

Řešení IBM Tealeaf

*Poskytujeme firmám, podnikajícím v on-line prostředí,
průlomová řešení pro pochopení svých zákazníků a jejich chování*

IBM

Řešení rodiny IBM Tealeaf jsou navržena tak, aby pomáhala firmám s kritickými webovými aplikacemi:

- **Zvyšovat tržby:** odstranit z webových stránek překážky v oblasti uživatelské zkušenosti a zvýšit konverzní poměr i objem transakcí
 - **Snižovat nespokojenost zákazníků:** rychle identifikovat a porozumět problémům zákazníků
 - **Snižit náklady na podporu produkčního prostředí:** dramatickým způsobem zkrátit čas strávený identifikací a odstraňováním chyb webových stránek a aplikací
 - **Výrazně zkracovat řešení zákaznických sporů:** detailně, krok za krokem, vidět, jak zákazník aplikaci používá a kde naráží na problém
-

Není žádným tajemstvím, že on-line prodejní kanál je dnes kritickou komponentou všech firem, ať už obchodují přímo s koncovými zákazníky anebo působí v segmentu B2B. I přesto však webové stránky a aplikace i nadále dokáží potrápit uživatele. Ti pravidelně bojují s dokončováním on-line transakcí anebo nedostávají efektivní zákaznický servis, který by jim dokázal pomoci v jejich on-line aktivitách. Řešení rodiny IBM Tealeaf díky zachycení detailů každé transakce dokáží poskytnout detailní přehledy a odpovědi, které firmy potřebují k tomu, aby si mohly ověřit, že jejich webové stránky a aplikace nabízejí zákazníkům pozitivní uživatelskou zkušenost.

Problém: nedostatek informací

On-line svět je pro firmy zajímavým hlavolamem. Na jedné straně firmy neustále rozšiřují a vylepšují své webové stránky a aplikace a využívají výhod nejnovějších technologií k tomu, aby mohly svým uživatelům nabídnout co nejlepší funkčnost a pohodlí. Na straně druhé jim však on-line svět neposkytuje žádné nástroje, jak zjistit a porozumět tomu, zda jim tyto změny skutečně pomáhají anebo je naopak brzdí v úspěchu.

Na rozdíl od svých off-line protějšků se on-line týmy potýkají s handicapem v podobě neznalosti skutečné uživatelské zkušenosti svých zákazníků. Pokud uživatel nemůže kvůli chybě dokončit svou transakci na webových stránkách, je téměř nemožné určit, proč a kde se tato chyba stala. Vývojové týmy si mohou pouze klást otázky: Byla to chyba zákazníka? Zmátlo zákazníka navigační menu? Zdráhal se nám poskytnout osobní údaje? Jednalo se o technickou chybu? Jak mohou firmy bez přehledu o jednotlivých uživatelských transakcích určit, kolik zákazníků se potýkalo s daným typem chyby? A co víc – jak mohou zajistit, aby se s touto chybou nepotýkali i zákazníci v budoucnu?

Kolik požadavků na vaše kontaktní centrum by mohlo být eliminováno anebo vyřešeno efektivněji, kdybyste měli přehled o tom, co se přesně dělo?

Řešení: Customer Experience Management

Řešení IBM Tealeaf nabízí bezkonkurenčně nejlepší přehled o uživatelské zkušenosti vašich zákazníků. Díky tomuto řešení můžete vidět očima každého z vašich zákazníků, jakým způsobem vaše webové stránky a aplikace pracují. Tento přehled vám dává strategickou výhodu, která vám dovoluje zvolit proaktivní přístup a dramatickým způsobem tak zvýšit výkonnost vašeho on-line prodejního kanálu. Naše řešení jsou navržena tak, aby pomohla on-line týmům rychle vyřešit problémy, které narušují spokojenost zákazníků a snižují on-line tržby. Kromě toho řešení IBM Tealeaf poskytuje oddělením IT, oddělením zákaznických služeb a dokonce i právním a regulatorním orgánům „360stupňový pohled“ na každého on-line zákazníka.

Využívají předchozí reálnou historii chování k vylepšení webových stránek

Řešení IBM Tealeaf využívá patentované technologie IBM, které zachycují každou zákaznickou interakci s vašimi webovými stránkami a aplikacemi, a to až na úroveň jednotlivých prvků stránek. Tato rozsáhlá databáze je pak využívána napříč celou řadou našich produktů, které dávají jednotlivým stakeholderům do rukou informace, které potřebují pro analýzu, prošetření a reakci na problémy bránící zákazníkům v úspěšném dokončení transakcí na vašem webu.

