



---

## Avantages de Tealeaf CX on Cloud

- Augmentation des revenus grâce à la suppression des obstacles à la conversion
  - Diminution du niveau d'attrition client grâce à la rationalisation de leur expérience
  - Réduction des coûts informatiques grâce à l'identification/résolution rapide des problèmes
  - Minimisation des plaintes client via le centre d'appels et la messagerie
  - Accélération de la rentabilisation et minimisation de la charge de travail informatique grâce à l'utilisation du SaaS
- 

# Module IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

*Solution SaaS d'analyse et d'optimisation de l'expérience Web et des clients mobiles*

## Introduction

Les canaux numériques représentent d'énormes revenus pour les entreprises B2C et B2B. Mais il existe également des fuites de chiffre d'affaires lorsque les clients quittent le site après avoir rencontré des problèmes lors d'une transaction, d'une navigation, d'une incompatibilité de navigateur, d'une erreur de code promotionnel, de problème de service client, etc.

Pour exploiter de façon optimale votre canal e-commerce, il est essentiel de disposer d'une bonne visibilité des problèmes rencontrés par les clients sur les sites Web et sur les applications mobiles. Quantifier les abandons de formulaires ou de paniers d'achat n'est pas suffisant. Grâce aux capacités d'analyse qualitative, vous pouvez rapidement identifier les questions qui se cachent derrière les problèmes, avant d'enregistrer des pertes sévères en termes de chiffre d'affaires et de satisfaction client.

Les solutions IBM Tealeaf® Customer Experience offrent à votre entreprise une visibilité, des informations pertinentes et des réponses qui lui permettront de fournir une expérience Web et mobile continue et de qualité. IBM Tealeaf capture toutes les données de chaque interaction, ce qui vous permet d'identifier les éventuelles tendances négatives et les sources de difficultés.

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud propose une option SaaS (Software As A Service) pour la suite IBM de solutions Tealeaf de gestion de l'expérience client. En tant que solution SaaS, IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud permet d'éviter les coûts élevés d'une installation sur site, tout en offrant la nouvelle génération de fonctions et d'interface IBM Tealeaf.

Composant clé de la plateforme IBM Customer Analytics, l'offre Tealeaf SaaS peut être rapidement mise en œuvre pour vous permettre d'accélérer la rentabilisation, tout en diminuant l'infrastructure informatique et les coûts de maintenance. Les mises à jour automatisées de la solution permettent de libérer l'équipe informatique (qui n'a pas à mettre à niveau la solution sur site).



## IBM Commerce

### Livre blanc

IBM Tealeaf Customer Experience (CX) on Cloud offre à votre équipe des outils d'analyse des problèmes prioritaires, ainsi que des analyses ad hoc permettant de détecter de subtils changements en matière d'expérience client, qui ne pourraient pas être détectés autrement. Grâce aux capacités de capture de l'activité client lorsque votre équipe modifie ou améliore le site Web ou les applications mobiles, IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud permet d'analyser et d'optimiser en permanence l'expérience en ligne de vos clients.

### Valeur ajoutée de la gestion de l'expérience client

Les clients pensent qu'un bon site Web ou une bonne application mobile sont des éléments faciles à gérer, mais les équipes e-commerce savent bien qu'il faut consacrer de nombreux efforts et prêter une grande attention au détail pour pouvoir offrir un site répondant aux attentes des acheteurs et une expérience client satisfaisante. Les équipes e-commerce, dont la charge de travail et le rythme de développement sont soutenus, ont des difficultés à identifier, prioriser et corriger les problèmes dès leur survenue.

Par conséquent, les problèmes peuvent n'être détectés qu'au bout de plusieurs semaines, même si l'entreprise perd de l'argent et si les clients se rendent sur le site des concurrents. Reconnaître le risque posé par les problèmes rencontrés sur les sites Web en termes de performances globales de l'entreprise permet aux grandes entreprises d'optimiser de façon proactive l'expérience client en ligne, grâce aux solutions IBM Tealeaf CX.

Comme la version IBM Tealeaf CX platform, IBM Tealeaf CX on Cloud permet de capturer chaque interaction client sur votre site Web (ce que les clients font et voient sur chaque page, pendant toute la durée d'une session visiteur). Les données des interactions client sont indexées et traitées, afin d'offrir des informations pertinentes sur l'expérience en ligne de vos clients.

