

IBM Software

Soluciones del sector

Soluciones IBM Tealeaf

Potenciar el e-business con soluciones pioneras de Gestión de la experiencia del cliente



Las soluciones IBM Tealeaf se han diseñado para ayudar a las empresas con sitios web de misión crítica a:

- **Aumentar ingresos:** elimine los obstáculos a la obtención de una buena experiencia para aumentar la tasa de conversión y los volúmenes de transacción.
 - **Disminuir la deserción de clientes:** vea y conozca rápidamente los problemas del cliente para lograr su resolución más rápida y eficaz.
 - **Disminuir los costes de soporte de producción:** reduzca radicalmente el tiempo empleado en identificar y resolver errores del sitio web.
 - **Reducir significativamente las investigaciones de las disputas de clientes:** recupere los registros archivados de las experiencias reales de los clientes para resolver ágilmente las inquietudes de los clientes.
 - **Crear competencias de experiencia del cliente en toda la empresa:** cree un lenguaje y un bucle de comentarios común entre todos los interesados en el e-business.
-

Ya sea el directo con el cliente o B2B, no es ningún secreto que el canal online sea un componente crítico de la empresa actual. Pero los sitios web siguen decepcionando a los usuarios que constantemente intentan completar transacciones y procesos online, o recibir un servicio al cliente eficaz en apoyo de sus actividades online. Con la captura de los detalles cualitativos de cada interacción, las soluciones IBM Tealeaf proporcionan la visibilidad, el conocimiento y las respuestas que las organizaciones requieren para confirmar que los sitios web ofrecen consistentemente una experiencia positiva y satisfactoria para sus clientes.

El problema: falta de visibilidad

El mundo online supone un interesante enigma para las empresas. Por un lado, las compañías mejoran y maduran constantemente sus sitios – aprovechando las tecnologías más recientes – para ofrecer a sus usuarios la mejor experiencia de cliente posible. Por el otro, el mundo online no proporciona ningún medio para ver los clientes y saber si dichos avances realmente están ayudando o impidiendo su éxito.

A diferencia de sus equivalentes de empresa offline, el equipo de e-business se ve perjudicado por una falta de visibilidad de las experiencias reales de sus clientes. Ante este vacío de visibilidad, cuando un usuario lo logra finalizar una transacción en el sitio, es casi imposible determinar la causa de dicho fallo. Los equipos de e-business solamente pueden construir hipótesis: ¿Fue un error del cliente? ¿Nuestra navegación era confusa para el cliente? ¿Tenía reparos para proporcionar información personal? ¿Sufrió el sitio un fallo tecnológico? Sin visibilidad en la experiencia real del cliente, ¿cómo pueden los equipos de e-business determinar cuántos otros clientes han sufrido la misma decepción y, más importante aún, cómo pueden impedir que suceda lo mismo en el futuro?

¿Cuántos problemas ocultos e intermitentes merodean en su sitio que frustran a los clientes, contribuyen a la pérdida de ingresos y agotan recursos de servicios al cliente y TI, cuando éstos intentan descubrir y resolverlos en el vacío? ¿Cuántas consultas en su centro de contacto podrían evitarse o gestionarse de una forma más eficaz si se dispusiera de la visibilidad en la experiencia online de los clientes?

La solución: la Gestión de la experiencia del cliente

Las soluciones IBM Tealeaf proporcionan una visibilidad sin precedentes en la experiencia del cliente online. Con estas soluciones podrá ver la forma en que el sitio web funciona a los ojos de cada cliente individual. Este conocimiento es un activo estratégico de la empresa, que merece un enfoque proactivo para la mejora radical del canal online. Nuestras soluciones se han diseñado para ayudar a los equipos de e-business a resolver rápidamente los problemas que erosionan la satisfacción del cliente y los ingresos online. Adicionalmente, las soluciones IBM Tealeaf proporcionan a las organizaciones de servicio al cliente y TI, e incluso legales y de cumplimiento normativo, una “visión de 360 grados” del cliente online.

Aprovechar las experiencias pasadas del cliente para mejorar la presencia web

Por medio de una innovadora tecnología patentada, las soluciones IBM Tealeaf están diseñadas para captar las interacciones de cada cliente en su sitio web – hasta el detalle de la página y la experiencia a nivel de navegador. Este amplio conjunto de datos de la experiencia del cliente se utiliza posteriormente en nuestra suite de productos, dotando a los principales interesados online, tales como e-business, TI y el servicio al cliente, de la información que necesitan para analizar, investigar y responder a los problemas que impiden el éxito de los clientes en la web.

