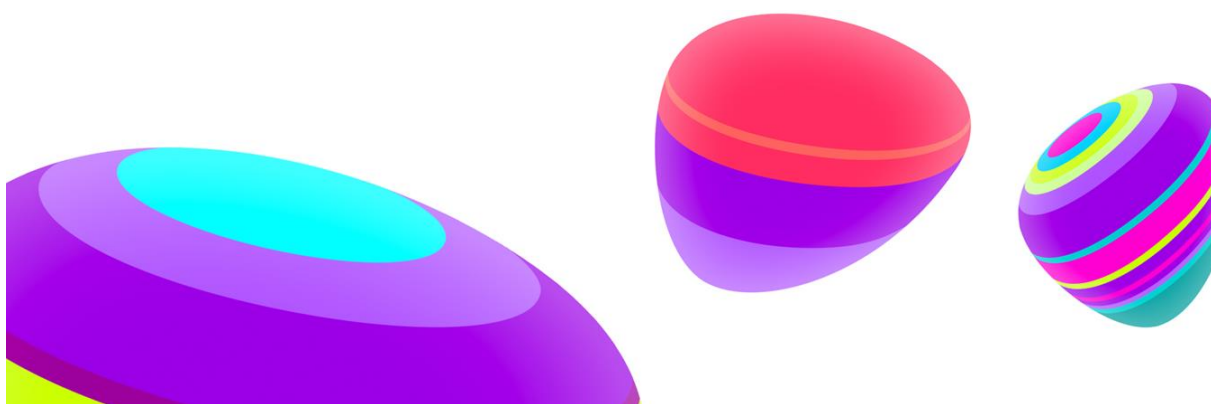




# BRUKERVEILEDNING

## KUNDETILFREDSHET I TELIA BEDRIFTSNETT



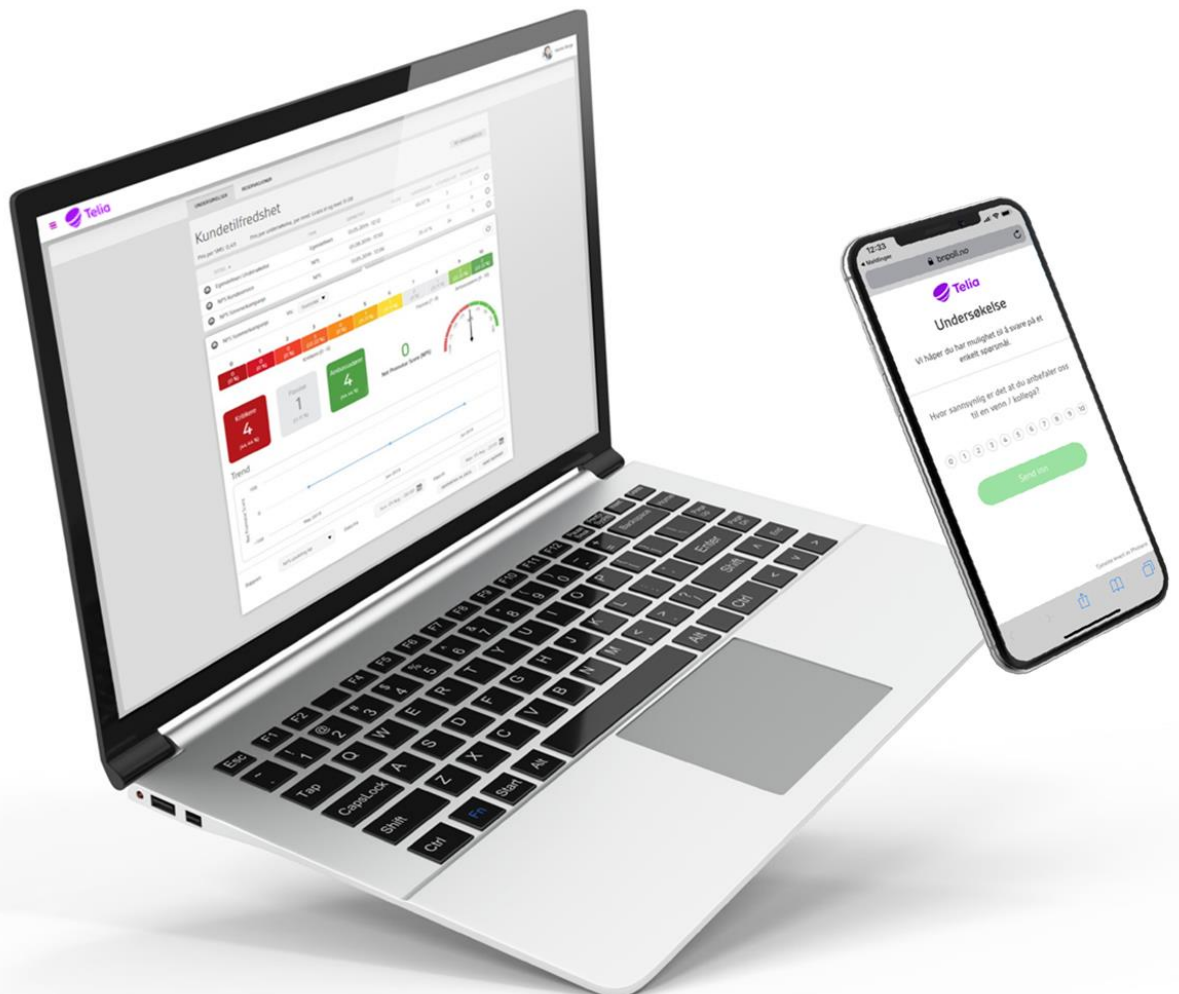
## Brukerveiledning - kundetilfredshet i Telia Bedriftsnett