IBM Tealeaf CX on Cloud utilise la capture de données en temps réel, ainsi qu'un moteur d'événements en temps réel, pour offrir aux professionnels du e-commerce une nouvelle visibilité et un nouveau contrôle sur l'expérience client.

### Recueil des données en temps réel

IBM Tealeaf CX on Cloud offre une méthode de capture en temps réel des actions des clients sur chaque page, lors des sessions de visiteurs. Grâce à l'utilisation du kit de développement de logiciel de capture IBM (SDK), vous pouvez étendre la solution pour bénéficier d'options avancées de capture et de visualisation des interactions sur applications RIA (Rich Internet Applications) et sur appareils mobiles (iOS et Android), pour les fonctions exécutées dans le navigateur et sur les applications mobiles. Ce SDK permet également de capturer les messages d'erreur côté client et les temps de réponse pour l'utilisateur final.

Il permet de récupérer les messages d'erreur côté client (par exemple, les extensions Java au niveau du navigateur), de mesurer

les temps de réponse de bout en bout et de corréler les actions dans les pages (dernières interactions au niveau des champs) afin de générer des indicateurs de performances (KPI) en termes de convivialité des pages. Pour les applications non RIA, vous pouvez capturer les interactions utilisateurs d'une page (interactions au niveau des champs, par exemple), ainsi que les défilements et les mouvements de la souris, dans le but d'élaborer un rapport sur le comportement des clients en matière de remplissage d'un formulaire.

Ce SDK permet par ailleurs de visualiser les interactions utilisateur (plus détaillées que dans les pages Web JavaScript sans SDK), et offre des capacités de reporting optimisées grâce auxquelles vous pourrez examiner les performances sous l'angle des temps de calcul, des liens brisés, des alertes JavaScript, notamment.

### Moteur d'événements en temps réel

Le moteur d'événements analyse les données capturées en temps réel et les compare aux règles définies par l'utilisateur, afin de transmettre des informations sur les difficultés rencontrées par les clients, sur les processus commerciaux, sur les erreurs applicatives et sur les problèmes de performances rencontrés. Grâce à l'utilisation d'Event Manager, les règles d'événements peuvent être définies en fonction de l'occurrence ou de l'absence de certaines conditions, sur la base d'actions effectuées au cours de la session (seuils atteints, par exemple).

IBM Tealeaf CX on Cloud permet de reconnaître certains schémas avancés d'événements techniques ou commerciaux. Exemples d'événements commerciaux :

- *Procédés commerciaux* : Chaque étape d'un procédé commercial, ou procédé commercial à étapes multiples terminé (ou non) par un client.
- *Difficultés client* : Lorsqu'un client effectue plusieurs fois le processus de validation d'achat, tente de façon répétée de remplir les informations de facturation ou accède à la rubrique d'aide à différentes reprises.
- *Suivi des produits, des fonctionnalités et des services* : Produit, fonctionnalité ou service sélectionné(e) par un client.

Exemples d'événements techniques :

- *Erreur d'application* : Message d'erreur (erreur Java, par exemple) ou erreur globale dans une page.
- *Réponse de l'application* : Pages dont la durée de chargement est supérieure à 10 secondes.

Événements qui ne nécessitent pas de changement de code d'application ou de compétences en programmation pour leur création et leur gestion. Pour vous assurer une mise en route rapide, Tealeaf CX on Cloud inclut un ensemble d'événements prêts à l'emploi.

## Principaux modules de Tealeaf CX on Cloud

Les principaux modules d'IBM Tealeaf CX on Cloud sont les suivants : Event Manager, Report Builder, Workspace, Session List, Session Timeline, Session Search et Session Replay.

### Event Manager

Event Manager est un outil convivial de gestion des événements Tealeaf. Les événements sont utilisés pour effectuer l'analyse de segmentation par comportement et pour surveiller l'intégrité de votre site. En surveillant les indicateurs KPI et les principales mesures, vous pouvez identifier les problèmes qui empêchent les clients d'achever leurs transactions et d'atteindre l'objectif fixé.

La solution inclut un ensemble d'événements standard qui vous permet d'être productif dès le premier jour. Vous pouvez créer très facilement d'autres événements personnalisés dans Event Manager, afin de réaliser un reporting sur les indicateurs KPI et sur les différentes mesures (variables relatives à l'utilisation des appareils mobiles, par exemple, ou encore relatives aux clients ayant utilisé un code promotionnel incorrect).

