

- Dev Resources

- Wie groß ist der Aufwand für die Implementierung aktualisierter und neuer Umfragen in der App/Website für die Entwickler:innen bzw. UI/UX-Teams? Verlinkt ein implementierter Code auf den Workspace des Tools, das die relevanten Skripte für die Umfragen lädt, oder erfordert jede Änderung eine neue Code-Implementierung?

Je unabhängiger wir von Developer-Ressourcen sind, desto besser ist es für mich im Freigabeprozess.

Surveys Implementation:

-> Mail embedded survey in mail(s)

Survey Creation: 15 min

Implementation: in Template (embedding code) on your side 60-90 min.

Test: 45 min.

Overall: 120 - 180 mins

-> Technical doku mail:

<https://docs.zenloop.com/docs/email-embed-getting-started>

<https://support.zenloop.com/en/articles/844530-adding-recipient-identities-and-properties-to-email-embedded-survey>

<https://support.zenloop.com/en/articles/846117-setting-up-email-embedded-channel>

Website / App:

Aufwand ähnlich wie oben.

-> Technical doku:

<https://support.zenloop.com/en/collections/259136-website-overlay-channel>

- Ist es außerdem möglich, Umfragen auf mehreren Websites gleichzeitig laufen zu lassen? Ich nehme an, es gibt keine Einschränkung, solange der Code auf jeder Seite eingebunden ist?

-> Ja

- Feedback-Einholung

- Ich habe versucht, einige Umfragen zu erstellen – ist es immer so, dass die erste Frage eine Skala und die zweite eine Textbox sein muss?

->Yes, with zenSurveys

- Sind alle Fragetypen in allen Kanälen verfügbar oder gibt es Einschränkungen? Auf den ersten Blick war für Mobile nur eine Skalenfrage zu Beginn plus Textbox möglich.

-> für zenclassic ja es gibt diese einschränkungen aber nicht für zenSurveys

- Plant ihr, Brevo als Versandtool für E-Mail-Befragungen zu integrieren?

-> TBD > für versand no API needed only for enriching CX / Feedback Data back in Brevo

- Können Logiken nur auf Basis der ersten Frage erstellt werden oder sind auch detailliertere Logiken möglich?

-> zenclassic based on NPS score, zensurveys all

- Wenn ich eine Umfrage erstelle und beim Testen Antworten eingebe, werden diese gespeichert – kann man diese Testantworten wieder löschen? Sonst erscheint die Meldung, dass bereits Antworten vorliegen und keine Änderungen mehr möglich sind.

-> Ja kann man testantworten löschen

- Weiterleitung nach Befragung

- Ist es möglich, den Weiterleitungslink dynamisch zu gestalten (z. B. basierend auf Gerätenutzung, Betriebssystem etc.), um Kund:innen an die richtige Bewertungsplattform bzw. den richtigen App Store weiterzuleiten?

-> With zensureys yes

- Kann die Farbe des Weiterleitungslinks angepasst werden? Ich habe dazu keine Einstellung gefunden.

-> With zensureys yes

- Accessibility

- Unsere digitalen Services müssen den WCAG 2.1 AA Standards entsprechen, inkl. Tastaturnavigation, Screenreader-Kompatibilität etc. Unterstützt Zenloop dieses Level an Barrierefreiheit? Gibt es Erfahrung mit entsprechenden Implementierungen?

-> Yes

- Verwendet Zenloop Cookies? Falls ja: Welche Informationen müssten wir für die Einbindung ins Cookie-Banner ergänzen?

-> Yes, siehe unsere <https://www.zenloop.com/en/legal/privacy/>

- Klassische Kanäle

- Wir haben eine gewisse Blackbox, was positives und negatives Feedback aus weniger digitalisierten Interaktionen betrifft. Gibt es Best Practices, um Informationen aus E-Mails, Briefen, Telefonaten oder persönlichen/offline Interaktionen (Beratung am POS bzw. beim Kunden) ins Tool zu integrieren?

