

לזהות ברשת החברתית. הנציג יוכל לבצע חיפוש לפי הזהות המקושרת, לדעת שהלקוח נמצא בפריז ולהציע מיד טיסות חלופיות לטורינו. שירות ברמה כזו יכול להפוך נוסע רגיל בחברת התעופה לנוסע נאמן של חברת התעופה.

תוצאות הסקר שערכה חברת Quocirca מאמתות זאת: ב-72 אחוזים מהארגונים באירופה כבר משתמשים במדיה חברתית, או מתכוונים להשתמש בה, כדי לזהות לקוחות פוטנציאליים ולקיים עמם תקשורת. המגמה של 'הבא את הזהות שלך' מגיעה מהעולם של הצרכנים הפרטיים לתחום של אבטחת הארגון. במספר גדל והולך של ארגונים כבר משתמשים בשירותים דוגמת אלו של Facebook ו-Google כחלק חשוב מהסביבה של ניהול הזהויות. כך הם יכולים להרחיב את ניהול הזהות אל מעבר לתחומי הארגון, ולהגיע לחוגים רחבים של לקוחות, שותפים ולקוחות פוטנציאליים.

אנו נמצאים בצומת דרכים, בין אבטחה מוכוונת איסורים לאבטחה מוכוונת שליטה וידע. מערכת אחודה לניהול של הזהויות והגישה יכולה לסייע לחברה לבסס את הקשרים עם הלקוחות, לנהל שיווק יעיל יותר ולתת מענה לדרושות השמירה על הפרטיות.

את הפוטנציאל עד תום, היא אבן הפינה של השליטה באינטראקציות בין עסק נתון לעולם החיצון.

מערכות מתקדמות לניהול של הזהויות והגישה, אשר מבוססות על שיטות פעולה מומלצות, מאפשרות לנהל מסעות שיווק במדיה חברתית תוך אספקה של כניסה אחודה ופשוטה לצרכנים, מהאיתרים של המדיה החברתית ישירות ליישומים הארגוניים. באמצעות טכנולוגיית OpenID, מאפשרות המערכות לצרכנים לגשת בקלות לאתרי שיווק ויישומים ארגוניים בצורה פשוטה ובטוחה, תוך מעקב אחר הזהויות של הצרכנים וניהול של הקשרים עם הצרכנים, על מנת להגביר את אימוץ המשתמשים ויעילות השיווק, ולהפחית את העלויות הכרוכות ברכישת לקוחות.

ניקח כדוגמה את היתרונות שיכולות חברות התעופה להפיק משימוש במדיה חברתית על מנת לזהות לקוחות. בחברות התעופה משתמשים כבר במדיה החברתית כדי לספק תמיכה ללקוחות. אם לקוח שולח בשירות Twitter הודעה על החמצת טיסה לטורינו, למשל, הוא מקבל כמעט מיד הצעה לסייע מנציג של חברת התעופה. אולם, בכך מסתיים השימוש שעושות כיום חברות התעופה במדיה החברתית: הלקוחות אינם יכולים, למשל, להשתמש בפרופיל Twitter כדי להיכנס למערכת ההזמנות של חברת התעופה, ומשום כך צריך הנציג של חברת התעופה לשאול את הלקוח סדרת שאלות כדי להרכיב את הפרופיל המלא שלו - ובכלל זה מספר הטיסה, המקום במטוס והכתובת.

עכשיו נניח שחברת התעופה תתבסס על מערכת היברידית ומשולבת לניהול של הזהויות והגישה, כשהזהות ברשת החברתית מקושרת למערכת הארגונית המקומית: ברגע שהלקוח שולח הודעה בשירות Twitter על החמצת הטיסה לטורינו, כשתוצג ההודעה לנציג הוא יקבל גם קישור



הכנס הלאומי ה-2 לתקשוב מגזר הביטחון

CS Israel 2013

SAVE THE DATE 22.7.2013

יום ב', אוון, קרית שדה התעופה

לחסייות/תצוגות: נטלי 052-275387, natali@pc.co.il
לרישום מח' אירועים טל' 03-7330777
או באתר https://csi.events.co.il