



Теплица социальных технологий

Михаил Камалеев: Как создать обратную связь с пользователями

Надежда Дерябина

<https://te-st.org/reports/feedback-on-the-website/>

Статья обновлена 31 августа 2023



18 мая 2017 года в Ульяновске состоялся митап Теплицы социальных технологий на тему «**Как правильно организовать обратную связь на сайте**». Участники узнали, как настроить рассылку, получать комментарии, собирать информацию и сделать обратный звонок на своем сайте.

На встрече выступил **Михаил Камалеев**, руководитель Центра образовательных и культурных проектов «Клевер».

Михаил рассказал о способах коммуникации с пользователем.

Почта для домена

Привычный способ общения с новыми пользователями – оставить свою электронную почту на сайте. Домен электронной почты – это множество почтовых ящиков, которые связаны одним именем. Не считая основного названия, у него могут быть и другие названия. Они являются синонимами главного наименования домена. Исходя из этого, все без исключения почтовые ящики имеют одну общую часть, которая начинается после символа @ и является главным именем или его синонимом (например, @te-st.org).

Зачем это?

- Большинство людей обращают внимание на адрес почты;
- Возможность создавать короткие и запоминающиеся адреса;
- Информационная безопасность;
- Это просто и бесплатно.

Например, Яндекс.Почта предлагает 1000 адресов на одном домене, 20 ГБ облачной памяти и внутрикорпоративные чаты бесплатно. Mail.Ru для бизнеса имеет схожие условия: 5000 адресов, 20 ГБ облачной памяти и внутрикорпоративные чаты. Сервис G Suite предлагает инструменты для эффективной работы в одном пакете и на любом устройстве за 5 \$ в месяц за сотрудника.

Как сделать форму обратной связи?

Форма обратной связи, или контактная форма размещается на странице «Контакты», а в некоторых случаях веб-мастера, так и называют страницу «Обратная связь». Форма обратной связи – это поля для отправки сообщения владельцу, автору или администрации сайта.

- Внутренние возможности CMS: встроенные блоки, виджеты, плагины (например, для сайтов на WordPress);
- Внешние сервисы, например, Verbox;
- Собственная разработка (PHP, JavaScript, JQuery);
- Офлайн-форма живых чатов.

Сервисы для проведения опросов

- **Testograf** – бесплатный сервис без ограничения на количество создаваемых опросов. Оптимизирован для мобильных устройств, есть возможность встраивания опросов на сайт и возможность поиска респондентов по базе сервиса. Сервер находится в России.
- **Survio** – бесплатная версия предлагает создать 5 опросов. Оптимизирован для мобильных устройств, есть возможность встраивания опросов на сайт. Сервер находится в Чехии.
- **SurveyMonkey** – бесплатная версия до 10 вопросов в анкете. Мобильная версия с возможностью встраивания опросов на сайт и создания всплывающих окон опросов. Сервер находится в США.

Еще по теме: Владимир Звоновский: как подготовить и провести онлайн-опрос

Проведение опросов: пример

100+ готовых шаблонов опросов.
Поделитесь опросом с помощью ссылки,
email или в социальных сетях.



Слайд с презентации Михаила Камалеева.

Возможности и сервисы для комментариев

- Собственные возможности CMS;
- Фриланс-разработка;
- Подключение API социальных сетей.

Для организации комментариев на сайте можно использовать такие сервисы как Disqus и Hypercomments. **Disqus** — сервис, который позволяет настроить обсуждения и комментарии на сайте без использования CMS. Сервис работает на основе собственной социальной сети, что упрощает возможность комментирования на всех сайтах, где он встроен. На сегодняшний день его используют порядка 750 тысяч сайтов и блогов. У **Hypercomments** есть бесплатный тариф при условии использования 1 сайта и 1 модератора, возможность создавать ветки комментариев, русскоязычный интерфейс и техническая поддержка.

Варианты создания регистрации на мероприятия

- Электронная почта;
- Телефон;
- Контактная форма на странице анонса;
- Комментарии на странице анонса;
- Группы в социальных сетях;
- Специальные сервисы.

«Нужно учитывать, что из 100 зарегистрированных пользователей в среднем придет 70 человек. Конечно, это зависит от интересности мероприятия. Иногда, но редко, бывает так, что приходит больше людей, чем зарегистрировалось». Анна Андреева, заведующая сектором культурных проектов отдела развития и связей с общественностью Дворца книги

Самый распространенный сервис для регистрации — это Timerpad.

