

# Surveys: Leitfaden für die ersten Schritte

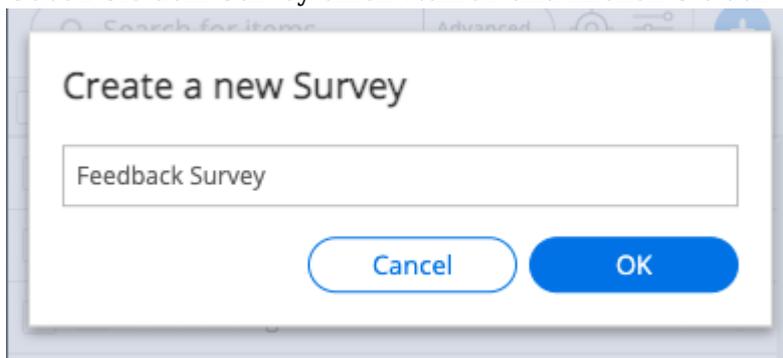
## Kurzübersicht

Mit WalkMe Surveys können Sie Ihren Benutzern Fragen stellen und Feedback aus ihren Antworten sammeln. Die Umfragedaten können dann für Ihre Verwendung in Insights analysiert werden.

Erfahren Sie mehr über Surveys: [Surveys](#)

## Erstellen einer Survey

1. Klicken Sie im WalkMe Editor auf das **blaue +-Zeichen-Symbol**, um eine neue Survey zu erstellen.
2. Geben Sie dem Survey einen Namen und klicken Sie auf **Continue**



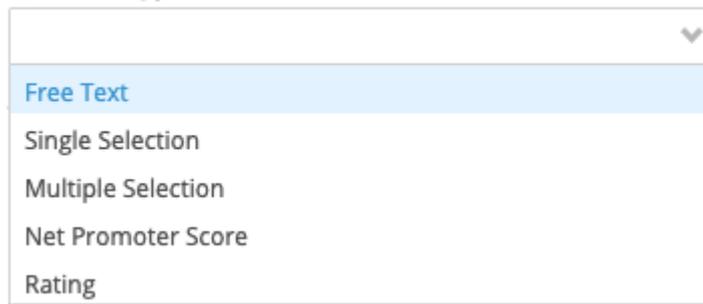
3. Klicken Sie auf das **blaue +-Zeichen** mit einem „M“, wenn Sie dem Survey eine allgemeine Nachricht hinzufügen möchten.
  - o Anmerkung:
    - Meldungen sind nicht Teil des Fragenszählers. Wenn auf der Registerkarte „Appearance“ (Erscheinungsbild) der Survey-Einstellungen sowohl „Show questions one-by-one“ (Fragen nacheinander anzeigen) als auch „Show questions count e.g. 1/4“ (Fragenanzahl anzeigen, z. B. 1/4) markiert sind, sind in der Zählung keine Meldungen enthalten, und der Zähler zeigt die Meldung nicht an.
    - Wenn „Show questions one-by-one“ markiert und eine Meldung das letzte Element in der Survey ist, erscheint die Schaltfläche „Submit“ bei der vorherigen Frage, während in der Meldung selbst eine Schaltfläche „Done“ (Fertig) angezeigt wird.
4. Klicken Sie auf das blaue Pluszeichen mit dem Buchstaben „Q“, um eine weitere Frage



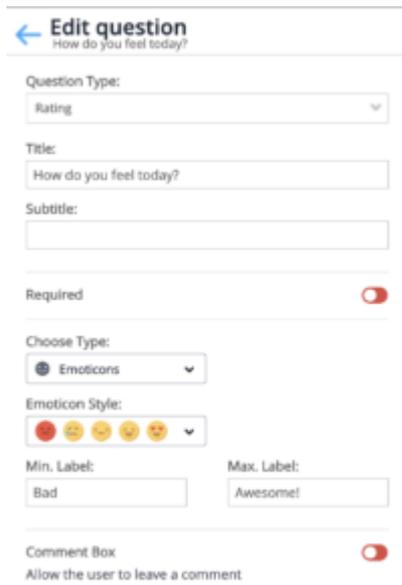
hinzuzufügen.