Nuestras soluciones se despliegan pasivamente en prácticamente cualquier entorno de aplicación basado en web, con un bajo riesgo o impacto en las aplicaciones o la infraestructura, y se ha probado en algunos de los sitios web más grandes y sofisticados entre los que se incluyen 44 de las 100 principales cadenas minoristas online (incluyendo 7 de las principales 10)¹, 8 de las 10 principales entidades bancarias², 9 de las 12 compañías de seguros más grandes de Norteamérica³, 10 de los 12 portales de viajes con mayor número de reservas⁴, el 50% de las principales compañías aéreas de EE.UU.¹ y todos los principales proveedores de servicios inalámbricos de Norteamérica⁵.

Ventajas potenciales

Las soluciones IBM Tealeaf están diseñadas para ayudar a las organizaciones a:

- **Optimizar el valor** de cada visita de los clientes y confirmar que se completan satisfactoriamente el mayor número de transacciones.
- **Adquirir una rápida visibilidad** de los problemas que afectan a las experiencias online y cuantificar su impacto de negocio.
- **Incrementar la eficacia del servicio al cliente** proporcionando a los agentes un rápido acceso a las sesiones online de los clientes.
- **Identificar y resolver rápidamente** problemas de aplicación ocultos o difíciles de encontrar.
- **Conservar registros** de interacciones online de los clientes para resolver las disputas de los clientes de forma más rápida y precisa.

Las soluciones IBM Tealeaf están diseñadas para capturar cada cliente, cada interacción, cada vez

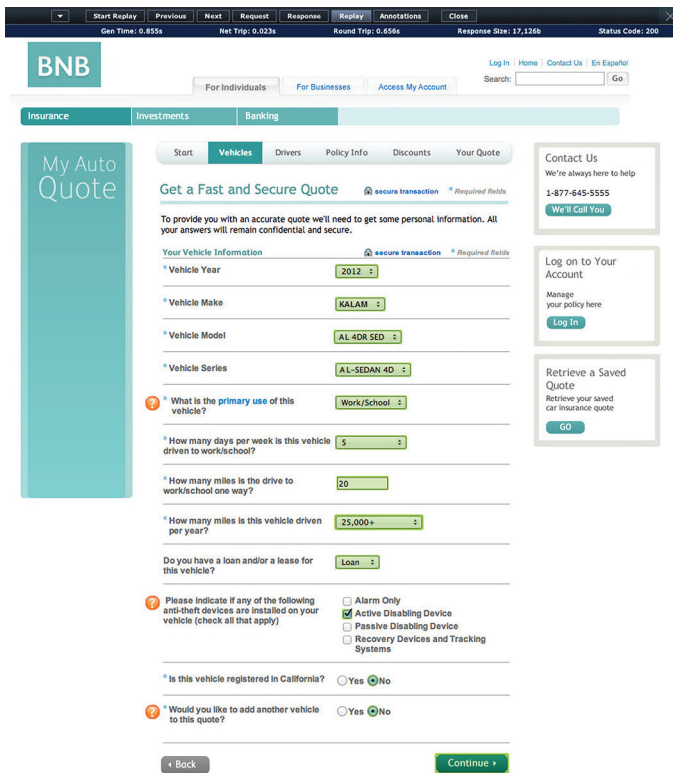


Figura 1: Ejemplo de sesión de cliente repetida que muestra lo que un cliente a entrado en una determinada página.

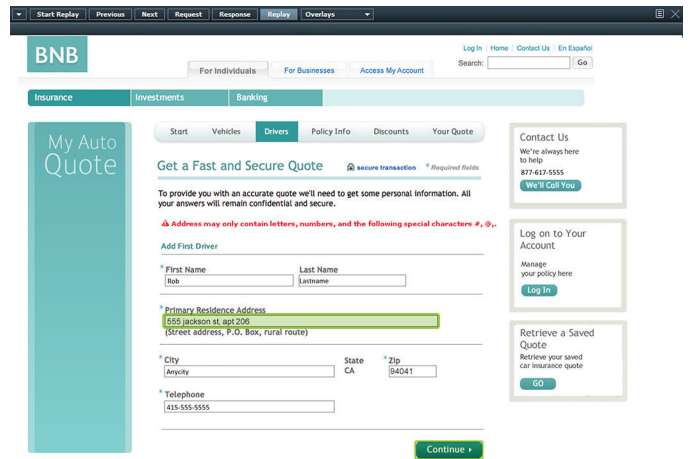


Figura 2: Ejemplo de mensaje de error que recibe un usuario desde el sitio web.

