



概述

需求

由于越来越多的客户使用移动设备访问网站，天空博彩决定投资开发新的移动网站和移动应用程序。

解决方案

天空博彩通过 Tealeaf CX Mobile Tealeaf CX Mobile 使自己可以从客户的视角审视自己的移动站点和应用。

收益

通过 Tealeaf CX Mobile, 天空博彩发现每天有几百位客户无法在 iPhone 应用上注册新帐户，而且无法快速解决此问题。

因为能够分析客户行为，天空博彩将下注和转化率提高了 5.7%。

天空博彩

领先的博彩公司以移动为基础，智慧运营

天空博彩是 B SkyB 的全资子公司，是领先的博彩公司之一。得益于移动渠道的大获成功，天空博彩去年的业绩显著增长。天空博彩三分之一的交易通过移动设备下注。

通过 Tealeaf，天空博彩可以从客户的视角审视公司的数字渠道：从网站到移动应用。由于通过移动设备下注的越来越多，天空博彩使用 IBM Tealeaf 解决方案监测在线客户体验，增加整体营收。

英国的在线博彩业竞争非常激烈。业务成功的关键在于让玩家注册帐户，进而鼓励他们一直使用天空博彩。自从 2002 年推出第一个网站后，天空博彩让在线客户体验成为公司的战略要务，自 2008 年以来一直维持着一支专门的客户体验团队。

在 2009 年以来，天空博彩一直在其主要网站上使用 IBM Tealeaf Customer Experience Management 解决方案。IBM Tealeaf 解决方案使天空博彩能够了解客户使用公司网站时的实际体验，让公司可以评估业务影响。

挑战

由于越来越多的天空博彩客户使用移动设备访问网站，天空博彩决定投资开发新的移动网站和面向 iOS 和安卓设备的移动应用程序。但是公司意识到，在目前高速运转的移动世界中，良好的客户体验的重要性已达到前所未有的高度。IBM Tealeaf 解决方案在业务运营中发挥的重要作用使天空博彩意识到，公司需要新的移动站点和应用中维持相同水平的洞察。



“不仅通过在线方式，还通过移动设备提供最佳体验具有重要意义。我们从 Tealeaf 中所获的知识让我们可以优化数字渠道，增加营收。客户体验是竞争对手最难复制的内容，这正是我们如此重视它的原因。”

—Steve Morrison, 天空博彩客户体验经理,

改进方法

为改进移动客户体验，天空博彩采用了 IBM® Tealeaf® CX Mobile。该产品扩大了 IBM® Tealeaf® CX and IBM® Tealeaf® cxImpact 的覆盖面，使天空博彩可以从客户的视角审视自己的移动站点和应用。它提供所需的内容帮助确保移动站点和应用有用、具有吸引力且运行适当。

在 2011 年 8 月推出新的天空博彩移动站点和应用时即部署了 IBM Tealeaf CX Mobile。天空博彩能够推出这些新的应用平台，这些平台能够记录客户在移动设备上费劲使用的证据，量化客户挑战存在的业务影响。天空博彩也可以跨数字渠道对客户行为执行复杂的分析，帮助确保不论天空博彩的客户使用什么设备，都可以获得最好的体验。

通过了解客户如何使用在线博彩产品，天空博彩一直能够把客户体验作为一项战略要务，促进提高净利润；该公司三分之一的下注是通过移动站点或应用实现的。此外，公司的 iPhone 版应用现在是苹果应用商店中英国排名第一的体育博彩应用。

优势 1 – Tealeaf CX Mobile 发现每天有几百位客户无法在天空博彩的 iPhone 版应用上注册新帐户。

挑战

推出新的 iPhone 版应用后，天空博彩发现苹果应用商店里出现了大量负面评价。评论显示，客户似乎无法通过该应用注册新帐户。开发团队无法找出问题所在。

解决方案

在使用 Tealeaf CX Mobile 的情况下，当某些客户尝试注册时，他们会收到 HTTP500 错误。通过来自 IBM Tealeaf 解决方案的洞察，天空博彩可以清楚地了解究竟有多少客户受到影响，量化业务影响，进而采取措施解决问题。

收益

Tealeaf 显示，数百位客户无法在天空博彩 iPhone 版应用上注册新帐户，使营收存在潜在风险。天空博彩因为发布在应用商店里的负面评论而知道存在问题。但是只当公司将客户的声音与 Tealeaf 洞察结合起来时，这一切才变得有意义。