5. Geben Sie einen optionalen Titel und Untertitel
6. Wählen Sie aus den folgenden Optionen einen Fragentyp aus:

Question Type:



- **Free text** (Freitext): Fügen Sie Ihre Frage im Feld „Title“ (Titel) hinzu und geben Sie im Feld „Subtitle“ (Untertitel) einen optionalen Untertext ein. Klicken Sie abschließend auf „Done“ (Fertig).
  - Dem Benutzer wird ein Textfeld mit der Aufforderung angezeigt, eine Antwort seiner Wahl einzugeben.
- **Single Selection (Einfachauswahl)**: Fügen Sie Ihre Frage im Feld „Title“ hinzu und geben Sie im Feld „Subtitle“ einen optionalen Untertext ein. Geben Sie jede Antwortoption einzeln ein und klicken Sie auf „Add“ (Hinzufügen). Klicken Sie abschließend auf „Done“ (Fertig).
  - Dem Benutzer wird eine Multiple-Choice-Frage angezeigt, für die er eine Option auswählen kann, indem er auf die Optionsschaltfläche neben der ausgewählten Antwort klickt.
- **Multiple Selection (Mehrfachauswahl)**: Fügen Sie Ihre Frage im Feld „Title“ hinzu und geben Sie im Feld „Subtitle“ einen optionalen Untertext ein. Geben Sie jede Antwortoption einzeln ein und klicken Sie auf „Add“ (Hinzufügen). Klicken Sie abschließend auf „Done“ (Fertig).
  - Dem Benutzer wird eine Multiple-Choice-Frage angezeigt, für die er so viele Optionen wie gewünscht auswählen kann, indem er auf die Optionsschaltflächen neben den gewünschten Antworten klickt.
- **Net Promoter Score**: Fügen Sie Ihre Frage im Feld „Title“ hinzu und geben Sie im Feld „Subtitle“ einen optionalen Untertext ein. Bearbeiten Sie die Felder „Low Score Label“ (Bezeichnung Niedrige Bewertung) und „High Score Label“ (Bezeichnung Hohe Bewertung), um anzugeben, wie Ihre Messskala bewertet werden soll. Klicken Sie abschließend auf „Done“ (Fertig).
  - Dem Benutzer wird eine NPS-Standardfrage angezeigt, und er kann aus einer Skala von 1-10 eine Auswahl treffen.
- **Rating** (Bewertung): Fügen Sie Ihre Frage im Feld „Title“ (Titel) hinzu und geben Sie im Feld „Subtitle“ (Untertitel) einen optionalen Untertext ein. Wählen Sie den Symboltyp und passen Sie seine Farbe an. (Wählen Sie für Emoticons auch den Emoticon-Stil aus.) Bearbeiten Sie die Labels „Min“ und „Max“, um anzugeben, wie Sie Ihre Skala messen möchten.