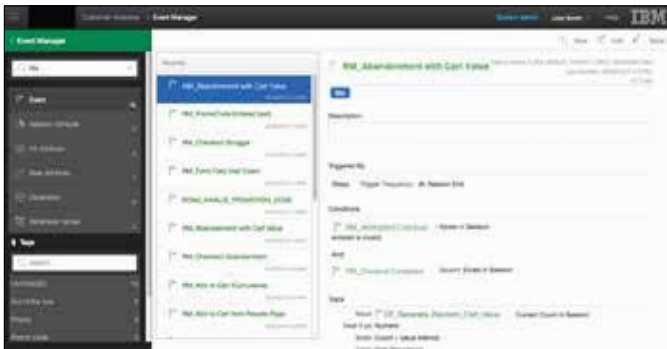


Figure 1. Event Manager permet de gérer tous les événements et de réaliser une analyse de segmentation.

### Report Builder

Grâce aux widgets personnalisés de surveillance des données de rapport, vous pouvez être en permanence au fait des tendances, des difficultés et des expériences client négatives. IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud permet d'explorer les données de rapports afin de quantifier les caractéristiques de sessions en particulier. Combien de clients ont abandonné le site, par heure ? A quel niveau se situe le taux d'abandon le plus élevé ? Quel en est l'impact commercial quantifiable ?



Figure 2. Grâce à Report Builder, vous pouvez créer des rapports pour suivre les indicateurs KPI importants.

## Workspace

Workspace permet d'organiser très facilement tous les rapports appropriés de suivi des indicateurs KPI les plus importants pour l'entreprise. Vous pouvez personnaliser Workspace afin qu'il réponde aux besoins de certains utilisateurs spécifiques.

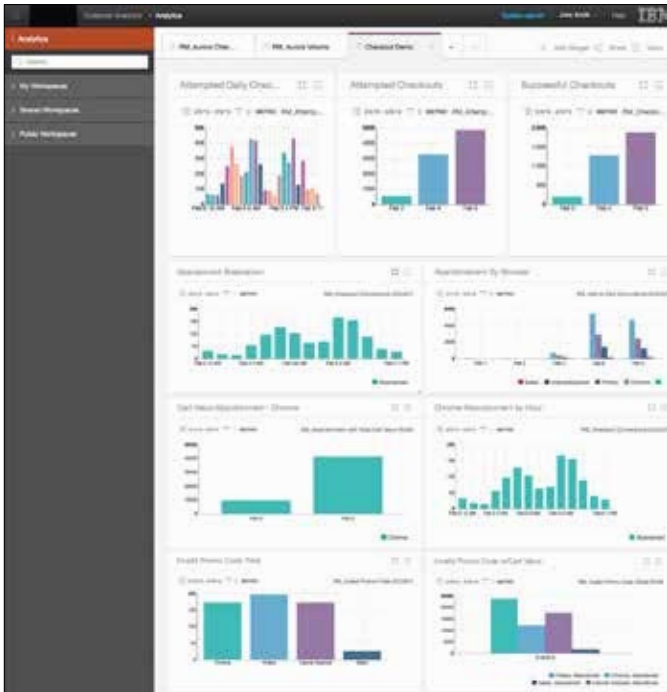


Figure 3. Workspace offre un espace personnalisable, très pratique, dans lequel les utilisateurs peuvent explorer les rapports à la recherche de détails spécifiques.

## Session List

Session List offre une vue globale d'un segment spécifique de sessions lors des explorations à partir de Workspace. Les colonnes peuvent être personnalisées afin de vous permettre de visualiser les informations sur les sessions d'un seul coup d'œil. Les utilisateurs peuvent effectuer un tri sur l'une des colonnes, et exporter les données Export List dans un certain nombre de formats de fichiers parmi les plus courants. Vous pouvez également explorer une session unique, dans le but d'analyser les détails d'une interaction client.



Figure 4. La liste de session permet d'obtenir une vue d'ensemble immédiate des segments de session définis par l'utilisateur.

## Session Timeline

Session Timeline permet d'afficher des informations détaillées sur les sessions, sur les événements qui se sont produits et sur la date de survenue. D'un seul coup d'œil, vous pouvez consulter de bout en bout les interactions avec un client, et rechercher la cause d'un problème ou d'un abandon d'achat. Vous avez la possibilité d'effectuer des recherches dans les différentes sessions, en configurant des déclencheurs d'événements. Par ailleurs, grâce aux capacités de recherche dans les sessions et d'aperçu rapide, vous pouvez faire des recherches ad hoc dans les sessions actives ou achevées, et explorer le contenu d'une session à l'aide de l'aperçu rapide.

