

IBM szoftver
Iparági megoldások

IBM Tealeaf megoldások

*Hatékonyabb értékesítés az interneten úttörő
ügyfélmény-kezelési megoldásokkal*

A large, stylized graphic of the letters 'IBM' in a bold, sans-serif font. The letters are filled with a gradient of teal and dark teal colors, creating a modern and dynamic look. The 'I' is dark teal, the first 'B' is a lighter teal, and the 'M' is dark teal. The letters are set against a white background.

IBM.

Az IBM Tealeaf megoldások az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú webhelyekkel rendelkező vállalatok számára nyújtanak segítséget az alábbiakhoz:

- **Az árbevétel növelése: a kiváló felhasználói élmény útjában álló akadályok megszüntetése a konverziós arány és a tranzakciók értékének növelése érdekében.**
 - **Ügyfelek lemorzsolódásának a csökkentése: az ügyfelek problémáinak gyorsabb felismerése és megértése, hatékonyabb problémamegoldás.**
 - **Termeléstámogatási költségek csökkentése: a webhelyek hibáinak azonosítására és elhárítására fordított idő jelentős csökkentése.**
 - **Ügyfélpanasz-kivizsgálások hatékonyságának lényeges javítása: valós vásárlói tapasztalatok archivált feljegyzéseinek lekérési lehetősége a problémák gyors azonosításához és megoldásához.**
 - **Az ügyfélélmény-kezelési kompetencia megalapozása a vállalat egészében: közös nyelv és visszajelzési rendszer létrehozása az elektronikus üzletvitel érdekelt felei között.**
-

Az online csatorna napjainkban a legtöbb vállalkozás számára kritikus fontosságú, függetlenül attól, hogy közvetlenül az ügyfél felé irányul vagy vállalkozásokat köt össze. A webhelyek mégis gyakran hagyják cserben azokat a felhasználókat, akik tranzakciókat vagy folyamatokat próbálnak az interneten keresztül elvégezni, vagy online tevékenységüket segítő, hatékony ügyfélszolgálatra vágnak. Az egyes interakciók kvalitatív részleteinek a rögzítésével az IBM Tealeaf megoldások biztosítják a szervezeteknek azon láthatóságot, betekintést és válaszokat, amelyre szükségük van annak biztosításához, hogy webhelyeiket az ügyfelek mindig sikeresen használhassák és pozitív élményekkel lehessenek gazdagabbak.

A probléma: a láthatóság hiánya

Az online világ sajátos nehézségeket támaszt a vállalkozásokkal szemben. A vállalatok egyrészt folyamatosan bővítik és fejlesztik webhelyeiket a legújabb technológiák előnyeit felhasználva, hogy ügyfeleiknek a lehető legjobb ügyfélélményt kínálhassák. Másrésztől az online világban nincsen kézenfekvő módszer arra, hogy az ügyfelek tevékenységét monitorozhassuk és felmérjük, hogy a fejlesztések valóban hozzájárulnak-e a vállalkozás sikeréhez, vagy gátolják azt.

A hagyományos vállalkozásokkal ellentétben az elektronikus üzletvitel csapata számára hátrányt jelent, hogy nem látnak bele az ügyfelek tényleges tapasztalataiba. Ezen láthatósági probléma miatt szinte lehetetlen meghatározni a hiba okát, amikor az ügyfélnek nem sikerül véghez vinnie egy tranzakciót a webhelyen. Az elektronikus vállalkozások csapatai csak feltevésekre támaszkodhatnak: Vajon az ügyfél hibázott? Megzavarta az ügyfelet a webhely felépítése? Aggasztotta, hogy személyes adatokat kell kiadnia? Technológiai hiba lépett fel? Ha a tényleges ügyfélélmény nem látható, hogyan képes az elektronikus üzletvitel csapata meghatározni, hogy hány ügyfél tapasztalta ugyanazt a problémát, és ami még fontosabb: hogyan tudnák megelőzni, hogy az a jövőben is előforduljon?

