

## 领先的银行

世界最前沿的金融服务提供商之一

---

### 概述

#### 需求

该银行的客户门户网站是其企业银行策略不可或缺的组成部分，其核心是客户的采用率和满意度。

该银行需要一个解决方案来帮助它准确了解网站能否满足客户需求，并主动消除网站运营中的障碍。

#### 解决方案

通过实施 IBM Tealeaf CEM 解决方案，该银行能够发现和解决站点上的客户体验缺陷，避免其对商业客户造成严重的负面影响。

#### 优势

在 IBM Tealeaf CEM 解决方案的帮助下，该银行发现和解决在线客户体验缺陷所花费的时间缩短了 75%。

此解决方案还允许银行通过更可靠的 Web 应用程序来提高采用率和在线服务的成功率。

---

该银行是一家多元化的金融服务公司，通过北美及世界各地的上千家支行、互联网和其他分销渠道提供银行、保险、投资、抵押贷款和消费者金融服务。

该银行依靠 IBM Tealeaf 客户体验管理 (CEM) 解决方案来帮助确保其商业银行客户拥有积极的用户体验，并获得与线下相同的在线个性化客户服务。

该银行的一个首要宗旨是构建深入的客户关系，成功支持所有客户需求。因此，众多商业银行客户选择将该银行屡获殊荣的门户网站作为其关键业务型银行资源。

该门户网站提供了一套包含 50 多种企业银行服务（涵盖财务、券商和商业票据）的个性化单点登录，使客户专注于与银行建立电子关系。通过此门户网站，商业银行客户可以全年无休且全天候地以自助方式执行关键、具有时效性和高价值的业务交易。

### 难题

此门户网站是该银行的企业银行策略的核心组成部分。客户的采用率和满意度至关重要。如果商业客户无法访问在线业务服务或成功完成关键银行流程（如时间紧迫的电子转账），那么不仅会导致客户的业务运营复杂化，还将对银行带来重大的业务影响。



---

**“IBM Tealeaf CEM 解决方案允许我们对在线客户说，‘是的，我们已了解到您的问题’，这让我们获得了更多的企业信誉。”**

— 领先银行高级副总裁

---

虽然该银行已经拥有了管理门户网站所用的工具库，但他们仍缺少能够更好地管理高价值在线客户关系的解决方案。该银行需要一个能够帮助他们准确了解网站对实际客户服务效果的解决方案，帮助该银行主动解决站点障碍，持续不断地交付最佳的体验。

### 新方法

为了解决这一问题，该银行采用了 IBM Tealeaf CEM 解决方案。利用 IBM Tealeaf CEM 解决方案的重放功能（使用浏览器逐页记录实际的客户体验）和先进的客户行为分析功能，该银行能够发现和解决站点上各种客户体验缺陷，避免这些缺陷对大量商业客户造成不利影响。

不止如此，强大的 IBM Tealeaf CEM 解决方案还能够为银行带来更大的利益。由于 IBM Tealeaf CEM 解决方案比较直观的特点，该银行已经实现了对 50 多个用户的访问 – 从客户服务和生产支持团队到产品管理和欺诈团队。事实上，IBM Tealeaf CEM 解决方案及其所提供的功能已经成为了银行所有在线产品和服务交付的企业标准。

---

**优势 1 – 积极提高客户满意度，增加了银行的信誉。**

---

### 问题

访问无纸化报表已经成为商业客户所期望的一项便捷的在线服务。但是在特定时间段内，一些客户开始反映在线报表不够清晰，他们希望改用纸张报表。

### 解决方案

使用 IBM Tealeaf CEM 解决方案，银行的生产支持团队立即开始调查此问题。由于 IBM Tealeaf CEM 解决方案能够捕捉每个客户对门户网站的访问，因此该银行能够快速搜索到报告该问题的客户并重放特定的访问记录。利用此可视性，银行发现了导致浏览器中某个特定报表类型无法正确呈现的数据馈送故障。然后，银行就能够使用 IBM Tealeaf CEM 解决方案来搜索和生成受此特定报表交付问题影响的客户列表（无论他们是否主动报告问题），从而量化问题的影响范围。

---

解决方案组件：

- IBM® Tealeaf® CX
  - IBM® Tealeaf® cxImpact
  - IBM® Tealeaf® cxView
  - IBM® Tealeaf® cxConnect for Data Analysis
  - IBM® Tealeaf® cxReveal
- 

### 优势

IBM Tealeaf CEM 解决方案帮助银行快速地修复了数据故障并解决了报表呈现问题。事实上，IBM Tealeaf CEM 解决方案帮助该银行将问题解决的时间平均缩短了 75%。但是，更重要的是，IBM Tealeaf CEM 解决方案帮助银行扭转了对数百个受影响的商业客户所造成的不良客户体验。

