

CRMEXPERT: ОПРОСЫ ЧЕРЕЗ TESTOGRAF.RU ДЛЯ ВРМСОFT

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

<u>ЧТО УМЕЕТ ПРИЛОЖЕНИЕ.....</u>	<u>2</u>
<u>КАК СОЗДАТЬ ОПРОС</u>	<u>2</u>
<u>КАК ОТРЕДАКТИРОВАТЬ УЖЕ СОЗДАННЫЙ ОПРОС</u>	<u>5</u>
<u>КАК ОТПРАВИТЬ ОПРОС ОТДЕЛЬНО ВЗЯТОМУ КОНТАКТУ</u>	<u>6</u>
<u>КАК ПРИВЯЗАТЬ ОПРОС К ПРОДАЖЕ И/ИЛИ ПРОЕКТУ</u>	<u>9</u>
<u>КАК ПОСМОТРЕТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА</u>	<u>9</u>
<u>КАК ПОСТРОИТЬ СВОДНУЮ АНАЛИТИКУ ПО ОПРОСУ</u>	<u>11</u>

ЧТО УМЕЕТ ПРИЛОЖЕНИЕ

С помощью интеграции вашего CRM-стенда BPMSoft с сервисом опросов Testograf.ru вы можете:

- легко и быстро проводить опросы любой сложности по вашей клиентской базе прямо из CRM
- собирать ответы в карточках нужных объектов системы (контакт, продажа, проект)
- легко анализировать результаты с помощью штатных элементов итогов BPMSOFT с сегментацией по любым категориям вашей клиентской базы (отрасль, размер компании, регион и т.д.)

КАК СОЗДАТЬ ОПРОС

1. Перейдите в раздел «Опросы в testograf.ru», нажмите кнопку «Добавить», см. рисунок 1:

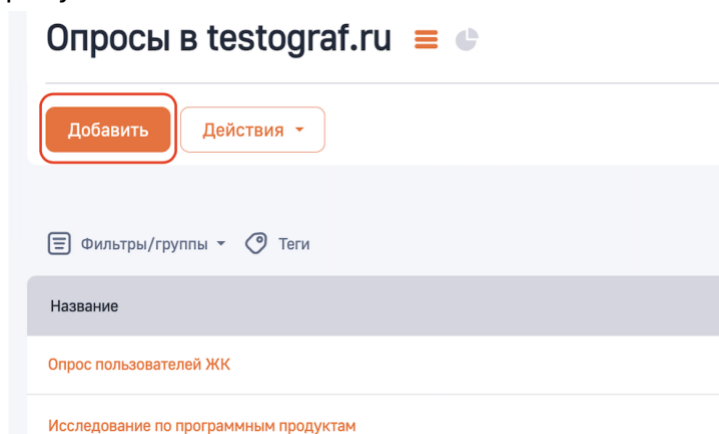


Рисунок 1

2. Заполните поля в карточке создания новой записи, как показано на рисунке 2.

Новая запись Выполнить команду ▶

Сохранить **Отмена** Действия ▾

Название*
Укажите название опроса

ID Тестograфа
Заполнится автоматически

Ссылка для редактирования
Заполнится автоматически

☐ Включите, чтобы отправлять опрос контакту прямо из его карточки. Можно изменить позже.
☐ Разрешить отправку из карточки контакта

☒ Пробоcыывать ответы в CRM
По умолчанию ответы респондентов будут автоматически пробоcываться в CRM. Можно включать/выключать пробоc ответов для каждого опроса

< Респонденты Лента

^ Респонденты в опросе ↻ + ...

