

COLLECTER PLUS DE DONNÉES AVEC LES FORMULAIRES

TECHNOLOGIE DE FORMULAIRES 2016

Les formulaires sont des outils polyvalents et un moyen intuitif de rassembler plus de renseignements dans Therefore^{MC}. Un de leurs principaux avantages est la saisie des données plus rapide et plus fiable dans le système. Avec leur apparence familière et leur format structuré, les formulaires facilitent la saisie, le traitement et l'analyse des données validées pertinentes.



POURQUOI LES FORMULAIRES ?

L'utilisation de formulaires répond à différents besoins du marché. En somme, les formulaires permettent d'entrer des données validées dans Therefore^{MC} et ainsi de tirer parti de ses outils de gestion de l'information et d'analytique. Par exemple, les formulaires hébergés peuvent automatiser la collecte et l'enregistrement de données externes dans Therefore^{MC}. En créant des formulaires hautement personnalisés dans Therefore^{MC}, les administrateurs gagnent du temps, puisqu'ils n'ont pas à configurer d'autres outils pour archiver les données qu'ils contiennent. Les utilisateurs sont assurés d'une saisie plus efficace, plus simple et plus mobile des données.

TECHNOLOGIE

À compter de Therefore^{MC} 2016, les administrateurs pourront concevoir des formulaires hautement personnalisés dans Therefore^{MC} Solution Designer. Un formulaire Therefore^{MC} permet de visualiser une boîte de dialogue avec des données d'indexation, conçue avec les nouvelles fonctions de création de catégories, qui permettent entre autres d'ajouter des images et de modifier les couleurs et les polices. Le concept du formulaire se base sur deux types d'accès : avec ou sans authentification. Les utilisateurs authentifiés sont ceux qui possèdent des identifiants et une licence Therefore^{MC}. Ils peuvent accéder aux formulaires, les remplir et les envoyer avec Therefore^{MC} Navigator ou Therefore^{MC} Web Access. Les utilisateurs non authentifiés sont des parties externes qui ne possèdent pas d'identifiants Therefore^{MC}; ils peuvent saisir et soumettre des données au moyen d'un formulaire Therefore^{MC} hébergé sur un site Web public.

UTILISATION DES FORMULAIRES : SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans le marché concurrentiel et interconnecté d'aujourd'hui, les entreprises doivent être particulièrement attentives aux besoins et aux réactions de leurs clients. L'insatisfaction des clients se traduit non seulement par une baisse des ventes, mais également par une publicité négative et une mauvaise réputation. Pour mesurer les indicateurs de rendement clés (IRC) liés à l'expérience client tels que la vitesse de réponse du personnel, la qualité des produits et le taux de prescription, l'entreprise ci dessous a décidé de collecter et d'analyser ces données avec des formulaires créés dans Therefore^{MC}.

Après qu'un client a reçu une commande ou un service, un lien vers le sondage sur la satisfaction lui est envoyé. Dans ce scénario, le sondage est un formulaire Therefore^{MC} hébergé sur un site externe. Le client peut donc entrer ses données même sans être authentifié. Une fois les données envoyées, un flux de documents peut éventuellement traiter chaque cas. Plus important encore, dans ce scénario, Therefore^{MC} a été configuré pour produire régulièrement un rapport qui synthétise les résultats du sondage et l'envoyer au chef du service à la clientèle qui l'analysera.

Grâce à cette fonction, ces données précieuses sont sécurisées, traçables et centralisées. L'entreprise a un aperçu clair de ses IRC et des aspects à améliorer. Du point de vue de l'utilisateur, remplir un sondage est simple et rapide, ce qui augmente la participation des clients.