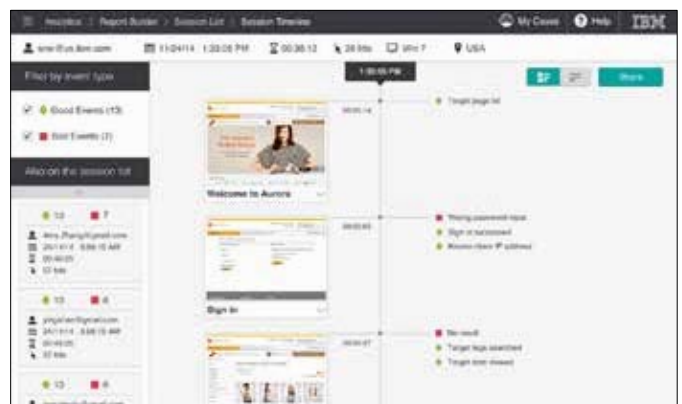


Figure 5. Session Timeline offre une visibilité au niveau de chaque interaction client, d'un seul coup d'œil.

### Session Search

Session Search est un outil puissant qui permet de rechercher un ensemble de sessions, ou encore une session en particulier. Les utilisateurs peuvent lancer une recherche par événement, par valeur d'événement, par valeur de dimension, par date/heure, par ID de session, par adresse IP, par adresse URL/nom de vue, par attribut de session (le cas échéant), par profil d'application, et par session active ou non active. Session Search améliore l'accès aux informations et accélère l'identification des problèmes.



Figure 6. Session Search permet aux utilisateurs de trouver rapidement des sessions, en fonction d'un grand nombre de valeurs.

### Session Replay

IBM Tealeaf CX on Cloud permet de visualiser les sessions dans un navigateur standard, page par page, en détaillant les interactions client sur votre site. Cette visualisation permet de détecter l'action (c'est-à-dire les sélections de liens), l'interaction (c'est-à-dire les entrées dans les champs) et les obstacles à l'expérience client (c'est-à-dire les messages d'erreur) posant problème, pour que vous puissiez rapidement reproduire et résoudre ce problème. IBM Tealeaf CX on Cloud permet de capturer et de visualiser les sites Web à l'aide de technologies RIA (AJAX, par exemple), afin de bien comprendre les intentions et les comportements des clients.

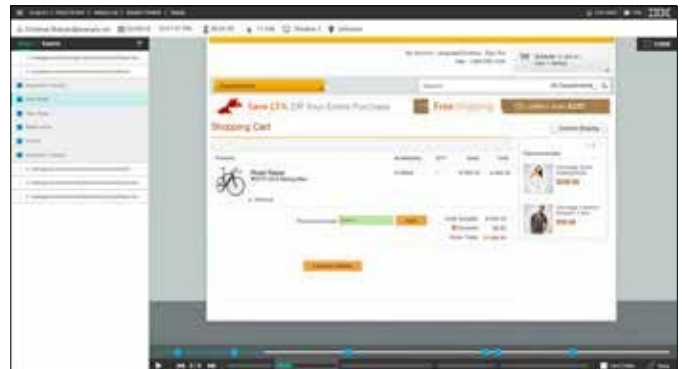


Figure 7. Session Replay permet de visualiser l'expérience sur site, du point de vue du client.

### Démonstration de cas d'utilisation : IBM Tealeaf CX on Cloud en action

John est responsable e-commerce chez un détaillant en ligne de produits pour consommateurs au mode de vie actif. Dans le cadre de son travail, John utilise régulièrement Tealeaf CX on Cloud Workspace pour surveiller l'état de l'activité e-commerce. Il a personnalisé le module Workspace pour pouvoir afficher les mesures les plus importantes pour lui (tentatives de validation d'achats, validations d'achats réussies, valeur des paniers abandonnés, abandons par navigateur, par exemple).



Figure 8. Tealeaf Workspaces permet de visualiser d'un seul coup d'œil les principales mesures, jusqu'au moindre détail.

## IBM Commerce

### Livre blanc

D'un seul coup d'œil, John constate un taux de validation d'achats de 12 %, chiffre très éloigné des 35 % attendus. En quelques clics seulement, John approfondit le problème, rencontré parmi les clients qui utilisent le navigateur Chrome pour des sessions longue durée. Il découvre ainsi un nombre élevé de sessions comportant des difficultés utilisateur (tentatives de répétition d'une étape à deux ou trois reprises, sans succès).



Figure 9. Tealeaf présente les chiffres liés à l'abandon de panier d'achat, par heure et par type de navigateur

Pour explorer les données de façon plus approfondie, John utilise Tealeaf CX on Cloud pour visualiser les séquences d'interactions d'un utilisateur du navigateur Chrome qui a abandonné son panier d'achat. Puisque Tealeaf permet d'examiner chaque action utilisateur, John découvre que le client a entré le code promotionnel SAVETEN pour bénéficier d'une remise pendant la validation des achats. L'acheteur a donc reçu un message d'erreur indiquant que le code était incorrect. Un nouvel essai a été réalisé avec la saisie de SAVE10, mais un deuxième message d'erreur est apparu. L'utilisateur a alors cliqué sur la page d'aide, puis a abandonné la session.

En poursuivant ses recherches, John s'est aperçu que l'équipe marketing avait proposé aux clients une remise applicable à l'aide du code promotionnel SAVETEN, mais que l'équipe e-commerce avait enregistré l'expression SAVE10% sur le site. Après avoir demandé à ses collègues de corriger ce problème, il utilise TealeafCX on Cloud pour évaluer l'impact.

Il crée un rapport indiquant tous les codes promotionnels erronés par navigateur, ainsi qu'un rapport calculant la valeur des produits des paniers abandonnés par les acheteurs ayant rencontré le même problème.

Tealeaf permet de capturer les informations de contact de chaque utilisateur : par conséquent, John peut exécuter une campagne de remarketing vis-à-vis des acheteurs concernés, afin de leur présenter des excuses pour l'erreur induite et de les inviter à terminer leurs transactions. En moins d'une demi-heure, John a pu effectuer les opérations suivantes :

- Identification de la zone de difficultés client
- Détermination précise de la cause première du problème
- Evaluation quantitative de l'impact du problème en termes de perte de revenus
- Capture des informations permettant d'exécuter une campagne de remarketing vis-à-vis des utilisateurs concernés



Figure 10. Tealeaf indique les abandons de panier d'achat par navigateur, au niveau des utilisateurs ayant rencontré des problèmes tels qu'un code promotionnel erroné.

## Pourquoi IBM ?

Grâce à IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud, vous pouvez identifier les problèmes rencontrés par les clients et les comportements anormaux sur votre site, en découvrir les causes et quantifier l'impact commercial des conversions perdues. Ces informations permettent de prioriser les ressources informatiques à affecter à la résolution des difficultés, afin d'améliorer le taux de conversion et les taux d'adoption sur vos canaux Web et mobiles.

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud fait partie intégrante du portefeuille de solutions IBM Tealeaf, mis en œuvre dans plus de 450 entreprises (dont 32 entreprises figurant dans le classement Fortune 100). Par ailleurs, les entreprises suivantes font appel à IBM pour mieux comprendre leurs clients et augmenter la satisfaction de ces derniers :

- 44 % des principales entreprises de vente au détail en ligne
- 8 des 10 plus grandes banques d'Amérique du Nord
- 75 % des compagnies d'assurances de dommages IARD
- 50 % des premières compagnies aériennes des États-Unis
- Toutes les grandes sociétés de télécommunications d'Amérique du Nord

## Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur IBM Tealeaf, contactez votre représentant IBM ou partenaire commercial IBM, ou visitez le site suivant [ibm.com/tealeaf](http://ibm.com/tealeaf)



---

© Copyright IBM Corporation 2015

Compagnie IBM  
France  
17 avenue de  
l'Europe  
92275 Bois Colombes Cedex

Imprimé en France  
Mai 2015

IBM, le logo IBM, ibm.com et Tealeaf sont des marques d'International Business Machines Corp. déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produits et services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Le présent document est en vigueur à compter de la date de publication. Il peut être modifié à tout moment par IBM. Les offres ne sont pas toutes disponibles dans les pays où IBM est implanté.

TOUTES LES INFORMATIONS DU PRESENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ETAT », SANS AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER OU DE NON-CONTREFACON. Les produits IBM sont garantis conformément aux conditions des accords selon lesquels ils sont fournis.



Recyclable

---