

IBM Tealeaf CX Mobile

Tome melhores decisões de investimento na área móvel

Destaques

- Quantifique o impacto de negócios causado por problemas para priorizar as decisões de investimento em dispositivos móveis. Veja como seus clientes estão realmente usando seus serviços móveis, de maneira esperada ou inesperada.
 - Identifique e avariado rapidamente quais recursos móveis estão sendo bem-sucedidos e quais devem ser removidos. Obtenha informações de ponta a ponta sobre todos os usuários, aplicativos, websites e comportamentos de backend.
 - Aumente as taxas de conversão e receita para o seu canal móvel ao detectar obstáculos e problemas enfrentados por seus usuários.
-

Com a rápida adoção de smartphones e tablets, consumidores podem realizar transações a qualquer hora, em qualquer lugar. Para empresas de comércio eletrônico, isso cria um valioso canal de autoatendimento para seus clientes, com a promessa de novas fontes de receita. No entanto, este canal também traz novos riscos. Um estudo recente conduzido pela Harris Interactive indica que, no ano passado, quatro em cada cinco adultos que realizaram uma operação através de um dispositivo móvel enfrentaram algum tipo de problema.¹

Para ter sucesso neste novo e crescente canal de negócios, você deve oferecer serviços e recursos móveis que possam ser adotados e utilizados de maneira produtiva por seus clientes. No entanto, para a maioria das empresas de comércio eletrônico de hoje, falta o mínimo de conhecimento a respeito de seus usuários móveis e de como interagem com o canal. Dada à magnitude das variáveis móveis - incluindo os mais variados dispositivos, navegadores, plataformas e canais (ou seja, sites móveis, aplicativos nativos e aplicativos híbridos) - o risco de os clientes encontrarem obstáculos é maior. Alguns desses problemas são técnicos, mas muitos fatores que geram obstáculos para os clientes - e que os leva a darem notas baixas na App Store - estão relacionados a processos de negócios e à usabilidade, o que torna esses problemas mais difíceis de detectar, diagnosticar e resolver de forma eficaz.

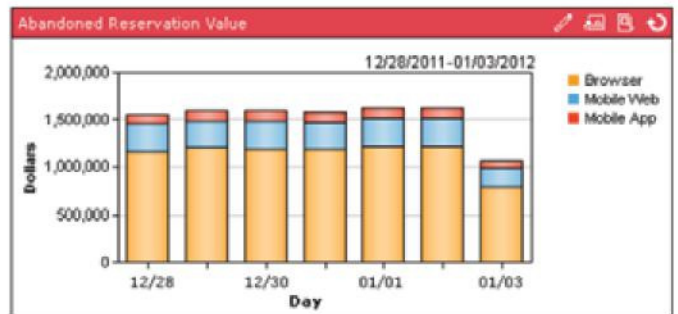
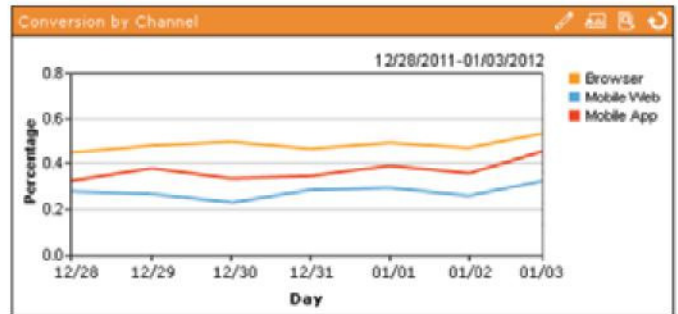
O IBM® Tealeaf® CX Mobile foi projetado para ajudá-lo a aplicar o poder das soluções líderes de mercado do Tealeaf Customer Experience Management da IBM aos seus sites móveis, aplicativos nativos e aplicativos híbridos, incluindo suporte a HTML5. Isso lhe dá visibilidade onde você não a tem, ajudando-o a oferecer serviços móveis vencedores.

Principais funcionalidades

- **Suporte a Web móvel, aplicativos híbridos e aplicativos nativos** para iOS e Android. Quando integrado ao website em versão desktop, permite que esses recursos ajudem as empresas a melhorar significativamente o seu canal online para usuários-chave, qualquer que seja maneira de contato.



- **Visibilidade móvel abrangente** através da captura de informações do usuário em websites móveis, aplicativos nativos e aplicativos híbridos, incluindo as interações de rede e do lado do cliente.



- **Sistema de alerta antecipado** para detectar obstáculos encontrados pelo usuário móvel e fornecer o reconhecimento pró-ativo de falhas de aplicativos móveis, problemas de usabilidade ou outros obstáculos que levam a transações incompletas, abandono, notas ruins na app store e feedback negativo.
- **Reprodução de sessão Web móvel aprimorada** ajuda usuários a fazerem um diagnóstico ao visualizarem o que os clientes viram em seus dispositivos móveis e as ações específicas que realizaram - incluindo ações de touch screen e gestos (como aumentar/diminuir zoom, gestos, rolagem e mudança da orientação do dispositivo).

- **Análise drag and drop em tempo real** quantifica o impacto da receita e segmentação por comportamentos específicos de usuários móveis ou atributos de dispositivo.
- **Recursos robustos de descoberta ad hoc e segmentação** para localizar rapidamente e isolar problemas em todas as sessões de clientes móveis - tanto para clientes individuais como para agregados - sem tags ou beacons pré-definidos.

Figura 1: a reprodução aprimorada da sessão web móvel ajuda usuários a verem ações específicas de orientação, como a rotação do dispositivo (ou seja, retrato ou paisagem).

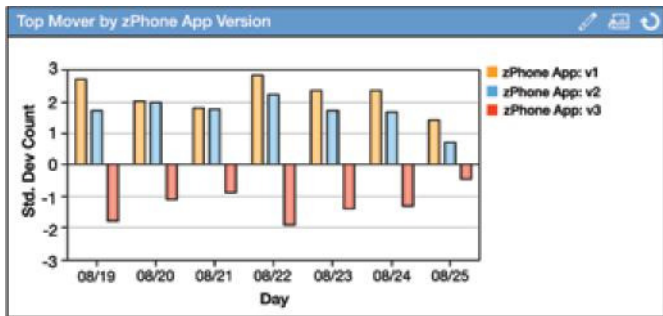


Figura 2: O painel Top Movers and Drivers dispõe de um sistema de alerta antecipado para problemas provenientes de dispositivos móveis.

Figura 3: o Tealeaf CX Mobile oferece uma robusta visão multicanais da sua empresa e das experiências dos usuários.



Figura 4: A integração com o Tealeaf cxOverstat oferece complementos como Mapa de Atividades, Análise de Links, Análise de Formulários e Mapa de Atenção para proporcionar melhor compreensão das intenções do usuário.

proporções de eventos são excedidos. A partir desses alertas, é possível fazer rapidamente o drill down até os usuários móveis afetados e reproduzir as suas sessões para obter insights valiosos.

Como funciona

Um complemento do IBM® Tealeaf® CX, o Tealeaf CX Mobile oferece extensa cobertura para websites móveis, aplicativos nativos e aplicativos híbridos. O Tealeaf CX Mobile oferece níveis de visibilidade sem precedentes, através da combinação de captura de rede passiva do Tealeaf CX com a estrutura de criação de logs inteligentes de aplicativos. Essa combinação foi projetada para ajuda-lo a melhor compreender seus usuários móveis através do insight sobre a atividade crítica da rede e do lado do cliente. O Tealeaf CX Mobile também oferece visibilidade estendida para smartphones e tablets, capturando comportamentos do dispositivo e ações da tela, como rolagem, gestos e outras ações. Com essa visibilidade líder de mercado, o Tealeaf CX Mobile pode ajuda-lo a descobrir como usuários interagem com os seus recursos móveis para que você tome decisões bem-informadas de investimentos móveis.

Visibilidade multicanal

As empresas com maior capacidade de satisfação e retenção de clientes são aquelas que melhoram constantemente a experiência de seus canais online - versão desktop do site, versão móvel do site, mídias sociais e centros de contato - e permitem aos clientes conduzir seus negócios de maneira confiável através do canal de sua escolha.

A visibilidade e o insight oferecidos pelo Tealeaf CX Mobile podem ajudar a melhorar não só o seu canal com maior crescimento, mas também podem destacar as diferenças entre seus canais online. Ao usar o Tealeaf CX Mobile em conjunto com o IBM® Tealeaf® cxReveal, você auxiliará seus usuários a compartilhar esses insights com os agentes da central de atendimento, permitindo que atendam melhor os clientes migrando de canal.

Análise e alertas em tempo real

Usando o Tealeaf CX Mobile com o Tealeaf CX, é possível analisar os dados das sessões dos clientes móveis em tempo real com base em um conjunto de regras definidas pelo usuário, ou "eventos", proporcionando visão imediata sobre os problemas enfrentados por seus clientes - como a repetição de um processo, sem conclusão.

O Tealeaf CX Mobile otimiza a descoberta algorítmica do IBM® Tealeaf® cxView para revelar automaticamente problemas de alto impacto enfrentados pelo cliente e exibi-los em tempo real no painel Top Movers and Drivers. O Tealeaf CX Mobile também aciona alertas quando limites ou

observados pelo Tealeaf CX (por exemplo, abandono da sessão durante o pagamento).

Nota: o Tealeaf CX Mobile é um complemento do Tealeaf CX e é vendido separadamente.

Suporte à web móvel, tablets, aplicativos

híbridos e nativos O Tealeaf CX Mobile evoluiu junto com o canal móvel e com as novas plataformas e navegadores. Esta solução é compatível com aplicativos e websites acessados através de tablets e smartphones, para as plataformas iOS e Android. Além disso, oferecemos suporte a HTML e HTML5.

Segmentação móvel ad hoc

Como o complemento à reprodução de sessões, o Tealeaf CX Mobile oferece dados robustos sobre o visitante e o dispositivo móvel. O usuário tem à sua disposição relatórios de estatísticas e padrões de uso, além da capacidade de criar segmentos de clientes ad hoc com base em atributos do dispositivo móvel, como fabricante do dispositivo, sistema operacional, tipo de navegador, resolução de tela e muito mais.

Construtor de relatório dimensional

Com os recursos do construtor de relatórios dimensionais do IBM® Tealeaf® cxImpact, o Tealeaf CX Mobile oferece análise flexível e em tempo real para usuários de e-business da área de TI. A interface intuitiva "drag and drop" permite que usuários quantifiquem rapidamente a perda de receita devido a fontes específicas de problemas do cliente (por exemplo, um problema de conclusão de compra em uma página) ou outros problemas do website, e realizem análise de segmentação. Com esses dados em mãos, você poderá compartilhar e distribuir relatórios para a gerência e outras partes interessadas.

Sobreposição com insights sobre a intenção dos usuários

Com a integração do IBM® Tealeaf® cxOverstat, o Tealeaf CX Mobile oferece recursos de Mapa de Atividade, Analítica de Links, Analítica de Formulários e Mapa de Atenção para melhor compreensão das intenções dos usuários em aplicativos web móveis. O Tealeaf cxOverstat é um complemento do Tealeaf CX Mobile e fornece sobreposições analíticas para ajudar analistas online, profissionais de marketing e designers de usabilidade a compreender a intenção dos usuários.

Procura universal

Usado em conjunto com os recursos de busca do Tealeaf cxImpact, o Tealeaf CX Mobile ajuda você a encontrar e recuperar sessões específicas de clientes móveis, procurando por atributos específicos do dispositivo móvel (modelo do telefone, tamanho da tela, versão do navegador), parâmetros HTTP, sequências de caracteres variadas ou eventos

Sobre o IBM Enterprise Marketing Management

O IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Suite é um conjunto integrado de funcionalidades de ponta a ponta, projetado exclusivamente para as necessidades das organizações de marketing. Através da integração e simplificação de todos os aspectos de marketing, o EMM Suite da IBM fornece às organizações e aos indivíduos a capacidade de transformar a paixão por marketing em valiosos relacionamentos com o cliente e em resultados de negócio mais lucrativos, eficientes, oportunos e mensuráveis.

Fornecido no local ou na Nuvem, o EMM Suite da IBM de soluções de software fornece ao marketing as ferramentas e insight que eles precisam para criar valor ao cliente individual a cada toque. O EMM Suite da IBM auxilia profissionais de marketing a compreender os desejos e necessidades do cliente e a usar essas informações para envolver compradores em diálogos altamente relevantes e interativos através de canais de marketing digitais, sociais e tradicionais.

Projetado para atender às necessidades específicas de profissionais das áreas de marketing e de merchandising, o EMM Suite da IBM é composto por cinco soluções individuais. Digital Marketing Optimization permite que profissionais de marketing digital conduzam interações digitais relevantes para atrair e reter novos visitantes e aumentar a receita durante todo ciclo de vida do cliente. Com o Customer Experience Optimization, profissionais de comércio eletrônico podem transformar visitantes em clientes repetidos e porta-vozes fiéis, através da melhoria da experiência digital de cada cliente. Com Cross-Channel Marketing Optimization, o marketing de relacionamento com o cliente pode engajar clientes em um diálogo individual em vários canais para aumentar a receita em todo o ciclo de vida do cliente. A solução Price, Promotion and Product Mix Optimization permite que profissionais de merchandising e planejadores de venda tomem decisões sobre mix de preços, promoção e produtos que otimizem o lucro e a utilização do inventário. E com o Marketing Performance Optimization, os líderes da área de marketing, planejadores e tomadores de decisão poderão modelar e avaliar o mix e gerenciar as operações de marketing para maximizar o ROI.

Mais de 2.500 organizações ao redor do mundo usam as soluções EMM da IBM para gerenciamento das pressões provenientes da crescente complexidade das ações de marketing, ao mesmo tempo proporcionando aumento da receita e resultados comprovados. As ofertas comprovadas e abrangentes da IBM estão fornecendo a empresas como ⁴Dannon, E*TRADE, ING, Orvis, PETCO, Telefonica | Vivo,

United Airlines e wehkamp.nl o poder e a flexibilidade necessários para fornecer aos seus clientes e prospectos aquilo que esperam hoje - uma experiência mais consistente e relevante em todos os canais.



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produzido nos Estados Unidos em Março
de 2013

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Se este e outros termos de marca comercial da IBM estiverem marcados em sua primeira ocorrência nesta informação com um símbolo de marca comercial (® ou TM). Tais marcas registradas também podem ser marcas registradas ou de direito consuetudinário em outros países. Outros nomes de produtos, empresas ou serviços podem ser marcas registradas ou marcas de serviço de outros. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível em “Copyright and trademark information” em: ibm.com/legal/copytrade.shtml

O conteúdo deste documento (incluindo moeda OU referências de preço que excluem os impostos aplicáveis) é atual na data inicial de publicação, e pode ser modificada pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera.

Os dados de desempenho discutidos aqui são apresentados como derivados sob condições operacionais específicas. Os resultados reais podem variar. AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", SEM NENHUMA GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO A AUSÊNCIA DE QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, APTIDÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO E QUAISQUER GARANTIAS DE CONDIÇÃO OU NÃO INFRINGIMENTO. As garantias dos produtos IBM estão de acordo com os termos e condições dos contratos segundo os quais são fornecidos.

1. Um relatório sobre a experiência do cliente móvel, Harris Interactive, março de 2011.

Favor Reciclar

ZZD03162-USEN-01