

Salesforce Survey

Salesforce Survey – benutzerfreundliche Umfragen erstellen

Salesforce Survey: Das Umfrage-Tool

Als Teil von Salesforce bietet Salesforce Survey die Möglichkeit, ansprechende, benutzerfreundliche Umfragen mit einem einfachen Editor zu erstellen. Mithilfe Salesforce Survey können somit Feedback und Informationen von Benutzern und Kunden gesammelt werden.

Inhalt

Salesforce Survey: Das Werkzeug zur Datenanalyse	1
Was ist Salesforce Survey?	1
Wie erstellt man Umfragen mit dem Survey Builder?	1
Wie versendet man Umfragen?.....	2
Wie wertet man die erstellte Umfrage aus?	2
Wo ist Salesforce Survey erhältlich?	3
Fazit	3
Kontakt.....	4

Was ist Salesforce Survey?

Mit Salesforce Survey, welches in der Frühling 2018 Version vorgestellt wurde, können Umfrage mithilfe eines einfachen Editors erstellt werden. Die Teilnahme an Umfragen wird direkt mit Salesforce synchronisiert und in Berichten und Dashboards angezeigt.

Wie erstellt man Umfragen mit dem Survey Builder?

Salesforce-Umfragen können sowohl für interne als auch für externe Zwecke eingesetzt werden. Für den Versand interner Umfragen muss nichts weiter getan werden. Neue Umfragen können direkt über das

Survey Objekt und die Schaltfläche Neu erstellt werden. All dies geschieht über den Survey-Builder. Im Bereich Build können dann die Begrüßungsseite, die einzelnen Fragen und die Dankesseite eingerichtet und erstellt werden.

Bei der Gestaltung der Fragen sind Nutzer sehr flexibel, da eine große Auswahl an Fragetypen zur Verfügung stehen: Datum, Multiple Choice, Freitext, Ranking, Rating, Score oder Picklist. Wenn der Fragetyp ausgewählt wurde, kann die dazu gehörige Frage und Antwortmöglichkeit definiert werden. Des Weiteren gibt es auch die Möglichkeit, die Hintergründe und Farbpaletten der Corporate Identity des Unternehmens anzupassen. Mithilfe des Preview Buttons ist es möglich, die Vorschau der Umfrage zu betrachten. Wenn der Benutzer mit der Umfrage zufrieden ist, kann diese aktiviert werden.

Wie versendet man Umfragen?

Der häufigste Anwendungsfall für eine Umfrage ist die Kundenzufriedenheitsumfrage. Dies bedeutet, dass eine Umfrage nach einer Kundeninteraktion an eine Person gesendet wird. Um aktivierte Umfragen zu versenden, gibt es die Möglichkeit, in den Send Bereich im Survey Builder zu wechseln. Dort kann man nun wählen, ob man die Umfrage als Link oder als E-Mail versenden möchte.

Umfragen können an Salesforce-Kontakte, Leads oder an interne Salesforce-Benutzer gesendet werden. Beim Senden der Umfrage kann festgelegt werden, ob die Umfrage anonymisiert werden soll oder ob die Antworten dem Empfänger zugeordnet werden können. Außerdem kann auch festgelegt werden, wie lange die Umfrage für den Empfänger zugänglich sein soll. Damit externe Empfänger an der Umfrage teilnehmen können, muss zunächst eine Community erstellt werden und diese dann im Setup unter Survey Settings als Default Community eingerichtet werden. Über die Community können externe Empfänger dann an der Umfrage teilnehmen.

Wie wertet man die erstellte Umfrage aus?

Über den Abschnitt Analysieren im Survey-Builder kann direkt gesehen werden, wie viele Umfragen bereits beantwortet wurden und welche Antworten gegeben wurden. Hier können schnell Schlussfolgerungen aus den gewonnenen Erkenntnissen gezogen und entsprechend regiert werden. Wenn die Antworten mit Salesforce-Leads oder -Kontakten verknüpft werden, sind die Resultate auch auf den jeweiligen Datensätzen verfügbar.

Antwortdaten anzeigen

Wenn Teilnehmer eine Umfrage ausfüllen, können die Beantwortungsdaten auf der Registerkarte Analysieren des Umfrage-Generators angezeigt werden. Jeder Frage Typ verwendet einen anderen Diagrammtyp. Die Beantwortungsdiagramme werden nach Umfrageseite verteilt, um die Anzeige zu erleichtern.

Antworten exportieren

Exportieren der Antworten für eine Umfrageversion von der Registerkarte Analysieren des Umfrage-Generators. Eigentümer von Umfrageeinladungen können die mit ihren Einladungen verknüpften Antworten exportieren. Wenn gewünscht ist, dass Umfrageeigentümer Beantwortungen exportieren können auf der Seite Umfrageeinstellungen Antworten verwaltet werden.

Erstellen eines benutzerdefinierten Berichtstyps zum Anzeigen von Umfragedaten

Es ist möglich, einen benutzerdefinierten Berichtstyp für Umfrageantworten zu erstellen. Benutzerdefinierte Berichtstypen können verwendet werden, um Umfrageantworten zu untersuchen, Dashboards zu erstellen und Erkenntnisse mit dem Team zu teilen.

Wo ist Salesforce Survey erhältlich?

Verfügbar in Salesforce Classic und Lightning Experience. Standardmäßig verfügbar in Developer, Enterprise, Performance und Unlimited Editions.

Fazit

Salesforce Survey ist ein hilfreiches und auch weitgehend kostenloses Tool zur Analyse und Untersuchung der Kundenanforderungen. Der Survey Builder ist einfach zu verwenden, und die Umfragen können flexibel angepasst werden. Für kleinere interne Umfragen kann das Tool ohne weitere Investitionen verwendet werden, für externe Empfänger fallen jedoch zusätzliche Kosten für die Community-Lizenz an. Für den Einstieg empfiehlt es sich, erste Erfahrungen mit der kostenlosen Funktion zu sammeln und diese dann zu aktualisieren, um gezielte Kundenumfragen starten zu können. Wenn die Umfragen so eingerichtet sind, dass die Antworten zur Generierung von Mehrwert für das Unternehmen genutzt werden können, lohnt sich eine Investition auf jeden Fall.

Mehr Informationen zu Salesforce Survey finden Sie hier

https://help.salesforce.com/articleView?id=concept_salesforce_surveys.htm&type=5

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.