



Müşterinizin “neden” başarısız olduğunu anlayın

Dijital kanallarda (Web, Mobil, Çağrı Merkezi, Şube) maliyeti düşürüp verimliliği artırın.



28 Mayıs 2014



Birinci sınıf atletler kendi performanslarını nasıl optimize ediyor?



Oyunun tekrarını izliyorlar!





Tealeaf bunu müşterileriniz için yapmanızı sağlıyor

IBM

HALKBANK
Öreten Türkiye'nin Bankası

BİREYSEL KOBİ TİCARİ KURUMSAL
BANKAMIZ | YATIRIMCI İLİŞKİLERİ | KREDİ KARTLARI | YATIRIM | KANALLARIMIZ



Kredi Hesaplama

Kredi tipi: Konut kredisi
Kredi vadesi: 48 Ay
Döviz cinsi: TL
Faiz oranı: 1,20 %
Talep edilen tutar: 200000
Taksit tutarı: 5.505,51
Geri ödenecek toplam tutar: 264.264,49

Temizle Hesapla

DUYURULAR

Hareketsiz Hesaplar Hakkında Bilgilendirme

Kullanmadığınız vadesiz hesaplarınızı kapatın, hesap işletim ücreti ödemeyin...

Paraf

Parafly

HALKAKADEMİ



HALKBANK HÜLİYER SANAT

HALKBANK|EVİM

HALKBANK|KOBİ

HALKBANK|CAYIRMENKUL



Müşteri Hizmetleri

Bilgi Toplamı Hizmetleri
Sürdürülebilirlik
Mutlu Müşteri Merkezi
Bize Ulaşın
SSS

Tüm Şube ve ATM'ler
Gizlilik Politikası
Site Haritası
Emeklilik
Sigorta



Tealeaf

Bütün müşterilerin

Bütün aksiyonlarını

Her seferinde

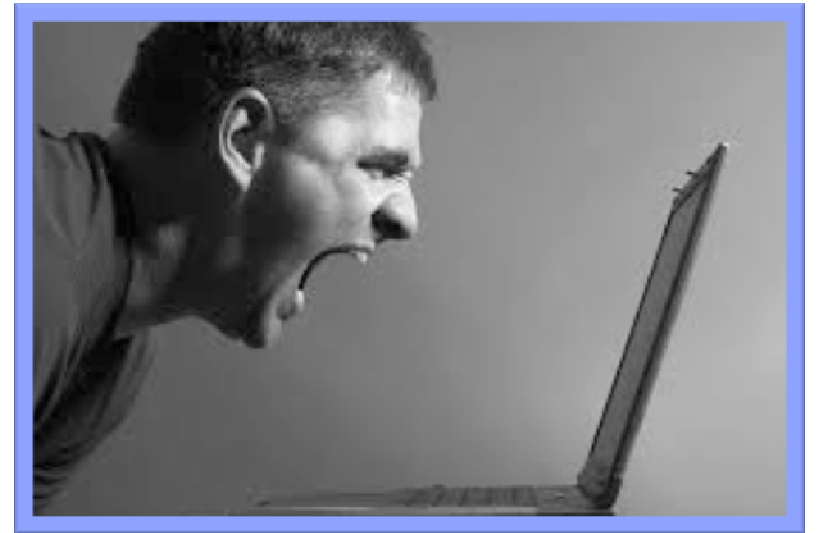
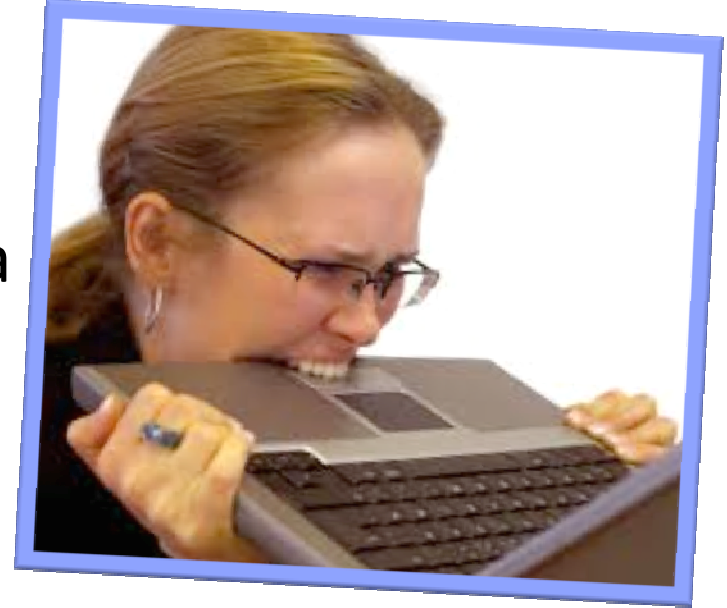
Kaydeder...



Kullanıcı deneyimi sorunları nelerdir?

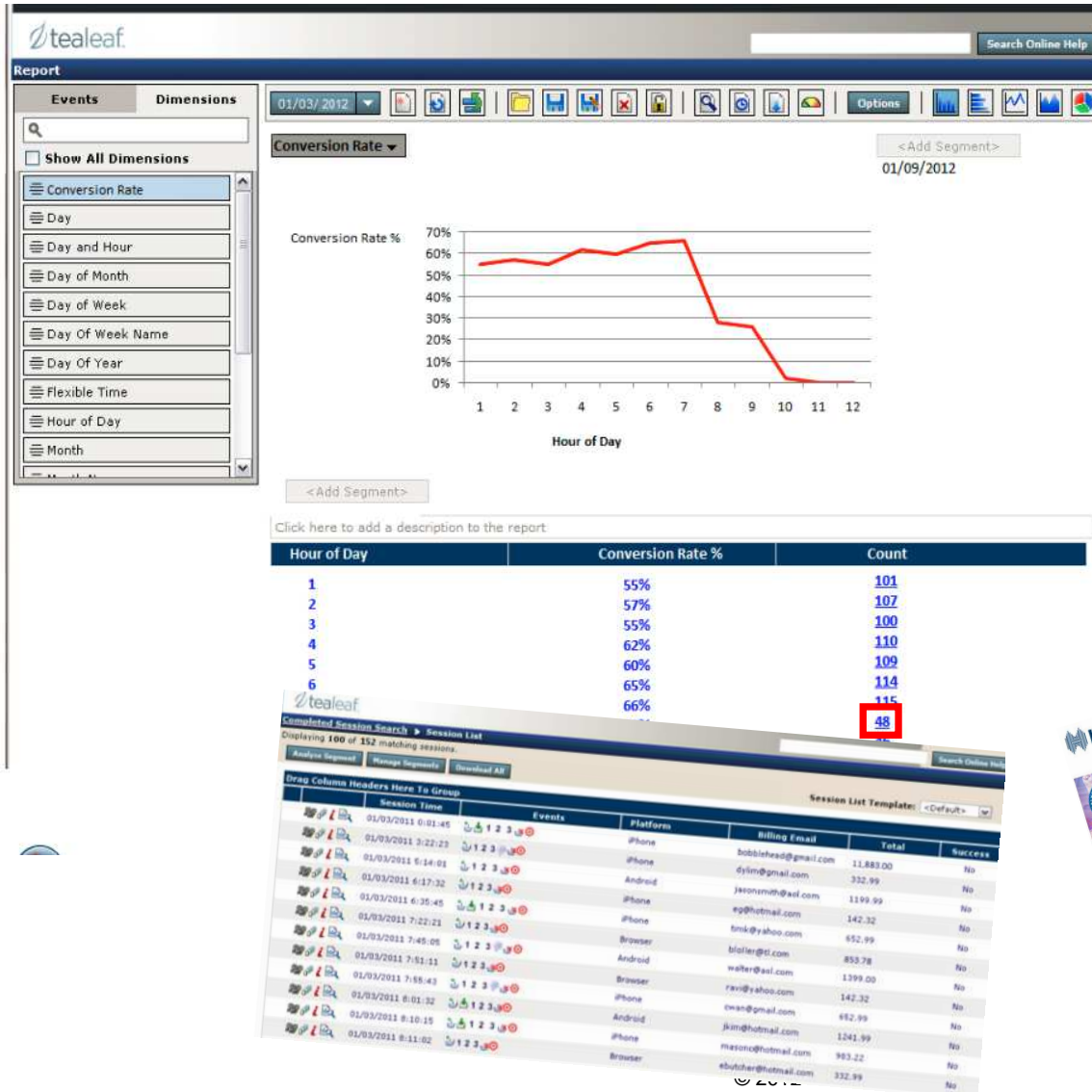


- Bir formu doldurmayı defalarca deneyip başarısız olmak
- Kredi başvurusunda bir yerde takılıp kalmak, ilerleyememek
- Müşterinin normalde kısa bir süre kalınması gereken bir sayfada çok uzun süre kalması





Ya bir sorun olduğunda video izler gibi izleyip sorunun nedenini görebilseydiniz?



Tealeaf conversion (dönüşüm) oranını takip edip Halkbank'ı anlık olarak uyarır.

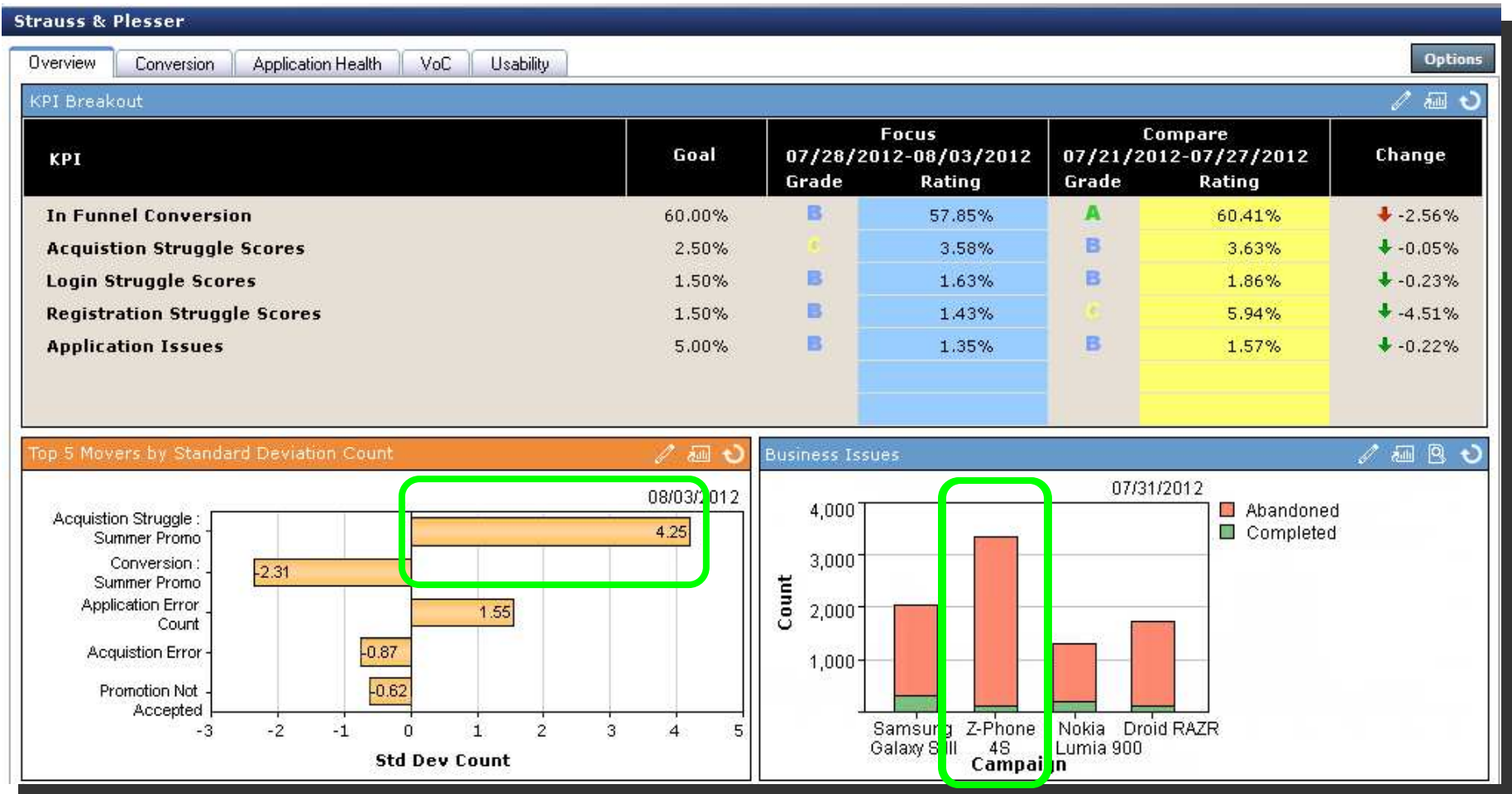
Halkbank sorunu ilk yaşayan müşteri segmentinin detaylarına inebilir.

Halkbank bu session'ları izleyerek dönüşüm oranları neden düştü, başka kimler bu hatayı aldı, ne kadar potansiyel kar kaybedildi anlayabilir.





Ya Halkbank hangi müşterileri ziyaretlerinin izlenmesi gerektiğini bilebilseydi?





Ya hangi linklerin ne kadar değerli olduğunu görebilseydi?





Müşterilerinin sayfanın neresinde zaman geçirdiklerini görebilseydi?





Ya müşterilerinin nerelere tıkladıklarını görebilseydi?



The screenshot shows a web browser window displaying the product page for the Z-Phone 4S on the Strauss & Piessner website. The browser's address bar shows the URL '07/31/2012 - 07/31/2012' and the search bar contains 'Z-Phone 4S'. The page features a navigation menu with 'Furniture', 'Electronics', and 'Apparel'. The main content area displays the product details for the Z-Phone 4S - 16GB, including a 2-year contract price of \$199.99 and a 'Buy Now' button for \$149.99. The right sidebar contains sections for 'RELATED PRODUCTS', 'MY CART', 'COMPARE PRODUCTS', 'BACK TO SCHOOL', and 'COMMUNITY POLL'. Heatmaps are overlaid on the page, showing high click activity on the product title, the 'Buy Now' button, the phone image, and the '16GB' storage option.



Ya Halkbank müşterilerinin formun neresinden kaçtıklarını görüp onlarla iletişime geçebilseniz?



08/03/2012 - 08/03/2012 Filter by data: <Add Dimension>

Drop Off Dwell Time

First_Name	0%
Last_Name	15%
Address	45%
City	61%
Zip	62%
Telephone	64%

Field Completion

Form Abandonment: 64.29%

Form Completion: 35.71%

555 jackson st, apt 206
(Street address, P.O. Box, rural route)

* City
MOUNTAIN VIEW

* Telephone
415-445-3423

Microsoft Excel

Session Time	Login ID	Customer	Success
8/3/2012 0:01:32	scott@gmail.com	New	
8/3/2012 0:03:23	ebutcher@hotmail.com	New	No
8/3/2012 0:04:01	rhoey@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:04:32	wfinch@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:06:45	cbelz@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:07:21	vknot@hotmail.com	New	No
8/3/2012 0:08:05	maurice@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:09:11	charwin@aol.com	New	No
8/3/2012 0:09:43	ruby@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:10:32	dane@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:10:15	dylim@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:11:02	jasonsmith@aol.com	New	No
8/3/2012 00:12:15	eg@hotmail.com	New	No
8/3/2012 0:15:32	timk@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:17:51	wes@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:24:32	walter@aol.com	New	No
8/3/2012 0:25:04	ravi@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:29:17	cwan@gmail.com	New	No

Müşterilerinizi deneyimleyin

Halkbank şimdi dijital kanallarını müşterilerinin gözünden görebilir





Mobil, tablet ve native uygulama

Tealeaf cxOverstat kullanım kolaylığı analizi ile :

- Heatmap
- Link Analizi
- Form Analizi
- İlgi haritası



Amerikanın en büyük 10

9

Bankasının 9'u Tealeaf kullanıyor

En yeni müşterimiz, Türk Hava Yolları

(İşbankası, Odeabank, ING Türkiye, Yapı Kredi, Unicredit, Lloyds, Citizens, Wells Fargo vb..)





Kullanım Alanları



- Dijital kanallardaki müşteri deneyimini iyileştirerek müşteri sadakatinin artırılması ve ek satış ile **gelir artırılması**.
- Site üzerinde belli alanlarda kaçırılan müşterileri arayıp tekrar iletişime geçerek **geri kazandırılması**.
- Kullanım kolaylığı ve teknik problemlerin bulunması için geçen **sürenin kısaltılması** (Forrester araştırma şirketi verilerine göre en az %60).
- Çağrı merkezinde sorunun kaynağını çok çabuk anlayarak **ortalama servis süresinin kısaltılması** ve sorunların **çözüm oranının artırılması**.
- **Müşteri anlaşmazlıklarının** etkili bir şekilde çözülmesi.



Halkbank'a katacağı değer



- Tealeaf varlığı daha önce **bilinmeyen sorunların** (Web, Mobil, Çağrı Merkezi, Şube) kaynağını bulur ve Halkbank'ın bu kanallarda büyümesine yardım eder.
- Tealeaf bir **on-premise çözümdür**. Veriler buluta gitmez, kendi kontrolünüzdedir.
- 4-6 Hafta gibi **kısa bir sürede kurulur**.
- Yapılan yatırımın geri dönüş süresi çok kısadır. Forrester'a göre 10 ya da daha haftada kendini amorti eder. Gartner'a göre çoğu müşteri bunu **ilk iki haftada** başarır.
- Türkiye'de an itibari ile, **İşbankası, ING, Odeabank, Yapı Kredi ve Turk Hava Yolları** Tealeaf'i implement etmektedir ya da kullanmaktadır.



İngiltere'nin önde gelen finansal kurumlarından biri günde 2-3 kredi

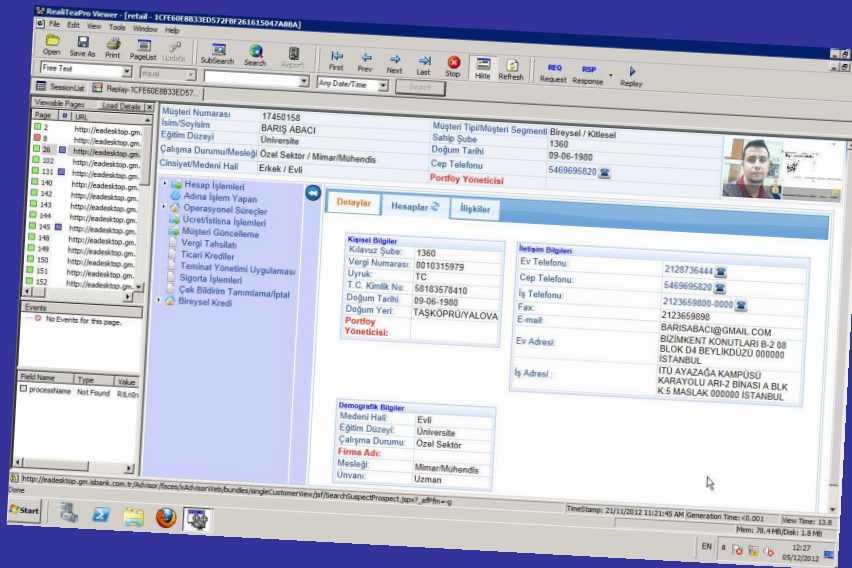
başvurusunu ile yılda

\$180M

tasarruf etmektedir

İşbankası

“Tealaf müthiş bir araç.
İşbankası'nın müşterileri gibi
düşündüğünü gösteriyor”



Baris Abacı
System Architect
Branch Banking



ING Turkiye



- Başarılı bir PoC sürecinden sonra önemli süreçlerinde daha önce bilinmeyen hataların ortaya çıkarılması ile önemli miktarlar tasarruf edildi.
- ING şu an yeni web uygulamaları ve HTML5 mobil uygulamalarına implement ediyor.





Müşterinizin “neden” başarısız olduğunu anlayın

Dijital kanallarda (Web, Mobil, Çağrı Merkezi, Şube) maliyeti düşürüp verimliliği artırın.



28 Mayıs 2014