Здесь будут показываться ответы респондентов

Нет данных

Рисунок 2

3. Нажмите **СОХРАНИТЬ**. Система создаст запись опроса и автоматически свяжет её с Testograf.ru. Если всё прошло успешно, система покажет созданный опрос в реестре, см. рисунок 3:

Опросы в testograf.ru ≡ ☾

Добавить Действия ▾

Фильтры/группы ▾ Теги

Название

Опрос для пользователей ВРМСOFT

Рисунок 3

4. Чтобы добавить вопросы, откройте карточку опроса и нажмите «Открыть в Testograf.ru», см. рисунок 4:

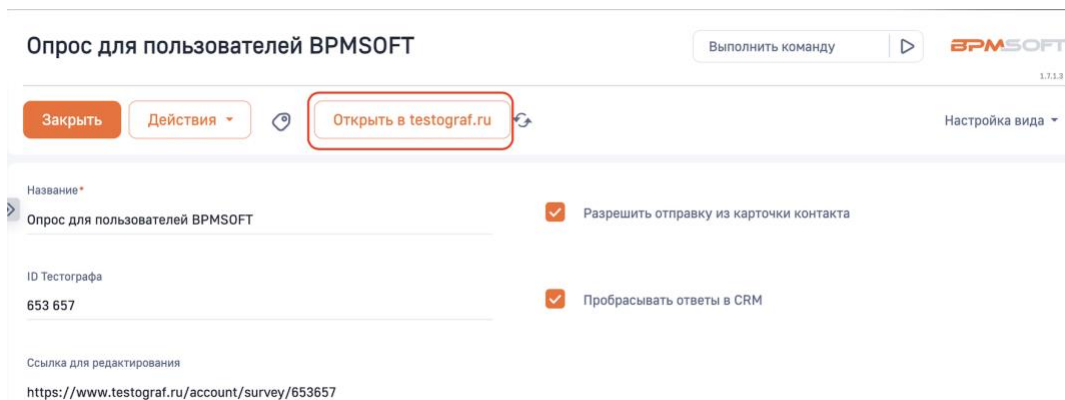


Рисунок 4

- В вашем браузере откроется карточка опроса в Testograf.ru. Нажмите кнопку «Редактировать», чтобы добавить вопросы, см. рисунок 5:

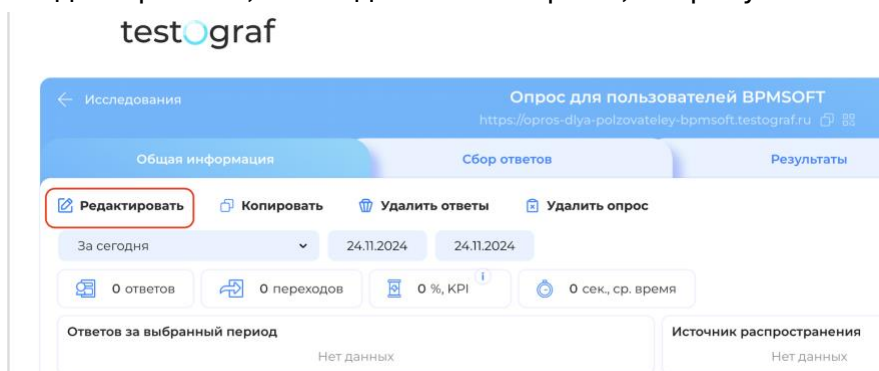


Рисунок 5

- По завершении настройки опроса нажмите «Сохранить», см. рисунок 6:

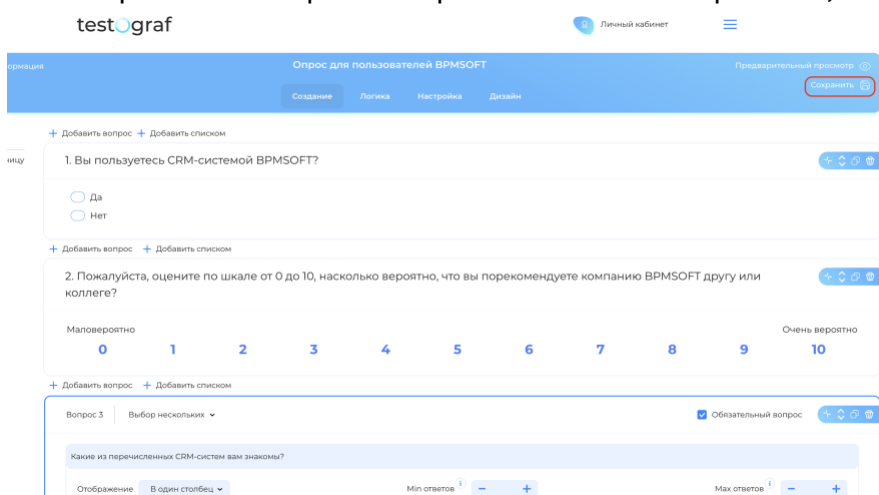


Рисунок 6

- Ваш опрос сохранён, закройте страницу опроса в Testograf.ru.

