



---

## In het kort

- Meet de bedrijfsimpact van problemen om prioriteiten te stellen bij het nemen van beslissingen over mobiele investeringen. Bekijk hoe klanten uw mobiele services gebruiken, op zowel voorspelbare als onbedoelde manieren.
  - Herhaal en evalueer snel nieuwe mobiele functies die succesvol zijn of moeten worden verwijderd. Verwerf end-to-end inzicht in gebruikers, apps, sites en back-end gedrag.
  - Verhoog conversie en inkomsten voor uw mobiele kanaal door het opsporen van obstakels en problemen die het gebruikers moeilijk maken.
- 

# IBM Tealeaf CX Mobile

*Neem betere beslissingen voor mobiele investeringen*

Door de snelle acceptatie van mobiele apparaten, zoals smartphones en tablets, kunnen consumenten nu praktisch overal en op elk gewenst moment transacties uitvoeren. Voor e-business resulteert dit in een waardevol traject van zelfservice door klanten en veelbelovende kansen op nieuwe inkomsten. Dit kanaal brengt echter ook nieuwe risico's met zich mee. Uit een recent onderzoek van Harris Interactive blijkt dat vier van de vijf volwassenen het afgelopen jaar een probleem hebben ondervonden bij het uitvoeren van een mobiele transactie.<sup>1</sup>

Om succes te behalen in dit opkomende nieuwe afzetkanaal, moet u mobiele diensten en functies leveren die uw klanten productief kunnen gebruiken en toepassen. Toch hebben de meeste e-businesses nu zelfs nog geen basaal inzicht in hun mobiele gebruikers en hoe deze gebruikers nu werken met dit kanaal. Gezien de veelheid van mobiele variabelen – waaronder verschillende apparaten, browsers, platforms en kanalen (d.w.z. mobiele websites, native applicaties en hybride apps) – is het risico dat klanten geconfronteerd worden met obstakels inherent groter. Sommige van deze problemen zijn technisch maar de meeste dingen die het klanten moeilijk maken – en lage beoordelingen in de App Store opleveren – hebben betrekking op bedrijfsprocessen en bruikbaarheid, waardoor ze moeilijker op te sporen, te diagnosticeren en effectief op te lossen zijn.

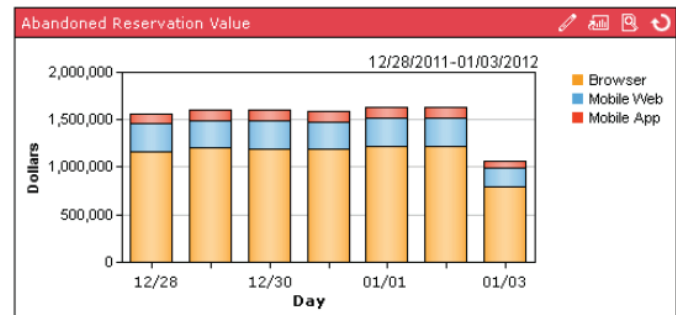
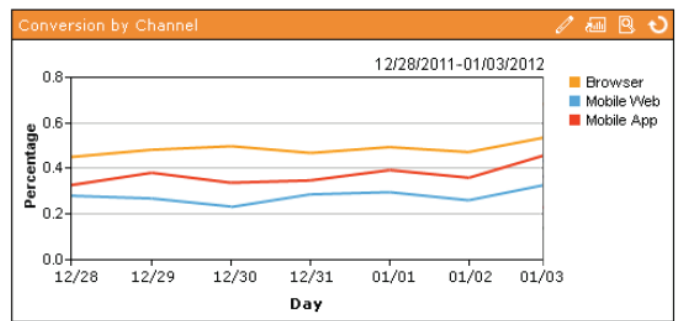
IBM Tealeaf CX Mobile is ontworpen om de kracht van toonaangevende IBM Tealeaf Customer Experience Management-oplossingen toe te passen op uw mobiele websites, native applicaties en hybride apps, inclusief ondersteuning voor HTML5. Het biedt u inzicht waar dit ontbreekt, en helpt u bij het leveren van succesvolle mobiele services.

