Создание кампании по опросам происходит в два шага: сначала надо заполнить наименование, период действия и выбирать опрос дляправки участникам, а затем в карточке кампании добавить участников опроса и настроить шаблон коммуникаций.

Кампания   Участники   Статистика

Редактирование кампании

Код

98

Наименование

Участие в викторине

Статус

Активна

Дата начала

05-11-2024

Дата окончания

31-12-2024

Опрос

Викторина Любимые/Звёздные

Канал коммуникации

E-mail

Коммуникационная кампания

Текст приглашения

Уважаемый \${first\_name}!

Просим вас принять участие в опросе.

Ссылка для прохождения опроса \${website\_url}/?nps\_camp={nps\_camp}

Сохранить

Вернуться

Запустить опрос

Карточка кампании по опросам состоит из нескольких вкладок.

На вкладке «Кампания» можно указать наименование, период действия, выбрать опрос и настроить текст приглашения участникам для прохождения опроса.

В кампаниях со статусами «Новая» и «Завершена» доступна кнопка «Запустить опрос». При нажатии на кнопку кампания будет переведена в статус «Активна».

В системе существует фоновое задание, которое проверяет все активные кампании на предмет сроков действия и наличия не приглашённых участников. Если период действия кампании истёк, она будет автоматически переведена в статус Завершена. Если в кампании есть участники без приглашения, то система направит приглашение этим участникам опроса по электронной почте из профиля клиента.

На вкладке «Участники» можно добавить новых участников опроса, удалить участников из опроса, отправить приглашение к опросу вручную (первое или повторное):

Кампания   Участники   Статистика					
Участники кампании					
<div>Добавить   Удалить   Пригласить   <input type="text" value="Поиск по идентификатору"/></div>					
<input type="checkbox"/>	Код ▾ ▴	Дата добавления ▾ ▴	Статус ▾ ▴	Дата приглашения ▾ ▴	Код приглашения ▾ ▴
<input type="checkbox"/>	135	21-11-2024 10:04:17	Добавлен		V10
<input type="checkbox"/>	131	21-11-2024 10:04:17	Добавлен		V1
<input type="checkbox"/>	104	21-11-2024 09:49:50	Добавлен		

Для добавления нового участника нажмите кнопку «Добавить». Система откроет экранную форму с конструктором условий:

Добавить в кампанию участников согласно условию ✕

Все условия выполнены ▾

Профиль клиента ▾

Пол ▾

Равно (=) ▾

Мужчина ▾

—

Профиль клиента ▾

Описание ▾

Содержит ▾

tendency to churn

—

+ Новое условие

Добавить

Отменить

При нажатии на кнопку добавить система выберет клиентов согласно условиям фильтра, проверит на наличие среди ранее приглашённых в кампанию и добавит отсутствующих:

✔ Условия выполнены для: 22; Дубликаты пользователей: 20; Добавлено в кампанию: 2. ✕

Для удаления участников из кампании выделите их в списке и нажмите кнопку «Удалить». Обратите внимание, что удалить можно только тех участников, кто ранее не проходил опрос (нет записи о прохождении опроса в профиле клиента).

Участники				
Участники кампании				
<div>Добавить Удалить Пригласить</div> <div>Поиск по идентификатору</div>				
	Код	Дата добавления	Статус	Дата приглашения
<input checked="" type="checkbox"/>	135	21-11-2024 10:04:17	Добавлен	V10
<input checked="" type="checkbox"/>	131	21-11-2024 10:04:17	Добавлен	V1
<input type="checkbox"/>	104	21-11-2024 09:49:50	Добавлен	

В системе существует фоновое задание, которое проверяет все активные кампании и новым участникам (у кого не заполнена дата приглашения) генерирует код приглашения для прохождения опроса и направляется приглашение по email.

В некоторых случаях, например при отправке писем для тестирования кампании в статусе «Новая», может быть полезно отправить приглашения в ручном режиме. Для этого выделите записи участников и нажмите кнопку Отправить. Отправка писем в ручном режиме доступна для кампаний в статусах «Новая» и «Активна». При отправке писем в ручном режиме система генерирует «код приглашения» только тем, кого ранее не приглашали, а письмо с приглашением отправляет как новым, так и ранее приглашённым.

