

▼ Gastfreundschaft mit System



Online-Kundenbefragungen

protel **Survey**

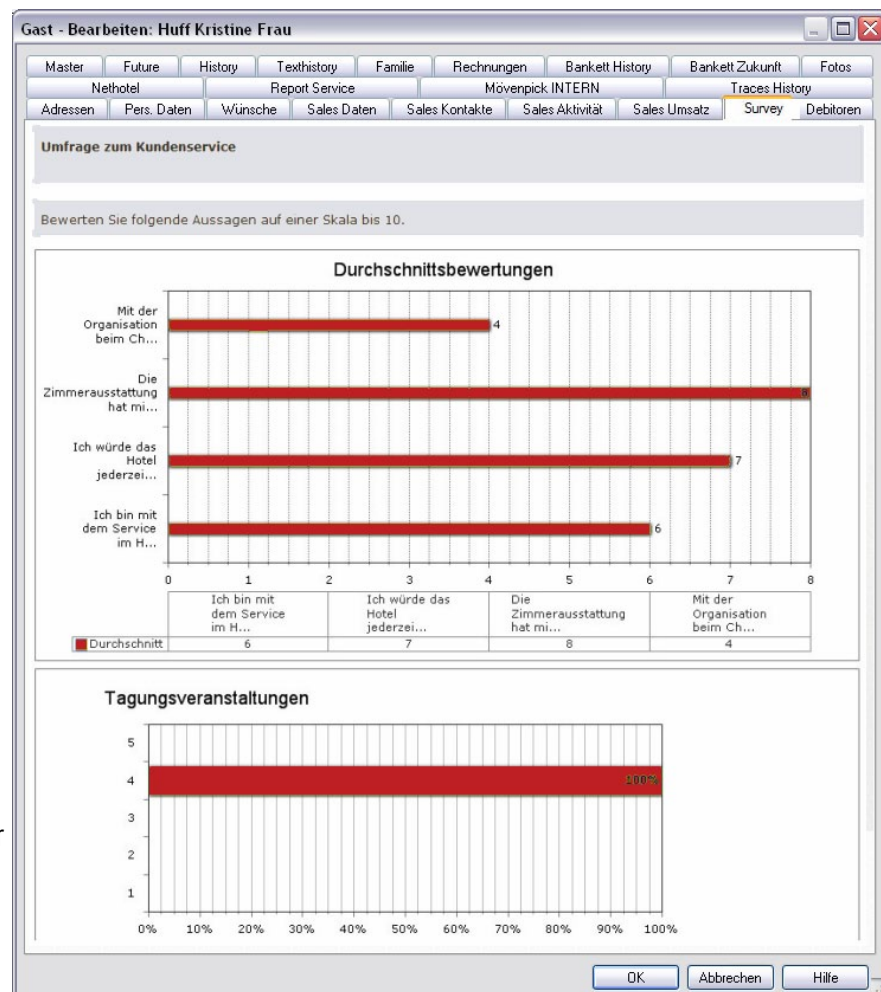
Produktinformation

protel Survey

Tool zur Gästebefragung

protel Survey ist ein webbasiertes Kundenbefragungstool, mit dem Sie einfach und schnell individuelle Kundenumfragen erstellen, durchführen und auswerten können.

protel Survey bezieht Adressdaten und weitere Informationen direkt aus der protel-Datenbank, zum Beispiel aus den Gästekarteien. Umgekehrt werden die Ergebnisse der mit protel Survey durchgeführten Umfragen ebenso wie die Umfragen selbst in der protel-Datenbank abgelegt. Die individuellen Antworten eines Gastes beispielsweise können Sie in seiner Gästekartei einsehen:



Umfragen für jedes Interesse:

- ▼ schnell vorbereitet
- ▼ einfach durchgeführt
- ▼ übersichtlich ausgewertet

Natürlich können Sie außerdem die übergreifenden Ergebnisse für alle Befragten aufrufen, um sie statistisch auszuwerten.

Ergebnisse einer protel Survey Kundenumfrage, integriert in die protel Gästekartei

Umfragen nach Herzenslust

Konfigurieren Sie Ihre Gästebefragung ganz nach Belieben:

- ▼ Wie wollen Sie Ihre Gäste zur Umfrage einladen? Persönlich durch eine E-Mail oder anonym auf Ihrer Hotel-Website?
- ▼ Sollen alle Gäste, die „heute“ auschecken, im Zuge des protel-Tagesabschlusses automatisch auf die Teilnehmerliste gesetzt werden?
- ▼ Bestimmen Sie das Design für Ihre Umfrage.
- ▼ Konzipieren Sie einmalige Aktionsumfragen oder langfristig ständig genutzte Standard-Umfragen („Zufriedenheit mit dem letzten Aufenthalt“).
- ▼ Hinterlegen Sie Einladungstexte in mehreren Sprachen.
- ▼ Für eine E-Mail-Einladung können Sie auch eine bereits vorhandene HTML-E-Mail-Vorlage benutzen.