КАК ОТРЕДАКТИРОВАТЬ УЖЕ СОЗДАННЫЙ ОПРОС

1. Откройте карточку опроса в разделе “Опросы в Testograf.ru», как показано на рисунке 7:

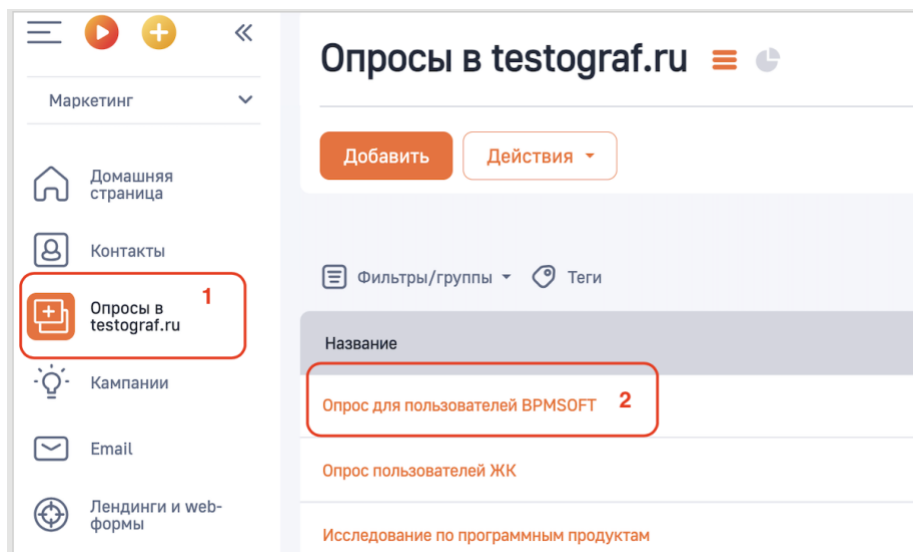


Рисунок 7

2. Нажмите “Открыть в Testograf.ru”, см. рисунок 8:

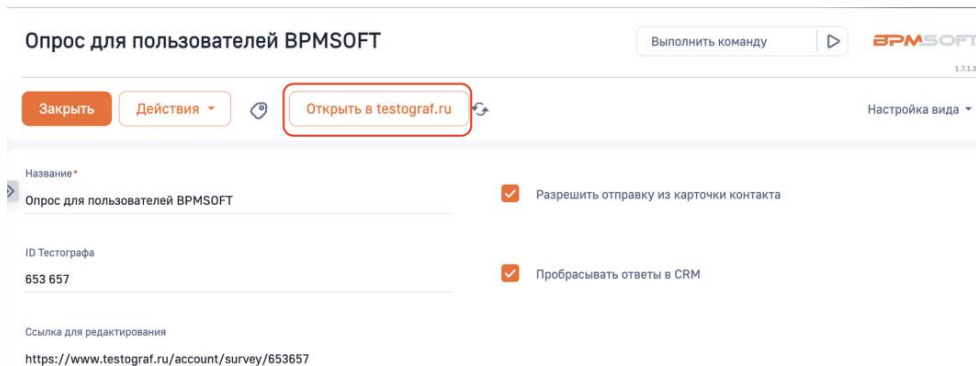


Рисунок 8

3. В вашем браузере откроется карточка опроса в Testograf.ru. Нажмите кнопку «Редактировать», чтобы отредактировать опрос, см. рисунок 9:

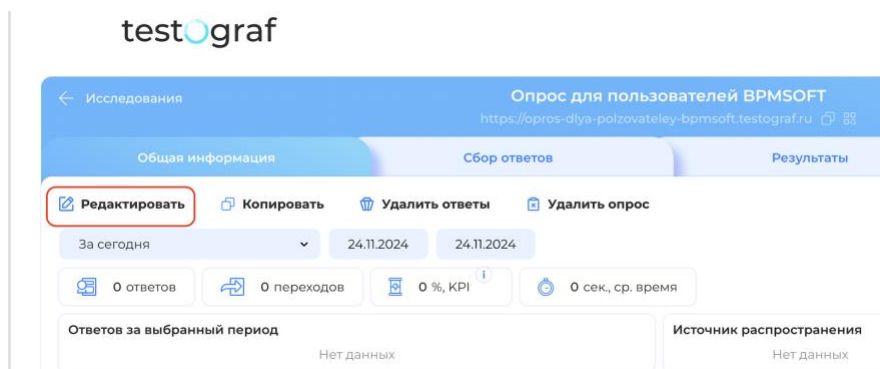


Рисунок 9

- По завершении настройки опроса нажмите «Сохранить», см. рисунок 10:

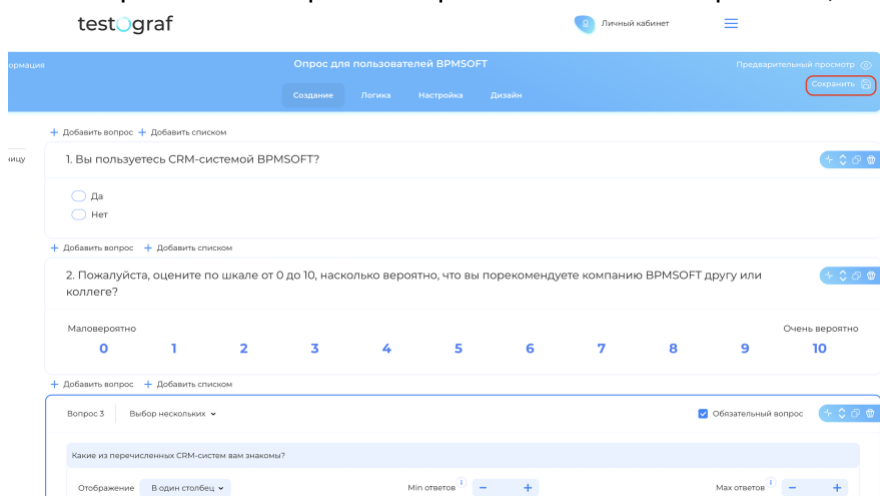


Рисунок 10

- Ваш опрос отредактирован, закройте страницу опроса в Testograf.ru.

КАК ОТПРАВИТЬ ОПРОС ОТДЕЛЬНО ВЗЯТОМУ КОНТАКТУ

Самый простой способ – это отправить опрос прямо из карточки контакта. Для этого:

1. Откройте карточку опроса и убедитесь, что отправка из карточки контакта включена, как показано на рисунке 11:

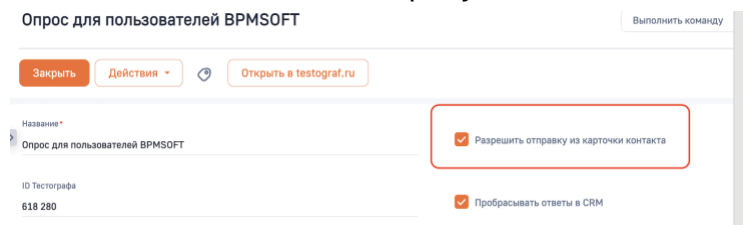


Рисунок 11

2. Откройте карточку контакта, которому вы хотите отправить опрос и нажмите «Действия -> Отправить опрос», см. рисунок 12:

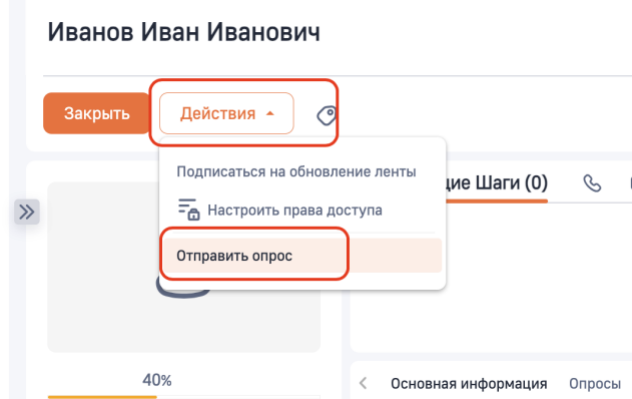


Рисунок 12

3. Выберите опросный лист, который хотите отправить, см. рисунок 13:

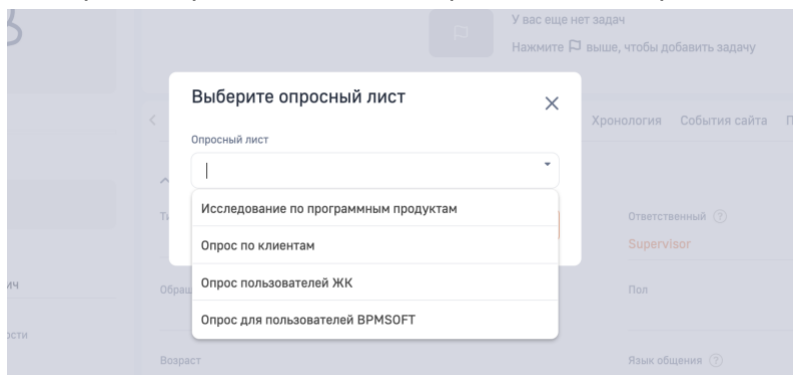


Рисунок 13

4. Чтобы получить ссылку на опрос и отправить её самостоятельно (например, через письмо или через мессенджер), нажмите «Ссылка», см. рисунок 14:

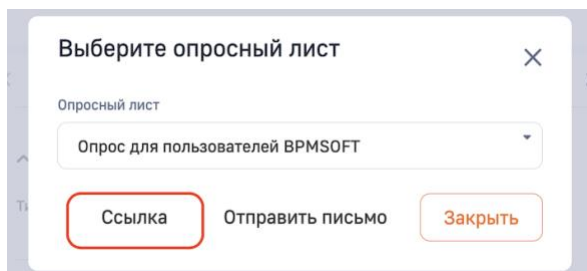


Рисунок 14

5. Чтобы отправить письмо сразу из CRM-стенда, нажмите «Отправить письмо», см. рисунок 15:

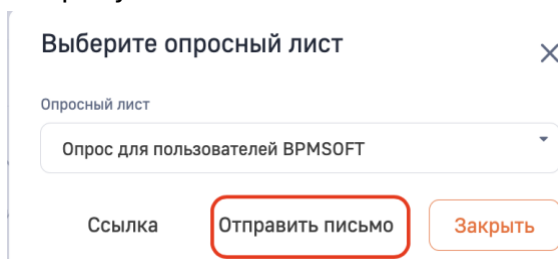


Рисунок 15

ВАЖНО: для отправки писем сразу из CRM-стенда у вас должен быть настроен сервис синхронизации EmailListener и прописан почтовый ящик для отправки опросов в системной настройке “ почтовый ящик для отправки опросов” (BPMSurveyMailbox). Если вам нужна помощь в настройке сервиса, обратитесь в техническую поддержку BPMSOFT.

КАК ПРИВЯЗАТЬ ОПРОС К ПРОДАЖЕ И/ИЛИ ПРОЕКТУ

Такая привязка настраивается через дополнительные параметры ссылки:

Объект	параметр
Продажа (opportunity)	oppld
Проект (project)	projld

Пример ссылки: [https://test-bpmsurvey.testograf.ru/?contactId=\[value\]&oppld=\[value\]&projld=\[value\]](https://test-bpmsurvey.testograf.ru/?contactId=[value]&oppld=[value]&projld=[value]), где [value] – это идентификатор нужной записи объекта.

Мы рекомендуем отправлять опросы по продажам и проектам через бизнес-процесс при наступлении целевого события (например, закрытие сделки или проекта). Сформировать ссылку с нужными идентификаторами записи можно в шаге бизнес-процесса, который будет отправлять опрос.