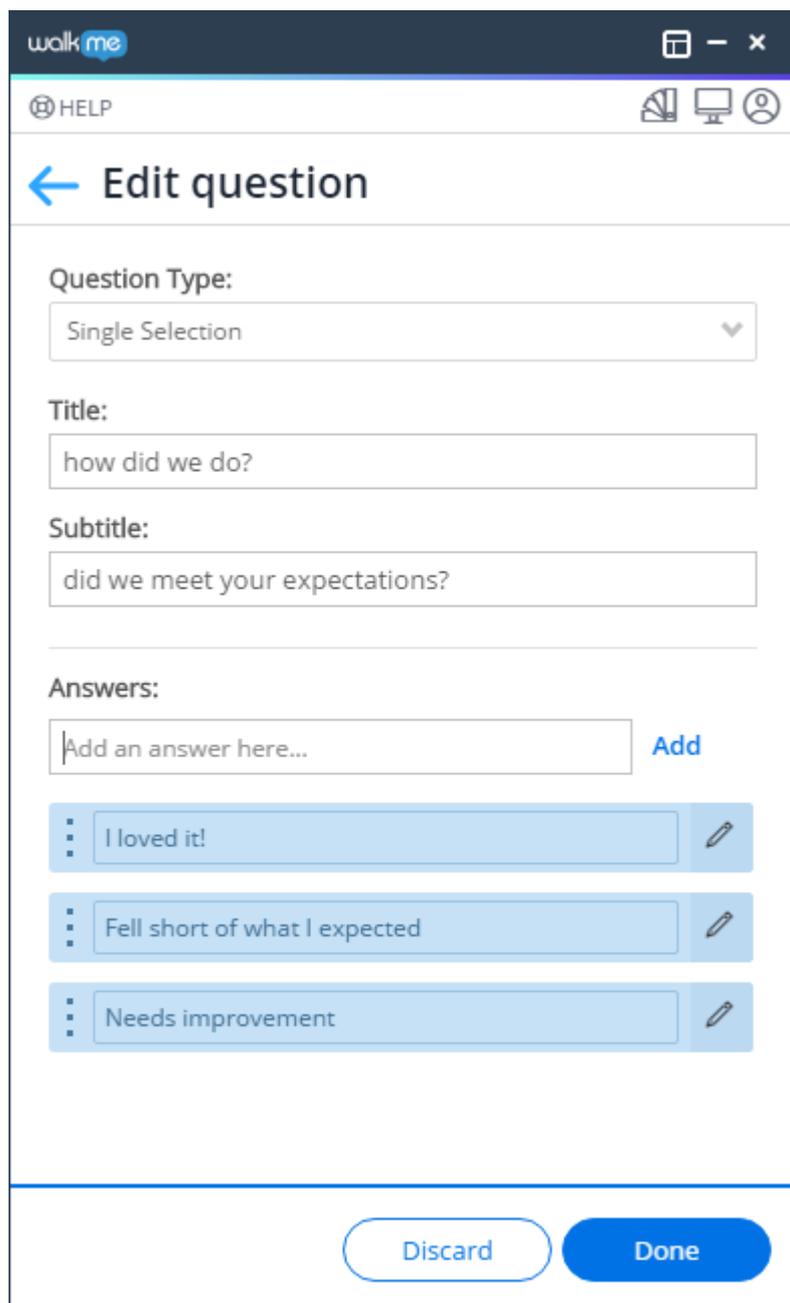
- Aktivieren Sie das Kommentarfeld, um es dem Benutzer zu gestatten, seinen Antworten Freitext-Anmerkungen hinzuzufügen. Geben Sie den Hinweis ein, der dem Endbenutzer angezeigt wird, bevor er mit der Eingabe seines Kommentars beginnt.

Klicken Sie abschließend auf „Done“ (Fertig).

- Dem Benutzer wird eine Frage zur Standardbewertung angezeigt, und er kann aus einer Skala von 1-5 die gewünschte Option wählen
- **Tipp-Dienstag:** Über diesen [Tipp-Dienstag](#) erhalten Sie eine Kurzanleitung zu Bewertungs-Surveys.

**✖ Tipp:** Wenn Sie Ihre Fragen oder Antworten anders anordnen müssen, verweilen Sie mit dem Mauszeiger über den drei Punkten auf der linken Seite und ziehen Sie diese an die gewünschte Position.

7. Geben Sie die Antworten ein. Wenn Sie Ihre Fragen oder Antworten anders anordnen müssen, verweilen Sie mit dem Mauszeiger über den drei Punkten auf der linken Seite und ziehen Sie diese an die gewünschte Position.
8. Klicken Sie auf **Done**.



walkme

HELP

## ← Edit question

Question Type:  
Single Selection

Title:  
how did we do?

Subtitle:  
did we meet your expectations?

Answers:

Add an answer here... [Add](#)