Код приглашения является частью ссылки для прохождения опроса и позволяет:

- идентифицировать клиента при переходе на сайт для персонализации опроса и сохранения результатов в профиль клиента;
- направлять клиенту более одного приглашения к опросу и в момент перехода на сайт понимать какой из опросов клиент хотел бы сейчас пройти.

Для поиска конкретного клиента вы можете ввести любой из идентификаторов в его профиле (телефон, почту, код в CRM и так далее) в поле поиска:

Участники кампании


Добавить

Удалить


Пригласить

☐


Код 

⌵ 


Дата добавления 

⌵ 


Статус 

⌵ 

Дата приглашения 

⌵ 

Код приглашения 

⌵ 

☐

136

14-11-2024 09:29:51

Добавлен

⏪

1

⏩

10 стр. 

⌵

По ссылке на поле код (клиента) можно перейти в карточку клиента (см. раздел «Управление профилем клиента») и посмотреть его ответы на вопросы.

На вкладке «Статистика» доступна общая информация о ходе кампании за указанный период времени: количество отправленных приглашений, количество заполненных анкет.



По ссылке для просмотра детальных данных система переводит на экранную форму «Отчёты -> Данные» на страницу соответствующей кампании.

### Подключение к шлюзу для отправки сообщений

Система управления опросами взаимодействует с коммуникационными шлюзами с помощью коннекторов. Вместе с программным обеспечением мы поставляем коннектор к Go.Unisender (модуль connect2GoUnisender) для отправки email.

Настройка коннектора выполняется в рамках проекта по внедрению системы. Также в рамках проекта по внедрению системы мы можем разработать для вашей компании индивидуальный коннектор к любому используемому вами коммуникационному шлюзу.

### Управление профилем клиента

В системе реализовано ведение данных по физическим лицам, их покупкам, событиям клиентского профиля и опросам. Идентификация клиента возможна на основании различных идентификаторов, например, почта, телефон, код в CRM и так далее. Исторические данные можно загружать в систему с помощью API.

Данные профиля можно использовать для выбора респондентов (участников опроса) и для персонализации взаимодействия с клиентами.

Для просмотра списка выберите пункт меню «Профиль клиента -> Профиль». В списке клиентов реализован универсальный поиск по любому из идентификаторов в карточке клиента: начните вводить идентификатор и после паузы в 3 секунды система отправит поисковый запрос в базу данных:



Список клиентов

Добавить

Удалить

7906

<input type="checkbox"/>	Код <div>⌵ ⌵</div>	Фамилия <div>⌵ ⌵</div>	Имя <div>⌵ ⌵</div>	Отчество <div>⌵ ⌵</div>	Статус <div>⌵ ⌵</div>
<input type="checkbox"/>	151	Тихомирова	Ева	Андреевна	Активный
<input type="checkbox"/>	135	Андреевна	Ира	Михайловна	Активный
<input type="checkbox"/>	152	Сикорская	Мария	Андреевна	Активный

Перейти в карточку можно по гиперссылкам на фамилии и имени клиента.

В карточке клиента доступна общая информация по физическому лицу и четыре вкладки: идентификаторы клиента, разрешения на коммуникацию (будет доступно во 2 квартале 2025 года), ответы клиента на опросы по кампаниям и покупки клиента.

Редактирование клиента

Фамилия

Имя

Отчество

Сикорская

Мария

Андреевна

Пол

Дата рождения

Статус

Женщина

07-07-1995

Активный

Язык коммуникации

Часовая зона

Код

Русский

3

152

Сохранить

Вернуться

Идентификаторы

Разрешения

Опросы

Покупки

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Наименование	Значение	<div>⌵ ⌵</div>	Приоритет	Нижний регистр
<input type="checkbox"/>	Телефон	<a href="#">79066609907</a>		1	Нет
<input type="checkbox"/>	Почта	<a href="#">maria@glassnet.ru</a>		2	Да

Просмотреть ответы клиента на опросы по кампаниям можно на вкладке «Опросы» по гиперссылке в колонке «Ответы»:

Идентификаторы	Разрешения	Опросы	Покупки
Код кампании	Наименование кампании	Дата прохождения опроса	Ответы
98	Участие в викторине	11-11-2024 11:04:57	<a href="#">Ответ</a>

