

Hnappakönnun



Erfiðleikastig

Hnappakönnun er frábær hugmynd fyrir alla stjórnendur sem vilja sækja snögga endurgjöf strax eftir viðskipti. Margir þekkja “Happy or not” kassana frá Advania en þeir eru á mörgum stöðum á Íslandi í dag og hægt er að smella á græna og rauða hnappa til að láta ánægju eða óánægju sína í ljós. Hnappakönnun gerir það sama en fer miklu lengra en “Happy or Not”.

Hnappakönnun er auðkennanleg svo þú veist **hver** er óánægður og Zenter lætur þig vita samstundis með tölvupósti svo þú getur brugðist strax við. Slík viðbrögð geta komið í veg fyrir að óánægja blossi hratt upp á samfélagsmiðlum, bloggi eða á öðrum stöðum í netheimum.



Tilgangur

Varðveisla

Hvernig?

Smelltu á **Verkefni** uppi í aðalslánni og ýttu á **Nýtt verkefni** og stofnaðu nýtt tölvupóstsverkefni. Í fyrsta þrepi verkefnisins er hægt að velja um sniðmát og þar undir finnur þú **Hnappasnið**. Í þrepi 2 í verkefninu finnur þú hnappa og undir hverjum hnappi er að finna hnapp sem heitir **Velja möguleika** en þar er að finna ýmsar aðgerðir sem hægt er að forrita hnappinn með. Sem dæmi myndi **Senda tölvupóst á notanda** senda starfsmanni sem þú velur tölvupóst í rauntíma um hver smellti á hvaða hnapp. Með réttum stillingum í tölvupóstinum er hægt að láta koma fram nafn, netfang og símanúmer hjá þeim sem var að svara. Þú getur einnig látið hnappinn færa viðtakandann beint í tilbúin markhóp eða sent hann í tiltekna úthringiherferð fyrir framtíðareftirfylgni.

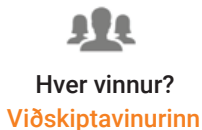
Möguleikarnir eru mjög margir og miða allir að því að draga fram ánægju og óánægju í rauntíma.

Af hverju?

Að fækka óánægðum viðskiptavinum er afar góð leið til að auka arðsemi flestra fyrirtækja. Á tímum samfélagsmiðla er mikilvægt að stoppa óánægða viðskiptavini í rauntíma og koma þannig í veg fyrir að óánægjan fái að ferðast inn á samfélagsmiðla með tilheyrandi tjóni.

Hvað þarf ég að kunna?

- Búa til tölvupóst
- Kunna á hnappakönnun
- Tengja svör við markhóp
- Lesa úr skýrslum



Hver vinnur?

Viðskiptavinurinn



Kostnaður

Enginn