- I loved it!
- Fell short of what I expected
- Needs improvement

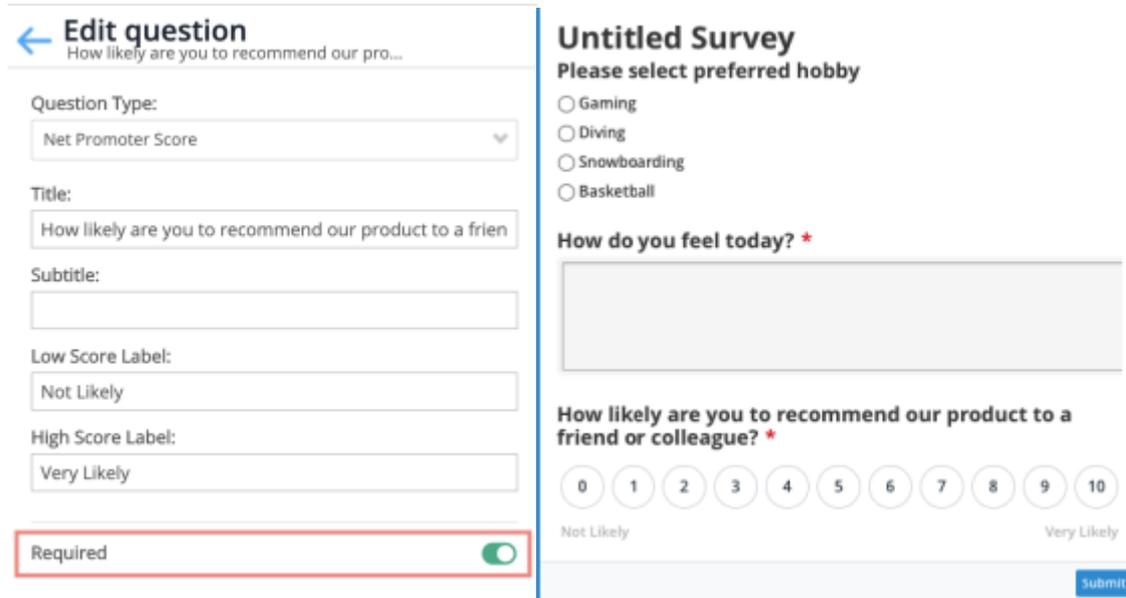
[Discard](#) [Done](#)

## Einstellungen

Öffnen Sie nach dem Erstellen einer Survey den Bereich „Survey Settings“ (Umfrageeinstellungen), um zu konfigurieren, wie die Survey dem Benutzer angezeigt wird und wie der Benutzer mit ihr interagiert.

## Erforderliche Fragen

Verwenden Sie den Umschalter „Required“, wenn Sie Umfragefragen für Endbenutzer obligatorisch machen möchten.



The image shows a two-pane interface for editing a survey question. The left pane, titled "Edit question", contains configuration options: "Question Type" (set to "Net Promoter Score"), "Title" ("How likely are you to recommend our product to a friend"), "Subtitle", "Low Score Label" ("Not Likely"), and "High Score Label" ("Very Likely"). A "Required" toggle switch is highlighted with a red box and is turned on. The right pane, titled "Untitled Survey", shows a preview of the question: "Please select preferred hobby" with radio buttons for "Gaming", "Diving", "Snowboarding", and "Basketball". Below that is a question "How do you feel today? \*" with a large text input field. At the bottom is a Net Promoter Score scale from 0 to 10, with "Not Likely" at 0 and "Very Likely" at 10, and a "Submit" button.

## Design

Um das Design Ihres Surveys anzupassen, lesen Sie bitte den Artikel: [CSS für Surveys](#)

## Registerkarte „Engagement“

Die Registerkarte „Engagement“ enthält Einstellungen im Zusammenhang mit der Interaktion zwischen dem Benutzer und der Survey. Dazu gehören Optionen für die automatische Wiedergabe, andere Wiedergabeeinstellungen und mehr:

## Engagement

### Auto Play

---

Create a rule to determine under which conditions this Survey will automatically play.

- Off (Initiate this Survey via launcher or Walk-Thru)
- Play according to a rule [Update Auto Play Rule](#)

### Replay Settings

---

Once a Day 

Cancel Auto Play once the user clicks:

---

- Submit Button
- "X" Button

### Replay after completing a Walk-Thru

---

Set the maximum number of times a user will be exposed to the survey after completing a Walk-Thru.

Play the survey  

## Auto Play (Automatische Wiedergabe)

- Wählen Sie aus, ob Sie die Auto Play zum Starten Ihrer Survey verwenden möchten.
  - Wenn Sie die automatische Wiedergabe nicht verwenden, können Sie die Survey stattdessen über einen Launcher, ShoutOut oder Smart Walk-Thru starten.
- **Erstellen einer automatischen Wiedergaberegeln:** Zeigen Sie eine Survey automatisch gemäß einer Regel an
  - **Hinweis:** Eindeutige Benutzereinstellungen müssen aktiviert sein, damit die automatische Wiedergabe funktioniert.
- **Replay Settings (Wiedergabeeinstellungen):** Wählen Sie aus, in welcher Häufigkeit die Survey wiedergegeben werden soll ( *Once* (Einmal), *Once a day* (Einmal täglich) oder *Always* (Immer))
- **Cancel Auto Play once the user clicks** (Automatische Wiedergabe abbrechen, wenn der Benutzer auf Folgendes klickt): Entscheiden Sie, ob Sie die von Ihnen erstellte Auto-Play-Regel aufheben möchten, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind (mit der Folge, dass die Survey dem Benutzer nicht erneut angezeigt wird):
  - Der Benutzer klickt auf die Schaltfläche „Submit“ (Absenden).
  - Der Benutzer klickt auf die Schaltfläche „X“.
  - Beide Aktionen werden ausgeführt. (Sie müssen evtl. beide Kästchen markieren.)