-> QR-Code, Tablets, Link Surveys, lets discuss in more detail

- Beispielsweise durch Weiterleitung von E-Mails/Anhängen/Kundenkorrespondenz die dann automatisch in die Auswertung aufgenommen werden?

-> yes

- ZenSurvey

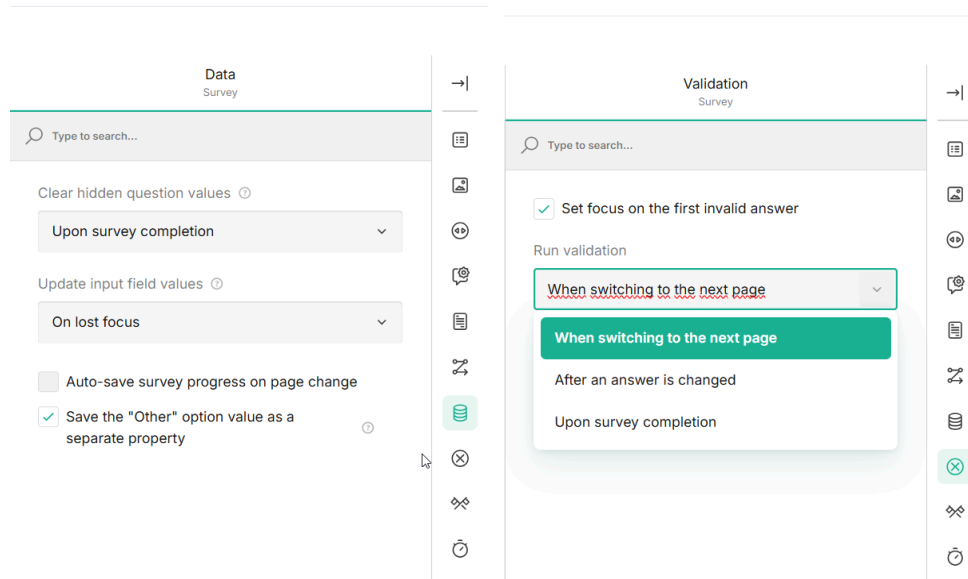
- Wird die alte Umfrage-Erstellung dadurch vollständig ersetzt?

-> Nicht geplant in 25

- Wann werden in ZenSurveys alle Kanäle verfügbar sein? Soweit ich gesehen habe, gibt es derzeit keine Möglichkeit für App-Befragungen.

-> Alle sind verfügbar, vlt. Demo account einstellung nur limitiert

- Kannst du mir folgende Einstellungen erklären – bin mir nicht sicher, worum es da geht:



• Targeting / Triggering

- Wie detailliert ist das Targeting/Triggering für Umfragen auf der Website/in der App?
Z. B. Event Properties, User Properties, Time Delays, Scrolltiefe etc. Ich habe im Tool bislang nur „Time Delay“ und „Exit Intent“ gesehen – muss/kann alles Weitere über die API/im Code definiert werden?

Option	Status
Time-Delay, Exit-Intent	UI-basiert
Scrolltiefe, Klick-Events, Sticky-Sidebar	Über Google Tag Manager / Custom JS auslösbar
User- & Event-Properties	Per JS script.
Überlast-Schutz	Throttling (Seen/Answered X Tage); channel-bezogen, nicht global.

Wir verwenden bspw. derzeit eine Sticky Sidebar auf unserer Website – wie können wir sicherstellen, dass eine Umfrage beim Klick auf die Sidebar ausgelöst wird?

-> Ja

- Wie kann bei mehreren aktiven Umfragen in verschiedenen Kanälen bzw. bei mehreren Touchpoints sichergestellt werden, dass Kund:innen nicht mit Feedback-Anfragen überflutet werden? Gibt es Optionen wie Cooling-Off-Perioden, Frequency, etc. die alle Befragungen betreffen?