## Управление справочниками

### Идентификаторы

Для создания нового идентификатора зайдите в меню «Профиль клиента -> Идентификаторы». С помощью поля «Приоритет» можно определить основной идентификатор при работе с клиентами (для кого-то это телефон, для других – код в учётной системе). В ряде случаев желательно приводить идентификаторы к нижнему регистру. Например, без нижнего регистра почтовые адреса Aa@mail.ru и aa@mail.ru будут разными идентификаторами и могут привести к двум разным записям клиентов. За приведение к нижнему регистру отвечает одноимённое поле в интерфейсе системы.

Типы идентификаторов				
<input type="checkbox"/>	Добавить	<input type="checkbox"/>	Удалить	
<input type="checkbox"/>	Код	Наименование	Приоритет	Нижний регистр
<input type="checkbox"/>	phone	<a href="#">Телефон</a>	1	Нет
<input type="checkbox"/>	email	<a href="#">Почта</a>	2	Да

### Группы ответов

При ответе на вопросы можно использовать предварительно настроенные варианты ответов. Настроить список вариантов можно из меню «Опросы -> Группы ответов».

Группы предустановленных ответов

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Код	<div><div></div><div></div></div>	Наименование	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	1		Да - Нет	
<input type="checkbox"/>	3		Оценка от 1 до 5	

По ссылке в колонке наименование переходим в карточку группы ответов. На верхней панели указано наименование группы ответов. В нижней панели указаны значения для автоматического заполнения ответов.

Редактирование группы ответов

Наименования

Да - Нет

Сохранить

Вернуться

Преднастроенные ответы

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Количество ответов	Порядковый номер	Текст ответа
<input type="checkbox"/>	3	1	Да
<input type="checkbox"/>	3	3	Нет
<input type="checkbox"/>	3	2	Возможно

На рисунке выше для вопроса с тремя ответами (колонка «количество ответов») предусмотрено три ответа «Да», «Нет» и «Возможно» (колонка «текст ответов»). Порядок следования ответов указан в колонке «порядковый номер». В нашем примере первому из трёх ответов будет присвоен ответ «Да», второму – «Возможно», третьему – «Нет».

Изменение ответов в справочнике не приводит к автоматическому изменению ответов в тех опросах, где была выбрана группа ответов. Для применения новых текстов ответа перейдите в опрос и повторно выберите группу ответов.

### Типы опросов

Для работы со справочником типов опросов выберите пункт меню «Опросы -> Типы опросов».

Справочник типов опросов

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Код	Наименование
<input type="checkbox"/>	1	Покупка
<input type="checkbox"/>	2	NPS
<input type="checkbox"/>	3	Прочее

## Бренды

Для работы со справочником брендов выберите пункт меню «Опросы-> Бренды»

Бренды

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Код	Наименование
<input type="checkbox"/>	1	Бренд 1
<input type="checkbox"/>	2	Бренд 2






## Управление изображениями

Для работы с изображениями выберите пункт меню «Опросы-> Изображения».

Система хранит изображения в S3 файловом хранилище minio. В файловом хранилище нет понятия директорий, но программное обеспечение FeedBackTalk для удобства работы пользователей имитирует хранение файлов по директориям. С технической точки зрения программа добавления пути с перечислением директорий к наименованию файла, а пользователь видит привычные директории и файлы:

... > Логотипы 

Загрузить

Наименование	Дата и время	Размер
 Бренд 1	23-10-2024 14:24:12	
 Бренд 2	23-10-2024 14:24:12	
 Наименование	23-10-2024 14:24:12	130КБ
 Наименование картинки	23-10-2024 14:24:12	2.2МБ
 Наименование картинки	23-10-2024 14:24:12	2.2МБ

Система позволяет добавлять новые директории и файлы, удалять ненужные директории и файлы, изменять наименование файлов в хранилище.

# Аналитическая отчётность

## Данные опросов по кампаниям

В программном обеспечении можно просматривать список ответов по кампаниям и выгружать интересующие данные в Excel для проведения детального анализа.