## Wiedergabe nach Abschluss eines Smart Walk-Thrus

Sie können bestimmen, wie oft ein Benutzer am Ende eines Smart Walk-Thrus eine Survey zu sehen bekommt. Ausgehend vom Menü „Smart Walk-Thru Initiators“ (Smart Walk-Thru-Initiatoren) und „End Experience“ (Abschlusserfahrung) kann eine Survey so konfiguriert werden, dass sie automatisch wiedergegeben wird, wenn der letzte Schritt eines Smart Walk-Thrus ausgeführt wird oder der Benutzer den Smart Walk-Thru beendet.

Initiators & End Experience

Initiators

End Experience

When user clicks "x"

Survey

Frequency

---

When user completes the Walk-Thru

Survey

Frequency

### When user clicks „X“ (Wenn der Benutzer auf das „X“ klickt)

- Wählen Sie die Survey aus, die Sie wiedergeben möchten, wenn der Benutzer in einer der Smart Walk-Thru-Sprechblasen auf die Schaltfläche „X“ klickt. Wählen Sie die Häufigkeit aus, in der diese Survey wiedergegeben wird, nachdem der Benutzer auf ein „X“ geklickt hat.

### When user completes the Walk-Thru (Wenn der Benutzer den Walk-Thru abschließt)

- Wählen Sie die Survey aus, die Sie wiedergeben möchten, wenn der Benutzer den Smart Walk-Thru abschließt. Wählen Sie die Häufigkeit aus, in der diese Survey wiedergegeben wird.

Diese Konfiguration wirkt sich nicht auf die Einstellungen für die automatische Wiedergabe und die oben im Menü „Survey Settings“ angegebene Häufigkeit aus.

Tipp: Wenn Sie möchten, dass eine Survey nur wiedergegeben wird, wenn ein Benutzer einen bestimmten Zweig in einem Smart Walk-Thru absolviert:

1. Erstellen Sie einen separaten Smart Walk-Thru mit einer auf 0 Sekunden eingestellten „Wait for Step“ (Warten auf Schritt)-Wartezeit.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „End Experience“ (Abschlusserfahrung).

- Wählen Sie unter „When user completes the Walk-Thru“ Ihre Survey aus.
  - Legen Sie fest, wie oft die Survey am Ende des Zweiges Ihres ursprünglichen Smart Walk-Thrus wiedergegeben werden soll.
  - Klicken Sie auf „Save“ (Speichern).
3. Kehren Sie zum Zweig Ihres ursprünglichen Smart Walk-Thrus zurück. Fügen Sie am Ende des Zweiges einen Schritt „Connect to Smart Walk-Thru“ (Mit Smart Walk-Thru verbinden) hinzu und verbinden Sie den Zweig mit dem neuen Smart Walk-Thru mit der

## Registerkarte „Appearance“.

Die Registerkarte „Appearance“ enthält Einstellungen dafür, was der Benutzer wie oft zu sehen bekommt. Dazu gehören Einstellungen für „Display Options“ (Anzeigeoptionen) und „Enable Spotlight“ (Spotlight aktivieren):

How did we do 
✕

Engagement

Appearance

### Appearance

**Display Options** ▼

Show Survey name  ✎ Edit

Hide Survey name

Show questions one-by-one

Show survey name only on first question

Show questions count e.g. 1/4

**Enable Spotlight** ▼

Play

Cancel
Save

## Anzeigeoptionen

- **Show Survey name** (Namen der Umfrage einblenden): Hier können Sie die Survey benennen

und den Namen der Survey bearbeiten.

