

IBM软件
非凡Web体验



Lotus software

非凡体验: 吸引客户的关键

IBM推动下一代Web体验的愿景

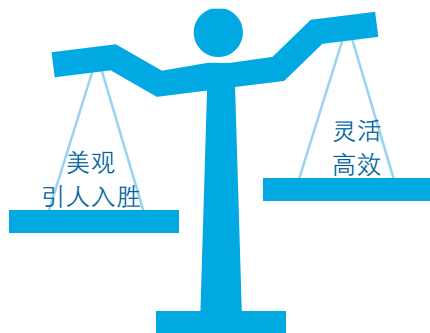
IBM

非凡体验: 吸引客户的关键

引人入胜的web体验不是万能的, 但没有它是万万不能的

互联网不断在壮大, 近20亿人和数十亿设备已经联网。为了应对这一趋势, 大部分公司如今都将它们主要的营销力量集中在利用互联网渠道获取最大的回报上。网络世界为企业发展带来了巨大的商机。但在尝试在各种成功因素间求得平衡的同时, 也很容易在众多的干扰因素中迷失。问题在于, 公司通常会走极端, 最终生成的网站要么是美观而引人入胜, 要么是灵活而高效。

从长远来看, 分析师和行业领袖都一致认为, 非凡的体验将是吸引、赢得和保留客户的关键。因此, 牺牲提升体验的能力的代价将比对其进行投资更大, 因为富有吸引力的体验可以避免访问者迅速转向竞争对手的网站, 有助于提高客户的满意度并将站点访问转化为实际销售。



非凡的体验必须在两种网站特点之间求得平衡。

体验杀手: 是什么赶走了客户?

客户的沮丧感、较低的满意度、不断下降的忠诚度和直线下降的销售额都是糟糕的在线体验的潜在后果。导致糟糕体验的原因可能非常多。

- 某些渠道的交互可能缺乏应有的功能。例如, 在访问者希望进行开放对话时, 一些网站可能只一味将信息塞给访问者。
- 网站通常是以一种方式对待所有用户(one size fits all), 不能根据用户年龄、偏好和行为定制。
- 有时, 糟糕的易用性等因素会阻碍关键时刻(moments of truth)的到来, 让客户找不到那种“这就是我想要的!”或“大功告成!”的感觉。
- 客户在使用多种设备或渠道与同一个公司交互时, 每次获得的体验可能有天壤之别, 这会令客户产生沮丧感。



聪明的客户可能出于任何原因离开网站。

那么,我们是如何实现非凡体验的?更重要的是,如何让您的公司的在线体验也朝着正确的方向发展?尽管许多公司都在努力将互联网和相关渠道转变为获取利润的中心,但将支持互联网战略所必需的所有不同的功能整合在一起,需要大量的时间和精力。不幸的是,在应对其他挑战时,客户体验通常被忽略。例如,随着公司内多个品牌拥有者使用不同的技术基础和方法来开发网站,许多公司发现他们拥有多种不同的网站,导致灵活性丧失,无法交付优质、一致的在线体验。

另一方面,公司已经开始努力改进在线客户交互,但犯了走极端的错误,要么将过多的精力投入到网站吸引力上,要么放在整合多种功能上,并不是朝着一个实现两者平衡的整体战略而努力。现在,他们可能正在努力整合客户期待的社交和富媒体功能。而且,业务用户没有了IT的帮助就无法管理内容或者创建新产品或活动,这减缓了产品上市速度。

最后,那些只能凭借Web体验在第一次时吸引客户或暂时性地影响竞争局势的企业发现,在添加了需要的所有功能之后,他们得到的是一个既不容易操作又难以支持的平台。

面对这些类型的挑战,需要一种方式来实现一致、真正交互式的、上下文感知的体验。收集客户的完整信息是关键所在,包括他们的偏好、购买模式、首选渠道,乃至社交网络。

满足对非凡体验的期待:全面的愿景

IBM Project Northstar是IBM的愿景和多年的发展路线图,旨在帮助您创建差异化的、非凡的Web体验来吸引和留住最有价值的客户,提高品牌忠诚度,降低运营成本。IBM从数千次的客户互动和与全球业务领袖的访谈中逐渐形成了这一愿景,那就是专注于为企业和组织提供支持非凡的体验所需的所有功能。这一愿景基于在“互联网时代”功能必须不断改进的理念以及以下原则:

上下文是关键。最佳体验的外观应根据用户的偏好、设备、位置、社交网络和行为定制。

沟通无处不在。与客户之间有意义的互动必须以社交形式实现,支持商家与客户和客户与客户之间真正的对话。

视觉感受和灵活性都很重要。不要以牺牲可伸缩性、灵活性和易管理性为代价来换取美观、引人入胜和敏捷的体验。

整合必须简单。交互式、能感知上下文的体验必须利用和扩展现有数据源,比如客户关系管理系统、社交媒体网站和后端应用,以及您未来购买的产品和基于云计算的服务。

度量是取得优势的关键。成功离不开使用分析和其他工具和度量方法,来判断是否满足业务目标,是否能够吸引客户。



什么选择IBM?

IBM是少数几家具有支持真正非凡的在线体验所需的所有技术、创新和服务的供应商之一。Web内容管理工具、社交和实时通信功能、搜索、个性化、营销工具、整合功能、移动设备支持、实时和预测性分析等等, 凭借我们的技术、集成的专业知识以及行业专业知识(包括行业模板), 我们可帮助您实现称心如意的网站, 提供如今瞬息万变的世界所需要的可伸缩性、灵活性和易管理性。如果您正准备让在线体验更上层楼并得以保持, IBM将是您的不二之选。

更多信息

要了解关于非凡在线体验的更多信息, 请联系IBM市场代表或IBM业务合作伙伴, 或者访问以下网站: ibm.com/northstar

© 版权所有IBM Corporation 2010

Lotus Software
IBM Software Group
One Rogers Street
Cambridge, MA
02142
U.S.A.

在中国印刷
2011年7月
保留所有权利

IBM、IBM徽标和ibm.com是国际商业机器公司在全球许多司法管辖地区注册的商标。其他产品和服务名称可能是IBM或其他公司的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表, 请查看ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information”部分。

本出版物中对IBM产品和服务的引用不代表IBM打算使其可用于所有IBM运营的国家。客户成功案例可在以下网站找到: ibm.com/software/success/cssdb.nsf 本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性, 但它只根据“现状”提供, 没有任何隐含或者明确的担保。此外, 本文包含的信息基于IBM当前产品计划和战略, 随时可能变更, 如有变更, 恕不通知。本文中不包含的内容不打算, 也不应该作为IBM或其供应商或其许可证销售商的担保或表示, 或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

每个IBM客户应负责确保遵守法律要求。关于可能影响客户业务的任何相关法律和法规要求的确认和解释, 以及客户可能需要采取以遵守这些法律的任何行动, 客户应该独自负责获取称职的法律顾问的建议。



请回收利用