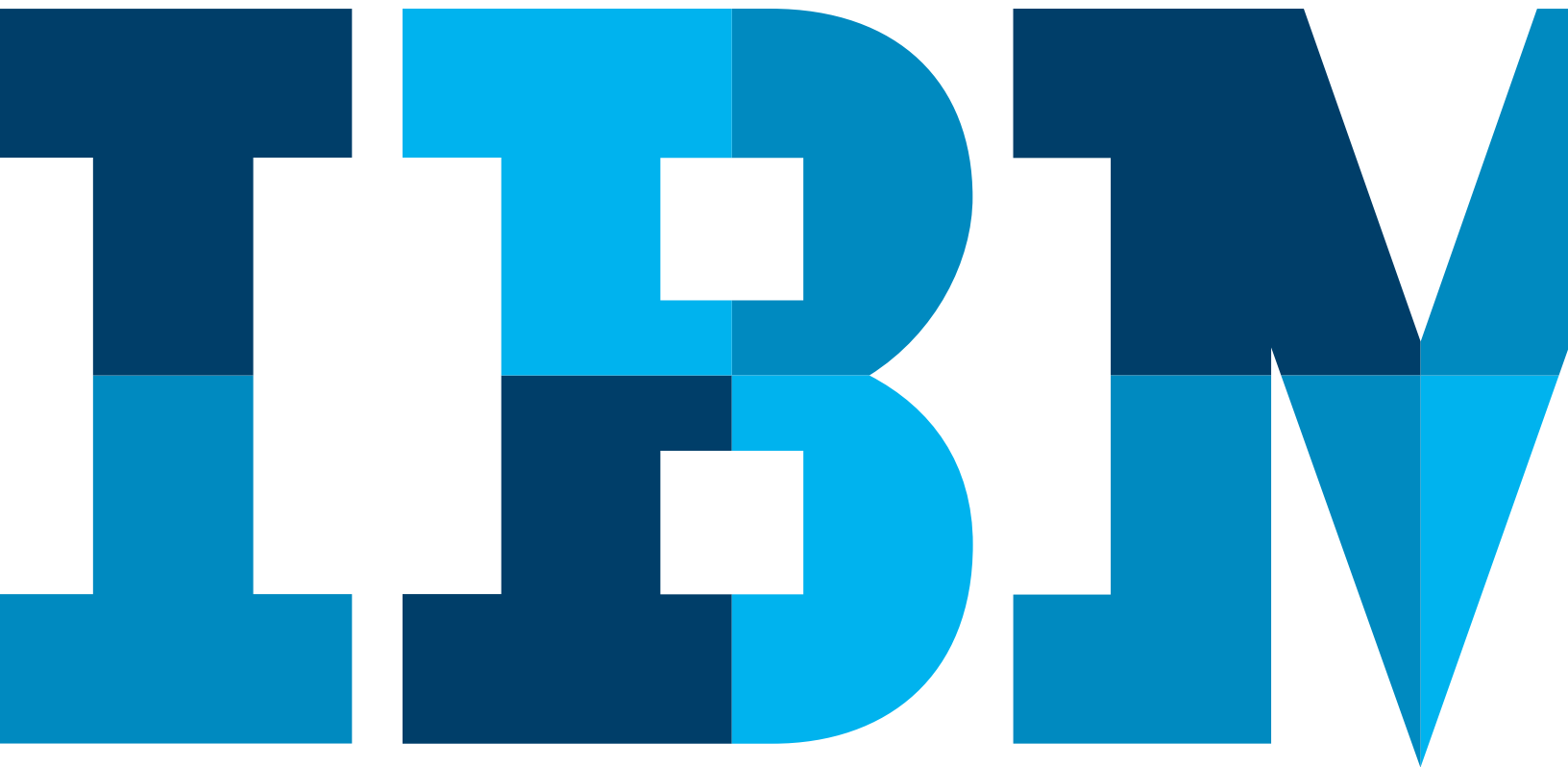


Решения IBM Tealeaf

Расширение преимуществ электронного бизнеса с помощью передовых решений Customer Experience Management



Решения IBM Tealeaf позволяют компаниям, работа которых строится на веб-сайтах:

- **увеличить доходы:** устранить препятствия для обслуживания на сайте, что увеличивает конверсию и размер транзакции;
 - **сократить отток заказчиков:** быстро замечать и понимать причины проблем заказчиков для быстрого и более эффективного их устранения;
 - **снизить расходы на поддержку:** значительно сократить время, затрачиваемое на выявление и устранение ошибок веб-сайтов;
 - **существенно уменьшить работы по рассмотрению споров с клиентами:** получать архивные записи фактического обслуживания клиентов, чтобы быстро решать проблемы клиентов;
 - **выработать профессиональные качества для обслуживания клиентов:** принять общую терминологию и создать цикл обратной связи среди заинтересованных сторон электронного бизнеса.
-

Давно известно, что канал с использованием интернет-ресурса является важнейшим компонентом бизнеса не только в работе с пользователями уровня B2C, но и в отношениях между пользователями уровня B2B. Тем не менее, веб-сайты по-прежнему не оправдывают ожидания пользователей, которые постоянно пытаются совершать сделки и выполнять процессы в сети или стремятся получить эффективное обслуживание в поддержку своих интернет-операций. Собирая качественные характеристики каждого взаимодействия, решения IBM Tealeaf обеспечивают прозрачность, аналитические данные и ответы на вопросы, убеждающие организации в том, что веб-сайты неуклонно обеспечивают получение посетителями положительного, успешного опыта.

Проблема: отсутствие прозрачности

Интернет-реальность создает для компаний забавную парадоксальную ситуацию. С одной стороны, компании непрерывно совершенствуют и развивают свои сайты, применяя самые передовые технологии, чтобы предложить пользователям лучшее качество обслуживания. С другой стороны, электронная среда не предоставляет никаких средств, чтобы можно было видеть клиентов и понять, способствуют ли эти улучшения успеху или затрудняют путь к нему.

В отличие от традиционного бизнеса, работники электронной компании проигрывают от того, что для них реальная картина обслуживания клиентов недоступна. Учитывая этот недостаток прозрачности, в ситуации, когда отдельному пользователю не удастся совершить покупку на сайте, причину определить практически невозможно. Работники электронной компании могут только строить догадки: а не по вине ли пользователя произошла ошибка? А может быть, он не разобрался в навигации? Может, не захотел указывать персональные данные? Или же произошел технический сбой на сайте? Если фактическое обслуживание пользователей непрозрачно для работников электронной компании, то как они могут определить, сколько других заказчиков по той же причине не совершили транзакции, и, что гораздо важнее, как предотвратить подобные случаи в будущем?

Сколько неявных, проявляющихся от случая к случаю неисправностей скрываются на вашем сайте, вызывая разочарование заказчиков, способствуя потере дохода и расходуя ресурсы ИТ и обслуживания клиентов, которые пытаются обнаружить и устранить их на ощупь? Сколько запросов в контакт-центр можно было бы избежать или обработать более эффективно, если бы владеть всей картиной обслуживания заказчиков в Интернете?

Решение: управление обслуживанием

Решения IBM Tealeaf обеспечивают необычайно высокую прозрачность обслуживания заказчиков в Интернете. Благодаря этим решениям компании могут видеть, как работают их веб-сайты, глазами отдельного заказчика. Это понимание является стратегическим активом предприятия, который предлагает проактивный подход, позволяющий резко повысить эффективность электронного канала. Наши решения призваны помочь сотрудникам компаний электронного бизнеса быстро устранять неисправности, которые фактически уменьшают степень удовлетворенности клиентов и доходы от электронного бизнеса. Кроме того, решения IBM Tealeaf обеспечивают для ИТ-организаций, сервисных компаний и даже юридических организаций полную картину обслуживания интернет-заказчиков.

Использование прошлого опыта обслуживания заказчиков для усиления веб-присутствия

Решения IBM Tealeaf на основе новаторской запатентованной технологии предназначены для сбора данных о каждом взаимодействии заказчиков на вашем сайте — вплоть до постраничного взаимодействия на уровне браузера. Эти богатейшие данные об обслуживании заказчиков в дальнейшем используются в целом ряде наших продуктов, которые предоставляют главным заинтересованным сторонам, в частности электронному бизнесу, ИТ-службе и подразделению по обслуживанию заказчиков, информацию, необходимую для анализа, изучения и реагирования на неисправности, не позволяющие заказчикам успешно совершать операции в Интернете.

Наши решения пассивно развернуты практически во всех прикладных веб-средах, с низким риском или возможным воздействием на работу приложений или инфраструктуры. Результативность подтверждается некоторыми из крупнейших и наиболее сложных интернет-сайтов, включая 44 из 100 лучших интернет-магазинов (в том числе 7 из топ-10)¹, 8 из 10 крупнейших банковских холдинговых компаний², 9 из 12 крупнейших компаний страхования имущества в Северной Америке³, 10 из 12 наиболее популярных порталов фирм-туроператоров⁴, 50 процентов лучших авиакомпаний США, а также всех крупных поставщиков услуг беспроводной связи Северной Америки.⁵

Потенциальные преимущества

Решения IBM Tealeaf позволяют организациям:

- **увеличить ценность визита** каждого заказчика и гарантировать, что больше транзакций будут выполнены успешно;
- **быстро получить полную картину** неисправностей, ухудшающих интернет-обслуживание, и количественную оценку их влияния на бизнес;
- **повысить эффективность обслуживания заказчиков**, предоставив агентам быстрый доступ к электронным сеансам заказчиков;
- **быстро обнаружить и устранить** скрытые или трудно обнаружимые неполадки приложений;
- **сохранять записи** об интернет-взаимодействиях с заказчиком, чтобы быстро и точно решать любые споры.

Решения IBM Tealeaf сохраняют данные о каждом клиенте, взаимодействии и сеансе

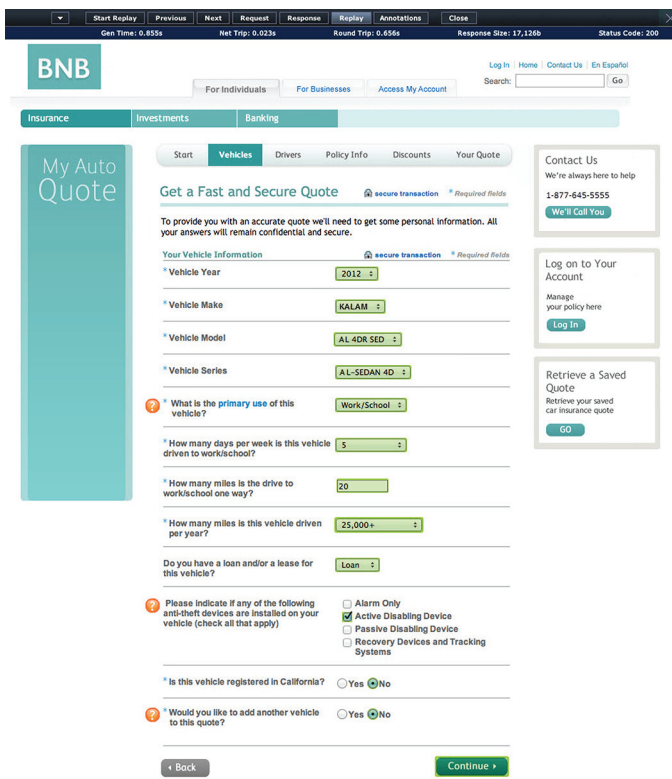


Рис. 1. Пример повтора сеанса заказчика, который показывает, какие данные были введены на странице.

