

# Начало работы

#### Начало работы

Модель "Платформы опросов и сбора обратной связи Foquz"

Содержание функциональных характеристик

Требования к эксплуатации

Регистрация на платформе Foquz

Описание разделов

## Краткое руководство пользователя

Создание опроса

Конструктор опросов

Настройки опроса

Дизайн опроса

#### Работа с ответами

Сбор ответов

Результаты

#### Модель "Платформы опросов и сбора обратной связи Foquz"

Foquz является Saas-решением, т.е. предоставляет доступ к готовой программе через браузер и API путем активации подписки на лицензию. Поэтому использование программы не подразумевает команды для загрузки и выполнения программы: эти действия осуществляются через интерфейс программы.

# Содержание функциональных характеристик

- 1. конструктор опросов;
- 2. хранение, накопление, возможность просмотра ответов Респондентов;
- 3. распределение доступов к просмотру и редактированию опросов по ролям;
- 4. настройка режима прохождения опроса респондентом;
- 5. рассылка Опросов по электронной почте, ссылке, QR-коду и другим каналам;
- 6. рассылка сообщений по электронной почте и другим каналам;
- 7. создание отчетов со сквозной аналитикой по опросам и выбранным вопросам;
- 8. хранение, накопление, возможность просмотра данных и ответов клиентов;
- 9. настройка виджета для добавления на сторонний сайт;
- 10. создание шаблонов вопросов (точек контакта) для сквозной аналитики;
- 11. доступ к конструктору центра поддержки Service Desk или Help Desk;
- 12. настройка обработки заявок и ответов.

8 800 500 26 37

support@foguz.ru



## Требования к эксплуатации

- 1. Для работы на "Платформе опросов и сбора обратной связи Foquz" (далее платформа Foquz) требуется мобильное устройство (смартфон или планшет), работающее под управлением ОС Android версии 5.0 или выше, либо iOS версии 5.0 или выше, либо персональный компьютер, работающий под управлением ОС Windows версии 7 и выше, либо Mac OS версии 10 и выше.
- 2. Наличие подключения к сети Интернет с минимальной скоростью от 500 Кб/с на входящий поток и исходящий поток данных.
- 3. На устройстве предварительно должен быть установлен какой-либо браузер (Google, Opera, Firefox и др.) версий, выпущенных после 2018 года включительно.
- 4. Во время эксплуатации устройство должно быть подключено к сети Интернет.
- 5. От пользователя не требуется специальных навыков или знаний, за исключением общих навыков работы с мобильными устройствами на базе операционных систем Android или iOS, либо с персональными компьютерами на базе операционных систем Windows или Mac OS.
- 6. Пользователи с нарушением зрения должны также владеть навыками работы со специальными программами экранного доступа.

#### Регистрация на платформе Foguz

- 1. Запустите на устройстве установленный браузер.
- 2. В поисковой строке браузера введите название платформы "Foquz"
- 3. Перейдите по ссылке https://foquz.ru
- 4. На открывшейся странице нажмите кнопку входа в правом верхнем углу

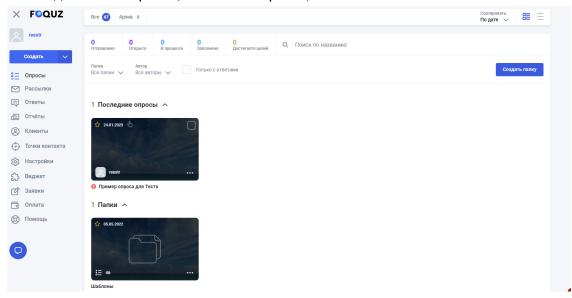
**FOQUZ** Функционал Преимущества Тарифы О Foquz Поддержка Образцы Кейсы Попробовать бесплатно

- 5. После перехода на другую страницу нажмите на раздел "Регистрация", откроется страница регистрации пользователя
- 6. Введите свою электронную почту в появившемся поле после выбора подраздела "Регистрация"
- 7. Зайдите в свою личную почту, Вам придет письмо от Foquz (<a href="mailto:noanswer@foquz.ru">noanswer@foquz.ru</a>), скопируйте код, вернитесь на страницу Foquz и вставьте в появившемся поле подтверждения регистрации этот код
- 8. Заполните остальные поля, необходимые для создания личного кабинета пользователя
- 9. После регистрации выполните вход через раздел "Вход"



# Описание разделов

1. Вид главной страницы после авторизации.



