

PB Digital הופכת כל
טופס לחוויה, ומאפשרת
לארגונים לתקשר טוב יותר
עם לקוחותיהם

מערכת תקשורת עם לקוחות - CCM - לטפסים דיגיטלים חכמים

מערכת PB Digital היא פתרון לניהול התקשורת עם הלקוחות (CCM - Customer Communication Management) המאפשר לארגון ליצור, לנהל ולספק תקשורת עיסקית עם לקוחותיו בכל ערוצי ההפצה. היכולות המתקדמות של המערכת מאפשרות לארגון לייעל את כל האינטראקציה עם הלקוח בכל מקום בו היא מתקיימת: מוקד טלפוני, טלפון נייד, מחשב לוח, SMS, אינטרנט, דואר אלקטרוני והדפסה. יכולות אלו מאפשרות למשתמשים ללא מומחיות בתכנות לייצר, לבנות ולהפיץ מידע עסקי בעל השפעה רבה הממוקד לקוח ומותאם אישית באופן אלקטרוני או מודפס על-גבי מספר רב של ערוצי הפצה בו-זמנית.

Pushing **IT** Forward!

מסמכים אינטראקטיביים – מחוויית לקוח פאסיבית לאקטיבית

במציאות התחרותית בה אנו נמצאים, ללקוחות הארגון חשובים כל העת לשפיע הצעות מפתות של עסקים מתחרים שעלולות לגרום להם לנטוש את המוצר/שירות שהארגון מספק. לפיכך, אחת מהמטרות המרכזיות של כל ארגון היא לטפח את התקשורת עם לקוחותיו ובכך לשמר את נאמנות הלקוח למוצר/שירות שרכש לאורך זמן.

התקשורת בין הארגון ללקוחותיו מתנהלת במספר ערוצים כשכל אחד מהם יש את המאפיינים הייחודיים לו. בין כל ערוצי התקשורת השונים, השימוש במסמכים שהארגון שולח ללקוחותיו הוא מהיותר אפקטיביים שיש בכל הנוגע לשמירת נאמנות הלקוח לארגון ואף לצורך העמקת הקשר עימו.

היות ובמרבית המקרים הארגון שולח את המסמכים השונים ללקוחותיו בכל מקרה - אם כחלק מהשירות שהוא מספק ואם כחלק ממחויבותיו על פי חוק - העלות של שילוב מסרים שיווקיים והצעות במסגרת המסמכים היא נמוכה ביותר עד כדי זניחה. בטכנולוגיות המתאימות ניתן לנצל "שטחים לבנים" במסמכי נייר לשילוב המסרים הרצויים ואף הרבה יותר מזה כאשר מדובר במסמכים דיגיטליים בהם לגודל המסמך אין השפעה על עלויות הפקתו ושליחתו ללקוח.

מסמכי לקוח – ערוץ תקשורת אפקטיבי

ארגונים רבים אינם מודעים למרחב האפשרויות והעוצמה שניתן להפיק משימוש במסמכים אינטראקטיביים כערוץ תקשורת חי, אקטיבי ודו-כיווני עם הלקוח. המסמך האינטראקטיבי מאפשר לארגון להמשיך לספק ללקוחותיו שכבה שלמה של שירותים המקדמים את מטרותיו העסקיות גם לאחר שהמסמך עזב את הארגון ונשלח ללקוח.

מנקודת מבטו של הלקוח, מעבר ליכולת לעיין במידע הפרטני שבמסמך, המסמך האינטראקטיבי מאפשר לו לקבל בצורה ממוקדת, נוחה ויעילה מידע ושירותים שונים כאשר הוא פועל בתוך המסמך. במציאות בה יותר ויותר לקוחות מחוברים לערוצים הדיגיטליים השונים, השימוש במסמכים אינטראקטיביים מהווה נדבך חשוב, אפקטיבי וזול בשיפור התקשורת בין הארגון ללקוחותיו, ביכולתו לשמר אותם לאורך זמן תוך שיפור ויעול תהליכים עסקיים קיימים.

רב ערוציות

אם לקוח קורא על המוצר שלך באופן מקוון, ממלא בקשה למידע באמצעות הסמארטפון שלו ושולח חוזה חתום במייל, זו תקשורת רבת ערוצים. אסטרטגית ה-CCM של כל ארגון צריכה לאמץ תקשורת שכזו, שכן היא מאפשרת לצרכנים להשתמש בכמה מכשירים שונים וממספר נקודות גישה לפני שהם משלימים את העסקה. לדוגמה, במידה והם קיבלו מכתב שיווקי בדוא"ל, הם ממלאים טופס על המחשב הנייד שלהם, עוברים עליו בטלפון החכם שלהם בארוחת הצהריים ומאוחר יותר שולחים אותו ממחשב הלוח שלהם בדרך הביתה.

מערכת PB Digital תאפשר לך להגיע לתקשורת האפקטיבית ביותר עם לקוחותיך - מבלי שתצטרך להחליף את מערכות הליבה של הארגון. PB Digital תאפשר לך למנף את המידע ממערכות הליבה הקיימות, כך שגם אתה תהיה מסוגל להציע אינטראקציות לתקשורת יעילה ואפקטיבית יותר ללקוחותיך.

נגישות

בישראל חיים כמעט שני מליון אנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים - לקויי ראייה, לקויי שמיעה ובעלי מגבלות אחרות. "נגישות אוניברסלית" של PB Digital מאפשרת לכולם לצרוך את המידע ממסמכי וטפסי PDF.

באמצעות מסמכי PDF/UA נגשים של המערכת, ניתן להוסיף תגיות לקבצי PDF ולבנות בעזרתם את תוכן ומבנה המסמך. תגיות הן סימני תוכן סטנדרטיים המהווים דרישה קריטית עבור כל צורה של טכנולוגיה מסייעת, כגון קוראי מסך, עכברים מיוחדים, זיהוי דיבור ותוכנת טקסט לדיבור.

עפ"י חוק הנגישות שתוקפו החל מ-25/10/2015 כל מידע חדש המפורסם לציבור על גבי מסמכים מחייב הנגשה מלאה. מערכת PB Digital החדשה מכילה באופן מובנה תמיכה מלאה בתקן PDF / UA ומאפשרת לכל ארגון לעשות שימוש ביכולות אלו להנגשת מסמכי ה-PDF הקיימים והעתידים לבוא.