

WalkMe Net Promoter Score (NPS) -Surveys (Umfragen)

Kurzübersicht

Der Net Promoter Score (NPS) ist der Branchenstandard zur Messung der Kundenzufriedenheit. Jetzt können Sie den NPS-Wert Ihres Produkts ganz einfach mit einer vorgefertigten NPS-Survey (Umfrage) von WalkMe messen.

Bei NPS-Surveys wird eine Schlüsselfrage gestellt: *Auf einer Skala von 0 bis 10: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Produkt einem Freund oder Kollegen empfehlen?*

Die meisten NPS-Surveys werden per E-Mail verschickt. Das führt zu niedrigen Antwortquoten und Feedback von Benutzern, die wenig Erfahrung mit Ihrer Software haben.

Mit den NPS-Surveys von WalkMe können Sie Surveys direkt in Ihrer Anwendung anzeigen und so sowohl die Quantität als auch die Qualität Ihres Feedbacks verbessern.

Einige häufige Anwendungsfälle für NPS-Surveys von WalkMe sind die folgenden:

- Kundenloyalität und -zufriedenheit verstehen
- Die Anzahl der Survey-Beantwortungen erhöhen, indem die Surveys in der Anwendung angezeigt werden
- Hochwertiges Feedback von Benutzern erhalten, die sich mit Ihrer Software beschäftigen, anstatt nur auf Ihre E-Mail zu antworten.

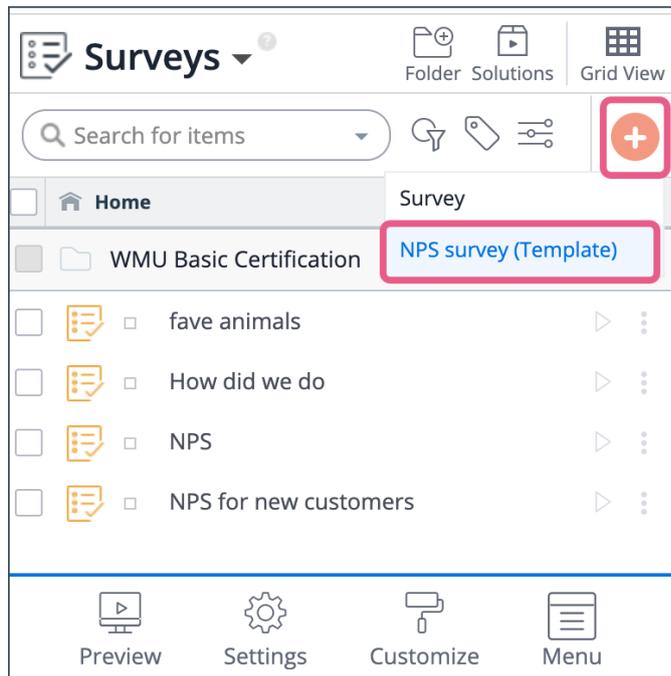
Funktionsweise

NPS-Surveys werden erstellt in der WalkMe Surveys App. Sie verwenden eine Vorlage mit einer NPS-ähnlichen Frage, Feedbackfeldern und einer anpassbaren Nachricht. Die Daten zur Beantwortung der Fragen werden in Insights erfasst. Ein Dashboard führt alle Berechnungen durch und stellt die Ergebnisse in einer benutzerfreundlichen UI dar.

Erstellen einer NPS-Survey

Sie können eine NPS-Survey wie folgt erstellen:

1. Navigieren Sie zur *Surveys App* im WalkMe Editor
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Symbol +, um die Option NPS-Survey offenzulegen:



3. Klicken Sie auf *NPS-Survey (Vorlage)*

- Dadurch werden automatisch drei Survey-Objekte erstellt:
 - Frage (fordert den Benutzer auf, eine Bewertung von 0 bis 10 für die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung Ihres Produkts zu vergeben)
 - Fragetyp = *Net Promoter Score*

walkme

HELP

Edit question

How likely are you to recommend our product t...

