

CRM Accelerator

Tridion®

利用者動向に基づく最適な デジタルエクスペリエンスの構築

顧客データは、成功している組織の基盤です。このデータを効果的に使用するため、組織のコンテンツ管理システムと CRM（顧客関係管理）システムを統合した環境を構築し、関連性のある体験を提供できるようにする必要があります。しかし、このプロセスは複雑でコストがかかることがよくあります。

CRM Accelerator により、Tridion から直接 CRM データにアクセスできるようになります。

- このような統合環境の導入にかかる期間の短縮
- オンラインフォームの作成時に、CRM のフィールドに簡単にアクセス
- デジタルエクスペリエンスと顧客データのリアルタイム連携により、Tridion でページやコンテンツをパーソナライズ可能

顧客データを通じて顧客への理解を深める

既存および見込み顧客と組織が、どのような関係性の上で対応するかを管理する戦略的なツールが CRM システムです。

対してコンテンツ管理システムは、極めて重要なデジタルコンテンツ体験を提供するシステムであるため、これらを効果的に連携させることがキーとなります。

ご使用の CRM と連携し、顧客データの収集やアクセスを可能にして、パーソナライズされた顧客体験を構築。

CRM Accelerator は、ご使用の CRM と Tridion の統合を迅速に進めます。



フォーム：顧客情報を取得

ウェブフォームを作成する場合、CRM システムで定義したデータフィールドを使用できると、一貫性を確保でき、データの転送が容易になります。CRM Accelerator は、このようなフィールドをデジタルチャネル用フォームの作成に使用できるため、一貫性があり正確な既存および見込み顧客データを取得できます。

また、フォームは Tridion で管理するため、翻訳したフォームのフィールドを CRM に正確にマップすることもできます。

サイト訪問者の動向：顧客行動を取得

Tridion では、顧客がフォームを使用して送信したデータを取得するほか、サイト訪問者の動向も追跡します。CRM Accelerator を使用すると、この情報も CRM に保存され、顧客が興味を示したコンテンツやページに関するより詳細な情報を取得できます。

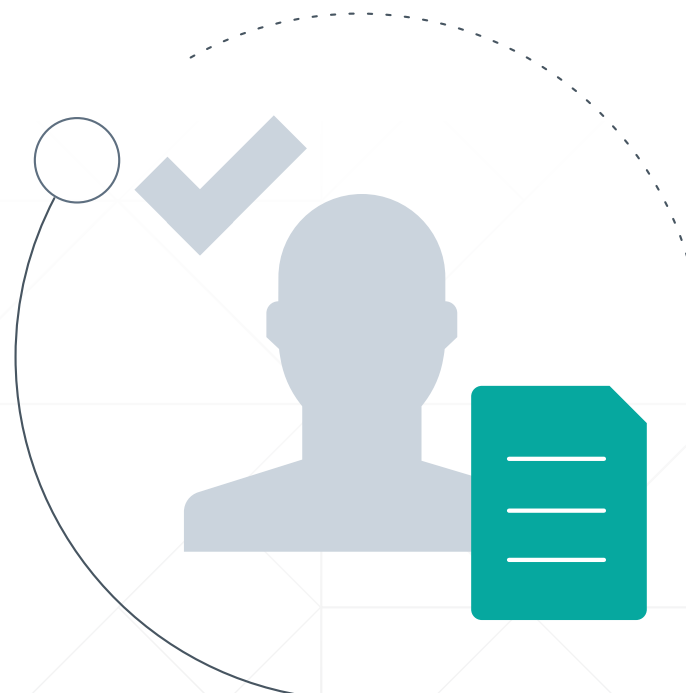
パーソナライズされた体験：関連コンテンツを提供

CRM の顧客データ、セグメンテーション、動向情報を活用し、Tridion のパーソナライゼーションルールを使用することで、訪問者に関連性のあるコンテンツを動的に提供できます。

このようなルールの作成時は、CRM で管理されている情報を使用し、トリガーや決定ポイントを適切に定義します。

メリット

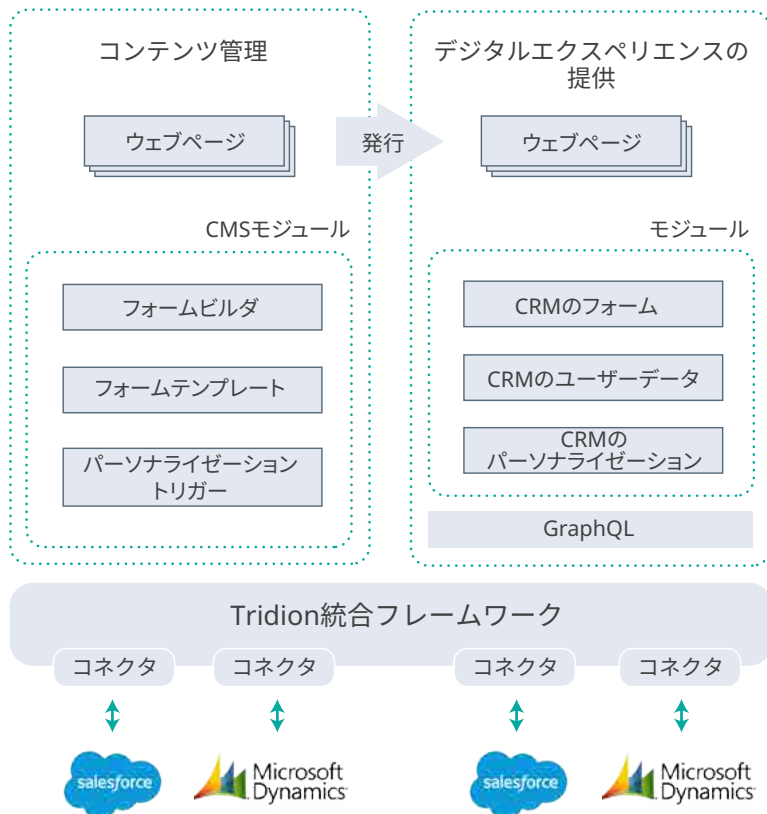
- 顧客およびリードの情報を取得
- サイト訪問者の動向を追跡および保存
- 顧客セグメンテーションを向上
- オプトイン/オプトアウトで GDPR のコンプライアンスを確保
- CRM データを使用してパーソナライゼーションを適用



アーキテクチャ

CRM Accelerator のフロントエンドのウェブアプリケーションが、Tridion と基盤となる CRM システムの両方から情報を取得します。

CRM統合アーキテクチャ



CRM Accelerator の特長:

- CRM データエンティティに対する単一の標準化された API (GraphQL、CRUD の実行)
- 拡張や変更が可能なリアフレンスフォームの導入
- カスタマイズ可能な HTML/CSS デザイン
- セグメントやユーザー所在地などの CRM データを使用したパーソナライゼーションのトリガー
- 迅速な導入を可能にする標準モジュールのセット
- Java と .NET のサポート
- 新しい CRM コネクタやモジュールを開発するためのオープンフレームワーク

詳しくは以下をご覧ください

rws.com/jp/tridion

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とつながり、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社の顧客には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5つの大陸に複数のオフィスを構えています。

1958年に設立されたRWSは、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。

詳細については、www.rws.com/jp をご覧ください。

© All Rights Reserved. ここに記載されている情報は、RWS Group* の機密情報および専有情報とみなされます。
* RWS Group とは、RWS Holdings PLC およびその関連会社および子会社の代表を意味します。