



Les points clés

- Découvrez des problèmes jusqu'ici ignorés relatifs à l'expérience des visiteurs de votre site web et améliorez le taux de réussite et les revenus de votre activité en ligne.
 - Quantifiez l'ampleur des problèmes du site, tant en nombre de clients affectés qu'en impact sur les revenus afin de définir les priorités correctes pour les mesures correctives.
 - Comprenez et diagnostiquez rapidement les problèmes du site en analysant visuellement le comportement du client et du site.
 - Réduisez considérablement le temps nécessaire à la reproduction et à la résolution des problèmes du site.
-

IBM Tealeaf cxImpact

Des informations très pointues pour une identification et une résolution efficaces des problèmes

Veiller à ce que les visiteurs de votre site Web puissent réaliser ce qu'ils souhaitent est plus difficile et plus important que jamais. Vos clients s'attendent à ce que leurs transactions s'exécutent en ligne de façon aussi fiable et aussi simple que s'ils exécutaient ces transactions en personne. La combinaison d'une multitude croissante d'utilisateurs, d'un contenu extrêmement dynamique et personnalisé et des nouvelles technologies web de plus en plus complexes, a créé un nombre presque infini de scénarios d'utilisation.

Considérez qu'un seul problème inconnu peut affecter des centaines voire des milliers d'utilisateurs et ce problème peut persister sur un site pendant des mois. Un seul problème peut coûter à une activité en ligne 5 % de son chiffre d'affaires - ce qui équivaut à une interruption du site pendant une journée complète par mois. Au fil du temps, de multiples problèmes affectent de plus en plus d'utilisateurs et les effets s'aggravent : coûts d'acquisition de clientèle plus élevés, valeur client réduite et atteinte à la réputation de la marque.

IBM Tealeaf cxImpact vous aide à gérer de manière proactive votre activité en ligne et garantit une expérience client de haute qualité. Grâce à une rapide visibilité sur vos clients en ligne et sur les problèmes cachés qui affectent votre entreprise, vous pouvez détecter, quantifier et résoudre rapidement les problèmes et éliminer les sources de difficultés pour vos clients.

Fonctionnement

Tealeaf cxImpact transforme l'ensemble de données très complet capturé par IBM Tealeaf CX sur l'expérience client en sessions clients visuellement rejouables et consultables. Tealeaf CxImpact capture non seulement l'enregistrement page par page, au niveau du navigateur, de chaque session client, mais offre également l'accès en un clic à la requête HTML sous-jacente et aux informations contenues dans la réponse, pour affiner l'analyse technique.



Les caractéristiques

- **La possibilité de rejouer les sessions** exactement comme les clients les ont expérimentées sur leur navigateur Web avec les actions spécifiques qu'ils ont exécutées sur chaque page, y compris les interactions avec les formulaires, selon le cheminement exact suivi par le client.
- **De puissantes fonctions de recherche** pour trouver et isoler rapidement les problèmes rencontrés lors des sessions clients.
- **Des événements et des alertes en temps réel** pour fournir rapidement des informations sur les difficultés des clients, le fonctionnement des processus métier, l'activité client, les erreurs des applications et des pages et les problèmes de performance.
- **Un générateur de rapports dimensionnels intuitif, par glisser-déposer** pour l'analyse en temps réel de l'impact sur le chiffre d'affaires et l'analyse de la segmentation en fonction de comportements spécifiques.
- **Rapports prédéfinis** offrant une vision globale sur le fonctionnement et les performances de votre site Web.
- **Un espace de travail centralisé** pour le support des applications web stratégiques.

Visualisation des sessions

Tealeaf cxImpact dispose d'une visionneuse brevetée, soit une application de bureau soit un navigateur universel, qui rejoue un enregistrement page par page au niveau du navigateur des sessions clients de votre site. Tealeaf cxImpact vous permet de voir chaque action (par exemple, les sélections de liens), chaque interaction (par exemple, la saisie dans les champs d'un formulaire) et la difficulté du client (par exemple, des messages d'erreur) pour vous permettre de reproduire et de résoudre rapidement les problèmes rencontrés sur le site. Tealeaf cxImpact prend désormais en charge la capture et la relecture des technologies Web 2.0.

Recherche universelle

La capacité de recherche de Tealeaf cxImpact vous permet de trouver et de récupérer rapidement des sessions clients spécifiques en recherchant des paramètres HTTP (par exemple, les valeurs des champs d'un formulaire sur une URL) ou des chaînes de texte libre (par exemple, des messages du type « perte de connexion avec la base de données » apparaissant dans la réponse HTTPS), ou des événements observés par Tealeaf CX (par exemple, abandon du processus de règlement). Pour les sessions en direct ou archivées, vous pouvez construire des requêtes simples ou à plusieurs paramètres, exécuter une recherche sur des sessions capturées, utiliser des opérateurs de recherche ou des opérateurs booléens ou bien effectuer une recherche à l'aide de caractères génériques.

Des événements et des alertes en temps réel

Les données capturées sont analysées en temps réel par rapport à un ensemble de règles définies par l'utilisateur (les événements) pour obtenir rapidement des informations sur le fonctionnement des processus métier, l'activité client, les erreurs des applications et des pages et les problèmes de performance. Des alertes peuvent alors être déclenchées lorsque des seuils ou des ratios d'événements

sont dépassés. Ces événements en temps réel peuvent être basés sur la présence ou l'absence d'une valeur, d'un modèle de texte, d'un attribut de page, d'un attribut de session, de conditions combinées apparaissant sur une page ou en fonction de plusieurs conditions dans un processus métier. A partir des alertes, vous pouvez rapidement afficher plus de détails jusqu'à parvenir aux utilisateurs concernés et, le cas échéant, rejouer leurs sessions. Par exemple, de nombreux clients utilisent les solutions IBM Tealeaf pour surveiller des indicateurs métier de haut niveau, tels que l'abandon, afin d'alerter les analystes en cas de problèmes techniques ou métier imprévus.

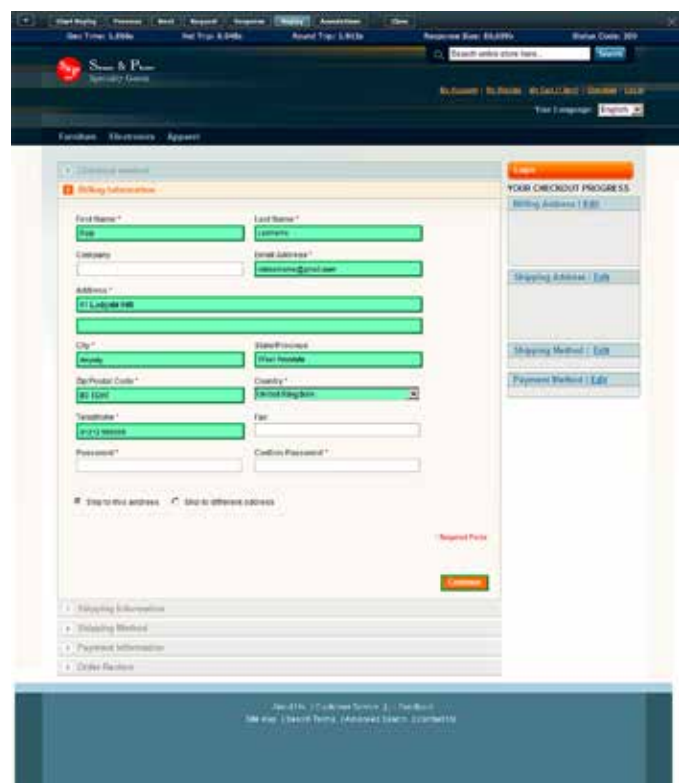


Figure 1 : La capacité de Tealeaf cxImpact à rejouer les sessions (enregistrement page par page au niveau du navigateur de la visite d'un internaute sur votre site) est essentielle pour l'identification efficace des problèmes et leur résolution. La fonction « Replay » vous permet de voir les actions et interactions des visiteurs sur votre site et les problèmes qu'ils rencontrent.



Figure 2 : La fonction de recherche en texte intégral de Tealeaf cxImpact vous permet de trouver rapidement les sessions client similaires et de quantifier l'ampleur des problèmes.

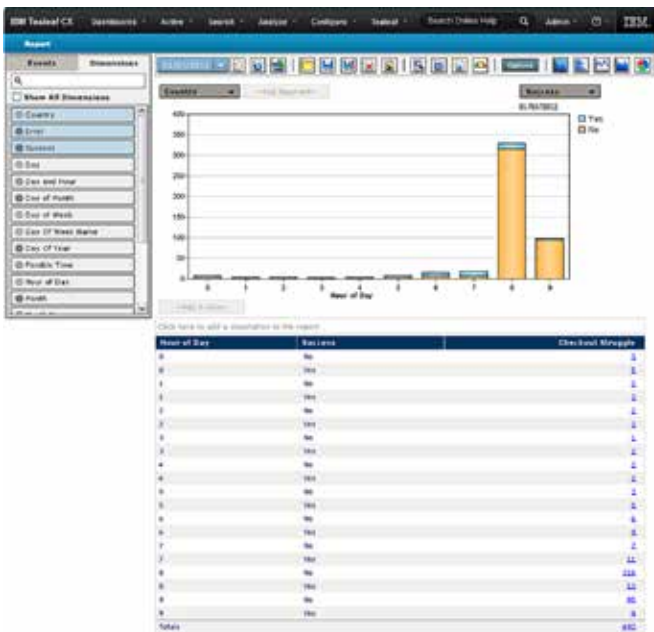


Figure 3 : Tealeaf cxImpact vous permet de configurer des alertes lorsque la fréquence d'un problème donné dépasse le seuil acceptable que vous avez défini.

Générateur de rapports dimensionnels

Le générateur de rapports dimensionnels autorise une analyse flexible, en temps réel pour les utilisateurs de l'activité en ligne et du service informatique. L'interface intuitive, par glisser-déposer, permet de quantifier rapidement les pertes de revenus dues à des sources de difficultés spécifiques (par exemple, un problème pour effectuer le règlement) ou à d'autres difficultés relatives au site et permet d'effectuer des analyses de segmentation en fonction de comportements ou d'attributs spécifiques.

Après avoir isolé un problème pour un segment client spécifique, les utilisateurs peuvent accéder aux détails de ces rapports jusqu'à des sessions clients individuelles et obtenir davantage d'informations en rejouant leur expérience. Les rapports peuvent ensuite être publiés sur les tableaux de bord d'IBM Tealeaf cxView pour partage et transmission à l'équipe de direction et à d'autres intervenants clés.

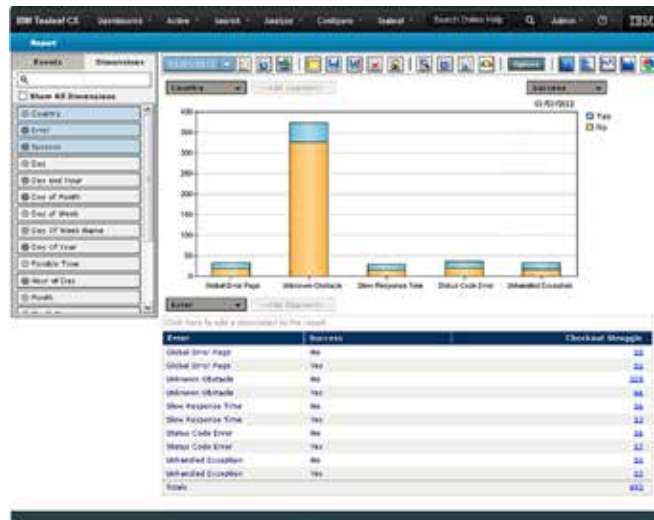


Figure 4 : Le générateur de rapports dimensionnels de Tealeaf cxImpact vous aide à effectuer des analyses sur les pertes de revenus par source de difficulté (par ex. les problèmes de paiement).

Galerie de rapports

Tealeaf cxImpact comprend une galerie de rapports avec des rapports prédéfinis sur l'activité des utilisateurs, les événements, le trafic des robots, des rapports sur le trafic et les performances mobiles, parmi d'autres. Chaque rapport rassemble automatiquement les données collectées sur les visiteurs du site afin de fournir une vue globale de l'expérience présentée aux visiteurs par votre site web.

Espace de travail centralisé

Tealeaf cxImpact fournit un portail web en temps réel qui sert d'espace de travail centralisé pour l'identification et la résolution des problèmes du site web.

Soutenu par Tealeaf CX

Tealeaf CX est l'une des banques de données les plus complètes sur l'activité des clients en ligne et sert de moteur à toutes les solutions IBM Tealeaf. En capturant de façon unique et en gérant les interactions des visiteurs sur votre site Web, Tealeaf CX offre une visibilité sans précédent sur l'expérience en ligne des clients.

À propos de la suite Enterprise Marketing Management d'IBM

La suite Enterprise Marketing Management d'IBM est un ensemble intégré de fonctions conçues exclusivement pour les besoins des organisations marketing. Intégrant et rationalisant tous les aspects du marketing, la suite EMM d'IBM permet aux professionnels de transformer leur passion pour le marketing en relations client durables et en résultats commerciaux plus efficaces, mesurables et rentables.

Disponible sur site ou dans le Cloud, la suite de solutions logicielles IBM EMM apporte aux marketeurs les outils et la perspicacité nécessaires pour créer de la valeur client à chaque contact. La suite EMM d'IBM permet aux marketeurs de comprendre les souhaits et les besoins des clients et d'exploiter ces connaissances pour engager des dialogues interactifs pertinents par le biais des canaux marketing numériques, sociaux et classiques.

Conçue pour répondre aux besoins spécifiques du marketing et du merchandising, IBM EMM Suite se compose de cinq solutions individuelles. Digital Marketing Optimization permet aux marketeurs numériques d'orchestrer les interactions numériques pertinentes pour attirer et retenir de nouveaux visiteurs et augmenter les revenus tout au long du cycle de vie du client. Avec Customer Experience Optimization eCommerce, les professionnels peuvent transformer les visiteurs en clients réguliers et ambassadeurs de la marque en améliorant l'expérience numérique de chaque client. Cross-Channel Marketing Optimization permet aux marketeurs en charge de la relation client d'éveiller l'intérêt de leurs clients dans le cadre d'un dialogue personnel couvrant l'ensemble des canaux afin d'augmenter les revenus tout au long du cycle de vie des clients. Avec Price, Promotion and Product Mix Optimization les merchandiseurs et les planificateurs des ventes peuvent prendre des décisions en matière de prix, de promotion et de combinaisons produits pour accroître au maximum les profits et optimiser l'utilisation des stocks. Et avec Marketing Performance Optimization, les responsables du marketing, les planificateurs et les décideurs peuvent modéliser et évaluer les combinaisons produits et gérer les opérations de marketing afin d'optimiser le retour sur investissement.

Plus de 2500 entreprises du monde entier font appel aux solutions IBM EMM pour gérer la complexité croissante du marketing et améliorer leurs résultats. Les offres complètes et éprouvées d'IBM offrent aux entreprises comme Dannon, E*TRADE, ING, Orvis, PETCO, Telefonica | Vivo, United Airlines et wehkamp.nl la puissance et la flexibilité requises pour apporter à leurs clients et prospects ce qu'ils attendent : une expérience cohérente et pertinente via tous les canaux.



Compagnie IBM France

17 Avenue de l'Europe
92 275 Bois-Colombes Cedex

Adresse de la page d'accueil IBM :

ibm.com

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées d'un symbole de marque (® ou ™), ces symboles signalent des marques d'IBM aux Etats-Unis à la date de publication de ce document. Ces marques peuvent également exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page « Copyright and trademark information » à l'adresse : ibm.com/legal/copytrade.shtml

Le présent document (y compris les références aux devises OU aux prix hors taxes applicables) contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication et qui peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres mentionnées ne sont pas distribuées dans tous les pays où IBM exerce son activité.

Les données relatives aux performances étudiées dans le présent document sont présentées telles qu'elles ont été extraites dans des conditions d'utilisation spécifiques. Les résultats peuvent

donc varier. LES INFORMATIONS DU PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE D'AUCUNE SORTE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats au titre desquels ils sont fournis.

© Copyright IBM Corporation 2013



Pensez à recycler ce document