- **Tipp:** Der Survey-Tooltipp im Editor zeigt den aktuellen Namen der Survey, wie oben ausgewählt oder geändert.
- **Hide Survey name** (Namen der Umfrage ausblenden): Hier können Sie entscheiden, ob der Benutzer den Namen der Survey zu sehen bekommt.
  - **Tipp:** SWenn Sie eine neue NPS-Survey erstellen, wird der Name der Survey standardmäßig ausgeblendet, um nur den Titel der NPS-Frage hervorzuheben. Dieser Name kann zu einem späteren Zeitpunkt manuell geändert werden.
- **Frage einzeln anzeigen:**
  - Wenn diese Option aktiviert ist, wird jeweils nur eine Frage mit den Schaltflächen „Next/Back“ angezeigt.
  - Wenn diese Option deaktiviert ist, werden alle Fragen als ein Formular in der Reihenfolge angezeigt, die sie im Editor aufgeführt sind.
- **Show Survey name only on first question** (Namen der Umfrage nur bei erster Frage einblenden): Der Benutzer bekommt den Namen der Survey nur bei der ersten Frage zu sehen
  - Diese Option ist deaktiviert, wenn Sie festgelegt haben, dass der Name des Surveys dem Benutzer nicht angezeigt werden soll.
- **Show question count** (Zahl der Fragen einblenden): Sie zeigen den Benutzern, wie viele Fragen der Survey noch zu beantworten sind

## Spotlight aktivieren

Engagement

**Appearance**

### Appearance

Display Options 

Enable Spotlight 



Screen overlay 

Opacity

0.7 

*UX tip: Use Spotlight with discretion as it interferes with users' natural workflow*

 Play

Cancel

Done

Schalten Sie diese Funktion ein, um den Hintergrund beim Anzeigen des Surveys langsam auszublenden.

- Sie können den Schalter „Enable Spotlight“ (Spotlight aktivieren) betätigen, um die Spotlight-Überlagerung zu deaktivieren.
- Dadurch kann der Benutzer weiterhin mit Ihrer Website interagieren, während das Popup sichtbar ist

## Arten von Surveys





## Wiedergeben einer Survey aus dem Menü

Um dem WalkMe-Menü eine Survey hinzuzufügen, fügen Sie die Survey am Ende eines aus nur einem Schritt bestehenden Smart Walk-Thrus (End Experience) hinzu.

1. Erstellen Sie Ihre Survey.
2. Erstellen Sie einen neuen Smart Walk-Thru
  - Der von Ihnen gewählte Name des Smart Walk-Thrus ist der Name der Survey im Menü.
3. Klicken Sie auf Continue (Weiter).
4. Fügen Sie einen Wait for Step hinzu, der 0 Sekunden lang wartet.
5. Links unten in Ihrem Smart Walk-Thru sehen Sie die Option **End Experience** (Abschlusserfahrung).
  - **Anmerkung:** Die Schaltfläche „End Experience“ wird nur angezeigt, wenn im Smart Walk-Thru mindestens ein Schritt vorhanden ist. Daher ist der 0-Sekunden-„Wait for“-Schritt erforderlich.
6. Klicken Sie auf diese Schaltfläche. Daraufhin wird das Menü mit den verfügbaren Optionen für **Initiators & End Experience** geöffnet.
7. Wählen Sie unter „When user completes Walk-Thru“ Ihre Survey aus dem Dropdown-Menü aus.
  - Frequenz einstellen = Immer

**Tipp:** Sehen Sie im [Menü-Organizer](#) nach, ob Ihr Smart Walk-Thru so konfiguriert ist, dass er im Menü angezeigt wird.

## Survey-Ergebnisse

Um Ihre Survey-Ergebnisse anzuzeigen, gehen Sie zu Insights, die unter [insights.walkme.com](https://insights.walkme.com) zugänglich ist. Stellen Sie sicher, dass Sie das richtige System anzeigen und gehen Sie zur Seite der Survey-App.

Erfahren Sie mehr über die Apps-Seiten in Insights: [Insights Apps Pages](#)

## Verwandte Ressourcen

- Lesen Sie Informationen über [Smart Walk-Thrus](#) und [Launchers](#), mit denen ebenfalls Surveys gestartet werden können.
- [Erfahren Sie mehr über WalkMe NPS Surveys](#)
- [Erfahren Sie mehr über Segmentierungen](#)

- [Erfahren Sie mehr über Ziele](#)