Acerca de IBM Enterprise Marketing Management

La Suite IBM Enterprise Marketing Management (EMM) es un conjunto integrado de capacidades diseñadas exclusivamente para las necesidades de las organizaciones de marketing. Mediante la integración y agilización de todos los aspectos del marketing, la Suite EMM de IBM potencia a las organizaciones y a las personas individuales para convertir su pasión por el marketing en relaciones valiosas con el cliente y en resultados de negocio más rentables, eficientes, a tiempo y medibles.

La Suite EMM de IBM de soluciones de software ofrece a los profesionales del marketing, tanto en las propias instalaciones como en el cloud, las herramientas y los conocimientos necesarios para crear valor de cada cliente en cada punto de contacto. La Suite IBM EMM Suite ayuda a los profesionales del marketing a conocer los deseos y necesidades del cliente, y utilizar dicho conocimiento para atraer a los compradores en diálogos muy relevantes e interactivos a través de todos los canales de marketing digitales, sociales y tradicionales.

Diseñada para resolver las necesidades específicas de los usuarios de marketing y de merchandising, la Suite EMM de IBM está formada por cinco soluciones distintas. Digital Marketing Optimization permite a los profesionales del marketing digital orquestar interacciones digitales relevantes para atraer y retener a nuevos visitantes y aumentar los ingresos en todo el ciclo de vida del cliente. Con Customer Experience Optimization, los profesionales del eCommerce pueden convertir a los visitantes en clientes repetidores y defensores leales de la empresa al mejorar la experiencia digital de todos los clientes. Con Cross-Channel Marketing Optimization, los profesionales del marketing de la relación con los clientes pueden hacer que los clientes participen en un diálogo individualizado en todos los canales para aumentar los ingresos durante todo el ciclo de vida del cliente. Price, Promotion y Product Mix Optimization permite a los comerciantes y planificadores de ventas tomar decisiones de mix de precio, promoción y producto que maximicen el beneficio y la utilización de los inventarios. Y con Marketing Performance Optimization, los responsables del marketing, planificadores y responsables de la toma de decisiones pueden modelar y evaluar los mixes, así como gestionar las operaciones de marketing para maximizar el ROI.

Más de 2.500 organizaciones de todo el mundo utilizan soluciones IBM EMM para ayudar a gestionar la presión que ejerce la mayor complejidad del marketing, ofreciendo a la vez mayores ingresos y resultados más cuantificables. Las completas y probadas ofertas de IBM proporcionan a empresas como Dannon, E*TRADE, ING, Orvis, PETCO, Telefonica | Vivo, United Airlines y wehkamp.nl la potencia y la flexibilidad necesarias para ofrecer a sus clientes existentes y potenciales lo que esperan hoy – una experiencia más coherente y relevante de la marca en todos los canales.



IBM España, S.A

Tel.: +34-91-397-6611
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
Spain

La página de presentación de IBM se encuentra en:

ibm.com

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos y/o en otros países. Si éstas y otras marcas registradas de IBM se marcan en su primera aparición en esta información con un símbolo de marca registrada (® o ™), estos símbolos indican marcas registradas en EE.UU. o marcas registradas según el derecho consuetudinario de propiedad de IBM en el momento que se publicó esta información. Estas marcas registradas también pueden ser marcas registradas o marcas registradas según el derecho consuetudinario en otros países. Otros nombres de producto, empresa o servicio pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en "Copyright and trademark information" en: ibm.com/legal/copytrade.shtml

El contenido de este documento (incluidas las referencias de monedas O precios con exclusión de los impuestos aplicables) es vigente en la fecha inicial de publicación y está sujeto a cambios por parte de IBM sin previo aviso. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Los datos de rendimiento aquí comentados se presentan como derivados bajo condiciones de operación específicas. Los resultados reales pueden variar. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍA O CONDICIÓN DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO. Los productos de IBM se garantizan de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

¹ Internet Retailer Top 100: <http://www.internetretailer.com/top500/list/>

² Banks: The Financial Services Fact Book 2012, 80 percent of Top Ten Bank Holding Companies in Total Insurance Premiums

³ P&C Insurance <http://meuserlaw.blogspot.com/2011/04/top-25-propertycasualty-insurance.html>

⁴ Travel Portal: <http://www.yourbest100.com/web/top-100-travel-sites/#bookingdrop>

⁵ Airlines: <http://www.businessinsider.com/the-10-best-airlines-in-the-us-2012-10>

© Copyright IBM Corporation 2013



Por favor, recicle