

استبيان رضا العميل

رضا العملاء (CSAT) هو مقياس يُستخدم لتحديد درجة رضا العملاء عن الخدمة أو المنتج أو التجربة. وتستخدم العلامات التجارية والمسوقون درجات رضا العملاء لتحديد مستوى رضا العميل في أوقات تفاعل محددة، مثل أثناء تبادل تذاكر الدعم الفني أو لحظة الشراء أو محادثة هاتفية مع خدمة العملاء، أو أثناء عملية تعريف العملاء على الخدمات.

إذا لم تقم بقياس رضا العملاء، فلن تتمكن من تحديد العملاء غير الراضين. وإذا كنت لا تعرف أي العملاء غير راضين، فلن تتمكن من تحديد العملاء الذين من المرجح أن تخسرهم. ولا يمكنك أيضًا تحديد سبب عدم رضاهم، مما يعني أنه لا يمكنك اتخاذ إجراء يهدف إلى حل مشكلاتهم وتحسين تجربة العملاء الشاملة ذات القنوات المتعددة الخاصة بهم.

ولهذا السبب قدمنا استبيان رضا العملاء، والذي يمكنك من إنشاء استبيانات في أي قناة يقدمها روبوت الدردشة (Chatbot) الخاص بنا والاستفادة من هذه الفرصة مع الحملات.

إنشاء استبيان

لإنشاء استبيان، انتقل إلى تحليلات روبوت الدردشة (Chatbot)، وانقر فوق الزر إنشاء استبيان رضا العملاء. سوف تكون قادرًا على تحديد:

- اسم الاستبيان
- النطاق، والذي يتراوح من 1-5 فقط
- رسالة الاستبيان
- عدد المحاولات
- رسالة الفشل
- رسالة الملاحظات
- رسالة الاستبيان

يجب أن تكون رسالة الاستبيان واضحة، مع مدخلات دقيقة حول كيفية تقييم المستخدمين للخدمة، حتى تتمكن من إدارة التقارير بشكل صحيح. توجد بالفعل رسالة محددة مسبقًا، والتي يمكنك الاستفادة منها

- رسالة الفشل

إذا كان المستخدم النهائي يدخل مدخلًا مختلفًا عن 1-5، فستكون قادرًا على تشغيل رسالة فشل. إذا تجاوزت عدد المحاولات المحددة ضمن الاستبيان، فسيتم تنفيذ منفذ الفشل.

- رسالة الملاحظات

في حالة رغبتك في توفر سؤال مفتوح، حيث يمكن للمستخدمين النهائيين إدخال أي إدخال نصي، يمكنك أيضًا طلب رسالة ملاحظات، وسيتم تخزين هذا الإدخال في التقارير.

في حالة عدم تحديد رسالة الملاحظات، فلن نطلب إدخالًا إضافيًا من المستخدم النهائي.

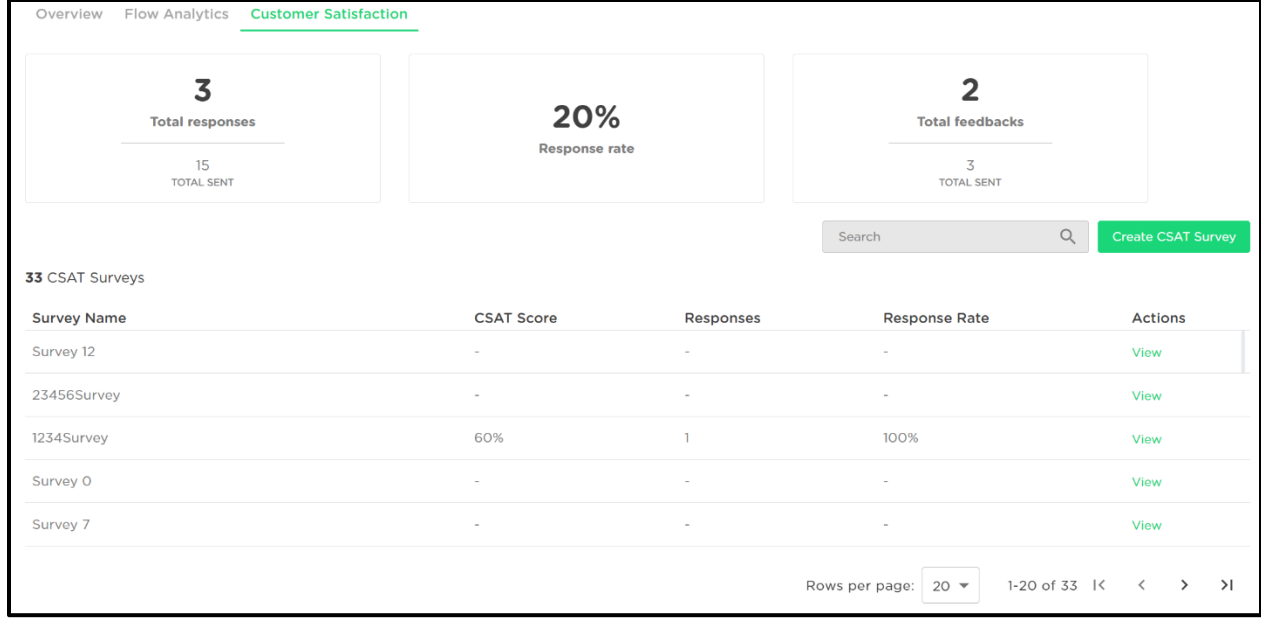
```
Custom HTML (Script tags will be stripped)
1 <style>
2   img{
3     padding: 10px;
4   }
5 </style>
6
7 <div style="text-align: center;">
8   <figcaption>Create a CSAT
9 </div>
```