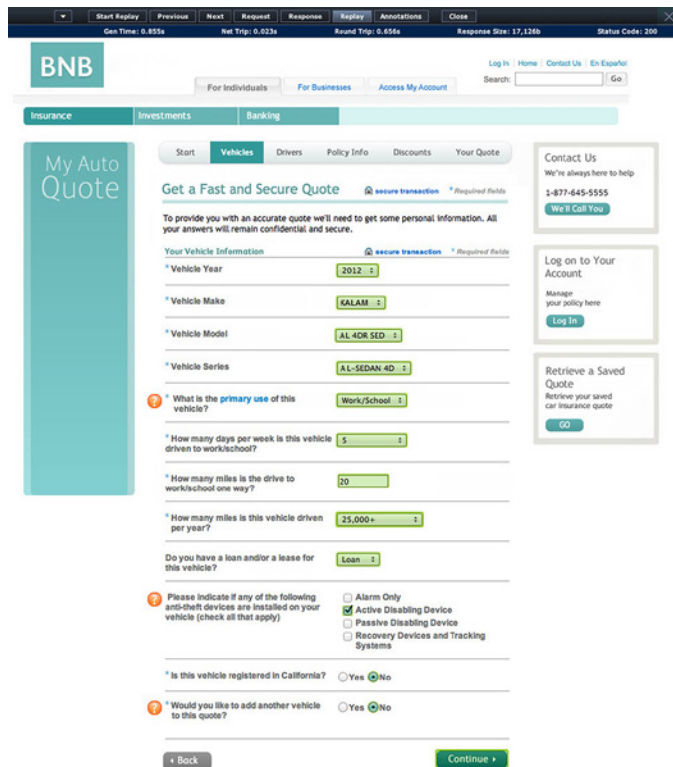
Naše řešení mohou být pasivně nasazena v podstatě v každém webovém aplikačním prostředí s nízkým rizikem či vlivem na aplikaci nebo infrastrukturu samotnou. Jsou prověřena i jedněmi z největších a nejsložitějších webových aplikací, včetně 44 z TOP 100 e-shopů (včetně 7 z TOP 10)¹, 8 z TOP 10 bankovních firem², 9 z 12 největších pojišťovacích společností v Severní Americe³, 10 z 12 nejvyužívanějších cestovních portálů⁴, u 50 % amerických leteckých společností¹ a u všech významných severoamerických poskytovatelů bezdrátového připojení.⁵

Potenciální výhody

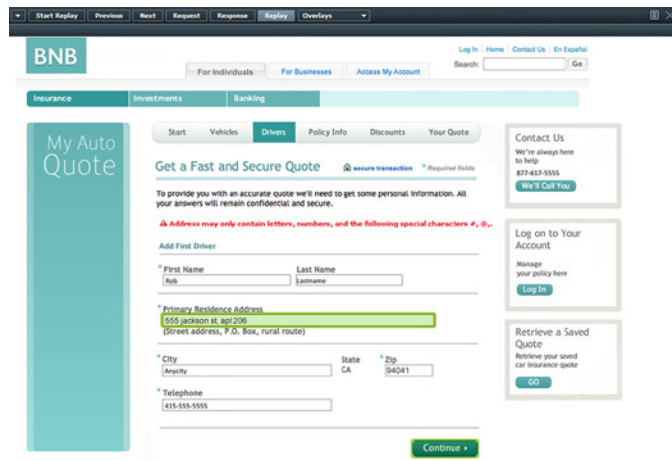
Řešení IBM Tealeaf je navrženo tak, aby firmám pomáhalo:

- **Zvýšit hodnotu** každé zákaznické návštěvy a zajistit, že více transakcí bude dokončeno úspěšně.
- **Získat rychlý přehled** o problémech ovlivňujících on-line uživatelskou zkušenost a kvantifikovat jejich vliv na váš byznys.
- **Zvýšit efektivitu péče o zákazníky** díky poskytnutí rychlého přístupu k jednotlivým zákaznickým transakcím pracovníkům podpory.
- **Rychle identifikovat a vyřešit** skryté či špatně odhalitelné problémy s aplikacemi.
- **Zachovat záznamy** o on-line interakcích zákazníků pro rychlé pozdější řešení sporů se zákazníky.

Řešení IBM Tealeaf jsou navržena tak, aby kdykoliv zachytily každého zákazníka a každou jeho interakci



Obrázek 1: Příklad přehrání záznamu zákaznické session, který ukazuje, co zákazník zadal na konkrétní stránku



Obrázek 2: Příklad chybové hlášky, kterou uživatel obdržel od webové stránky

O IBM Enterprise Marketing Managementu

IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Suite je integrované end-to-end řešení navržené exkluzivně pro potřeby marketingových oddělení. Integruje a zjednodušuje všechny aspekty marketingu a pomáhá firmám i jednotlivcům proměnit jejich vášně pro marketing v cenné vztahy se zákazníky a výnosnější, efektivnější, časově úspornější a měřitelné obchodní výsledky.

Softwarová řešení IBM EMM Suite, nabízená jak v on-premise, tak cloudové verzi, dávají marketérům do rukou nástroje, které potřebují k tomu, aby vytvářeli přidanou hodnotu pro jednotlivé zákazníky. IBM EMM Suite pomáhá marketérům porozumět přáním a potřebám zákazníků.

IBM EMM Suite se skládá z celkem pěti samostatných řešení navržených tak, aby pokrývala specifické potřeby konkrétních uživatelů z oblasti marketingu a merchandisingu. Digital Marketing Optimization umožňuje pracovníkům v oblasti digitálního marketingu optimalizovat kontaktní strategii vůči zákazníkům. S Customer Experience Optimization zase mohou profesionálové v oblasti eCommerce proměnit návštěvníky v loajální zastánce a zákazníky, kteří se budou vracet, a to díky vylepšení uživatelské zkušenosti. S Cross-Channel Marketing Optimization mohou marketéři, mající na starost řízení vztahů se zákazníky, zapojit zákazníky napříč prodejními kanály. Price, Promotion and Product Mix Optimization umožňuje pracovníkům oddělení merchandisingu a plánování prodejů nastavit cenový, marketingový i produktový mix tak, aby maximalizovali zisk i využití zásob. A s Marketing Performance Optimization mohou vedoucí marketingu a plánovači modelovat a oceňovat mix.

Přes 2500 firem po celém světě využívá řešení IBM EMM pro lepší zvládnání tlaku plynoucího z rostoucí komplexity marketingu, k dosahování vyšších tržeb i měřitelných výsledků. Tato komplexní a praxí prověřená nabídka řešení společnosti IBM dává firmám jako Danone, E*TRADE, ING, Orvis, PETCO, Telefonica | Vivo, United Airlines či wehkamp.nl potřebnou sílu a flexibilitu k tomu, aby mohly svým stávajícím i potenciálním zákazníkům nabídnout to, co od nich dnes očekávají – více konzistentní a relevantní uživatelskou zkušenost napříč všemi prodejními kanály.



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Vytvořeno ve Spojených státech amerických, duben 2013

Všechna práva vyhrazena.

Domovskou stránku IBM můžete najít na: ibm.com

IBM, logo IBM a ibm.com jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti International Business Machines Corporation ve Spojených státech a případně v dalších jiných zemích. Pokud jsou tyto a ostatní termíny ochranných známek IBM označeny při prvním výskytu v těchto informacích symbolem ochranné známky (® nebo ™), označují tyto symboly zákonné ochranné známky registrované ve Spojených státech nebo obecné zákonné ochranné známky vlastněné společností IBM v době publikování těchto informací. Tyto ochranné známky mohou být rovněž registrovány nebo chráněny právem v jiných zemích. Aktuální seznam ochranných známek společnosti IBM je k dispozici na webu „Copyright and trademark information“ (Informace o copyrightu a ochranných známkách) na adrese: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Právní informace

¹Top 100 e-shopů: <http://www.internetretailer.com/top500/list/>

²Banky: The Financial Services Fact Book 2012, 80 percent of Top Ten Bank Holding Companies in Total Insurance Premiums

³Pojišťovací společnosti

<http://meuserlaw.blogspot.com/2011/04/top-25-propertycasualty-insurance.html>

⁴Cestovní portály:

<http://www.yourbest100.com/web/top-100-travel-sites/#bookingdrop>

⁵Aerolinky:

<http://www.businessinsider.com/the-10-best-airlines-in-the-us-2012-10>



Likvidujte recyklací