### 1. To varianter

Velg mellom to varianter av undersøkelsen:

1. **NPS (Net Promoter Score):** inneholder ett spørsmål: «Hvor sannsynlig er det at du anbefaler oss til en venn / kollega?», og rangeringen er fra 0 til 10.
2. **Egendefinert undersøkelse:** hvor kan bedriften velge å ha opptil 10 spørsmål, og hvilken skala du vil ha på rangeringen.

En egenskap ved denne undersøkelsen er at utsendelse er knyttet til avsluttede kånrop. Man benytter den mao. til å sende undersøkelser til innringere til bedriftens hovednummer.

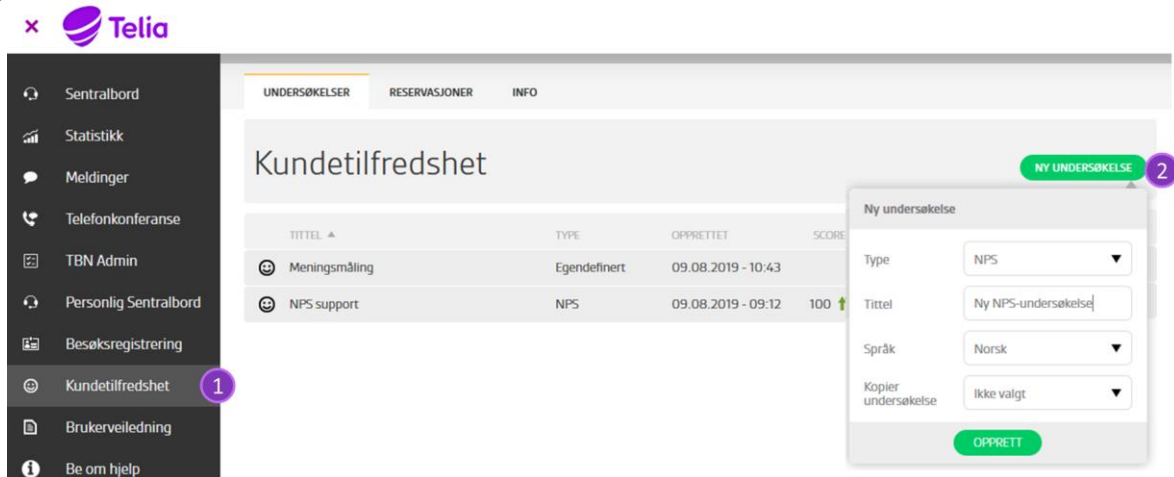


## 2. TILGANG

Før Kundetilfredshet kan tas i bruk må tilgangen aktiveres gjennom en bestilling til Telia. Deretter vil en rolle "Kundetilfredshet -Admin" gi tilgang til tjenesten. Brukere med denne tilgangen kan opprette undersøkelser og se statistikk. Tilgangen er standard