

Handleiding App installatie en beheerportal





Inhoud

1.	De App installeren en activeren via de SEOshop App store2
2.	Testen of de koppeling correct is geconfigureerd5
3.	Inloggen beheerportal5
4.	Instellingen5
5.	Installeren widgets5
6.	Custom widgets6
7.	Handmatig klanten uitnodigen6
8.	Stel uw feedbackuitnodigingen in 3 stappen in7
9.	Productreviews verzamelen7
10.	Heruitnodigen klanten8
11.	Statistieken9
12.	Inbox9

Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:



1. De App installeren en activeren via de SEOshop App store

- 1. Login in uw SEOshop backoffice.
- 2. Heeft u meerdere webshops? Dan installeert u de App per SEOshop webshop. U dient daarvoor ingelogd te zijn als hoofdgebruiker.
- 3. Ga naar de "App store".
- 4. In het zoekveld kunt u nu zoeken naar: "The Feedback Company".

Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:

support@feedbackcompany.com



- 5. Klik vervolgens de App van The Feedback Company aan.
- 6. Om uw App te installeren klikt u links bovenin op de blauwe knop "Installeer app".
- 7. De onderstaande pagina wordt geladen.



The Feedback Company © Handleiding Beheerportal Pagina 2



- 8. Voer hier uw e-mailadres en wachtwoord van uw SEOshop account in en klik op "Volgende".
- 9. Vervolgens klikt rechts op "Grant access".
- 10. U wordt nu doorgeleid naar het inlogvenster van de beheerportal van The Feedback Company.

SEO shop	Login bij The Feedback Company voor uw SEOshop koppeling		
	Jw gebruikersnaam		
	Uw wachtwoord		
	Onthoud mij		
	Inloggen		
	Uw wachtwoord of gebruikersnaam vergeten?		
	Nog geen account? Meld u op deze pagina direct aan bij The Feedback Company		

- 11. Bij "Uw gebruikersnaam" vult u uw persoonlijke gebruikersnaam van The Feedback Company in.
- 12. In het invoerveld "Uw wachtwoord" voert u uw persoonlijke wachtwoord in van The Feedback Company.
- 13. Klik vervolgens op "Inloggen".

The Feedback Company

14. Er wordt nu verbinding gemaakt tussen SEOshop en The Feedback Company. Indien de connectie succesvol tot stand is gebracht ontvangt u daarvan tevens een bevestigingsmail.

Beste klant, Hierbij ontvangt u een bevestiging dat u succesvol een koppeling heeft opgezet tussen uw webshop en ons feedbacksysteem. Vanaf nu zullen uw klanten automatisch feedbackulthodigingen ontvangen. Uw huidige instellingen zijn: - Verstuur de ulthodiging wordt verstuurd. 7 dagen nadat een order is verstuurd/betaald - De uithodiging wordt verstuurd. Geen herinneringen verstuurd/betaald - Een reminder vordt verstuurd. Geen herinneringen verstuurd Voor aanvullende vragen kunt u contact opnemen met onze supportdesk. Met vriendelijke groet, The Feedback Company Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:

support@feedbackcompany.com

The Feedback Company © Handleiding Beheerportal Pagina 3



- 15. Er wordt een nieuw scherm geladen, hierin kunt u de parameters voor de verzending van de automatische uitnodiging instellen.
- 16. Indien uw webshop meerdere talen gebruikt dan kunt tevens de juiste taal aan de desbetreffende shop koppelen. De koppeling haalt in SEOshop de gebruikte talen automatisch op. Het kan echter zo zijn dat u nog niet voor alle talen die u in SEOshop gebruikt een account bij The Feedback Company heeft. Wilt u dat wel? Stuur dan a.u.b. een e-mail naar <u>support@feedbackcompany.com</u>

Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:

support@feedbackcompany.com

Automatische koppeling met Th	ne Feedback Company voor feedbackcor	npany.webshopapp.com
Op deze pagina kunt u de instellingen beheren voor de Let op momenteel installeert u de App voor feedbackco back office in met de gegevens van de juiste shop.	koppeling met The Feedback Company. mpany.webshopapp.com, wilt u de App voor een andere shop installer	en breek de installatie dan af en log in uw !
Geef aan bij welke order status u een uitnodiging tot review wilt versturen.	 Verstuur de uitnodiging wanneer een order is verstuurd Verstuur de uitnodiging wanneer een order is betaald 	
Geef aan wanneer u de uitnodiging wilt versturen.	5 dagen nadat een order is verstuurd/betaald	×
Geef aan wanneer u een herinnering wilt versturen indien geen review wordt ingevuld.	Geen herinneringen versturen	•
Nogmaals sturen bestaande klant.	Nee	•
Uw account is een meervoudig account. U kunt hiermer account.	e desgewenst per taal een verschillend account gebruiken. Kies daarvo	or hieronder per taal het gewenste
Account voor ES	demo 2	v
Account voor EN	The Feedback Company	×
Account voor NL	demo 2	•
	Voltooien	

- 17. Selecteer de gewenste instellingen en klik op "Voltooien". De koppeling is nu geactiveerd.
- Wilt u uw instellingen later aanpassen? Dat kan eenvoudig via de blauwe knop 'Geïnstalleerd. Ga naar app' in het Appscherm in uw SEOshop back office.
- 19. Na een klik op de knop komt u automatisch bij het inlogscherm van onze beheerportal waar u na het inloggen de instellingen kunt aanpassen.