إنشاء استبيان رضا العملاء

نظرة عامة

تعرض النظرة العامة البيانات التي تم جمعها من جميع الاستبيانات التي تم إنشاؤها، مثل:

- إعداد التقارير
- إجمالي الردود التي تم جمعها من الاستبيان
- إجمالي رسائل الاستبيان المرسلة
- معدل الاستجابة، يتم حسابه كإجمالي الرسائل المرسلة/ إجمالي الاستجابات
- إجمالي الاستجابات للملاحظات التي تم جمعها
- إجمالي رسائل الملاحظات المرسلة
- قائمة الاستبيانات
 - اسم الاستبيان
 - درجة رضا العملاء لاستبيان معين
 - عدد الاستجابات التي تم جمعها
 - معدل الاستجابات في %
 - الإجراءات - لعرض تقارير الاستبيان التفصيلية



نظرة عامة على الاستبيان

إعداد التقارير التفصيلية للاستبيان

تحتوي جميع الاستبيانات التي تم إنشاؤها على تقارير تفصيلية تتضمن المعلومات التالية:

- متوسط درجة رضا العملاء، والتي يتم حسابها بالمعادلة التالية: (العملاء الراضون (4 و 5) / الردود على الاستبيان)
- إجمالي الردود التي تم جمعها من الاستبيان
- إجمالي رسائل الاستبيان المرسلة
- معدل الاستجابة، يتم حسابه كإجمالي الرسائل المرسلة/ إجمالي الاستجابات
- إجمالي الاستجابات للملاحظات التي تم جمعها
- إجمالي رسائل الملاحظات المرسلة



إعداد تقارير الاستبيان التفصيلية

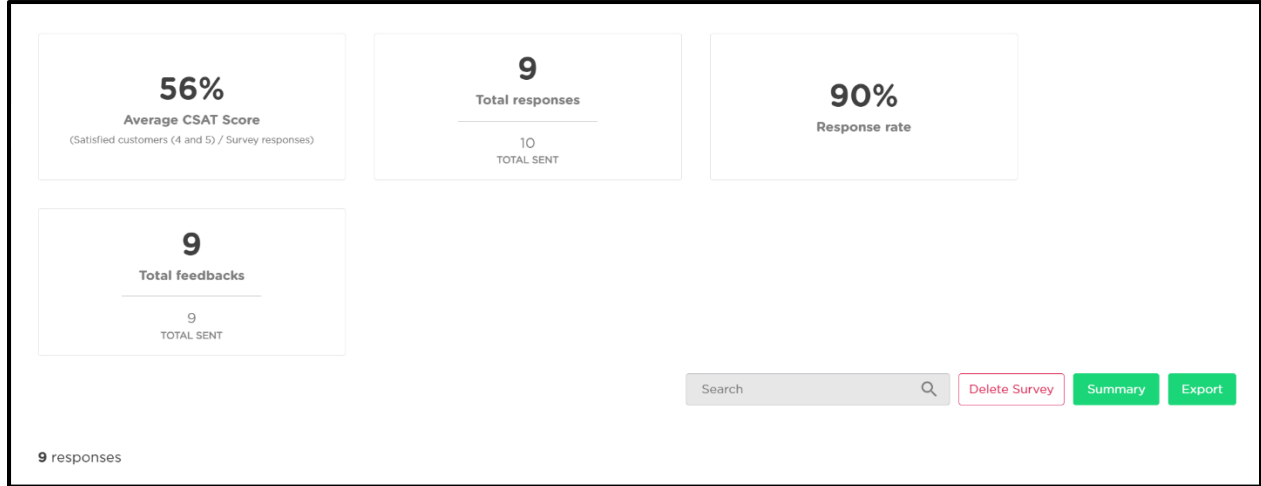
- معرّف المستخدم، بناءً على القناة المستخدمة في روبوت الدردشة (Chatbot)
- التاريخ والوقت اللذان تم فيهما جمع الرد على الاستبيان
- الإجابة الرقمية الدقيقة من الاستبيان
- الاستجابة للملاحظات، كمدخلات مفتوحة من المستخدم النهائي

من الإجراءات، يمكنك

- الاطلاع على ملخص، لجميع الردود على الاستبيان التي تم جمعها
- حذف استبيان، حيث يمكن حذف الاستبيان فقط في حالة عدم وجود بيانات تقارير مرتبطة به، أو تم استخدامه في التدفق

تصدير استبيان رضا العميل

يمكنك تصدير كل تقرير استبيان، ضمن العرض التفصيلي لكل استبيان تم إنشاؤه.



تصدير رضا العملاء

حذف

لا يمكنك حذف الاستبيان إلا إذا لم يتم استخدامه في أي روبوت منشور ولا يحتوي على أي مقياس مرتبط به

محدّث منذ 5 أشهر