解决方案组件：

- IBM Tealeaf CX
 - IBM Tealeaf CX Mobile
 - IBM Tealeaf cxImpact
-

Tealeaf 帮助天空博彩找到问题的根源，使其他客户免受影响。天空博彩也可以联系受影响的客户，因为 Tealeaf 让公司可以发现之前在注册过程中输入的电子邮件地址。

优势 2 – 通过使用 IBM Tealeaf 解决方案分析客户行为，天空博彩将下注和转化率提高了 5.7%。

挑战

修复移动应用问题具有重要意义，但是天空博彩也希望更深入地了解客户行为，以便公司可以改善、优化数字渠道，消除障碍。

解决方案

通过使用 IBM Tealeaf 解决方案，天空博彩实施了一项战略项目来持续监测客户行为，以便发现可以改善可用性和整体客户体验的方法。受到严密安全监控的一个领域是下注 - 了解客户在决定是否下注时的行为。通过使用 IBM Tealeaf 解决方案，天空博彩可以发现当改变赔率或延迟下注时，客户大量放弃下注。

收益

发现客户在下注单屏幕踌躇犹豫的原因后，天空博彩能够简化呈现赔率和延迟下注的方式。天空博彩也通过 IBM Tealeaf 解决方案创建警报，监测和标记相似客户体验实例。若没有 IBM Tealeaf 解决方案提供的洞察，天空博彩将无法了解到客户更希望以不同的方式呈现赔率和延迟下注。除了提高整体客户体验，这种简单的变更也是转化率提高了 5.7%。

优势 3 – Tealeaf CX Mobile 使天空博彩能够了解其新移动站点糟糕的客户体验。

挑战

当天空博彩推出 iPhone 和 iPad 版应用时，公司同时使用针对触摸屏而优化了的新移动站点代替原来的 WAP 移动站点。由于新站点的目标是改善客户体验，天空博彩迫切希望确保能够尽可能快地发现和分分析客户使用新站点时的不便。

解决方案

通过使用 IBM Tealeaf 解决方案，天空博彩设置警报获取主动通知，了解异常客户行为或新移动站点运行不如原站点的症状。在新站点启动之后，通过分析 IBM Tealeaf 解决方案所提供的客户体验数据，发现了多个可改进的领域，包括多项下注和撤销下注。

收益

IBM Tealeaf 解决方案使天空博彩可以发现移动客户行为中的不利变化，让团队可以回放特定会话，详细分析多少其他客户有类似的体验。天空博彩现在也能够了解移动客户，并且确认每一次的糟糕体验是一次性的，还是更大问题的症状，需要重点解决。

关于 IBM Enterprise Marketing Management

IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Suite 是一个端到端的集成功能集，专为营销组织的需要而设计。IBM EMM Suite 整合并简化营销的各个方面，让企业和个人能够将营销热情转化为有价值的客户关系，创造更具盈利、有效、及时和可测的业绩。

不论是内部部署还是云端部署，软件解决方案 IBM EMM Suite 赋予营销人员所需的工具和洞察，轻松创建个体客户价值。IBM EMM Suite 有助于营销人员了解客户的意愿和需求，并利用这种了解，通过各种数字、社交和传统营销渠道让买家参与高度相关的互动对话。

IBM EMM Suite 专为解决特定营销和促销用户的具体需要而设计，包括 5 个单独解决方案。Digital Marketing Optimization 让数字营销人员可以设计相关的数字交互，吸引和获取新访客，在整个客户生命周期内增加营收。通过 Customer Experience Optimization eCommerce，专业人员可以改善每一位客户的数字体验，将访客转化为回头客和忠实拥护者。通过 Cross-Channel Marketing Optimization，客户关系营销人员可以通过各种渠道与客户进行一对一的对话，在整个客户生命周期内增加营收。Price, Promotion and Product Mix Optimization 让营销人员和销售规划人员可以作出能使利润和库存利用率最大化的价格、促销和产品组合决策。通过 Marketing Performance Optimization，营销主管、计划人员和决策者能够对产品组合进行建模和评估，管理营销运营，以便最大化投资回报。

全球逾 2,500 家企业使用 IBM EMM 解决方案来帮助管理不断升级的营销复杂性的压力，同时提高营收和可测业绩。IBM 经过时间考验的综合性产品和服务赋予 Dannon, E*TRADE, ING, Orvis, PETCO, Telefonica | Vivo, United Airlines 和 wehkamp.nl 等公司所需的力量和灵活性，使他们可以向客户及潜在客户提供其所期望的 - 一个更加协调相关的跨渠道体验。



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2013年4月

IBM、IBM 徽标和 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 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, 包括适用性、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

ZZC03235-CNZH-01