2. Ниже приведена таблица с кратким описанием разделов Foquz Таблица 1 – Краткое описание разделов Foquz

Раздел	Описание
Опросы	Раздел для создания автоматических или ручных форм опросов, просмотра аналитики и отправки опросов
Рассылки	Раздел для создания автоматических или ручных рассылок, их настройки и отправки
Отчеты	Раздел для создания отчетов по данным выбранных опросов
Клиенты	База клиентов и их параметров, настройки группировки клиентов по тегам и добавление в Foquz купонов
Точки контакта	Раздел для создания и хранения точек контакта — шаблонов вопросов, используемых для сквозной аналитики
Настройки	Настройки пользователей, справочников, обработки заявок, каналов связи

### 8 800 500 26 37



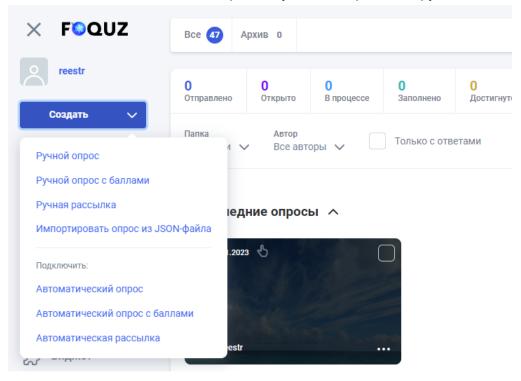
Виджет	Раздел для настройки виджета – модального окна для размещения на стороннем сайте
Заявка	Раздел для создания портала центра поддержки (создание формы заявки и страницы заполнения заявки)
Оплата	Раздел для получения информации по своим оплатам и тарифу
Помощь	База руководств для пользователей

### Краткое руководство пользователя

Ниже написаны краткие инструкции для использования ПО Foquz. Подробное руководство пользователя доступно по адресу: <a href="https://foquz.ru/foquz/user-wiki?id=1">https://foquz.ru/foquz/user-wiki?id=1</a>

# Создание опроса

1. Для создания опроса нажмите кнопку **Создать**, в появившемся списке вариантов выберите один из типов опросов: ручной или ручной с баллами. Для подключения автоматических опросов нужна интеграция с другими системами

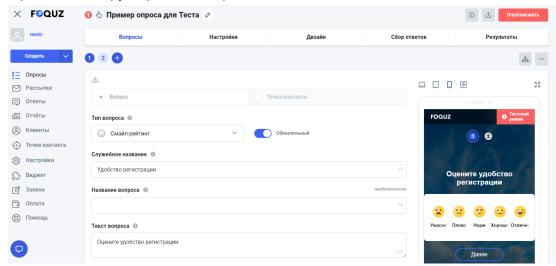


8 800 500 26 37

support@foguz.ru



- 2. После выбора опроса для создания откроется конструктор опросов. Чтобы посмотреть пример конструктора, мы создали тестовый опрос Тестовый опрос для Теста, нажмите на него
- 3. В дальнейшем при открытии в личном кабинете созданного опроса открывается страница конструктора этого опроса



4. В конструкторе опросов есть 5 подразделов, необходимых для создания опроса:

Таблица 2 – Описание подразделов раздела "Опросы"

Подраздел	Описание
Вопросы	Сам конструктор для создания опроса: создание и настройка вопросов разных типов, настройка их логики переходов или отображения
Настройки	Содержит настройки отправки опроса, учета ответов и т.п.
Дизайн	Включает в себя настройки дизайна опроса: цвета, шрифты, фоны, подложки и т.п.
Сбор ответов	Содержит ссылки на опрос, QR, HTML-код, а также включает настройку каналов связи и их отправку по рассылке
Результаты	Содержит в себе таблицу заполненных анкет, статистику в виде графиков по вопросам и дополнительные графики

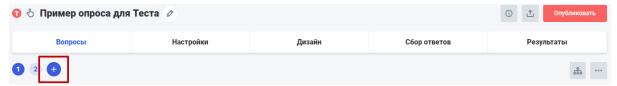
000 «Технологии управления

обратной связью»

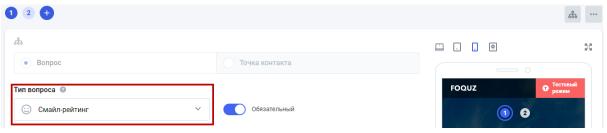


# Конструктор опросов

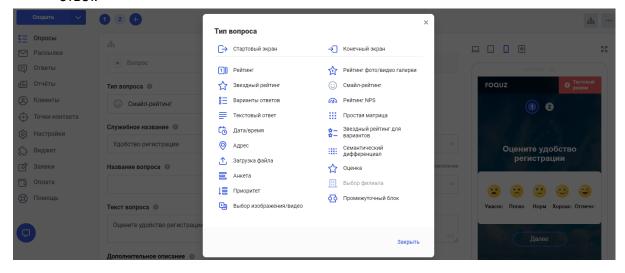
1. При создании опроса автоматически открывается редактор первого вопроса. Чтобы создать новый вопрос, нажмите на "+", после чего откроется редактор нового вопроса.