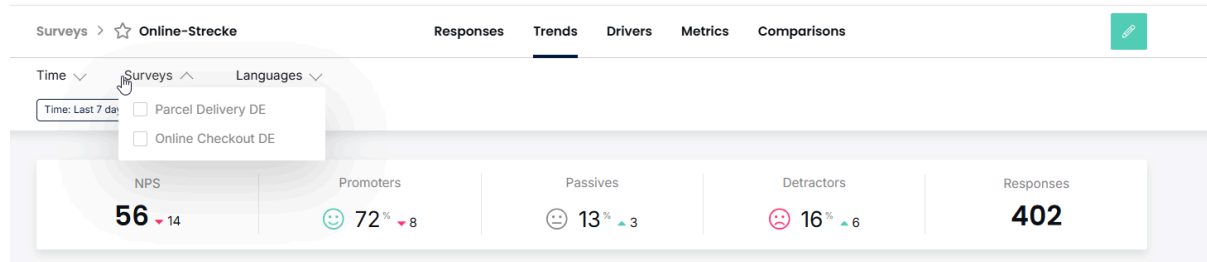
-> per survey, und wir machen ja transaktionsbasierte umfragen, dann FB auch wieder relevant

- Auswertung / Integration / Collaboration

Mir gefallen die detaillierten Auswertungsmöglichkeiten auf Zenloop sehr gut – insbesondere Impact-Messung, Antworten im Tool (per Mail), Weiterleitungen etc.

- Gibt es solche Übersichten auch für andere Metriken neben NPS (z. B. CSAT, CES)?

-> Yes for zensurveys.



- Wie sieht es mit der Integration von externen Review-Plattformen wie Google Reviews, App Store/Google Play Store Rezensionen und Trustpilot aus?

Gibt es bereits Standardintegrationen oder sind diese in Planung? Oder müssen solche Daten aktuell manuell, z. B. via CSV-Import, eingebunden werden?

-> Yes, wir scrapen no import needed

- Sind Integrationen mit Adobe Analytics vorgesehen bzw. in Planung?

-> Kein nativer Connector; Daten-Push via REST API oder CDP möglich

- Besteht die Möglichkeit, Ergebnisse aus Befragungen – z. B. NPS-Werte, CSAT-Scores, Touchpoints etc. – automatisiert in unserer Kundendatenbank zu speichern?

-> yes, via API

- Können E-Mail-Alerts auch ausgelöst werden, wenn keine NPS-Frage Teil der Befragung ist?

Surveys > Online-Strecke

Responses

Trends

Drivers

Metrics

Comparisons

Time

Last 7 days

Score Type

☐ Only detractors

☐ Only passives

☐ Only promoters

Sentiment per comment

☐ Positive

☐ Neutral

☐ Negative

Responses

☐ With comments

☐ With identity

Comment language

☐ English

Surveys

NPS

Promoters

Passives

Detractors

13% 3

16% 6

New Alert

Name

Detractors + Passives NPS Alert

Responses

☒ Only detractors

☒ Only passives

☐ Only promoters

E-mails

tobias.zehetner@wuestenrot.at

Cancel

Create

zenloop

Workspace

Surveys

Active

Discovery

Insights

New

Reminders

New

Flows

New

Feedback

New

Tools

Settings

Notifications

Name

Trigger

New Alert

Alert Title

e.g. NPS Alert

This title is the subject of alert e-mails

Survey

Online-Strecke

Trigger alert if

daily

NPS is

2

points

lower

than the prior

1

day.

The average fluctuation of your NPS over the last 1 day is 0.

Minimum Response Threshold

1

Alert is triggered if more than 1 responses were received over the last day.

Recipient e-mail

tobias.zehetner@wuestenrot.at

If triggered, alert is sent daily at 6 am UTC.

Enabled

Cancel

Create

- Ist es möglich, Sonderreports oder Benachrichtigungen gezielt an bestimmte Metriken (z. B. NPS, CSAT, CES), definierte Keywords oder die Häufigkeit eingehender Feedbacks zu knüpfen?

