

ZEFsurvey ohje: suositteluraportti

Monet yritykset käyttävät yhtenä asiakastytyväisyyssmittarina kysymyksen "Kuinka todennäköisesti suosittelisit meitä ystävällesi tai kollegallesi?" vastauksia. ZEFsurvey työkalusta saa suositteluraportit ulos niin, että näette kuinka monta suosittelijaa ja arvostelijaa teillä on sekä mikä on tämän kysymyksen indeksiluku.

Suosittelukysymyksen luominen

Suosittelukysymys kannattaa lisätä kyselyyn janakysymyksenä. Janakysymyksen vastausasteikko on 0-10 ja ääripäät ovat "ei lainkaan todennäköisesti" sekä "erittäin todennäköisesti".

The screenshot shows a form for creating a recommendation question. It includes fields for ID (54520), question text ("Kuinka todennäköisesti suosittelisit meitä ystävällesi tai kollegallesi?"), and a description field. There is a toggle for "Salli EOS vastaus" (ON/OFF). Below, there are options for "Kysymyksen kuva" (upload or delete image) and "Kysymyksen tyyppi" (question type) with icons for various platforms. At the bottom, there is a section for "Janan vastausalue ryhmälle Suosittelukysely" with a dropdown for "Hae vastausalue" and a "Valitse pohja / ryhmä" button. A scale is shown with "ei lainkaan tod." at 0 and "erittäin todenn." at 10, with a slider set to 1.



Suosittelukysymyksen tueksi kannattaa lisätä myös vapaapalautekysymys, jotta vastaajat voivat kertoa mielipiteensä tarkemmin.

Suosittelukysymyksen raportti

Kuten minkä tahansa kysymyksen kohdalla, myös suosittelukysymyksen tuloksia voi tutkia raportointipuolella. Raportit-välilehden kautta voit tutkia visuaalisen raportin puolta (*luo raportti*, josta saat näkyviin kysymysten keskiarvon ja keskihajonnan), vertailuraporttia sekä suositteluraportin puolta (*muut raportit*).

HUOM! Jos tunnuksellasi ei näy *muut raportit* -kohtaa, otathan yhteyttä asiakaspalveluumme joko tukichatin kautta taikka sähköpostitse (support@zef.fi).



Raportit

tallennettu 6 minuuttia sitten

Muut raportit Luo raportti Raporttien vertailu **Asetukset**

Raporttiryhmit

Raportit / raporttiryhmit

Raportista löydät helposti vahvuudet, heikkoudet ja yleisen tilanteen, mitä ikinä kysytkään yleisöltäsi.

Raporttiryhmiä avulla voit lajitella vastaajat haluttuihin kategorioihin annettujen vastausten perusteella. Erilaisia vertailuja varten voit käyttää myös yläpuolella olevasta Raporttien vertailu -napista löytyvää työkalua, jolla pääset tekemään vertailuja esimerkiksi eri vuosien välillä tai vastaaja- ja raporttiryhmiä välillä. Ks. [video](#).

Käytä vapaasti ZEF-menetelmää halutessasi saada tuloksista enemmän irti. Sen avulla voit poistaa vastauksista ns. asennevääristymän ja tarkastella puhtaasti vastauksien suhteita toisiinsa. Tämän menetelmän avulla näet nopeasti suhteelliset heikkoukset ja vahvuudet kehitystoimenpiteitä suunnitellessasi. Lue lisää ZEF-menetelmästä täältä:

[Lataa esite ZEF-menetelmästä](#)

Suositteluraportti löytyy kohdasta muut raportit. Jokaisen kyselyn kohdalla on kaksi eri raporttivalintoa: suositteluraportti (*elirecommendation*) sekä *events* (josta näkee tilastot lähetetyistä kutsuviesteistä päiväkohtaisesti).

Surveys		
Asiakastytyväisyysskysely	Recommendation	Events
Suosittelukysely	Recommendation	Events

Kun valitsemme suositteluraportin (*recommendation*), pääsemme katsomaan suosittelukysymyksen tuloksia tarkemmin. Aseta ensin seuraavat asetukset:

- Date filters, eli aikasuodatus: aseta tähän alku- ja loppupäivämäärät, jos haluat tarkastella tietyn aikavälin tuloksia.
- Evaluator groups, eli vastaajaryhmät: valitse ne vastaajaryhmät, joiden tuloksia haluat tutkia.
- Choice filters, eli vaihtoehtokysymysten perusteella suodattaminen: valitse tässä ne vaihtoehtokysymykset, joiden perusteella haluat suodattaa vastaukset.

HUOM! Muista painaa suodattimien lisäämisen jälkeen *update report*.

Siirtyessäsi sivulla alaspäin tulet näkemään kyselysi kaikki jana- sekä nelikenttäkysymykset. Tämän suositteluraportin kohdalla olennaisin osa on nimenomaan vastaukset suosittelukysymykseen, eli kysymykseen "Kuinka todennäköisesti suosittelisit meitä ystävällesi tai kollegallesi?". Suositteluraportissa vastaajat on jaettu kolmeen ryhmään, riippuen siitä miten he ovat vastanneet suosittelukysymykseen:

Unhappy: vastaus välillä 0-6

Passive: vastaus välillä 7-8

Happy: vastaus välillä 9-10

Suositteluraportista näet kuinka moni vastaaja kuuluu mihinkin näistä kolmesta ryhmästä ja mikä tämä vastaajamäärän prosentuaalinen jakauma on. Tämän lisäksi raportista näkee suosittelijoiden indeksiluvun (*index*).

ZEF Report Surveys Logout

Date Filters

Begin date: End date:

Evaluator Groups

<input checked="" type="checkbox"/>	Group Name	Evaluators	Started	Finished
<input checked="" type="checkbox"/>	Avainasiakkaat	7	7 (100%)	7 (100%)
<input type="checkbox"/>	[AUTO] Test Group	0	0 (0%)	0 (0%)

Choice Filters

Check / Uncheck All

Suosittelukysely

Kuinka todennäköisesti suosittelisit meitä ystävällesi tai kollegallesi?

	Unhappy	Passive	Happy	Index
X	2 (28.6%)	2 (28.6%)	3 (42.8%)	14.3%

Lisätietoa suositteluraportin tulkinnasta ja taustasta löytyy seuraavalta sivulta:
<https://www.netpromoter.com/know/>