## Belangrijkste kenmerken

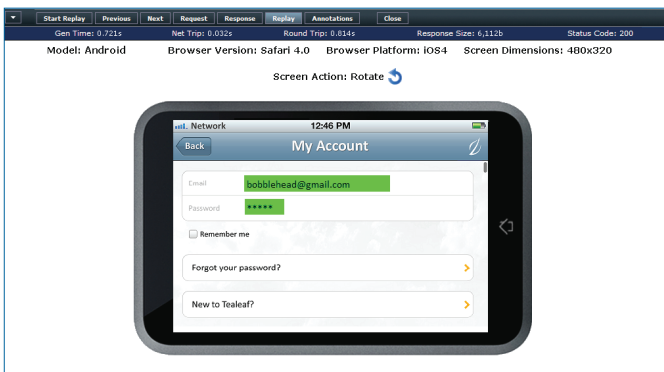
- **Support voor Mobile Web, hybride apps en native apps** voor iOS en Android. Als deze features worden geïntegreerd in de desktop-website, kunnen bedrijven hun online kanaal voor belangrijke gebruikers aanzienlijk verbeteren, ongeacht hoe het contact met hen plaatsvindt.
- **Compleet inzicht in mobiel gebruik** door het vastleggen van gebruikersinformatie voor mobiele websites, native applicaties en hybride apps, met inbegrip van zowel netwerk- als client-side interacties.



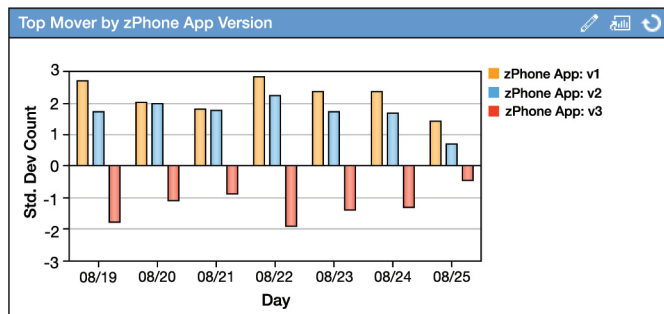
- **Vroegtijdig waarschuwingssysteem** om te detecteren wanneer mobiele gebruikers problemen ondervinden en proactief op de hoogte te zijn van fouten in mobiele applicaties, bruikbaarheidsproblemen of andere obstakels die leiden tot mislukte transacties, het afhaken van klanten, slechte beoordelingen in de App Store en negatieve feedback.
- **Beter afspelen van mobiele websessies** helpt gebruikers inzicht te krijgen in het 'waarom' door weer te geven wat klanten hebben gezien op hun mobiele apparaat en de specifieke acties die zij hebben genomen – inclusief touch-screen acties en bewegingen (zoals in- en uitzoomen, in- en uitpinchen, naar links/rechts schuiven en verandering van richting).
- **Real-time analyse van slepen en neerzetten** om de impact op inkomsten en segmentering te meten op basis van specifieke gedragingen van mobiele gebruikers of apparaatkenmerken.
- **Krachtige ad-hoc discovery en segmentering** om snel problemen met mobiele klantensessies op te zoeken en te isoleren – voor zowel afzonderlijke klanten als geaggregeerde gegevens – zonder dat u vooraf tags of bakens hoeft vast te leggen.



Figuur 3: Tealeaf CX Mobile biedt een krachtige cross-channelweergave van uw business en de gebruikerservaringen.



Figuur 1: Door het verbeterd afspelen van mobiele websessies kunnen gebruikers richtingspecifieke acties zien, zoals de afdrukrichting op het apparaat (bv. staand of liggend).



Figuur 2: Het dashboard van Top Movers and Drivers beschikt over een waarschuwingssysteem voor problemen met mobiele apparaten.



Figuur 4: Add-on Heatmap-, Link Analytics-, Form Analytics- en Attention Map-analytics bieden een beter inzicht in de bedoeling van gebruikers door integratie met Tealeaf cxOverstat.

## Hoe werkt het

Een add-on voor IBM Tealeaf CX, Tealeaf CX Mobile, bedient een uitgebreide reeks mobiele websites, native applicaties en hybride apps. Tealeaf CX Mobile levert ongekende niveaus van inzicht door de passieve netwerkopnames van Tealeaf CX te combineren met een intelligent framework voor applicatie-logging. Deze combinatie biedt u een beter begrip van uw mobiele gebruikers door het inzicht in cruciale netwerk- en client-side activiteiten. Tealeaf CX Mobile biedt tevens een uitgebreid inzicht in smartphones en tablets door op apparaatniveau schermgedrag zoals bladeren, swipen en andere acties vast te leggen. Dankzij dit toonaangevende inzicht kan Tealeaf CX Mobile u helpen ontdekken hoe gebruikers werken met uw mobiele functies, zodat u beter geïnformeerde beslissingen over mobiele investeringen kunt nemen.

## Multi-channel inzicht

De bedrijven die er het beste in slagen om klanten tevreden te stellen en te behouden, zijn bedrijven die de gebruikerservaring door alle online kanalen heen consistent weten te verbeteren – desktopweb, mobile, sociale media en contactcentrum – en klanten in staat stellen op een betrouwbare manier transacties uit te voeren via het medium van hun voorkeur.

Dankzij het overzicht en inzicht dat Tealeaf CX Mobile biedt, kunt u niet alleen uw snelst groeiende kanaal verbeteren, maar ook de verschillen tussen uw diverse kanalen benadrukken. Als u Tealeaf CX Mobile combineert met IBM Tealeaf cxReveal kunnen gebruikers deze inzichten delen met callcentermedewerkers, die vervolgens betere ondersteuning kunnen bieden aan klanten die van het ene kanaal naar het andere kanaal overstappen.

## Real-time analyse en waarschuwingen

Met behulp van Tealeaf CX Mobile met Tealeaf CX kunt u gegevens van mobiele klantensessies in real-time analyseren op basis van een set zelfgedefinieerde regels, of “events”, om snel op de hoogte te raken van en inzicht te krijgen in de problemen waarmee uw klanten worden geconfronteerd – zoals het meerdere keren herhalen van een proces zonder afronding daarvan.

Tealeaf CX Mobile maakt optimaal gebruik van algoritmische discovery binnen IBM Tealeaf cxView om problemen waarmee klanten worden geconfronteerd automatisch te signaleren en af te beelden in het real-time dashboard van Top Movers and Drivers. Tealeaf CX Mobile activeert ook waarschuwingen wanneer er grenswaarden of aantallen gebeurtenissen worden overschreden. Via deze waarschuwingen kunt u snel exact inzoomen op de gebruikers om wie het gaat en vervolgens hun sessies afspelen om inzicht te verwerven.

## Support voor Mobile Web, tablets, hybride en native apps

Aangezien het mobiele kanaal zich voortdurend ontwikkelt en er weer nieuwe platforms en browsers ontstaan, ontwikkelt Tealeaf CX Mobile zich eveneens. Deze oplossing ondersteunt apps en websites die worden gebruikt op tablets en mobiele telefoons voor de iOS- en Android-platforms. Bovendien bieden wij HTML- en HTML5-ondersteuning.

## Ad-hoc mobiele segmentering

Als aanvulling op het afspelen van sessies, biedt Tealeaf CX Mobile krachtige gegevens over mobiele bezoekers en apparaten. Er zijn rapporten beschikbaar over gebruiksstatistieken en patronen, die beschikken over de mogelijkheid om ad-hoc klantensegmenten te maken op basis van bepaalde kenmerken, zoals de fabrikant van een apparaat, het besturingssysteem, het type browser, de schermresolutie, en zo meer.

## Dimensionale report builder

Met de mogelijkheden van de dimensionale report builder van IBM Tealeaf cxImpact, biedt Tealeaf CX Mobile flexibele, real-time analyse voor e-business- en IT-gebruikers. De intuïtieve drag-and-drop interface biedt gebruikers de mogelijkheid om snel te berekenen hoeveel inkomsten verloren zijn gegaan als gevolg van een bepaald probleem waarmee een gebruiker wordt geconfronteerd (bv. een probleem met een check-uitpagina) of andere websiteproblemen, en een segmenteringsanalyse uit te voeren. U kunt vervolgens rapporten delen en distribueren aan het management en aan andere stakeholders.

## Overlay met inzicht in de bedoeling van gebruikers

Door de integratie van IBM Tealeaf cxOverstat kan Tealeaf CX Mobile Heatmap-, Link Analytics-, Form Analytics- en Attention Map-analytics inschakelen om een beter inzicht te krijgen in de bedoeling van gebruikers voor mobiele webapplicaties. Tealeaf cxOverstat is een add-on voor Tealeaf CX Mobile en biedt analytische overlays om online analisten, marketeers en usability designers te helpen bij het verkrijgen van inzicht in de bedoeling van gebruikers.

## Universeel zoeken

In combinatie met de zoekfuncties van Tealeaf cxImpact helpt Tealeaf CX Mobile u snel specifieke mobiele klantensessies op te zoeken en op te halen door te zoeken op specifieke kenmerken (telefoonmodel, schermgrootte, browserversie), HTTP-parameters, vrije-tekstreeksen of events die zijn geconstateerd door Tealeaf CX (bv. afhaken bij betaling).

**Opmerking:** Tealeaf CX Mobile is een add-on voor Tealeaf CX en wordt apart verkocht.

## Over IBM Enterprise Marketing Management

De IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Suite is een complete, geïntegreerde set mogelijkheden die exclusief is ontworpen met het oog op de specifieke eisen van marketingorganisaties. Omdat IBM's EMM Suite alle aspecten van marketing integreert en stroomlijnt, hebben zowel organisaties als personen alles in handen om hun passie voor marketing te vertalen in waardevolle klantrelaties en winstgevend, tijdige en meetbare bedrijfsresultaten.