Для просмотра детальных данных по кампаниям выберите пункт меню «Отчёты -> Данные». Система покажет список кампаний, по которым есть ответы участников:

Список кампаний				
Код	Наименование	Статус	Дата начала	Дата окончания
5	Опрос Net Promoter Score	Активна	08-07-2024 00:00:00	30-11-2024 00:00:00
98	Участие в викторине	Активна	05-11-2024 00:00:00	31-12-2024 00:00:00

Перейти в форму с данными ответов по кампании можно по ссылке на её наименовании.

В экранной форме есть фильтр для выбора записей и колонки с ответами участников. Каждый вопрос и каждый подвопрос будут показаны отдельными колонками. При наличии нескольких ответов на один вопрос они будут выведены в одну строку.

Участие в викторине

Вернуться

01-11-2024

22-11-2024


Отправлено: 10    Заполнено: 10    В процессе: 0

Дата заполнения

Б1В11: Хотите принять участие в конкурсе?

Б1В9: К какой команде присоединиться?

11-11-2024 07:58:42	Да	Любимые
11-11-2024 08:04:18	Нет	
11-11-2024 08:04:27	Возможно	Любимые
11-11-2024 08:04:35	Да	Звёздные

По кнопке  вы можете выгрузить записи с результатами опроса в файл report.xlsx. Выгружены будут записи, соответствующие условиям фильтра в заголовке формы. При большом количестве ответов в файл будут выгружены первые 100 тысяч записей.

Аналитические отчёты по кампаниям

Экранная форма «Отчёты-> Аналитика» предназначена для создания пользовательских отчётов и анализа ключевых показателей по проведённым кампаниям.

Список отчетов

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Наименование	Владелец (автор)
<input type="checkbox"/>	Отчёт по удовлетворённости доставкой	login
<input type="checkbox"/>	Отчёт по участию в викторине	login

Создание отчёта происходит в два шага: сначала надо заполнить наименование отчёта, а затем перейти в карточку на вкладку «Параметры» и выбрать кампанию, ответы на вопросы для отображения в отчёте и показатели для визуализации и анализа.

Карточка отчёта имеет две вкладки: Результаты и Параметры. На вкладке параметры можно выбрать кампанию по опросам

Отчёт по участию в викторине

Наименование

Кампания

Отчёт по участию в викторине

Участие в викторине

Описание

Сохранить

перечень вопросов для построения графиков

ВопросыПоказатели

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Наименование
<input type="checkbox"/>	Хотите принять участие в конкурсе?

и показатели для отображения на графиках

Вопросы

Показатели

Добавить

Удалить

<input type="checkbox"/>	Показатель	Тип графика	Приоритет
<input type="checkbox"/>	Количество	Столбчатая диаграмма	1
<input type="checkbox"/>	Процент	Круговая диаграмма	2

Если в системе было опубликовано несколько версий опроса, то в списке вопросов для настройки отчёта будут доступны вопросы из всех опубликованных версий опроса.

При публикации новой версии опроса вы можете, хоть это и не является лучшей практикой, переименовать текст вопросов и/или удалить ранее использованные вопросы. При изменении текста вопроса в отчёте будет показан текст ответа из последнего опубликованной версии. При удалении вопроса он будет доступен в отчёте для просмотра ранее собранных ответов.

Если вопросы для построения графиков не выбраны, то в отчёт будут выведены графики по всем вопросам из опроса.

На вкладке результаты можно настроить фильтр для просмотра результатов и просмотреть значение показателей по выбранным вопросам:

Результаты

Параметры

Отчёт по участию в викторине

Вернуться

01-11-2024

22-11-2024

PDF



Вывод: В опросе участвовало 7 человек. 1 человек присоединился к команде «Звёздные», 6 человек – к команде «Любимые». 0 человек не приняли участие в конкурсе.

В левой панели со списком вопросов будут показаны все вопросы из кампании по опросам, но графики будут построены только для выбранных вопросов. Для добавления или удаления графиков по другим вопросам щёлкните мышью в чек-боксе рядом с текстом вопроса. По умолчанию выбраны вопросы со вкладки «Параметры».



По кнопке доступна выгрузка результатов отчёта в PDF-файл.

Пример файла с выгруженными результатами отчёта показан на рисунке ниже:

