

SurveyXact  
By Ramboll

**RAMBOLL**

Bright ideas.  
Sustainable change.

LA SURVEYXACT  
GJØRE JOBBEN  
FOR DERE

# INNHold

---

INTRO	> 03
LØPENDE KUNDETILFREDSHETSUNDERSØKELSER	> 04
KURSEVALUERINGER	> 04
PERIODISKE PULSMÅLINGER	> 04
HVA INNEBÆRER SURVEYXACTS API?	> 06
FORDELER VED AUTOMATISERING AV SURVEYXACT-UNDERSØKELSER	> 10

---

**SurveyXact** er en del av Rambøll. Det stiller høye krav til vår integritet, sikkerhet, stabilitet, metodefaglighet og erfaring.

SurveyXact overholder fullt ut EUs personopplysningsforordning (GDPR) og vi leverer all sikkerhetsdokumentasjonen du trenger i form av en ISAE 3000-II revisjonserklæring fra PwC, samt databehandleravtalen som følger med SurveyXact-lisensen din.

Vi har bygget alt dette inn i SurveyXact og dermed din garanti for suksess med undersøkelsene dine.



# INTRO

Stadig flere undersøkelser gjennomføres løpende eller hendelsesbasert.

## LØPENDE UNDERSØKELSER HAR FLERE FORDELER:

- Man måler på et tidspunkt hvor det gitte emne er ferskt i minnet hos respondenten.
- Man blir i stand til at reagere kjapt og proaktivt på de aktuelle resultatene.
- Man kan følge utviklingen i tilfredshet over en lengre tidsperiode.

## LØPENDE UNDERSØKELSER HAR IMIDLERTID EN STOR ULEMPE:

- Det kan være ressurskrevende å håndtere løpende undersøkelser manuelt. (uttrekk av respondentopplysninger fra eget it-system, løpende import av respondenter i SurveyXact, utsendelse av invitasjoner/påminnelser ect.).

Med en API-løsning i SurveyXact kan datainnsamlingen automatiseres slik at man effektivt kan oppnå fordelene ved kontinuerlige undersøkelser, uten å bruke for mange ressurser på det.

I denne e-boken gir vi tre konkrete eksempler på hvordan samspillet mellom SurveyXact og selskapers øvrige it-systemer kan automatiseres.

## DE TRE EKSEMPLER ER:

- 01.** Kundetilfredshetsundersøkelser
- 02.** Kursevalueringer
- 03.** Pulsmålinger

God fornøyelse!

## HVA KAN E-BOKEN BRUKES TIL?

Formålet med denne e-boken er å gi deg mer viten om system-integrasjon med SurveyXact, samt vise konkrete eksempler på hvordan SurveyXact kan brukes i samspill med andre plattformer.



# CASE:

### 01 EN KONSULENTBEDRIFT ØNSKER Å FÅ LØPENDE FEEDBACK FRA KONSULENTMØTER SOM DE HOLDER MED KUNDENE SINE.

Via SurveyXacts API kan det automatisk overføres relevante opplysninger fra bedriftens CRM-system til SurveyXact. Dette sikrer at invitasjoner sendes til de kundene som nettopp har deltatt på et konsulentmøte. Invitasjonene kan både sendes på e-post og SMS.

Frekvensen på utsendelsene kan for eksempel være daglig, hver time eller etter deres spesifikke ønske. Det er også mulig å sende ut en tidsbestemt påminnelse ved manglende svar fra kunden. Påminnelsen kan sendes ut individuelt for den enkelte kunde.

Hvis tilfredsheten hos kunden ligger under et akseptert nivå kan SurveyXact straks sende en notifikasjonsmail til bedriftens kundeansvarlige. Heretter kan man handle proaktivt og få gjort en forventningsavstemming med kunden.

Relevante svar fra kunden (for eksempel NPS-scoren) kan - via SurveyXacts API - overføres til bedriftens CRM-system og øke bedriftens informasjon om kundene. Dermed kan den fremtidige kundedialogen ta utgangspunkt i oppdatert kunnskap om kunden.



# CASE:

## 02 EN MEDLEMSORGANISASJON ØNSKER Å FÅ TILBAKEMELDINGER FRA KURSDELTAKERNE PÅ KURSENE DE HOLDER.

Via SurveyXacts API kan relevante opplysninger om kursdeltakerne automatisk overføres fra medlemsorganisasjonens kurssystem til SurveyXact.

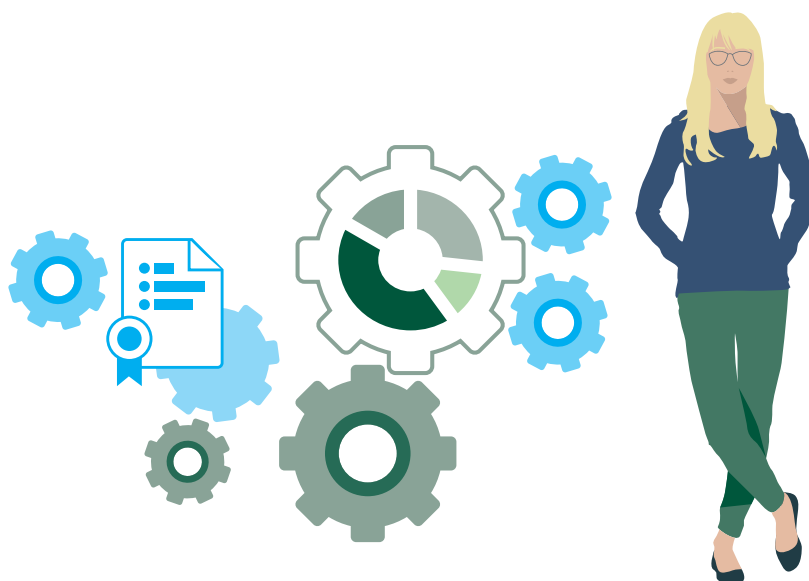
Opplysningene kan for eksempel være:

- navn på kurs
- dato
- avslutningstidspunkt
- navn på kursdeltaker
- kursdeltakers mobilnummer

Kort tid før kurset avsluttes sender SurveyXact en SMS med en lenke til et kort evalueringsskjema til hver enkelt kursdeltaker. På denne måten får medlemsorganisasjonen både høy svarprosent og tilbakemelding fra deltakerne på et tidspunkt hvor kursopplevelsen fremdeles er ferskt i minnet.

Underviseren kan løpende se kursdeltakernes evaluering av kurset via en lenke til et SurveyXact-Dashboard.

De undervisningsansvarlige kan - på samme måte via et Dashboard - lage evalueringsrapporter for utvalgte kurs og tidsrom. Formålet er å løpende kunne forbedre kursene på bakgrunn av kursdeltakernes tilbakemelding.



## PERIODISKE PULSMÅLINGER

# CASE:

---

### 03 EN BEDRIFT ØNSKER Å MÅNEDLIG MÅLE TRIVSELEN BLANT ANSATTE OG DERES OPPLEVELSE AV BEDRIFTENS VERDIER.

Temperatur-skemaet oppfatter 10 korte spørsmål, der skal udsendes til alle Pulsmålingen består av 10 korte spørsmål som sendes ut til alle ansatte den første arbeidsdagen i hver måned. Datainnsamlingen varer en uke før undersøkelsen stenger.

Via SurveyXacts API overføres det automatisk hver måned oppdaterte ansatt- og organisasjons-opplysninger fra bedriftens HR-system til SurveyXact. Det sendes automatisk ut invitasjoner og påminnelser til alle bedriftens ansatte fra SurveyXact.

Når pulsmålingen stenger overføres dataen fra undersøkelsen automatisk fra SurveyXact tilbake til bedriftens BI-system. Bedriftens ledere har mulighet for i BI-systemet å følge utviklingen i resultatene fra pulsmålingene. Derfra kan resultatene settes opp mot andre data som for eksempel sykefravær og økonomiske nøkkeltall.



# HVA INNEBÆRER SURVEYXACTS API?

---

## **SURVEYXACTS API-LØSNING INNEBÆRER:**

- Dokumentasjon på API-funksjonene.
- Rådgivning til hvordan løsningen kan implementeres i organisasjonen deres.

## **KLASSISKE API-FUNKSJONER:**

- Automatisk opprettelse av respondenter i SurveyXact inkl. bakgrunnsopplysninger.
- Utsendelse på et bestemt tidspunkt som angis i systemet. Det betyr at det kan settes individuelle tidspunkter for hver respondent.
- Påminnelsesmail til hver respondent relatert til utsendelsestidspunktet på invitasjonsmailen.
- Retur av utvalgte data fra SurveyXact til ditt ERP-system.
- Overføring av data fra SurveyXact til presentasjon av resultater i bedriftens BI-system.

Kontakt deres kundeansvarlig hos SurveyXact hvis du ønsker å høre mer om mulighetene for å benytte SurveyXacts API-løsning.



## FORDELER VED Å AUTOMATISERE UNDERSØKELSER I SURVEYXACT

Ved å automatisere undersøkelsene i SurveyXact oppnås det en rekke fordeler:

### FORDELER

### UTDYPELSE

Effektivt

En automatisert SurveyXact-undersøkelse kan spare dere for mange timers manuell jobb.

Feilfritt

Man unngår menneskelige feil som manuell håndtering av rutineoppgaver kan fremkalle.

Perfekt timing

Survey-invitasjoner kan sendes til respondentene på helt riktig tidspunkt.

Individuell oppfølging

Det er mulig å benytte en individuell tidsplan for hver enkelt respondent. Det er for eksempel mulig å utsende en vennlig påminnelse til hver respondent nøyaktig 5 dager etter at man har mottatt invitasjonsmailen.

Berikelse av ERP-systemet deres.

Det er mulig å overføre utvalgt data fra SurveyXact til ERP-systemet deres. Det kan for eksempel være respondentens svar på et NPS-spørsmål som man kan koble sammen med andre relevante bakgrunnsopplysninger. Dermed kan den fremtidige kundedialogen ta utgangspunkt i oppdatert kunnskap om kunden.

Presentasjon av survey-data i andre rapporteringsverktøyer.

Det kan automatisk overføres data fra SurveyXact til andre rapporteringsverktøyer (for eksempel BI-systemet deres). Dermed kan respondentenes besvarelser presenteres sammen med relevant data fra bedriftens andre it-systemer.