Разобрать ответы и выбрать следующее действие

Сопоставьте оценки с комментариями, найдите повторяющиеся проблемы и подготовьте следующий шаг.

Experience Cloud / Рабочий процесс / 5 мин

Результат
Вы сформулировали наблюдение, подкрепили его ответами и выбрали действие для команды.

Задайте рамки анализа

Зафиксируйте, какой опрос, какую аудиторию и какой период вы рассматриваете. Проверьте число ответов и отделите тестовые данные по правилам вашей команды.

Для сравнения периодов используйте одинаковые формулировки вопросов и шкалы. Учитывайте, что изменение аудитории или момента приглашения может влиять на оценки.

Прочитайте комментарии вместе с оценками

1. Начните с ответов, описывающих конкретное событие.
2. Запишите, чего человек пытался добиться и что ему помешало.
3. Сгруппируйте похожие ситуации.
4. Сохраните связь вывода с исходными ответами, соблюдая принятые в команде правила доступа к данным.

Частота проблемы среди ответивших не показывает автоматически, какая доля всех клиентов с ней столкнулась.

Отделите наблюдение от причины

Учебный пример

Наблюдение: люди пишут, что повторяют вопрос разным специалистам. Гипотеза: при передаче обращения теряется история. Проверка: разобрать несколько обращений вместе с командой поддержки.

Одного комментария недостаточно, чтобы установить причину. Сопоставьте его с другими отзывами, интервью и данными процесса.

Выберите действие

Если человеку нужна помощь, передайте обращение ответственному по принятому в команде порядку. Для повторяющейся проблемы сформулируйте улучшение и свяжите его с этапом пути в Digital CJM или Digital EJM, если ваша команда использует карты.

Запишите, кто проверит причину, какое изменение обсуждается и по какому признаку вы оцените результат. При переносе материалов между продуктами отдельно проверьте, что нужный контекст сохранился.

Проверьте себя

- Зафиксированы аудитория, период и число ответов.
- Вывод опирается на конкретные комментарии.
- Гипотеза о причине обозначена как гипотеза.
- У следующего действия есть ответственный.

Следующий шаг

Подготовить и проверить первый опрос

Составить первую карту пути клиента

Перейти от карты пути клиента к улучшениям

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/read-survey-results/