Konfigurieren Sie Ihre Umfrage:

- ▼ Wählen Sie das Hotel/die Hotels, dessen/deren ausgecheckte Gäste beim EOD automatisch zur Teilnehmerliste dieser Umfrage hinzugefügt werden sollen.
- ▼ Welches Design soll verwendet werden?
- ▼ Wann ist die Umfrage gültig?
- ▼ Welcher Einleitungstext soll verwendet werden?

The screenshot shows the configuration window for a survey. On the left, there is a sidebar with a search icon and a list of hotels. The main area contains the following fields:

- Anonym:**
- Hotels:** A list box containing:
 - Cityhotel Demo, D-44137 Dortmund (GERMANY)
 - protel HMS Headquarter, D-44137 Dortmund (GERMANY)
 - Carlton Hotel Demo, D-44137 Dortmund (GERMANY)
- Design:** Default
- Titel:** Umfrage zum Kundenservice
- Gültig ab:** 11.02.2010
- Gültig bis:** 27.08.2010
- Sprache:** Deutsch
- Mail-Vorlage:** Select
- Einleitung:**

Herzlich Willkommen zur aktuellen Kundenumfrage des protel Hotels in Dortmund.
Bitte nehmen Sie sich 5 Minuten Zeit uns einige Fragen zur Kundenzufriedenheit zu beantworten.
Wir wünschen Ihnen viel Spaß!
- Buttons:** Hinzufügen, Abbrechen
- Footer:** Ich reserviere meine Zimmer in der Regel über: Multiple

Teilnehmer auswählen

protel Survey bezieht die Adressdaten der Gäste, die befragt werden sollen, direkt aus den protel Gästekarteien.

Verwenden Sie Ihre protel VIP- und/oder Marketing-Codes oder weitere Kriterien wie das Datum des Aufenthalts, um die Karteien der Gäste auszuwählen, die Sie befragen möchten.

Natürlich stehen dabei nur diejenigen Gästeprofile zur Auswahl, in denen die Option „Mailing erlaubt“ notiert ist:

Gästekarteien filtern und auswählen

- ▼ nach VIP-Codes
- ▼ nach Marketing-Codes
- ▼ nach Zeit des Aufenthalts

▼ Wenn Sie dies wünschen, ergänzt protel Survey die Teilnehmerliste automatisch jeden Tag beim protel-Tagesabschluss um die Gäste, die „heute“ ausgecheckt haben.

Kdnr	Name	Ort	Land	Letzter Aufenthalt	Daten vollständig
3502	Herr Dieter Osthues	Soest	Deutschland	11.03.2010	
3849	Herr Hanno Kaiser	Hamburg		11.03.2010	⚠
4176	Xanten GmbH	München		11.03.2010	⚠
4793	protel hotelssoftware GmbH	Dortmund		11.03.2010	⚠
4623	42 GmbH	Herdecke		10.03.2010	⚠
3991	Herr Tim Tix	Frankfurt		10.03.2010	⚠
4414	Herr Peter Richhard	Mülheim		07.03.2010	⚠
3514	Herr Ingo Blumenfeld Niederlassung	Mannheim		07.03.2010	
3576	Herr Hubert Schmid	Köln	Deutschland	07.03.2010	
4501	Herr Neuner	Herdecke		07.03.2010	⚠

▼ Übrigens ...

Adresspflege mit protel Address Check

protel Survey schlägt Alarm, wenn ein Adresssatz nicht vollständig ist.

Mit **protel Address Check**, unserem automatischen Adressen-Verifizierungstool, sorgen Sie zuverlässig für vollständige und richtige Gastadressen!

Interessiert? Fordern Sie unsere Produktinformation zu protel Address Check an!

Fragen bearbeiten

Hinterlegen Sie Ihre Fragen und bereiten Sie mögliche Antworten und Auswahlmöglichkeiten vor. Beides ist bei Bedarf in mehreren Sprachen möglich:

Um eine Antwortmöglichkeit zu entfernen, müssen Sie einfach nur den Text aus dem entsprechenden Feld entfernen.