КАК ПОСМОТРЕТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА

Как только пользователь пройдет опрос, его результаты сразу станут доступны в карточке контакта на вкладке «Опросы». Пример показан на рисунке 16:

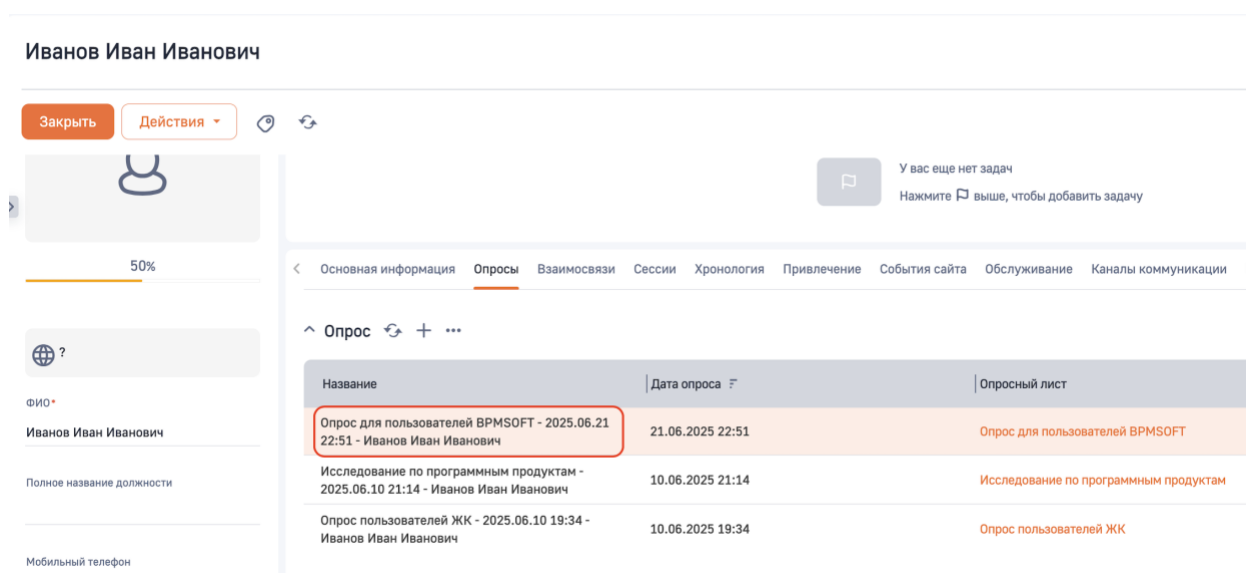


Рисунок 16

Чтобы открыть опрос контакта, дважды кликните на нужную запись. Откроется карточка опроса, где вы можете посмотреть ответы, см. рисунок 17:

Иванов Иван Иванович / Опрос

Заккрыть



Контакт

Иванов Иван Иванович

Дата опроса

21.06.2025 22:51

Опросный лист

Опрос для пользователей BPMSOFT

← Ответы

^ Ответ в опросе ↻ + ...

№ ↕	Вопрос	Ответ
1	Вы пользуетесь CRM-системой BPMSOFT?	Да
2	Пожалуйста, оцените по шкале от 0 до 10, насколько вероятно, что вы порекомендуете компанию BPMSOFT другу или коллеге?	10
3	Какие из перечисленных CRM-систем вам знакомы?	Bitrix24
3	Какие из перечисленных CRM-систем вам знакомы?	AmoCRM

Рисунок 17

Вы также можете посмотреть результаты опроса по всем респондентам в карточке опросного листа, см. рисунок 18:

Опрос для пользователей BPMSOFT

Заккрыть

Действия ▾



Открыть в testograf.ru



Название*

Опрос для пользователей BPMSOFT



Разрешить отправку из карточки контакта

ID Тестографа

653 657



Пробрасывать ответы в CRM

Ссылка для редактирования

https://www.testograf.ru/account/survey/653657

← Респонденты Лента

^ Респонденты в опросе ↻ + ...

