

Therefore™ 2016

Forms

Nye teknologier 2016

The image shows a person in a light blue shirt holding a tablet. The tablet screen displays a 'VISA Application' form. The form is titled 'VISA Application' and 'Applicant Information'. It contains various input fields for personal and travel details, including: Family Name, First (Given) Name, Country of Birth, Country of Citizenship, Country where you live, Telephone Number, Country Code, Number, Passport Number, Passport Issuance Date, Day, Month, Year, City Where You are Boarding, Address Line 1, City, Birth Date (Day, Month, Year), Sex (Male/Female), E-mail Address, Passport Issuance Country (Country of Citizenship), Passport Expiration Date (Day, Month, Year), Travel Information (Carrier Name, Flight Number or Vessel Name), Address While in The United States (Address Line 2, State, City).

Indsaml mere data med **Forms**

Formularer i Therefore™ 2016 tilføjer en fleksibel og intuitiv måde at få mere information ind i Therefore™ på en sikker måde. De kan enten blive brugt internt eller hostes eksternt på et websted. Designet er udviklet i et struktureret og for brugerne kendt format, og formularerne giver en fleksibel og enkel måde at indlæse, behandle og analyserer relevant information.

Hvorfor Forms?

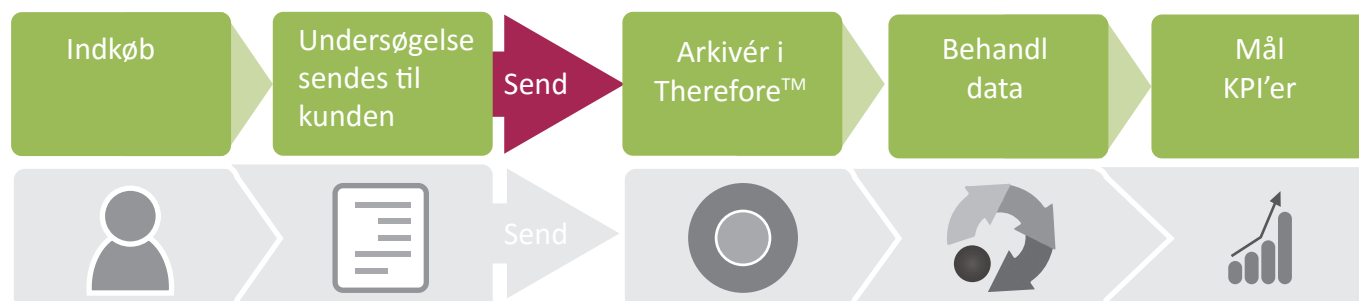
Konceptet bag formularfunktionalitet opstod på grund af flere forskellige markedsbehov. Dybest set kan formularer tilbyde en måde at validere data i Therefore™, så man drager fordel af løsningens information-workflow og analyseredskaber. Hvad der er endnu vigtigere, så kan hostede formularer automatisere indsamling og arkivering af ekstern data i Therefore™ uden yderligere input. Ved at designe brugertilpassede formularer direkte i Therefore™ kan administratorer spare tid, fordi de ikke skal konfigurere andre værktøjer for at arkivere formulardata effektivt og med mobil tilgang.

Formularkonceptet i Therefore™ 2016

I Therefore™ 2016 får administratorer mulighed for at designe brugertilpassede formularer i Therefore™ Solution Designer. En Therefore™ Form er en visualisering af en indeksdatadialog, som er designet vha. det udvidede design-værktøj for kategorier, der nu omfatter flere muligheder for at tilføje billeder, farver, skrifttyper med mere. Formularernes koncept baseres på to adgangs niveauer: verificeret og ikke-verificeret. Verificerede brugere har en Therefore™-profil og -licens. De har adgang til formularerne og kan færdiggøre og indsende dem vha. Therefore™ Navigator eller Therefore™ Web Access. De ikke-verificerede brugere er eksterne, der ikke har en Therefore™-profil. De kan indtaste og indsende data vha. en Therefore™-formular, som hostes på et offentligt websted.

Brugercase: Kundetilfredshedsundersøgelse

På nutidens konkurrenceprægede markedet skal virksomheder have en utrolig stor forståelse af deres kunders behov og reaktioner. Utilfredse kunder medfører ikke alene lavere salgstal, men også negativ omtale og et dårligt ry. For at kunne måle KPI'erne knyttet til kundeoplevelsen, som for eksempel medarbejdernes reaktionstid, produkternes kvalitet og Net Promotor Score (NPS), har virksomheden i denne case besluttet sig for at indsamle og analysere informationen vha. formularer, som er oprettet i Therefore™.



Når kunden har modtaget en ordre eller en service, bliver der sendt et link til en tilfredshedsundersøgelse. I dette tilfælde er undersøgelsen en Therefore™-formular, som bliver hostet på et eksternt websted. Kunden kan også udfylde formularen som en ikke-verificeret bruger. Når al data er sendt, kan der igangsættes et workflow til at analysere hver case. Hvad der er endnu vigtigere, er, at der i dette scenarie er blevet konfigureret en rapport til at indsamle resultaterne af en undersøgelse, og at de er blevet sendt med jævne mellemrum til kundeserviceafdelingen, så de kan analysere resultaterne.

Ved at bruge denne funktion bliver den værdifulde data arkiveret centralt så den er sikker og sporbar. Virksomheden har til enhver tid et tydeligt overblik over, hvordan de performer i forhold til KPI'erne, og hvilke områder der kræver forbedring. Set fra en brugers perspektiv er det hurtigt og enkelt at besvare undersøgelsen, hvilket resulterer i en højere kundedeltagelse.