

IBM Watson Customer Experience Analytics: Müşterilere mükemmel bir deneyim sunun

Şirketler, müşterilerinin zaman, cihazlar ve kanallar boyunca gerçekleştirdiği yolculuğu veya başka bir deyişle deneyimi anlamak zorundadır. Watson Customer Experience Analytics, içerdiği kognitif özellikler sayesinde şirketlerin, müşteri deneyimlerini optimize edecek ve geliştirecek otomatik eylemler tasarlamasına yardımcı olur.

Müşteri analizini basitleştirdik ve kognitif bilişim özellikleriyle daha da güçlendirdik. Şirket genelinde bir araya getirilen verilerden, farklı müşterilerin bireysel deneyimlerine kadar her düzeyde eyleme dönüştürülebilir bilgiler sağlayan birleşik gelişmiş analiz platformu ile müşterilerin hareket tarzını hiç olmadığı kadar kapsamlı ve etkili bir şekilde anlayıp onlara mümkün olan en iyi deneyimleri sunabilirsiniz.

Müşteri yolculuğunda zorlanma yaşanan noktalardaki en önemli etkileşimleri sistem belirlesin

Sistemin saptadığı zorlanma faktörlerine dayalı otomatik uyarılar alın



IBM® Watson Customer Experience Analytics çözümünün sağladıkları:

Çevrimiçi geri dönüşlerde yüzde 3,6 ve mobil geri dönüşlerde yüzde 2,5 oranında artış

Dört ayda maliyetini geri öder

Yüzde 196 yatırım getirisi (ROI)
ZZD03312-TRTR-03

Toplam Ekonomik Etki Raporu,
Forrester Research, Kasım 2016.
(davranış analizi verilerine dayalı olarak hesaplanmıştır)

Tüm kanallardaki müşteri yolculuklarını görüntüleyerek bir kanaldaki etkinliklerin başka bir kanaldaki geri dönüşleri nasıl etkilediğini görün

Yeniden oynatma özelliğiyle ayrıntıya inerek sorunlu noktaları tespit edin ve zorlanma yaşanan yolları inceleyerek sorunun nedenini açığa çıkarın



▲ Zorlanma Noktalarını Yeniden Oynatma ve Algılama

Kullanıcıların zorlandığı noktaların algılanması ve ilgili verilerin değerlendirilmesi işlemlerini otomatik hale getirerek müşteri deneyimlerini neredeyse hiç insan müdahalesine gerek kalmadan geliştirin.

▲ Özelleştirilebilir Gösterge Panosu ve Esnek Raporlama

Gösterge panosunu rolünüze göre özelleştirin. Böylece, trendleri kolayca saptayabilirsiniz ve karar verme süreciniz birkaç dakikaya iner.



▲ Yolculuk ve Düşünce Yapısı Analizi

Makine öğrenmesine dayalı ve kognitif özellikleri kullanarak müşteri yolcularındaki kalıpları belirleyin ve müşteri verilerindeki gizli bilgileri açığa çıkarın.

Site Optimizasyonu ve Kullanılabilirliği

Müşterilerin kafasını karıştıran ve zorlanmalarına yol açan kullanılabilirlik kusurlarını tespit edin; farklı segmentleri yan yana karşılaştırarak deneyim, içerik ve kampanyaları optimize edin.

IBM Universal Behaviour Exchange (UBX)

UBX, IBM teknolojileri arasında sorunsuz veri akışı sağlar ve iş ortaklarına ait çözümlerden oluşan güçlü bir ekosisteme olanak tanır. Bu sayede, gittikçe artan sayıda birçok bağlantı fırsatı elde edilir.

IBM Watson Customer Experience Analytics, IBM Marketing Cloud ve IBM Commerce on Cloud ile kolayca entegre olur. IBM Marketing Cloud, hızla tutarlı bir yapıda çok kanallı deneyimler tasarlayıp bunları otomatik hale getirmenize, pazarlama çevikliğinizi artırmanıza ve yatırım getirisi elde etme süresini kısaltmanıza olanak sağlar.

IBM Watson Customer Experience Analytics, müşteri etkileşimlerinin zaman içinde izlediği kalıplardan yararlanarak sunduğu ayrıntılı bilgilerle müşteri deneyimlerinin iyileştirilmesine ve bilgiye dayalı daha etkili kararlar alınmasına yardımcı olur. Şirketler böylece IBM Commerce on Cloud yatırımlarından en üst düzeyde verim elde edebilir.

Daha fazla bilgi için: ibm.com/watson/marketing

IBM, IBM logo, ibm.com, Cloud ve IBM Watson, International Business Machines Corp. şirketinin dünya çapında birçok yetki bölgesinde kayıtlı ticari markalarıdır. Diğer ürün ve hizmet adları IBM'in veya diğer şirketlerin ticari markaları olabilir. IBM ticari markalarının güncel listesine ibm.com/legal/copytrade.shtml adresindeki "Telif hakkı ve ticari marka bilgileri" bölümünden ulaşılabilir.