2. Затем нажмите на поле Тип вопроса



3. Откроется окно выбора типов вопроса, в котором нужно выбрать необходимый тип. Для тестового опроса мы создали 2 вопроса: смайл-рейтинг и текстовый ответ.

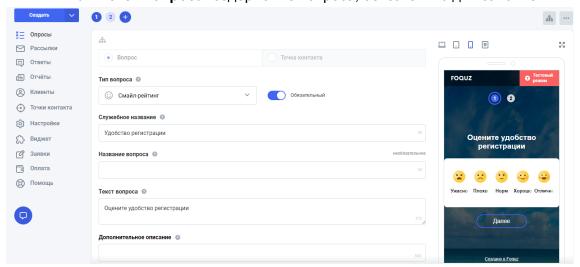


8 800 500 26 37

support@foquz.ru

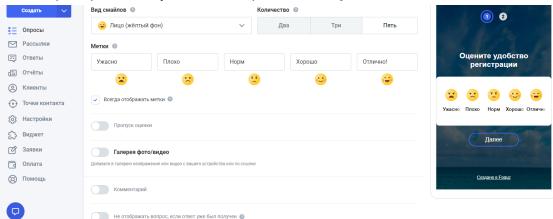


- 4. После выбора типа вопроса нужно настроить его, заполнив все необходимые поля. Общими для всех вопросов, кроме стартового и конечных экранов, а также промежуточного блока являются:
  - а. **Служебное название:** поле, необходимое для идентификации вопроса внутри сервиса, обязательное для заполнения
  - b. **Текст вопроса**: содержание вопроса, обязательно для заполнения



5. Для разных типов вопросов есть индивидуальные настройки. В большинстве типах вопросов можно добавить **Галерею фото/видео**, **Комментарий** и функцию **Не отображать вопрос**, **если ответ уже был получен** 

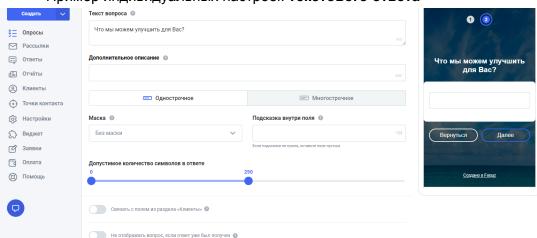
Пример индивидуальных настроек Смайл-рейтинга



8 800 500 26 37

support@foguz.ru





# Пример индивидуальных настроек Текстового ответа

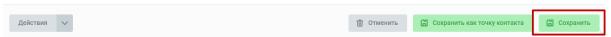
- 6. Чтобы подключить Галерею фото/видео, нажмите на соответствующий тумблер. Загрузите фото/видео файл (или несколько) с вашего устройства, либо по ссылке. Добавьте описание для каждого загруженного файла, которое будет отображаться в опросе под изображением. Обратите внимание на ряд требований к загружаемым файлам:
  - а. размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб;
  - b. видео по ссылке можно добавлять только с сервиса YouTube;
  - с. при включенном тумблере Галерея фото/видео, необходимо добавить хотя бы одно изображение или видео.
- 7. Установите флаг **Комментарий** для его добавления и настройте отображение поля для ввода текста:
  - а. добавьте подсказку внутри поля ввода, которая будет отображаться, пока респондент не ввел свой ответ. Если подсказка не нужна, то оставьте поле пустым
  - b. укажите количество символов в ответе, максимальное значение 500 символов
- 8. Включите тумблер **Не отображать вопрос, если ответ уже был получен**, если при следующем прохождении анкеты необходимо скрывать вопросы, пройденные ранее.
- 9. Чтобы расположить вопросы на одной странице либо распределить их на несколько страниц, зайдите в настройки логики и в поле "Отображение вопросов" выберите вариант "Разделить по страницам вручную. После чего зажмите левую кнопку мыши на любом из вопросов в списке и переместите в нужное место.

8 800 500 26 37

support@foguz.ru



 После создания и настройки вопроса необходимо нажать кнопку Сохранить. В дальнейшем при возвращении в редактор этого вопроса внесенные настройки и содержание сохранятся.



11. После сохранения вопроса перейдите к созданию других вопросов при необходимости, либо к настройкам всего опроса.

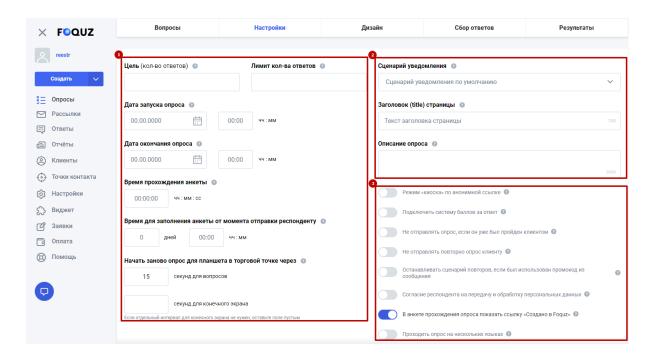
# Настройки опроса

Настройки включают в себя 3 основных блока:

- 1. Настройки кол-ва собираемых ответов и временнЫе ограничения опроса:
  - а. **Цель (кол-ва ответов)** введите число ответов, которое необходимо получить по данному опросу;
  - b. Задайте параметр Начать заново опрос для планшета в торговой точке через. По умолчанию время установлено 15 секунд. Это значит, что опрос будет автоматически переходить на первый вопрос (страницу) через 15 секунд, если за это время респондентом не будет совершено действий в этом опросе. Измените время, при необходимости;
  - с. Введите **Дату и время запуска опроса**. Если указана дата запуска для опубликованного опроса, то прохождение опроса будет доступно только с указанной даты (и времени). Обратите внимание, что нельзя указывать только время начала запуска опроса. Если поле с датой не заполнено, а поле с временем заполнено, то поле с датой автоматически считается обязательным для заполнения. Если поле с датой заполнено, то время указывать необязательно;
  - d. Введите Дату и время окончания опроса. Если указана дата окончания для опубликованного опроса, то прохождение опроса будет доступно только до указанной даты (и времени). Обратите внимание, что нельзя указывать только время окончания опроса. Если поле с датой не заполнено, а поле с временем заполнено, то поле с датой автоматически считается обязательным для заполнения. Если поле с датой заполнено, то время указывать необязательно;
  - е. Если для опроса указана настройка **Время прохождения анкеты**, то в прохождении опроса будет отображаться обратный отсчет. Обратный отсчет включается, когда респондент переходит к первому вопросу или к первой странице с вопросами.



- 2. Настройки отображения опроса в соц. сетях, сценарии уведомлений порядок отправки опроса по каналам связи (вносятся через справочник) и описание опроса (для внутренней идентификации при интеграциях)<sup>^</sup>
  - а. Сценарий уведомления выберите сценарий уведомления, создать сценарий можно в разделе "Настройки". Сценарии уведомлений включают в себя порядок каналов связи, по которым отправляются рассылки;
  - b. **Заголовок (title) страницы** настройте заголовок страницы, который будет отображаться при публикации в соц. сетях;
  - с. **Описание опроса** опишите цель этого опроса для внутренней идентификации опроса;
- 3. Дополнительные настройки опроса:
  - а. **режим "киоска"** позволяет открывать опрос по анонимной ссылке много раз с одного устройства
  - **b. система баллов за ответ –** при редактировании/создании вопроса добавляет поля для выставления баллов за правильный ответ
  - с. настройки отправки опроса
  - d. включение согласия на передачу и обработку данных
  - **е. включение языков вариантов опроса**: позволяет внести в опрос несколько переводов



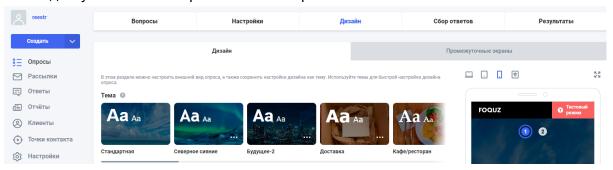
8 800 500 26 37

support@foguz.ru

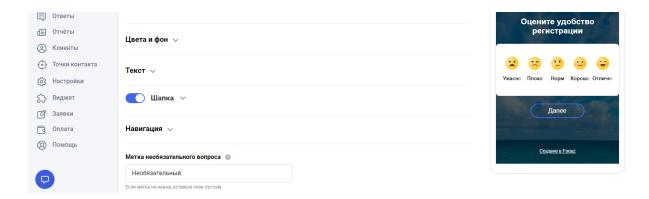


#### Дизайн опроса

1. В Foquz можно настраивать и сохранять темы дизайна опроса. Есть стандартные темы и темы, созданные пользователем. Чтобы создать новую тему нужно нажать на любую тему, отредактировать ее и нажать кнопку Сохранить, как новую тему. В дальнейшем она будет сохранения в списке доступных тем с сохраненными настройками.



- 2. Для детальной настройки дизайна опроса, есть несколько блоков:
  - **а. Цвета и фон:** позволяет выбрать фон для ПК и мобильного устройства, а также настроить цвета шрифтов и подложек
  - **b. Текст:** позволяет выбрать шрифт, кегль заголовка и кегль основного текста
  - с. Шапка: позволяет настроить полосу вверху опроса
  - **d. Навигация:** позволяет настроить текст и цвета кнопок навигации ("Далее", "Назад" и т.п.)

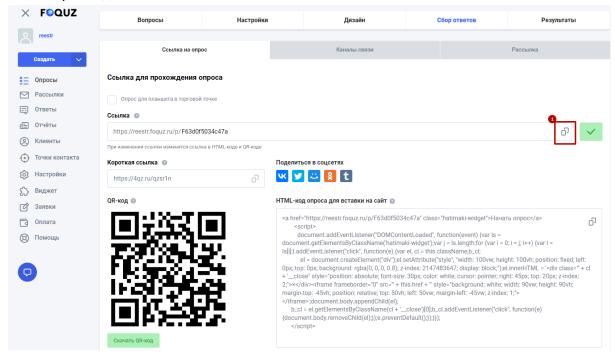




#### Работа с ответами

#### Сбор ответов

- Сбор ответов включает в себя возможность получить ссылку для прохождения опроса, QR, код для вставки на сайт, а также отправить опрос с помощью его рассылки.
- 2. Чтобы получить анонимную ссылку, нужно нажать на кнопку **Скопировать,** после чего ссылка будет скопирована в буфер обмена.
- 3. Чтобы получить QR-код, нажмите на кнопку **Скачать QR-код**, после чего он будет сохранен в формате png в папку, в которую скачанные в браузере файлы сохраняются по умолчанию.
- 4. Чтобы вставить опрос на сайт, скопируйте **HTML-код опроса для вставки на сайт** и вставьте в код страницы сайта, на котором должен отображаться опрос. После чего опрос будет отображаться на сайте и будет доступным к прохождению.



5. Каждый опрос при создании находится сначала в **Тестовом режиме.** В нем можно пройти опрос не более 10 раз. Чтобы опубликовать опрос перед началом сбора ответов, нужно нажать на кнопку **Опубликовать** 



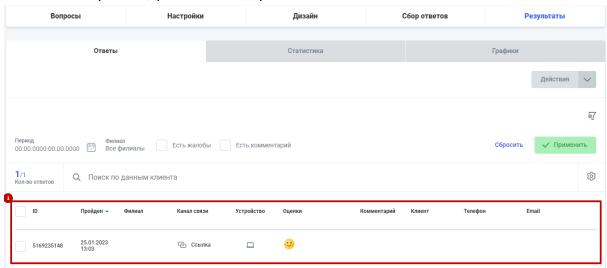
8 800 500 26 37

support@foguz.ru



## Результаты

- В Результатах есть два основных подраздела: Ответы и Статистика
  - **1. Ответы** таблица со списком ответов, каждый из которых можно открыть и посмотреть подробно его содержание, нажав на него

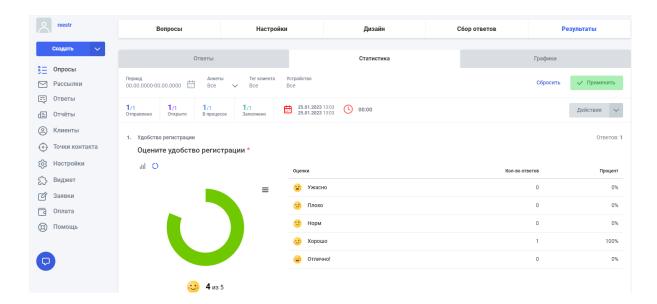


2. После чего откроется окно просмотра его содержания, которое включает в себя полученные ответы и их содержание;



**3. Статистика** – автоматически сформированные графики по собранным ответам. При переходе на эту страницу автоматически формируются графики за весь период сбора ответов на этот опрос.





Подробное руководство пользователя находится по адресу:

https://foguz.ru/foguz/user-wiki