i rollen administrator, men kan også legges til roller bedriften oppretter selv. Tilgangen "Kundetilfredshet - Visning" gir tilgang til å se informasjon om innringeres score på sentralbordet.

## 3. KOM I GANG

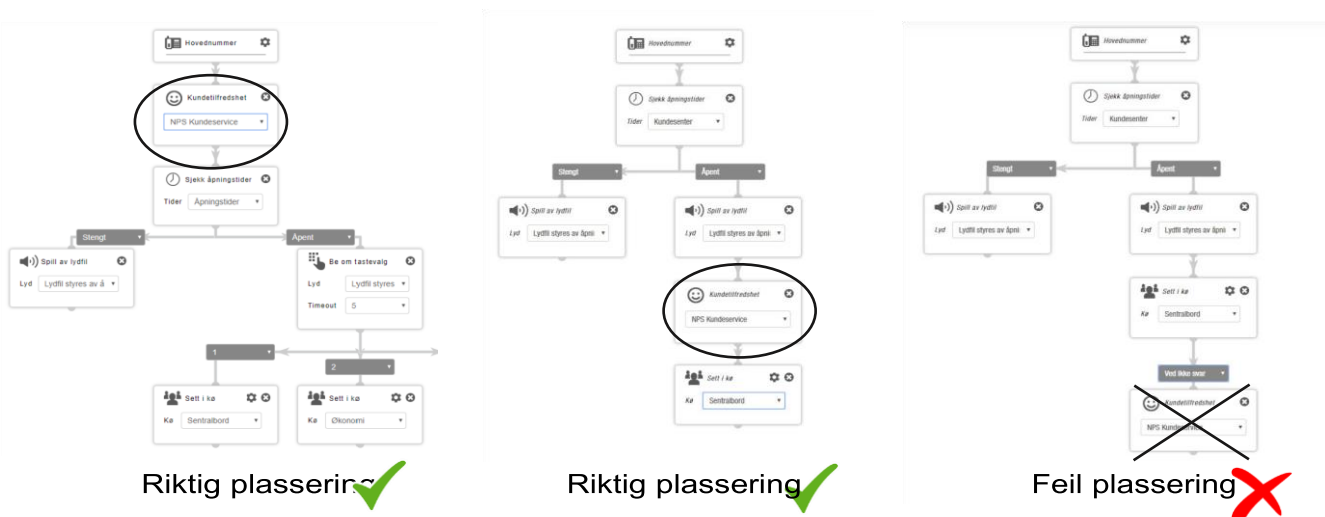
For å ta i bruk Kundetilfredshet må det først opprettes en undersøkelse. Velg «Kundetilfredshet» (1) i hovedmenyen og trykk på «Ny Undersøkelse» (2).



Når det er opprettet en undersøkelse må man velge hvilke innringere som skal motta denne på SMS. Dette settes opp i en Hovednummer-IVR i Visuell Admin. Slik kommer du inn på Visuell Admin:

1. Logg på Telia Bedriftsnett
2. Fra hovedmenyen, velg "TBN Admin"
3. Under fanen «Visuell Admin» trykk på "klikk her for å redigere Deres bedriftsnett-løsninger" og IVR-løsningen for Visuell Admin åpnes for administrasjon av hovednummer og ringeflyt.

I listen over elementer i Visuell Admin, finner du et element som heter Kundetilfredshet. Dra dette elementet inn i løsningen og plasser det på ønsket sted. Samtalen må gå via dette elementet før den kommer til en kø. Dersom det kun er innringere til én kø som skal motta SMS-undersøkelse, kan elementet plasseres rett før samtalen går til denne køen. Skal alle innringere få SMS-undersøkelsen kan elementet for eksempel plasseres før tastevalgsmenyen, slik at samtaler til begge køer går via dette.



I nedtrekksmenyen på Kundetilfredshet-elementet velger du hvilken undersøkelse som skal benyttes.

## 4. INNSTILLINGER

Hver enkelt undersøkelse kan tilpasses bedriftens behov. Velg innstillinger på nedtrekksmenyen i undersøkelsen. Se beskrivelse av innstillingene på neste side.

UNDERSØKELSER
RESERVASJONER
INFO

# Kundetilfredshet

NY UNDERSØKELSE

TITTEL ▲	TYPE	OPPRETTET	SCORE	SVARPROSENT	UTSENDELSER	BESVARELSER
😊 NPS support	NPS	09.08.2019 - 09:12	100 ↑	72.73 %	11	8

😊 NPS support

Vis: Innstillinger ▼

Test undersøkelse

Tittel 1

Overskrift 2

Beskrivelse 3

Rangering på svar 4

Type 7

Språk 8

Karantenetid 9

Resultater 10

---

SMS avsender 5

Tekst i SMS 6


152/640 tegn - nan melding(er) totalt  
Url til spørreundersøkelsen: %url

URL etter svar 11

Bekreftelsestext 12

---

URL til logo 13



---

Vis innringers siste score i samtalevindu 14

Detaljert visning 15

LAGRE

Her finner du beskrivelse av innstillingene til kundeundersøkelse. Tallene viser plasseringen på innstillingene:

<b>1 Tittel</b>	Tittel på undersøkelsen vises i nedtrekksmenyen i Visuell Admin. Viser ikke noe sted i undersøkelsen som sendes til sluttbruker.
<b>2 Overskrift</b>	Vises øverst i undersøkelsen som sluttbruker mottar.
<b>3 Beskrivelse</b>	Vises i undersøkelsen, under overskriften
<b>4 Rangering på svar</b>	Her velger du hvilken skala du vil ha på rangeringen. På NPS-undersøkelser så er rangeringen 0-10. Dvs at sluttbruker svarer på spørsmålet ved å velge et alternativ mellom 0 og 10. I egendefinerte undersøkelser velger man hvor mange svaralternativer man vil ha, fra 2 til 10.
<b>5 SMS avsender</b>	Telefonnummeret som SMS-en skal sendes fra. Det er også mulig å sende med bedriftens navn som avsender, ta kontakt med Telia kundesenter for å legge inn dette.
<b>6 Tekst i SMS</b>	Tekst som sendes til sluttbruker. «%url» som står på slutten av SMS'en vil hos sluttbruker vises som linken til undersøkelsen når de mottar SMS'en.
<b>7 Type</b>	NPS eller egendefinert. Dette velges når man oppretter undersøkelsen, og kan ikke endres i etterkant.
<b>8 Språk</b>	Valg mellom norsk og engelsk. Språk på spørsmålet i NPS-undersøkelse, SMS tekst, og bekreftelsestext følger det språket som ble valgt når undersøkelsen ble opprettet og endres ikke automatisk selv om man endrer språket.
<b>9 Karantenetid</b>	Velg tid før samme telefonnummer kan motta undersøkelsen på nytt. Som standard er dette satt til 1 uke.
<b>10 Resultater</b>	Resultatene i undersøkelsen er personopplysninger, og bør ikke lagres lengre enn nødvendig. Standard er satt til 3 mnd, men kan endres til 6, 12, 18 eller 24 mnd. Det er resultatene fra denne tidsperioden som er grunnlaget for statistikken. Slettede resultater kan ikke hentes tilbake.
<b>11 URL etter svar</b>	Her kan du legge inn en nettadresse som sluttbruker skal videresendes til etter at å ha besvart undersøkelsen, for eksempel bedriftens hjemmeside.
<b>12 Bekreftelsestext</b>	Tekst som vises til sluttbruker etter at undersøkelsen er besvart. Som standard er dette «Svaret er registrert. Takk for din deltakelse.», men dette kan endres til en egendefinert tekst.
<b>13 URL til logo</b>	Dersom dere ønsker at bedriftens logo skal presenteres øverst i undersøkelsen, kan denne legges inn her. Logoene må være et bilde tilgjengelig på internett. Kopier bildenettadressen og lim den inn her. Logo forhåndsvises på høyre side.
<b>14 Vis innringers siste...</b>	Når dette valget er skrudd på, vil innringers siste score vises i samtalevinduet på sentralbordet score i samtalevindu når det kommer inn en ny køsamtale. Dersom undersøkelsen har flere spørsmål, er det svaret på hovedspørsmålet som vil vises her
<b>15 Detaljert visning</b>	Når dette valget er skrudd på vises score fra innringer også i køloggen på sentralbordet, og i Min Logg. Ved å trykke på samtalen i Min Logg, også på «Kundetilfredshet» (smilefjeset) nede til høyre i samtalevinduet, vil det vises mer informasjon. Her ser man klokkeslett, kø og hvem innringer var i kontakt med i samtalen som resulterte i denne scoren.

