

איך לנהל נתונים מזהים של לקוחות

בחברת Armed Forces Eyewear מוכרים ציוד בהנחה לאנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם
 ♦ מהלקוחות של החברה הזאת לא שומעים תלונות בכל הקשור לשמירה על פרטיות וניהול של נתונים אישיים

קווין קייסי, InformationWeek

לעיני כל מי שהן הוצגו לו. ככל הנראה, מרבית הלקוחות אינם מבחינים אפילו בתהליך האימות שבמסגרתו נבדקים הפרטים שמסר הלקוח מול מסדי נתונים ממשלתיים. בחלק מהמקרים נמשך תהליך האימות של המסמכים עד 30 דקות - נצח במונחים של קניות באינטרנט. אולם נראה שאפילו במקרים אלה הלקוחות אינם מתלוננים.

בחברת Armed Forces Eyewear לא מאחסנים נתונים רגישים של הלקוחות, וזהו יתרון חשוב נוסף בתחום השמירה על הפרטיות. ההחלטה להרחיב את חוג הלקוחות הזכאים להנחה מילאה תפקיד חשוב בהחלטה שלא לאחסן את נתוני הלקוחות בחברה עצמה. "זו הסוגיה החשובה ביותר בהחלטה אם לפתח מערכות בעצמנו. אנחנו לא רוצים לשמור את הנתונים אצלנו", מסבירה פרסל.

כמו באתרים אחרים העוסקים בסחר אלקטרוני, סוגיות האבטחה ומניעת ההונאות ניצבות בראש סדר העדיפויות. פרסל מייחסת ל-Frames Direct, החברה האם של Armed Forces Eyewear, המעסיקה 60 עובדים, את הפרוטוקולים האיתנים המשמשים למניעת הונאות. אולם עצם התהליך של בדיקת הזהות של המשרתים בכוחות הביטחון מסייע לסנן מראש את הנוכחים.

"אנו ב-Armed Forces Eyewear לא נתקלים במקרים רבים של הונאות הדדות לתהליך האימות שאנו עורכים", מסבירה פרסל. "אנו נתקלים אמנם במקרים כאלה פה ושם, אך התופעה פחות נפוצה מאשר בחברה האם Frames Direct, אשר מוכרת לציבור הרחב".

גורם נוסף שמסייע למנוע הונאות הוא העובדה שהחברה אינה מבצעת משלוחים אל מחוץ לתחומי ארצות הברית. עובדה זו לכשעצמה מצמצמת את ההונאות בשיעור דרמטי. כשהלקוחות מוצבים מעבר לים, המשלוח מתבצע באמצעות הדואר הצבאי.

בחברת Armed Forces Eyewear מוכרים ציוד בהנחה לאנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם. מהלקוחות של החברה הזאת לא שומעים תלונות בכל הקשור לשמירה על פרטיות וניהול של נתונים אישיים.

באתר האינטרנט של חברת Armed Forces Eyewear, חטיבה של Frames Direct, מוכרים משקפיים בהנחות של עד 30% לאנשי כוחות הביטחון - חיילים בשירות פעיל, אנשי מילואים ובני משפחותיהם. באחרונה הרחיבו באתר את רשימת הזכאים להנחות וכללו בה גם יוצאי צבא, שוטרים וכבאים. העסקאות באתר מבוצעות רק לאחר שהסטטוס של הקונה נבדק במערכות העורף - ובחלק מהמקרים גם נדרשים הלקוחות להציג מסמכים לאימות מעמדם - על מנת לוודא זכאות להנחה. אבל בעידן שבו כל שינוי קטן במדיניות הפרטיות של פייסבוק מחולל מהומה, מהלקוחות של Armed Forces Eyewear אי אפשר לשמוע תלונות על התהליך.

"אנחנו לא מרבים לקבל משוב שלילי", מספרת לוריין פרסל, מנהלת השיווק, שבן זוגה משרת בצבא. לדבריה, אנשי צבא ובני משפחותיהם רגילים להציג מסמכים מזהים גם כשהם קונים בחנויות פיזיות, על מנת לזכות בהטבות. ההרגל הזה מסייע גם לחברה הפועלת באינטרנט. "זה נוהג מקובל בקרב אנשי צבא: כדי לקבל הנחה אתה מציג מסמכים שמוכיחים את זהותך ומעמך. מרבית האנשים אינם רואים בכך בעיה".

התרבות הצבאית אינה הגורם היחיד שמצמצם את התלונות על פגיעה בפרטיות בקרב הלקוחות שמגיעים לאתר Armed Forces Eyewear כדי לרכוש "דיי-באן" ומותגי משקפיים נוספים בהנחה. החברה מסתפקת בשם הלקוח ובתאריך הלידה שלו כדי לאמת את מעמדו בצבא - כיום או בעבר. על פי פרסל, הלקוחות רואים בכך שינוי מבורך בהשוואה לימים שבהם חשפו התעודות הצבאיות הפיזיות את מספר הביטוח הלאומי







תקצוב נכון של עולם ה-ID

מלון שרתון, רחוב הירקון 115 ת"א

לפרטים נוספים וקבלת טופס הצטרפות פנו אל: 03-7330773 <http://c3.events.co.il/save-the-date>