Сервис предлагает бесплатную работу с участниками: создание страницы события в

Интернете, регистрация участников и получение их контактов, настраиваемые анкеты участников, которые легко встроить в сайт, доступ к статистике продаж и регистраций 24/7, гибкая настройка ценовой политики. Также возможность встраивания промокодов, скидок и наличие собственной партнерской программы.

Сервисы для сбора пожертвований

Одной из форм обратной связи являются и сборы пожертвований на сайте, поскольку если ваша целевая аудитория готова жертвовать деньги, значит работа организации востребована.

Онлайн-лейка — WordPress-плагин для сбора пожертвований на вашем сайте. Плагин упрощает сбор, управление и отчетность по онлайн-пожертвованиям.

В Онлайн-лейке настраиваются регулярные списания (рекуррентные платежи). С помощью нее можно оформлять платежные странички, общаться с донорами, смотреть за динамикой пожертвований, отслеживать статистику с помощью Google Analytics. Подойдет некоммерческим организациям, общественным объединениям и партнерствам, а также и физическим лицам.

Еще по теме: 31 инструмент для автоматизации email рассылки: маркетинг, аналитика, тестирование

Плагин — это интерфейсное решение для сбора средств. Организация как юридическое лицо заключает договор с одной из платежных систем: CloudPayments, MixPlat, Яндекс.Деньги, PayPal, ChronoPay, Webmoney, RBK Money, ROBOKASSA, SMS-платежи.

Сервисы для обратного звонка

- **CallbackHunter** — обратный звонок и чат для сайта с возможностью бесплатного использования.
- **Mango office** – облачное бизнес-приложение для управления обработкой телефонных обращений в режиме реального времени.
- **RedConnect** – это виджет обратного звонка. Есть бесплатная версия.

Обратный звонок: принцип работы

Как это работает?



Посетитель заходит к вам на сайт, виджет предлагает ему перезвонить.



Посетитель оставляет номер и наш сервис сразу начинает вам звонить.



Как только вы взяли трубку, мы перезваниваем посетителю и соединяем вас.

Что такое живые чаты?

Чат (от англ. «chat» – «беседа», «болтовня») – любая система мгновенного обмена сообщениями в режиме реального времени. Виртуальное общение в реальном времени максимально приближено к реальному. Это связано с тем, что у собеседника нет времени обдумать фразу, как это можно сделать при общении на форуме или по электронной почте, то есть происходит «живое» общение.

- **Chatra** — сервис создан для увеличения интернет-продаж в виде привычного мобильного мессенджера. Есть бесплатный тарифный план.
- **Jivo** – бесплатный сервис для общения с вашими клиентами на сайте, в социальных сетях и мессенджерах.
- **Livitex** позволяет клиентам получить консультацию на сайте или в мобильном приложении. Есть возможность использовать мессенджер **Viber**. Только платные тарифные планы.
- **Talk-me** — онлайн-консультант для сайта, удобный сервис с легкой настройкой и установкой. Есть бесплатная версия.
- **Cleversite** — онлайн-консультант с возможностью обратного звонка и бесплатного тарифа.

Возможности живых чатов:

- Интеграция с любыми CMS;
- Сбор подробной информации о посетителе (география, IP-адрес);
- Возможность отправки файлов и копии диалога посетителю;
- Опция оценки диалога со стороны посетителя;
- Офлайн-режим – работа в виде контактной формы.

Организация почтовой рассылки

- **Mailchimp** – маркетинговая платформа для автоматизации писем. Если вам нужно продать свою продукцию, поделиться важной новостью или рассказать историю, то с помощью сервиса можно легко создавать информационные кампании по электронной почте. Есть бесплатный тариф.
- **Pechkin** – сервис предоставляет возможность создавать e-mail-рассылки с помощью удобного онлайн-редактора с набором красочных шаблонов писем. Сервис обеспечивает возможность анализа трафика из e-mail-рассылок с помощью Google-аналитики. Есть бесплатный тариф.
- **SendPulse** — единая платформа для e-mail рассылок, SMS, push-уведомлений и транзакционных писем, 15 000 писем бесплатно каждый месяц.

Организаторы мероприятия: **Теплица социальных технологий в Ульяновске** и **Региональный информационно-ресурсный Фонд**.

Скачайте презентацию Михаила Камалеева в формате PDF.