Инструкция пользователя приложения

«Анкетирование Сервис БПМ» в BPM Soft

Данная инструкция предназначена для пользователей BPM Soft, которые будут использовать приложение «Анкетирование Сервис БПМ» для создания и проведения опросов.

Основные сценарии использования приложения:

1. Создание вопросов:

- 1.1. Нажмите кнопку «Добавить» в разделе «Вопросы»;
- 1.2. Заполните поля «Тип ответа» и «Текст вопроса». Возможные типы ответов:
 - 1.2.1. Выбор из справочника (потребуется дополнительно указать справочник)
 - 1.2.2. Да/Нет
 - 1.2.3. Дробное число
 - 1.2.4. Множественный выбор из справочника (потребуется дополнительно указать справочник)
 - 1.2.5. Текст
 - 1.2.6. Целое число

2. Создание анкеты:

- 2.1. Нажмите кнопку «Добавить» в разделе «Анкеты»;
- 2.2. Добавьте вопросы, которые желаете использовать в опросе нажав «+» на детали «Вопросы анкеты». Поле «Порядковый номер» определяет порядок показа вопросов в анкете;
- 2.3. В поле «Актуальная анкета» установить значение «Верно»;
- 2.4. В поле «Тип респондента» установить значение «Обращение»;
- 2.5. Для оценки внешнего вида анкеты, в поле «Ссылка на страницу html» будет отображаться ссылка на страницу, при переходе на которую, вам отобразится собранная вами анкета. Если ссылка при вставке в адресную строку браузера не работает, обратитесь к администратору системы.

3. Настройка опроса:

- 3.1. В записи раздела «Сервисы», во вкладке «Анкетирование» выберите анкету, которую желаете использовать для анкетирования клиентов. Для каждого типа сервиса можно выбрать свою анкету. Клиенты, перешедшие по ссылке для прохождения опроса по обращению, увидят анкету в соответствии с сервисом обращения;
- 3.2. В записи раздела «Обращения», в поле «Сервис» выберите подходящий вариант. Важно, чтобы у всех оцениваемых обращений было заполнено поле «Сервис».

4. Публикация опроса:

4.1. Для прохождения опроса по обращению, необходимо использовать индивидуальную ссылку. Ссылка будет находиться в поле обращения

«Ссылка на опрос по обращению». Это поле не видно на странице, но доступно для отображения в реестре или в фильтрах;

4.2. Поделитесь ссылкой на опрос с респондентом любым доступным способом.

5. Участие в опросе:

- 5.1. Респондент может пройти опрос, следуя указаниям по ссылке;
- 5.2. Заполненные опросы сохраняются автоматически;

6. Анализ результатов:

- 6.1. После завершения опроса респондентом, пользователи могут просмотреть и анализировать результаты в разделе «Опросы по анкетам», «Ответы в опросах»;
- 6.2. В разделе «Ответы в опросах» есть несколько полей, который заполняются в зависимости от типа вопроса:
 - «Ответ (текстом)» тут всегда будет текстовое представление ответа, вне зависимости от его типа. Логический ответ типа «Да» будет тут представлен текстом «Да», ответ по справочнику городов текстом названия города и так далее.
 - «Ответ целое число» для вопроса типа «Целое число» ответ будет в этом поле.
 - «Ответ дробное число» для вопроса типа «Дробное число» ответ будет в этом поле.
 - «Ответ строка» для вопроса типа «Текст» ответ будет в этом поле (фактически это будет дубль поля «Ответ (текстом)»).
 - «Ответ логическое» типа Boolean для хранения ответа на вопросы такого типа.
 - «Ответ справочник» для вопросов, где выбирается справочник доля ответов, тут будет указан сам справочник.
 - «Ответ элемент справочника» в этом поле типа GUID будет записан id элемента справочника, выбранного, как ответ.
- 6.3. Если вопрос был типа «Множественный выбор из справочника», то каждый выбранный вариант будет записан как отдельный ответ типа «Ответ» справочник.

7. Экспорт данных:

- 7.1. При необходимости, экспортируйте данные опроса в формате Excel.
- 7.2. Делитесь отчетами с коллегами или руководством компании.

8. Дополнительные рекомендации:

- 8.1. Не оставляйте вопросы или поля без заполнения для точности результатов опроса.
- 8.2. Проверьте все настройки опроса перед его публикацией.
- 8.3. Обратитесь к администратору BPM Soft в случае возникновения проблем с приложением «Анкетирование Сервис БПМ».