Was ist das eigentlich, eine Web-Anwendung?

protel Survey ist eine sogenannte Web-Anwendung, die auf dem Web-Server des Hotels installiert wird. Wie funktioniert protel Survey?

Ihr Gast erhält mit der Einladung zur Umfrage einen Link, der ihn auf eine Internetseite mit Ihren Fragen führt. Direkt im Internet-Browser kann Ihr Gast dann mit wenigen Mausklicks Ihre Fragen beantworten.

Seine Antworten werden von protel Survey entgegengenommen und ausgewertet. Und Sie können anschließend die Ergebnisse in übersichtlichen, leicht verständlichen Graphiken ansehen.

Auch bei der Verwaltung Ihrer Umfragen kommen die Vorteile einer Web-Anwendung zum Tragen: Sie können nicht nur über protel FO auf Ihre Umfrage und Umfrageergebnisse zugreifen, sondern jederzeit und standortunabhängig auch über das Internet.

Verwenden Sie unterschiedliche Fragetypen

Für eine optimale Auswertung der Befragung steuern Sie die Antworten Ihrer Gäste, indem Sie die Fragen entsprechend gestalten. protel Survey dazu stellt unterschiedliche Fragetypen zur Auswahl, u. a.:

- ▼ Bewertung verschiedener Aussagen auf einer von Ihnen festgelegten Matrix
- ▼ Sortieren von vorgegebenen Antworten
- ▼ Auswahl eines einzelnen Merkmals
- ▼ Multiple Choice
- ▼ Freie Textantworten

Fragetyp „Skala“

Bei diesem Beispiel können eine oder mehrere Aussagen auf einer Skala von 1 bis 10 bewerten.

(Skalenbereich frei definierbar)

The screenshot shows a web browser window titled "Protel Survey". The main content area contains the instruction "Bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala bis 10." followed by a red question mark icon. Below this is a table with four statements and a 10-point scale (0-10) for each. The statements are: "Die Zimmerausstattung hat mir sehr zugesagt.", "Ich bin mit dem Service im Hotel sehr zufrieden.", "Ich würde das Hotel jederzeit weiter empfehlen.", and "Mit der Organisation beim Check-IN bin ich eher unzufrieden." Each statement has a row of 11 radio buttons corresponding to the scale points. A "weiter" button is located at the bottom right of the form area. The URL in the address bar is "SurveyPreview.aspx?FID=39&Survey=8&lang=18&2010361270539930070".

Fragetyp „Freitext“

Bei diesem Fragetyp kann der Befragte eine beliebig lange Textantwort hinterlassen.

The screenshot shows a web browser window titled "Protel Survey". The main content area contains the question "Haben Sie weitere Anmerkungen?" followed by a red question mark icon. Below the question is a large, empty text input area. A "weiter" button is located at the bottom right of the form area. The URL in the address bar is "SurveyPreview.aspx?FID=46&Survey=8&lang=18&2010361270540229462".

Alle Fragen und Antwortmöglichkeiten lassen sich individuell erstellen und bearbeiten. Wählen Sie zwischen mehreren grafischen Vorlagen oder gestalten Sie das Layout ganz individuell im CD Ihres Hotels.



Voraussetzungen

- ▼ protel SPE oder MPE mit SQL

protel Survey ist ein optionales Zusatzmodul für alle SQL-basierten protel Hotelmanagement-Systeme.

Sprechen Sie unser **Sales-Team** an und lassen Sie sich in einem persönlichen Gespräch über die Einsatzmöglichkeiten von protel Survey in Ihrem Hause beraten.

protel Add-ons

- ▼ Neugierig geworden? Auf unseren Internet-Seiten finden Sie Informationen zu vielen weiteren interessanten **Erweiterungen**, Add-ons und Hotel-Apps, die Ihnen das Alltagsgeschäft erleichtern können.

Anwenderdokumentation

Unsere ausführliche Anwenderdokumentation beschreibt anhand von Beispielen detailliert, wie Sie protel Survey für den Einsatz in Ihrem Hause einrichten.

- ▼ Auf Anfrage erhältlich auf Deutsch und auf Englisch

Kontakt

Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen wünschen, sprechen Sie uns an! Wir beraten Sie gern!

protel hotelsoftware GmbH
Europaplatz 8
44269 Dortmund
Germany

T: +49 231 915 93 0
F: +49 231 915 93 999

info@protel.net
www.protel.net