Question Type:
Net Promoter Score

Title:
How likely are you to recommend our product to a friend

Subtitle:

Low Score Label:
Not Likely

High Score Label:
Very Likely

Discard Done

- Titel = „Wie wahrscheinlich würden Sie unser Produkt einem Freund oder Kollegen empfehlen?“

NPS Survey

How likely are you to recommend our product to a friend or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Not Likely Very Likely

Next

- Frage (eine Folgefrage mit der Bitte um eine Erklärung, warum er/sie diese Punktzahl gewählt hat)
 - Fragetyp = *Frei-Text*
 - Titel = „Bitte erzählen Sie uns ein wenig mehr darüber, warum Sie diese Bewertung gewählt haben“

- Die Meldung (wird angezeigt, nachdem der Benutzer die Survey abgeschlossen hat)
 - Titel = „Vielen Dank.“
 - Meldung = „Ihr Feedback wird sehr geschätzt“

Survey Settings (Umfrageeinstellungen)

Im Allgemeinen werden die Einstellungen für die Survey am besten wie folgt festgelegt:

- Spotlight = *AUS*
- Fragen einzeln anzeigen = *AN*
- Anzahl der Fragen anzeigen = *AUS*
- Survey-Häufigkeit = *Einmal*

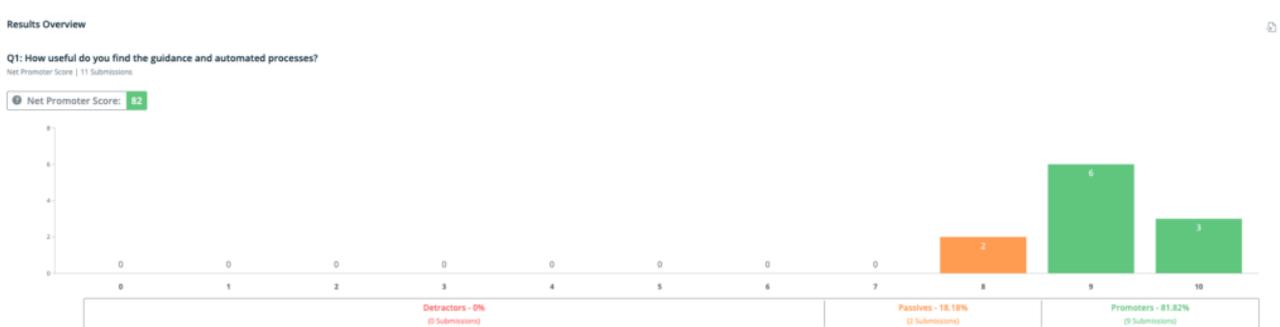
Sie können auch Auto-Play-Regeln für eine NPS-Survey konfigurieren. Weitere Informationen dazu finden Sie im [Surveys Artikel](#).

Insights

Um den NPS-Bericht auf Insights anzuzeigen, müssen Sie nur sicherstellen, dass Sie die Frage markieren als **Fragetyp = Net Promoter Score**.

Gehen Sie in Insights auf: **Apps** → **Survey** → **auf Survey klicken** und die NPS-Ergebnisse werden automatisch bei der entsprechenden Frage angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Insights](#) → [Apps Pages Drill down](#).



Berechnung der NPS-Prozentsätze

Die Teilnehmer an NPS-Surveys können wie folgt eingeteilt werden:

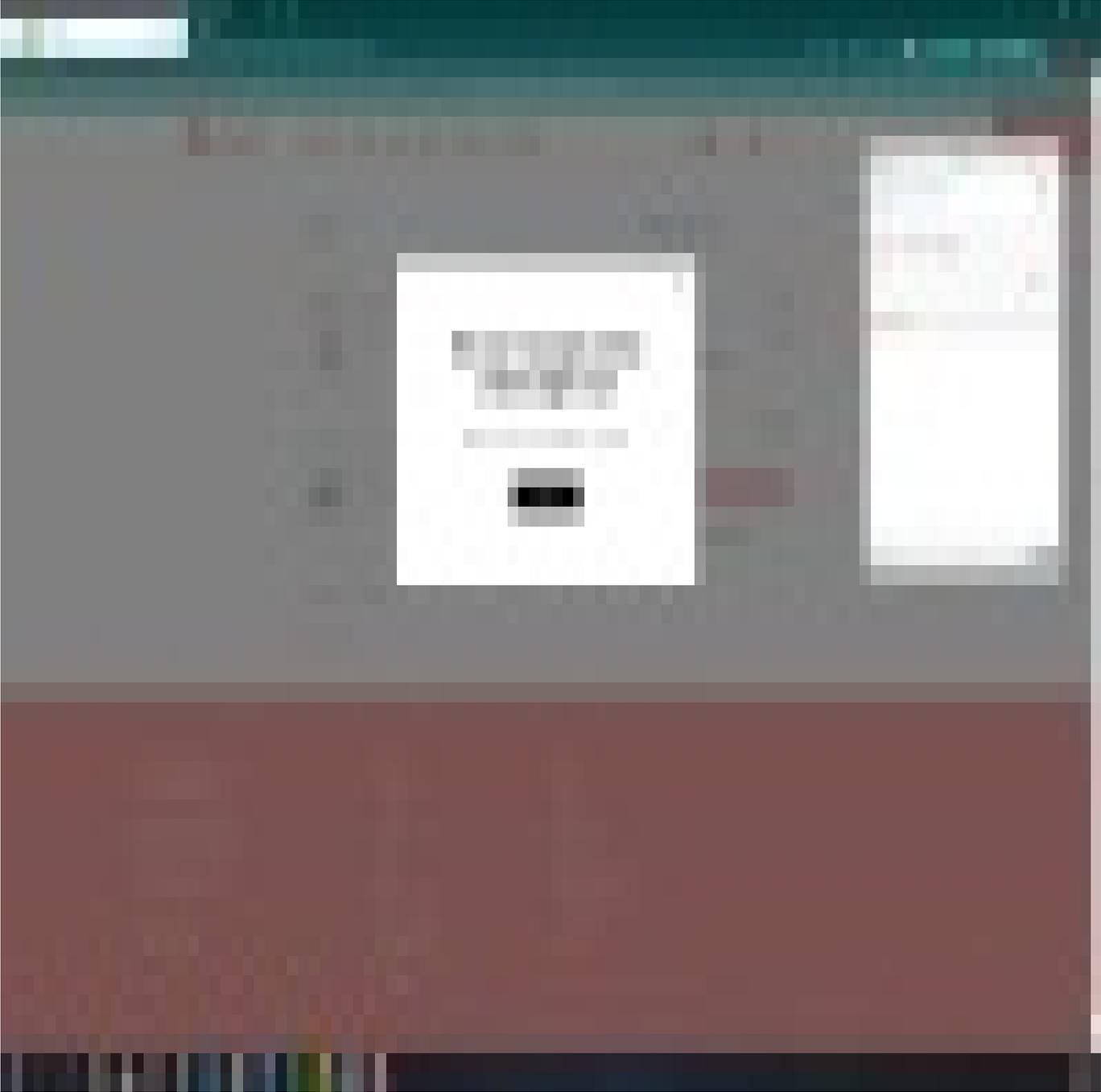
- **Promoter** (Endbenutzer, die mit einer Bewertung von 9 bis 10 antworten) sind loyale Enthusiasten, die zu wichtigen Befürwortern Ihres Produkts werden und das Wachstum ankurbeln, indem sie weitere Benutzer werben

- **Passive** (Endbenutzer, die mit einer Bewertung von 7 bis 8 antworten) sind zufrieden, aber weniger begeisterte Kunden, die anfällig für Konkurrenzangebote sind
- **Kritiker** (Endbenutzer, die mit einer Bewertung von 0 bis 6 antworten) sind unzufriedene Kunden, die das Wachstum behindern könnten, indem sie potenziellen Kunden negatives Feedback geben

Zieht man den Prozentsatz der Kritiker vom Prozentsatz der Promotoren ab, erhält man den NPS, der von einem niedrigen Wert von -100 (wenn jeder Kunde ein Kritiker ist) bis zu einem hohen Wert von 100 (wenn jeder Kunde ein Promotor ist) reichen kann.

Tipp - Dienstag-Videos

So fügen Sie mehrere NPS hinzu



Um weitere Tipp - Dienstag-Videos auf WalkMe World zu sehen, [klicken Sie hier](#).

Zeitbasierte