## TEST UNDERSØKELSE

Ønsker du å se hvordan undersøkelsen blir sendt ut for sluttbruker, kan du teste den uten at svarene blir registrert i statistikken. På hver undersøkelse har man en knapp oppe til høyre som heter Test undersøkelse. Her kan du velge å teste undersøkelsen direkte i nettleseren, eller skrive inn et telefonnummer og få den tilsendt på SMS.

## 5. SPØRSMÅL

På egendefinerte undersøkelser kan man selv definere spørsmålene som skal sendes ut i undersøkelsen. For å legge til, fjerne, og endre spørsmål, velg Spørsmål i nedtrekksmenyen på undersøkelsen.

Man kan ha opptil 10 spørsmål per undersøkelse. Spørsmålene må kunne besvares med en rangering. Standard rangering er 0-10, men dette kan endres under innstillinger.

På egendefinerte undersøkelser kan du velge hvilket spørsmål som skal være hovedspørsmål. Det er resultatet fra hovedspørsmålet som presenteres i samtalevindu, kølogg og min logg dersom dette er skrudd på under innstillinger.

## 6. RESERVASJONER

Er det telefonnummer som ikke skal motta SMS-undersøkelse, kan det legges inn reservasjon mot dette under fanen Reservasjoner. Nummer som skal reserveres kan legges inn manuelt, eller importeres via Excel.