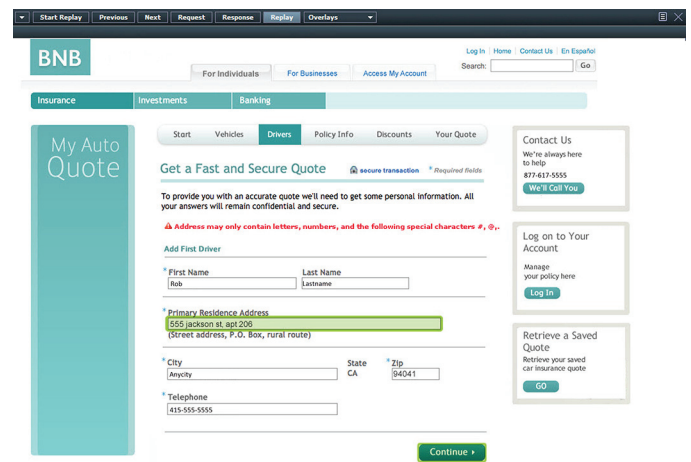


Рис 2. Пример сообщения об ошибке, полученного пользователем веб-сайта.

О решениях IBM ExperienceOne

IBM ExperienceOne поможет привлечь, заинтересовать и удержать клиентов благодаря обширному набору способов взаимодействия с клиентом. IBM ExperienceOne предоставляет набор интегрированных решений для взаимодействия с клиентами, которые позволяют сотрудникам, занимающимся маркетингом, представлением товара, коммерцией и обслуживанием клиентов, выявлять важных клиентов и ситуации, а затем быстро применять аналитические методы для предоставления им персонализированного интерфейса взаимодействия с брендом.

IBM ExperienceOne способствует внедрению инноваций благодаря использованию успешно опробованных шаблонов, полученных на основе более 8000 клиентских проектов, оригинальных отраслевых исследований и продуктов, которые регулярно возглавляют списки передовых решений в популярных аналитических отчетах.

Решения из портфеля IBM ExperienceOne поддерживают различные варианты: в облаке, на ресурсах организации и в гибридной среде.

Дополнительная информация

Более подробные сведения о решениях IBM ExperienceOne можно получить у местного специалиста IBM по маркетингу, у бизнес-партнера IBM или на веб-сайте: ibm.com/experienceone.



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM EE/A
123317 Москва, Пресненская наб., 10

Тел.: +7 (495) 775-8800
+7 (495) 940-2000

Факс: +7 (495) 940-2070
+7 (495) 258-6363

Произведено в США, сентябрь 2014 г.
ibm.com/ru

IBM, логотип IBM и ibm.com — товарные знаки International Business Machines Corp., зарегистрированные во многих странах мира. Названия других продуктов и услуг могут являться товарными знаками IBM и прочих компаний. Действительный в настоящее время список товарных знаков IBM приведен в разделе «Copyright and trademark information» (Информация об авторских правах и товарных знаках) по адресу: www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Сведения, приведенные в настоящем документе, актуальны на момент его публикации и могут быть изменены IBM в любой момент. Перечень доступных предложений IBM зависит от региона.

ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДСТАВЛЕННАЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ КОММЕРЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ЦЕЛИ И НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ. Продукты IBM предоставляются с гарантией в соответствии с положениями и условиями соответствующих соглашений.

- 1 100 лучших компаний по данным Internet Retailer: <http://www.internetretailer.com/top500/list/>
- 2 Банки: The Financial Services Fact Book 2012, 80 percent of Top Ten Bank Holding Companies in Total Insurance Premiums
- 3 Страхование имущества <http://meuserlaw.blogspot.com/2011/04/top-25-propertycasualty-insurance.html>
- 4 Портал фирм-туроператоров: <http://www.yourbest100.com/web/top-100-travel-sites/#bookingdrop>
- 5 Авиакомпании: <http://www.businessinsider.com/the-10-best-airlines-in-the-us-2012-10>



Подлежит повторной переработке