



## מערכת חכמה לביצוע וניהול סקרים

Consist Surveys היא מערכת מתקדמת לניהול, ביצוע וניתוח סקרים, המספקת לארגונים תובנות מדויקות על לקוחות, עובדים ושותפים - בזמן אמת. המערכת, המיושמת בישראל על-ידי קונסיסט מערכות, היא מבוססת ענן, מאובטחת, קלה לשימוש וכוללת כלים מתקדמים למדידה וניהול של חוויית לקוח (CEM), שביעות רצון, נאמנות עובדים, בדיקות ידע, סקרי שוק ועוד.

## יתרונות עיקריים של Consist Surveys

- « ממשק אינטואיטיבי - יצירת סקרים בקלות, גם ללא ידע טכני
- « זמינות מיידית - מערכת הפועלת כ- SaaS בענן, ללא צורך בהתקנת תשתיות מיוחדות.
- « תובנות בזמן אמת - לוחות בקרה, גרפים ודוחות מותאמים.
- « תמיכה מלאה בעברית - כולל שפה, כיווניות RTL ופונטים מותאמים
- « סטנדרטים מחמירים של אבטחת מידע - כולל ISO-GDP
- « אוטומציה חכמה - סקרים לפי טריגרים, תזמונים ודינמיקה מותנית
- « אינטגרציה עם מערכות קיימות - CRM ERP, Help Desk ועוד
- « מותאם למובייל - הסקרים נראים מצוין בכל מכשיר

## פתרון מקיף לניהול חוויית לקוח, מחקרי שוק ותובנות



### דיגיטלי

- « חוויית משתמש
- « טפסים
- « מקוונים



### מחקרי שוק

- « תפיסת המותג
- « סקר שוק
- « פאנל סקרים מקוון
- « סקר אומניבוס



### משאבי אנוש

- « מעורבות עובדים
- « סקרי שביעות רצון
- « הערכת ביצועים
- « סקרים ומבחנים



### חוויית הלקוח

- « שביעות רצון ללקוחות
- « NPS / eNPS
- « מדד מאמץ הלקוח CES
- « ניהול חוויית לקוח CEM

## סקרים לסמארטפון

- « רספונסיביות מלאה: צרו סקר ואנחנו נתאים אותו באופן אוטומטי לכל מכשיר.
- « המערכת תומכת בכל הדפדפנים ומערכות ההפעלה הפופולריים.
- « הסתרת שאלות נבחרות במכשירים מסוימים.
- « ניתן ליצור גרסאות שונות של אותו הסקר.
- « סקרים מודפסים: הדפסת שאלונים לשימוש לא מקוון.
- « קודי QR: שמירת קישור לסקר כקוד.
- « סקרי מיסרונים: שליחת הזמנות לסקר ב-SMS
- « אפליקציה לנייד: איסוף נתונים במצב לא מקוון.
- « אפליקציה ייעודית למכשירי Android ו-iOS

## פיצ'רים מרכזיים

- « **עיצוב סקרים:** מגוון סוגי שאלות, שאלות מותנות, סניפים, לוגיקת קפיצה.
- « **הפצה חכמה:** שליחה באימייל, SMS, לינק, קוד QR או אתר מוטמע.
- « **דשבורד ודוחות:** תוצאות בזמן אמת, ניתוחים לפי פילוחים, גרפים אינטראקטיביים.
- « **אוטומציה:** סקרים לפי אירועים - Post-sale, שירות, עזיבת לקוח.
- « **ניתוח טקסט:** כריית תגובות פתוחות, זיהוי מגמות ורגשות.
- « **משוברים סגורים:** ניהול לולאת משוב סגורה מול לקוחות לא מרוצים.
- « **אנונימיות ודיסקרטיות:** תמיכה מלאה בסקרים אנונימיים או מזהים לפי צורך.

## יישום מלא של קונסיסט מערכות

- קונסיסט מערכות מספקת מעטפת שירות מלא ליישום והטמעת מערכת Consist Surveys בארגונכם:
- « הקמת סקרי שביעות רצון, NPS, CES, סקרי עובדים ופולסים תקופתיים.
- « מיפוי מסע הלקוח והטמעת סקרי CEM - Customer Experience Management.
- « חיבור למערכות קיימות כגון CRM, שירות, משאבי אנוש ואחרות.
- « התאמה לשפה, קהלי יעד ורגולציה - ISO / GDPR / נגישות / ISO.
- « הכשרה וליווי מקצועי לשימוש שוטף במערכת.

## אודות קונסיסט - משווקת ומיישמת SurveyLab בישראל

« קונסיסט בישראל היא חלק מקבוצת - Consist Software Solutions Worldwide Group - חברת תוכנה וטכנולוגיית מידע בינלאומית מובילה אשר הוקמה ב-1972. לקונסיסט העולמית משרדים ומרכזי פיתוח בישראל, גרמניה, דרום אמריקה, מקסיקו, ספרד וארצות הברית. לקונסיסט מעל 1,000 עובדים ברחבי העולם והיא מספקת מוצרים, שירותים ופתרונות לאלפי לקוחות בעשרות מדינות ברחבי הגלובוס.

« קונסיסט ישראל מספקת שירותים ופתרונות תוכנה ו-IT ליותר מ- 1,500 ארגונים בישראל וב-EMEA - רבים מהם ארגונים מובילים: הבנקים הגדולים בישראל, מוסדות פיננסיים, רשתות קמעונאות לאומיות, עשרות משרדי ממשלה ורשויות מקומיות, יצרנים מובילים, חברות כבלים ותקשורת, ארגוני בריאות ורפואה, מוסדות אקדמיים, חברות מסחר אלקטרוני וחברות הייטק, חברות אנרגיה, ועוד.

« פתרונות התוכנה והחומרה של קונסיסט כוללים: פתרונות טפסים דיגיטליים וחתימות דיגיטליות; פתרונות להנגשת מסמכים דיגיטליים; מערכות תקשורת רב-ערוציות (Omnichannel) לשירות, תמיכה ומכירות; פתרונות בוטים AI - קוליים וטקסטואלים, לשירות, תמיכה ומכירות; מערכות בנקאיות בתחום הפינטק; Output Management Systems; פיתוח מערכות תוכנה מתקדמות; פתרונות לניהול IT; מערכות ITSM ו-ESM לניהול שירותים ארגוניים; פתרונות לניהול ידע; שירותים מקצועיים של כוח אדם טכנולוגי מיומן במגוון מודלים: מיקור חוץ, שירותים מנוהלים, השמה וייעוץ; שירותי ענן למערכות מידע ארגוניות; פתרונות לאבטחת מידע והגנה מפני איומי סייבר; פתרונות להגנה מפני איומים פנימיים (Insider Threat Protection); פתרונות אינטגרציה לתשתיות IT; פלטפורמות שיווק בואטסאפ; מערכות לניהול תורים ותיאום פגישות; פתרון CRM, ועוד!



מרכזי הפיתוח ומשרדי קונסיסט ברחבי העולם