The Feedback Company © Handleiding Beheerportal Pagina 4



2. Testen of de koppeling correct is geconfigureerd

Na het instellen van de koppeling kunt u eenvoudig controleren of de koppeling correct werkt. Op de pagina "uitnodigingen" in de beheerportal kunt u kiezen uit de velden "handmatige" en "automatische" uitnodiging. Bij "automatisch" ziet u het veld "Historie & geplande uitnodigingen".

Na afronden van een bestelling in uw webwinkel wordt het e-mailadres van de klant toegevoegd aan de lijst "Historie & geplande uitnodigingen".

Ziet u na enkele dagen het e-mailadres van de klant niet terug in de verzendlijst, dan is er mogelijk iets misgegaan tijdens de configuratie. Neem in dat geval contact op met onze supportafdeling via <u>support@feedbackcompany.nl</u>

3. Inloggen beheerportal

U krijgt van ons per e-mail uw gebruikersnaam en wachtwoord toegezonden. Indien u uw wachtwoord kwijt bent klik dan op 'wachtwoord vergeten' en wij sturen het wachtwoord direct naar het bij ons geregistreerde e-mailadres.

4. Instellingen

Via het tandwiel rechts bereikt u de accountinstellingen. Hier kunt u onder andere de bedrijfsgegevens aanpassen, een nieuw bedrijfslogo uploaden of uw winkelomschrijving bewerken.

5. Installeren widgets

The Feedback Company heeft widgets ontwikkeld die u op uw site kunt plaatsen. De widgets geven de positieve beoordelingen over uw bedrijf weer.

Op het moment dat potentiële klanten meer klantbeoordelingen willen lezen worden zij na een klik op de widget doorgestuurd naar de afgeschermde referentiepagina met daarop de beoordelingen over uw bedrijf.

In de klantportal onder het tabblad *widgets* kunt u kiezen uit verschillende widgets.

Na het selecteren van de gewenste widget klikt u op code genereren.

Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:



Om de widget in uw webshop te plaatsen heef u een SEOshop-pakket met HTML-editor nodig. Daarnaast dient u te beschikken over enige programmeerkennis.

Een partner van The Feedback Company kan voor u de widget kosteloos installeren in uw webwinkel. Let wel, hiervoor heeft u nog steeds een SEOshoppakket nodig met een HTML-editor. Voor het laten installeren van de widget kunt u contact opnemen met de supportafdeling van The Feedback Company: <u>support@feedbackcompany.nl</u>

6. Custom widgets

De kleuren van de widgets zijn instelbaar naar eigen huisstijl. U hebt de keus uit 14 widgets in verschillende formaten.

Indien gewenst ontwerpen wij de widget voor u op maat.



7. Handmatig klanten uitnodigen

Via de optie uitnodigingen kunt u ook eenvoudig klanten handmatig uitnodigen zodat zij uw dienstverlening kunnen gaan beoordelen. Om in het begin snel referenties op te bouwen, adviseren wij u om de klanten van de afgelopen maand uit te nodigen.

The Feedback Company © Handleiding Beheerportal Pagina 6 Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:



8. Stel uw feedbackuitnodigingen in 3 stappen in

- 1. Voer de e-mailadressen van uw klanten in. Dit kan via een .csv bestand (Excel document met alle e-mailadressen in één kolom onder elkaar) met meerdere adressen tegelijk of u kunt de adressen één voor één invoeren
- 2. Pas indien gewenst de uitnodiging aan door de aanhef te personaliseren of wijzig (gedeeltelijk) de tekst aan naar uw wensen. Druk op 'uitnodigingen versturen' om de uitnodiging naar uw klanten te verzenden
- 3. Hier staan de e-mailadressen van de verzonden uitnodigingen. Eventueel kunt u hier de e-mailadressen uit kopiëren van de klanten die nog niet hebben gereageerd op een eerder verzonden uitnodiging en ze een herinnering sturen.

The Feedback Company controleert alle feedback handmatig. Mocht er onverhoopt een negatieve beoordeling zijn geschreven, dan wordt de klantfeedback voor 14 dagen op 'on hold' gezet (feedback niet zichtbaar op de site).

Een medewerker van de supportdesk stuurt de feedback aan u door, zodat u een bedrijfsreactie kunt geven. Vervolgens wordt de feedback met de bedrijfsreactie getoond op uw website, de afgeschermde referentiepagina.

Tip: Om snel resultaat te behalen is het raadzaam om consequent uitnodigingen te versturen naar klanten. Zet bijvoorbeeld voor elke vrijdag een terugkerende afspraak in uw agenda, zodat u niet vergeet om de klanten van de afgelopen week uit te nodigen.