作为亲密关系型企业，该银行一定要能够通知受影响客户并向客户保证银行已经意识到问题并将尽快解决。IBM Tealeaf CEM 解决方案能够支持更加准确地捕捉和识别受影响的客户，并帮助银行采取主动措施来确保客户满意度，从而改善银行业绩。

---

## 优势 2 – 可行的在线客户行为信息可改善业务决策。

---

### 问题

该银行的产品经理定期在门户网站上推出新的在线服务和功能。但是，如果不能观察和监控实际客户如何使用和采纳这些新功能，产品经理几乎不可能评估自己是否制定了最佳的业务决策。

### 解决方案

IBM Tealeaf CEM 解决方案为银行的产品经理提供了调查客户行为和了解客户成功率所需的可视化证据。例如，当银行推出新的“健康储蓄帐户”产品系列时，他们使用 IBM Tealeaf CEM 解决方案来监控和比较不同帐户的注册率。这些指标将提醒产品经理需关注哪些帐户，虽然这也十分关键，但仍然需要向下钻取和重放客户的访问，以帮助产品经理验证指标和制定明智的决策，决定要改进和淘汰哪些产品。

### 优势

长久以来，银行的产品经理只能依靠量化的数据点组合的报表来管理站点。而利用 IBM Tealeaf CEM 解决方案，这些业务利益相关者现在拥有了可行的定性客户行为信息，支持他们更加准确地洞悉客户成功率。如今，银行的产品经理和主管定期使用 IBM Tealeaf CEM 解决方案来寻找商机，以优化创新并为商业客户构建更好的在线解决方案。

## 关于 IBM 企业营销管理

IBM 企业营销管理 (EMM) 套件是一套端对端的集成功能，专用于满足营销组织的需求。IBM 的 EMM 套件集成和简化了营销的各个环节，使组织和个人能够将其营销热情转变为有价值的客户关系和更加有利可图、高效、及时且可度量的业务成果。

IBM EMM 的软件解决方案套件可在内部或云中交付，为营销人员提供了在每次互动中创建个别客户价值所需的工具和洞察。IBM EMM 套件可帮助营销人员了解客户期望和需求，并在此基础上以高度相关的交互式对话，跨数字、社交和传统营销渠道吸引购买者。

IBM EMM 套件旨在满足特定营销和销售用户的需求，它由五个独立的解决方案组成。数字营销优化可帮助数字营销人员编排相关的数字交互，以吸引和保留新的访问者和增加客户整个生命周期内的收入。利用客户体验优化电子商务，专业人员可以通过改善每个客户的数字化体验，将访问者转变为长期客户和忠诚的支持者。利用跨渠道营销优化，客户关系营销人员可以通过一对一的对话跨渠道吸引客户，从而推动客户整个生命周期内收入的增长。价格、促销和产品混合优化允许业务员和销售规划人员制定价格、促销和产品混搭决策，以最大化利润和库存使用率。利用营销业绩优化，营销负责人、规划者和决策者可以模拟和评估产品组合，管理营销运营，以最大限度地提高投资回报率。

世界各地超过 2500 个企业使用 IBM EMM 解决方案来帮助应对与日俱增的营销复杂性压力，同时提高收入，实现可度量的结果。IBM 经过时间考验的全面的产品服务为诸如 Dannon、E\*TRADE、ING、Oris、PETCO、Telefonica | Vivo、United Airlines 和 wehkamp.nl 等公司赋予了能力和灵活性，使其能够为客户和潜在客户所提供期望的内容，即跨各种渠道提供更加持续和相关的体验。



---

© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589

美国印刷  
2013 年 6 月

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标和注册商标。如果这些名称和其他 IBM 已注册为商标的名称在本信息中首次出现时使用符号 (® 或 ™) 加以标记, 这些符号表示在本信息发布时由 IBM 拥有这些根据美国联邦法律注册或普通法注册的商标。这些商标也可能是在其他国家或地区的注册商标或普通法商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上“版权和商标信息”部分中包含了 IBM 商标的最新列表

本文档中的内容 (包括不含适用税款的货币或定价参考) 在本信息首次发布之日是最新的, IBM 可随时对其进行更改。并非 IBM 开展业务的每个国家或地区均提供所有产品。

此处讨论的数据是在特定运行条件下产生的。实际结果可能有所不同。本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类 (无论是明示的还是暗含的) 的保证, 包括适销性、适用于特定目的和非侵权的保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。



请回收利用

---

ZZC03245-CNZH-00