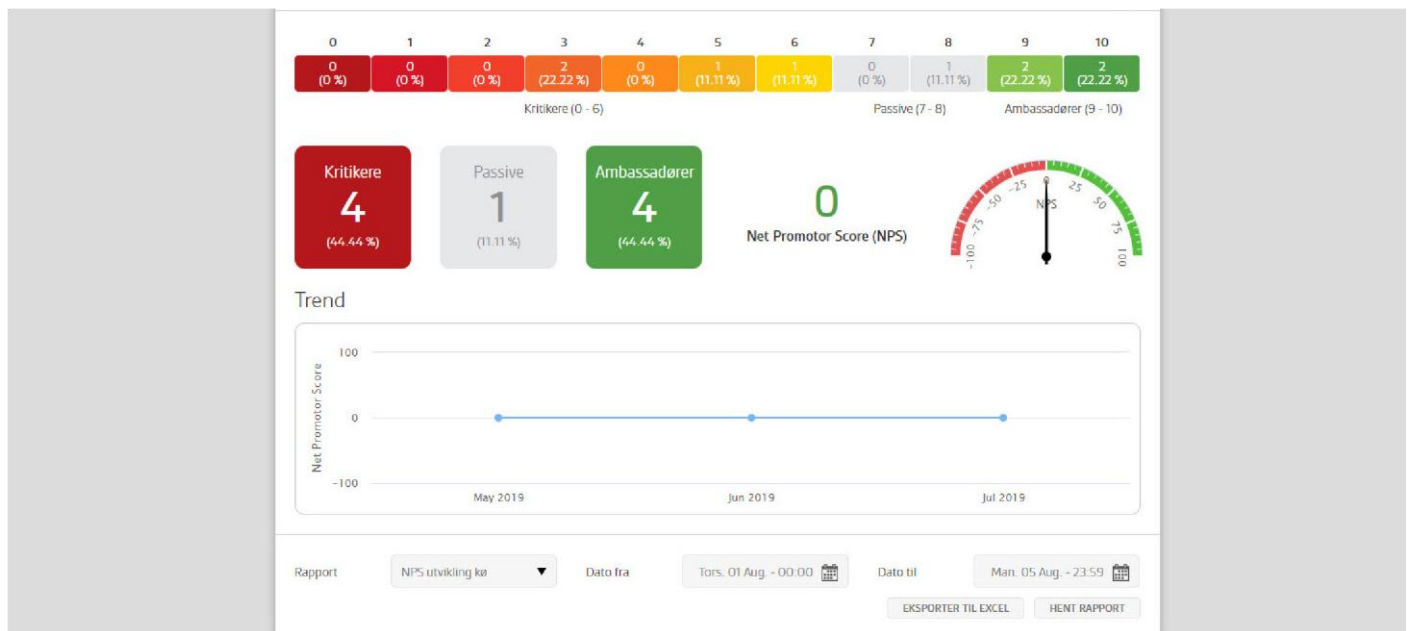
Reservasjonene kan slettes, enten en og en, eller alle på en gang. Det er også mulig å eksportere alle reservasjoner til Excel, slik at lista kan redigeres og importeres igjen.

## 7. STATISTIKK

For hver undersøkelse presenteres det statistikk for resultatene som er kommet inn. Tidsgrunnlaget for statistikken settes opp under innstillinger.

For å finne statistikken, velg Statistikk i nedtrekksmenyen på undersøkelsen. Svarene på en NPS-undersøkelse er delt inn i tre kategorier:

- Kritikere                      Score 0 - 6
- Passive                         Score 7 - 8
- Ambassadører                Score 9 - 10



Øverst vises det hvor mange svar av hver score bedriften har fått på denne undersøkelsen, og en totalsum av kritikere, passive og ambassadører. Dette resulterer i en Net Promotor Score (NPS), som regnes ut ved å ta:

$$\frac{(\text{antall Ambassadører} - \text{antall Kritikere})}{(\text{antall respondenter})} \times 100$$

Under vises en graf for utvikling av NPS fra måned til måned.

## RAPPORTER

Det er også mulig å hente ut rapporter for en begrenset periode. I tabellen under beskrives de ulike rapportene:

<b>NPS utvikling kø</b>	Viser Net Promotor Score fordelt per kø. Dersom samtaler har blitt satt over fra en kø til en annen, registreres scoren på den siste køen samtalen har vært innom.
<b>NPS utvikling agent</b>	Viser Net Promotor Score fordelt per agent. Dersom samtalen har blitt satt over, registreres scoren på den siste agenten samtalen var innom.

**NPS logg**

Viser alle samtaler hvor det har blitt sendt ut en undersøkelse. Her vises

- o Innringers nummer
- o Hovednummeret de ringte til
- o Om innringer har besvart undersøkelsen eller ikke
- o Tidspunkt for besvarelse av undersøkelsen
- o Score fra innringer

Det kan også hentes ut rapporter fra egendefinerte undersøkelser, og de er omtrent like som for NPS. Siden det kan være flere spørsmål i en egendefinert undersøkelse får man flere kolonner med score, en for hvert spørsmål. I stedet for en Net Promotor Score vises gjennomsnittsscoren per spørsmål. Alle rapporter kan eksporteres til Excel.