9. Productreviews verzamelen

Wilt u ook meteen productreviews verzamelen? Dat kan nu eenvoudig! De APP stuurt automatisch de URL's van de productpagina's van producten uit de order van uw klant door naar The Feedback Company.

Wanneer u op uw productpagina's een optie voor productreviews heeft toegevoegd, kan de klant daar ook meteen zijn productreview achterlaten. Voeg daarvoor op de gewenste positie in de tekst van uw feedbackuitnodiging de volgende tekst toe:

Wij waarderen het enorm wanneer u tevens uw aangekochte producten wilt beoordelen! Wilt u uw product(en) beoordelen? Klik dan op de onderstaande product URL(s) en schrijf op de productpagina een review.

\$productlink\$

Op de plaats van \$productlink\$ worden door ons systeem de product URL's automatisch toegevoegd.

The Feedback Company © Handleiding Beheerportal Pagina 7 Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:



10. Heruitnodigen klanten

Met deze functie kunt u een klant heruitnodigen met het verzoek om de eerder geschreven review te herzien en bij te stellen.

Het heruitnodigen van een klant wordt veelal gedaan na het afronden van een klantcase.

Door in uw inbox te klikken op een review wordt deze op de detailpagina zichtbaar. Onder de review ziet u het veld "Review herzien".

Personaliseer eventueel uw e-mail voordat u deze verzendt. Let op, de zin "klik hier om deel te nemen" mag u niet verwijderen.

Jitnodiging om be	oordeling te h	nerzien				
leeft uw klant een negatiev w klant middels onderstaar	e beoordeling gesch nd formulier uitnodi	reven en is het probleem gen om de beoordeling te	opgelost? Dan kunt u herzien.			
Broncode Q X B B I U S I_x Opmaak ✓ Lettertype ✓	(a) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b					
Beste klant, Onlangs heeft u een aankoop bij ons gedaan en een review geschreven over onze shop, waarvoor nogmaals onze dank. Wij willen u graag uitnodigen om uw review te herzien. Middels onderstaande link kunt u uw review aanpassen.						
Klik hier om deel te nemen			•			
	Verstuur	Annuleren				

Heeft u vragen?

Neem contact met ons op:

support@feedbackcompany.com

Uw klant ontvangt een nieuwe uitnodiging waarin de oorspronkelijke beoordeling al staat ingevuld. Zo hoeft de klant niet al zijn gegevens opnieuw in te voeren. Nadat de klant zijn bijgestelde feedback indient wordt deze na keuring gepubliceerd. Op het moment van publicatie wordt tevens uw eerdere bedrijfsreactie verwijderd.



11. Statistieken

Op deze pagina heeft u inzicht in de feedbackstatistieken. U selecteert eerst de tijdsperiode waar u de statistieken is ontvangen in geselecteerde periode dan geeft de portal een melding.

Onder elke statistiek heeft u de optie deze te tonen op de homepage, zo heeft u uw favoriete statistiek direct zichtbaar. Ook heeft u de optie om statistieken weer te geven van deelscores. Hier worden de scores weergegeven waarmee uw klanten u hebben beoordeeld.

12. Inbox

In het overzicht op deze pagina staan alle klantbeoordelingen over uw bedrijf overzichtelijk in uw persoonlijke feedback inbox.

U kunt een op- of aflopende sortering toepassen door te klikken op bijvoorbeeld datum of status.

Status = On hold

Klantfeedback die onvoldoende scoort of volgens onze supportafdeling mogelijk in aanmerking komt voor een bedrijfsreactie, wordt voor maximaal 14 dagen op 'on hold' gezet. Gedurende deze tijd bent u in de gelegenheid om in contact te treden met de klant en/of een bedrijfsreactie op de oorspronkelijke klantfeedback te geven.

De feedback die 'on hold' staat wordt zichtbaar door:

1. Het plaatsen van een bedrijfsreactie, de beoordeling wordt daarna direct geactiveerd of

2. Na 14 dagen wordt de beoordeling automatisch vrijgegeven

Status = Goedgekeurd

De klantfeedback is door de supportafdeling goedgekeurd en vervolgens gepubliceerd.

Om een bedrijfsreactie te geven op klantfeedback klikt u op het unieke ID nummer.

Automatisch notificaties ontvangen bij nieuwe feedback

In deze Inbox kunt u via de optie "Notificatie-instellingen" selecteren wanneer u een notificatie wenst te ontvangen.

Standaard krijgt u bij elke review een melding, dit is naar wens aan te passen. Wij adviseren de Notificatie bij een 'on hold' status altijd in te schakelen.

Notificatie ontvangen bij een nieuwe beoordeling.
 Notificatie ontvangen bij een on-hold beoordeling.

E-mailadres voor notificaties:

voorbeeld@feedbackcompany.nl

E-mail notificatie bij bedrijfsreactie

Wanneer u vanuit de portal een bedrijfsreactie plaatst bij een review kan de klant automatisch een e-mailnotificatie ontvangen.

Verstuur notificatie

Ja, verstuur notificatie bij bedrijfsreactie
 Nee, verstuur geen notificatie bij bedrijfsreactie

Heeft u vragen?

Neem contact met ons op: