



---

## Características principales

- Cuantifique el impacto de negocio de los problemas para priorizar las decisiones de inversión en móviles. Vea cómo están utilizando realmente los clientes sus servicios de móviles, de formas tanto previstas como no intencionadas.
  - Repita y evalúe rápidamente nuevas funciones de móviles que han tenido éxito o que deban retirarse. Adquiera un conocimiento completo de los usuarios, aplicaciones, sitios y comportamientos de fondo.
  - Eleve las tasas de conversión e ingresos en su canal de móviles, detectando los obstáculos y problemas que puedan plantear dificultades a los usuarios.
- 

# IBM Tealeaf CX Mobile

*Tome mejores decisiones de inversión en móviles*

Con la rápida adopción de los dispositivos móviles, tales como smartphones y tabletas, los consumidores ahora tienen la posibilidad de realizar transacciones prácticamente en cualquier lugar y momento. Para el e-business, esto crea una valiosa avenida para el autoservicio de los clientes y la promesa de nuevas oportunidades de ingresos. No obstante, este canal también comporta nuevos riesgos. Un reciente estudio llevado a cabo por Harris Interactive indica que cuatro de cada cinco adultos que han realizado transacciones por móvil en el último año han sufrido un problema<sup>1</sup>.

Para tener éxito en este floreciente nuevo canal de negocio, debe ofrecer servicios y funciones para móviles que sus clientes puedan adoptar y utilizar de manera productiva. Pero la mayoría de e-businesses carecen en la actualidad incluso de una visibilidad básica de sus usuarios de móviles y cómo dichos usuarios interactúan con el canal. Dada la magnitud de las variables de los móviles – como la diversidad de dispositivos, navegadores, plataformas y canales (por ejemplo, sitios web para móviles, aplicaciones nativas y apps híbridas) – el riesgo de que los clientes se encuentren con obstáculos es mucho mayor. Algunos de estos problemas son técnicos, pero muchos de los aspectos que hacen que los clientes tengan dificultades – y registren valoraciones bajas en la tienda de aplicaciones – están relacionados con los procesos de negocio y el uso, lo cual los hace más difíciles de detectar, diagnosticar y resolver eficazmente.

IBM Tealeaf CX Mobile está diseñado para ayudarle a aplicar la potencia de las soluciones IBM Tealeaf Customer Experience Management líderes del mercado en sus sitios web para móviles, aplicaciones nativas y apps híbridas, incluido el soporte para HTML5. Le ofrece visibilidad allí donde no la tiene, ayudándole a prestar servicios para móviles ganadores.

## Puntos destacados

- **Soporte de web para móviles, app híbrida y app nativa** para iOS y Android. Cuando estas funciones se integran en el sitio Web de escritorio, permiten ayudar a las empresas a mejorar significativamente sus canales online para los usuarios más importantes, sea cual sea el medio de contacto que utilicen.
- **Completa visibilidad de móviles** con la captura de la información de usuario en los sitios web para móviles, aplicaciones nativas y apps híbridas, incluyendo las interacciones del lado tanto de la red como del cliente.



- **Sistema de aviso temprano** para detectar las dificultades de los usuarios de móviles y proporcionar conciencia proactiva de los fallos de aplicaciones para móviles, problemas de usabilidad y otros obstáculos que conduzcan a transacciones frustradas, abandono, bajas valoraciones en la tienda de apps y comentarios negativos.
- **La repetición mejorada de sesiones web de los móviles** ayuda a los usuarios a comprender el ‘por qué’ mediante la visualización de lo que los clientes han visto en sus dispositivos móviles y las acciones específicas que han efectuado – incluyendo las acciones y los gestos en la pantalla táctil (como por ejemplo ampliar/contrair, pellizcar, desplazar y cambiar orientación).
- **Análisis en tiempo real de arrastrar y soltar** para cuantificar el impacto y la segmentación de los ingresos en función de los comportamientos de los usuarios de móviles o los atributos de los dispositivos.
- **Potente descubrimiento y segmentación puntuales** para encontrar y aislar rápidamente los problemas en las sesiones de los clientes de móviles – tanto para clientes individuales como para agregados – sin la previa definición de etiquetas o balizas.



Figura 3: Tealeaf CX Mobile ofrece una potente vista de canal cruzado de su negocio y de las experiencias de los usuarios.

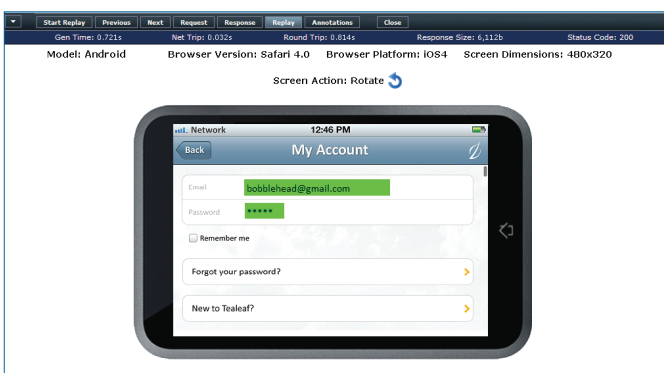


Figura 1: La repetición mejorada de sesiones web de móviles ayuda a los usuarios a ver acciones específicas de orientación, como la rotación de dispositivo (es decir, vertical o apaisado).

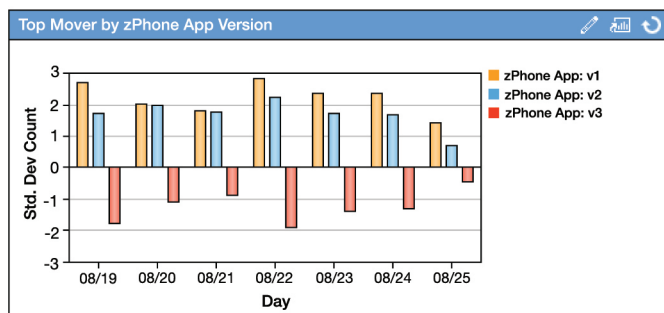


Figura 2: El dashboard Top Movers y Drivers presenta un sistema de aviso temprano de problemas de los móviles.



Figura 4: Complementos analíticos de Heatmap, Link Analytics, Form Analytics y Attention Map para la mejor comprensión de la intención de los usuarios con la integración de Tealeaf cxOverstat.

## Cómo funciona

Tealeaf CX Mobile es un complemento de IBM Tealeaf CX que proporciona una amplia cobertura de sitios web para móviles, aplicaciones nativas y apps híbridas. Tealeaf CX Mobile ofrece unos niveles sin precedentes de visibilidad, al combinar la captura de red pasiva de Tealeaf CX con un marco inteligente de registro de aplicación. Esta combinación está diseñada para ayudarle a conocer mejor a sus usuarios de móviles, mediante el conocimiento de su actividad crítica en el lado de la red y del cliente. Tealeaf CX Mobile también ofrece una mayor visibilidad para smartphones y tabletas mediante la captura de comportamientos a nivel de dispositivo y en pantalla, tales como desplazar y otras acciones. Con esta visibilidad líder del mercado, Tealeaf CX Mobile puede ayudarle a descubrir la forma en que sus usuarios interactúan con sus ofertas para móviles, de forma que pueda tomar decisiones más informadas de inversión en móviles.

## Visibilidad multicanal

Las compañías que son más eficaces a la hora de satisfacer y retener clientes son aquellas que consistentemente mejoran la experiencia a través de todos los canales online – web de escritorio, móviles, redes sociales y centro de llamadas – y permiten que sus clientes realicen transacciones de negocio fiables a través de su canal preferido.

La visibilidad y el conocimiento que ofrece Tealeaf CX Mobile pueden ayudarle a mejorar no sólo su canal con un crecimiento más rápido, sino también destacar las diferencias entre los distintos canales online. Tealeaf CX Mobile, utilizado conjuntamente con IBM Tealeaf cxReveal, ayuda a los usuarios a compartir este conocimiento con los agentes del centro de soporte técnico, lo que les permite ofrecer un mejor servicio a los clientes que crucen de un canal al siguiente.

## Análisis y alertas en tiempo real

Con Tealeaf CX Mobile y Tealeaf CX podrá analizar los datos de las sesiones de los clientes de móviles en tiempo real y compararlos con un conjunto de reglas de usuario definidas o “eventos”, para adquirir una rápida conciencia y conocimiento de los problemas que causan dificultades a sus clientes – como por ejemplo la repetición de un proceso varias veces sin poder completarlo.

Tealeaf CX Mobile utiliza el descubrimiento algorítmico en IBM Tealeaf cxView para sacar automáticamente a la superficie los problemas de gran impacto que afectan a los clientes y los visualiza en el dashboards Top Movers y Drivers en tiempo real. Tealeaf CX Mobile también activa alertas cuando se superan umbrales o tasas de eventos. Desde estas alertas es posible obtener rápidamente un mayor detalle hasta los usuarios de móviles concretos que se han visto afectados y repetir sus sesiones para obtener un conocimiento viable.

## Soporte de web para móviles, tabletas y apps híbridas y nativas

El canal móvil, las nuevas plataformas y los navegadores están en constante evolución: también Tealeaf CX Mobile. Esta solución soporta apps y sitios web visualizados mediante tabletas y teléfonos móviles para las plataformas iOS y Android. Además, también proporcionamos soporte para HTML y HTML5.

## Segmentación puntual para móviles

Como complemento de la repetición de sesiones, Tealeaf CX Mobile ofrece potentes datos de visitante y dispositivo móviles. Ofrece informes de estadísticas y patrones de uso e incluye la capacidad para crear segmentos puntuales de clientes en base a atributos de los móviles, tales como fabricante del dispositivo, sistema operativo, tipo de navegador, resolución de pantalla, etc.

## Creador de informes dimensionales

Con las capacidades del creador de informes dimensionales de IBM Tealeaf cxImpact, Tealeaf CX Mobile ofrece un análisis flexible y en tiempo real para los usuarios de e-business y TI. Su intuitiva interfaz tipo “arrastrar y soltar” permite a los usuarios cuantificar rápidamente la pérdida de ingresos como consecuencia de las fuentes específicas de dificultades para el cliente (por ejemplo, un problema en la página de paso por caja) y otros problemas del sitio web, así como realizar un análisis de segmentación. Posteriormente, puede compartir y distribuir los informes entre los miembros de la dirección y otros interesados.

## Capa de conocimiento en la intención del usuario

Con la integración de IBM Tealeaf cxOverstat, Tealeaf CX Mobile permite realizar análisis de Heatmap, Link Analytics, Form Analytics y Attention Map para una mejor comprensión de la intención de los usuarios en relación con las aplicaciones web para móviles. Tealeaf cxOverstat es un complemento de Tealeaf CX Mobile y proporciona la superposición de capas analíticas para ayudar a los analistas, profesionales del marketing y diseñadores de usabilidad online a conocer la intención de los usuarios.

## Búsqueda universal

Se utiliza con las capacidades de búsqueda de Tealeaf cxImpact; Tealeaf CX Mobile le permite encontrar y recuperar rápidamente sesiones específicas de clientes de móviles mediante la búsqueda por atributos específicos de los móviles (modelo de teléfono, tamaño de pantalla, versión de navegador), parámetros HTTP, series de texto libre o eventos observados por Tealeaf CX (por ejemplo, abandono de pagos de facturas).

**Nota:** Tealeaf CX Mobile es un complemento de Tealeaf CX y se vende por separado.

## 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 “Información de copyright y marcas registradas” en: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://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.

<sup>1</sup> Informe sobre la experiencia del cliente de móviles, Harris Interactive, marzo de 2011.

© Copyright IBM Corporation 2013



Por favor, recicle