De IBM EMM Suite van softwareoplossingen, waarmee binnen het bedrijf of in de cloud wordt gewerkt, biedt marketeers de tools en het inzicht die zij nodig hebben om op elk contactmoment toegevoegde waarde voor elke individuele klant te creëren. De IBM EMM Suite geeft marketeers een beter begrip van wat de klant wil en nodig heeft, en biedt hen de mogelijkheid om dat begrip te gebruiken om klanten te betrekken in een uiterst relevante, interactieve dialoog via digitale, sociale en traditionele marketingkanalen.

De IBM EMM Suite bestaat uit vijf afzonderlijke oplossingen, die zijn ontworpen om tegemoet te komen aan de specifieke eisen van bepaalde marketing- en merchandising-gebruikers. Met behulp van Digital Marketing Optimization kunnen digitale marketeers relevante digitale interacties combineren om nieuwe bezoekers aan te trekken en te behouden en gedurende de gehele levenscyclus van de klant inkomsten te verwerven. Met Customer Experience Optimization kunnen eCommerce-professionals zorgen dat bezoekers terugkerende en loyale pleitbezorgers worden door het verbeteren van de digitale ervaring van elke klant. Met Cross-Channel Marketing Optimization kunnen customer relationship marketeers via meerdere kanalen een een-op-een dialoog met klanten aangaan om gedurende de gehele levenscyclus van de klant inkomsten te genereren. Price, Promotion and Product Mix Optimization bieden merchandisers en sales planners de mogelijkheid om beslissingen te nemen over prijs, promotie en productmix, zodat de winst en het voorraadgebruik kunnen worden gemaximaliseerd. En met behulp van Marketing Performance Optimization kunnen marketingleiders, planners en beslissers de productmix vormen en beoordelen, alsook de marketingactiviteiten beheren om de ROI te maximaliseren.

EMM-oplossingen van IBM worden wereldwijd door meer dan 2500 organisaties gebruikt om de toenemende complexiteit van marketing in goede banen te leiden en om tegelijkertijd de omzet te verhogen en meetbare resultaten te boeken. Onder meer dankzij de beproefde en complete aanbiedingen van IBM hebben bedrijven als E\*TRADE, ING, Orvis, PETCO, Telefonica I Vivo, United Airlines en wehkamp.nl de vereiste kracht en flexibiliteit om hun klanten en prospects datgene te bieden wat ze tegenwoordig verwachten – een meer consistente en relevante ervaring over alle kanalen heen.





---

**IBM Nederland hoofdkantoor**

Johan Huizingalaan 765  
1066 VH Amsterdam  
Netherlands

De homepage van IBM is te vinden op:

**ibm.com**

IBM, het IBM-logo en ibm.com zijn merken van International Business Machines Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen. Als deze en andere merken van IBM zijn aangeduid met een handelsmerksymbool (® of™), wordt hiermee aangegeven dat deze merken wettelijk zijn gedeponereerd in de V.S. of in eigendom zijn van IBM op het tijdstip van publicatie van deze informatie. Dergelijke merken kunnen ook geregistreerd of in eigendom zijn in andere landen. Andere benamingen van bedrijven, producten en diensten kunnen merken van derden zijn. Een actuele lijst van IBM-merken is beschikbaar op het internet als "Copyright and trademark information" op: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

De inhoud van dit document (met inbegrip van valuta- OF prijsgegevens, exclusief van toepassing zijnde belastingen) is actueel op het moment van eerste publicatie en IBM kan er te allen tijde wijzigingen in aanbrengen. Niet alle aanbiedingen zijn verkrijgbaar in alle landen waarin IBM werkzaam is.

De in dit document besproken prestatiegegevens zijn verkregen onder specifieke omstandigheden. De feitelijke resultaten kunnen hiervan afwijken. DE INFORMATIE IN DIT DOCUMENT WORDT VERSTREKT "AS IS", ZONDER UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, MET INBEGRIJ VAN DIE VOOR HET VOORGENOMEN GEBRUIK, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET GEEN INBREUK MAKEN OP RECHTEN VAN DERDEN. Op IBM-producten wordt garantie gegeven overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van de overeenkomsten waaronder die producten zijn geleverd.

<sup>1</sup> A Report on the Mobile Customer Experience, Harris Interactive, maart 2011.

© Copyright IBM Corporation 2013



Graag recycleren