Название	Дата опроса	Контакт	Контрагент ↕
Опрос для пользователей BPMSOFT - 2025.06.21 22:51 - Иванов Иван Иванович	21.06.2025 22:51	Иванов Иван Иванович	ООО "ЦРМ ЭКСПЕРТ"
Опрос для пользователей BPMSOFT - 2025.06.21 22:55 - Богданов Евгений Сергеевич	21.06.2025 22:55	Богданов Евгений Сергеевич	ООО "ЦРМ ЭКСПЕРТ"

Рисунок 18

КАК ПОСТРОИТЬ СВОДНУЮ АНАЛИТИКУ ПО ОПРОСУ

Вы можете строить любую аналитику по опросам, используя штатные инструменты аналитики BPMSOFT. Подробное описание инструментов аналитики BPMSOFT можно посмотреть здесь: <https://edu.bpmsoft.ru/baza-znaniy/nastroyka-analitiki/diagramma-i-analitika/>

Пример настроенных итогов по опросу показан на рисунке 19:

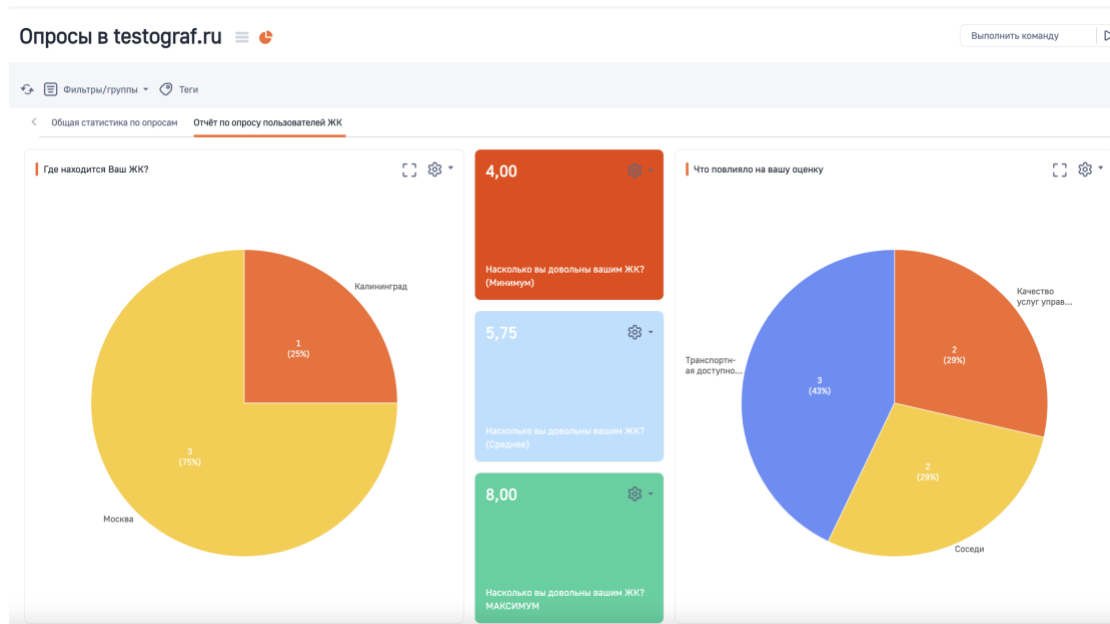


Рисунок 19

Вы можете легко сегментировать ваших респондентов по любым категориям вашей клиентской базы. Например, по отраслям, по типу (партнёр, клиент). И даже распределять по сегментам конкретные ответы пользователей. Пример итогов с сегментацией по категориям показан на рисунке 20:

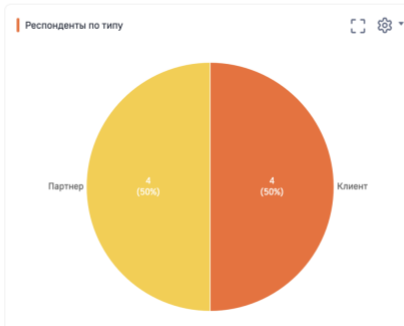


Рисунок 20

Если вам нужна консультация по построению аналитики, обращайтесь к нам, мы будем рады вам помочь. Контакты вы можете получить у вашего аккаунт-менеджера BPMSoft.