-> mit zenSurveys nicht nur NPS Alerts, sondern alle Metrike, Keywords, yes

- Können gezielt Vertriebsmitarbeiter:innen/Privatkundenberater:innen informiert werden, sobald schlechtes Feedback aus ihrem Gebiet eintrifft (ähnlich wie die manuelle Weiterleitung die möglich ist, aber automatisiert)?

-> JA!

- Ist ein .csv-Export auch für generierten AI-Content, Zusammenfassungen oder Reports möglich (z. B. App-Report inkl. aller App-relevanten Feedbacks aus verschiedenen Touchpoints)?

-> JA!

• Topics / Kategorisierung

- Werden Topics automatisch durch AI generiert oder müssen sie manuell im Dictionary hinterlegt werden? Wie schaut das bei der Übersetzung von Topics und Keywords aus? Wie ist das bei der Strukturierung von Topics?

-> AI!

- Müssen Feedbacks manuell getaggt werden oder geschieht das automatisch?

-> Erfolgt Automatisch

- Ist es möglich, Feedback auf Basis der Seite zu taggen, auf der es gesammelt wurde?

-> Ja – du kannst jede Antwort automatisch mit der jeweiligen Seiten-ID / URL oder einem frei definierten „Page-Tag“ versehen und später danach filtern oder exportieren. (PROPERTIES)

- Wir arbeiten mit agilen Value Streams – kann Feedback (automatisch) nach Thema bzw. Bereich zugeordnet werden (z. B. Banking zu Stream A, Sachversicherung zu Stream B)?

-> Ja – du kannst jede Rückmeldung beim Eingang automatisch einem Value Stream zuordnen – entweder regelbasiert über Custom Properties oder dynamisch über die AI-Topics von zenloop. Beides lässt sich anschließend in Dashboards, Alerts, Webhooks & Exports filtern oder routen.

- Können Duplikate rausgefiltert werden? Kund:innen senden Feedback teils mehrfach – z. B. über App-Formular, an Berater:innen oder als E-Mail – was zu Verzerrungen führen könnte.

-> not in zenloop aber in CRM

• Implementierung

- Besteht die Möglichkeit, mit einem Pilotprojekt zu starten – z. B. nur mit einer NPS-Messung?

-> Let's discuss in more detail!

Das würde uns den Implementierungsprozess erleichtern, da kleinere Projekte schneller umzusetzen sind.

- Datenschutz

- Wir dürfen nicht-anonymes Feedback nur dann aktiv einholen, wenn eine entsprechende Einwilligung vorliegt. Diese Einwilligungen sind in unserer Kundendatenbank hinterlegt. Wie kann das bei den unterschiedlichen Befragungskanälen berücksichtigt werden?

-> Ja – ihr steuert das vollständig selbst, indem ihr nur dann eine Identity (E-Mail, Kundennummer ...) an zenloop übergebt, wenn in eurer Datenbank der Consent-Flag gesetzt ist. Fehlt die Einwilligung, lasst ihr die Identity-Felder einfach leer => die Antwort bleibt automatisch anonym.

- Können Daten im Tool nach einer bestimmten Zeit automatisch anonymisiert oder gelöscht werden?

.> yes. Request to support.

- Wo werden die Daten gespeichert (EU vs. Drittland)?

-> EU, siehe unsere AVV und Privacy Policies

- Pricing

- Könnt ihr uns einen groben Richtwert geben, wie euer Pricing aufgebaut ist?
- Welche Pakete gibt es und mit welchen Kosten ist bei welchem Feedback-Volumen zu rechnen?

We have 3 main factors which define Pricing:

- Volumen / Jahr der erhaltenen Antworten
- Premium Features (z.B. zenSurveys, Promotor Forwarding) und Premium Integrationen (z.B. Salesforce Plug&Play)
- Umfang Onboarding und Consulting durch unserer Customer Success Team

-> Let's discuss some more details in Call so we can draft an offer and budget range.