Vajon mennyi rejtett, időszakos probléma lappang a webhelyén, idegesíti a vásárlókat, okoz bevételkiesést, és foglalja le az informatikai és ügyfélszolgálati erőforrásokat, ahogy a munkatársak légüres térben tapogatózva próbálják azokat feltárni és megoldani? Mennyi problémát kerülhetne el vagy kezelhetne hatékonyabban az ügyfélszolgálati központ, ha beeláthatna abba, amit az ügyfelek az online felületeken tapasztalnak?

A megoldás: az ügyfélélmény-kezelés

Az IBM Tealeaf megoldások az online ügyfélélmény páratlan láthatóságát biztosítják. A megoldásoknak a segítségével az egyes ügyfelek szemén keresztül nézheti meg, hogyan működik a webhely. Ez a betekintés stratégiai fontosságú vállalati eszköz, amely lehetővé teszi az online csatornák proaktív, megközelítésű jelentős fejlesztését. Megoldásainkat úgy alakítottuk ki, hogy segítségükkel gyorsan felszámolhatóak mindazon problémák, melyek rontják az ügyfél-elégedettséget és csökkentik az online bevételeket.

Az IBM Tealeaf megoldások emellett lehetővé teszik az informatikai, az ügyfélszolgálati, sőt, akár a jogi és megfelelőségi kérdésekkel foglalkozó szervezetek számára is, hogy online ügyfeleikről teljes képet kapjanak.

Korábbi ügyfélélmények felhasználása a webes jelenlét fejlesztéséhez

Az IBM Tealeaf megoldások forradalmian új, szabadalmaztatott technológia segítségével rögzítik a webhelyeken zajló ügyfél-interakciókat egészen az oldal- és böngészőszintű részletekig. Az ügyfélélményeknek ezen gazdag adathalmazára ezután minden termékcsaládunkban felhasználható, biztosítva az online üzletvitelben érintett legfontosabb felek, például az elektronikus üzletvitellel foglalkozók, az informatikai szolgáltatók és az ügyfélszolgálatok számára azokat az információkat, amelyekre szükségük van a webhelyek sikerét akadályozó problémák elemzéséhez, kivizsgálásához és elhárításához.

Megoldásaink passzívan telepíthetők szinte bármilyen webalapú alkalmazási környezetben. Az alkalmazások és az infrastruktúra vonatkozásában kis kockázattal, illetve hatással járnak. Az internet néhány legnagyobb és legkifinomultabb webhelyén is sikeresnek bizonyultak, amelyek között ott van a 100 vezető online kiskereskedelmi vállalkozás közül 44 (az első 10 közül 7)¹, a 10 vezető bankholding közül 8 vállalat², Észak-Amerika 12 legnagyobb vagyoni- és baleset-biztosítási vállalata közül 9 szervezet³, a 12 legnagyobb forgalmat bonyolító utazási portál közül 10⁴, az Egyesült Államok vezető légitársaságainak 50 százaléka⁵, valamint az összes nagyobb észak-amerikai vezeték nélküli távközlési szolgáltató.

Lehetséges előnyök

Az IBM Tealeaf megoldások az alábbiakban nyújtanak segítséget a szervezetek számára:

- **Az egyes ügyfélátogatások bevételi értékének optimalizálása,** és annak biztosítása, hogy a lehető legtöbb tranzakció záruljon sikerrel.
- **Az online élményt befolyásoló problémák láthatóvá tétele,** és üzleti hatásaik számszerűsítése.
- **Az ügyfélszolgálat hatékonyságának növelése** biztosítva a munkatársak számára az online ügyfélmunkamenetek gyors elérését.
- **Gyors azonosítás és elhárítás** rejtett vagy nehezen észlelhető alkalmazásproblémák esetén.
- **Az online ügyfél-interakciók felvételeinek megőrzése** az ügyfélpanaszok gyorsabb és pontosabb kezelése érdekében.

Az IBM Tealeaf megoldások minden ügyfelet és minden interakciót minden alkalommal rögzítenek

The screenshot shows a web browser window displaying the BNB website. The page is titled 'My Auto Quote' and features a form for getting a fast and secure quote. The form includes several sections: 'Your Vehicle Information' with dropdown menus for Year (2012), Make (KIA), Model (Niro), and Make (KIA); 'Usage Information' with dropdowns for primary use (Work/School), weekly mileage (5), and annual mileage (15,000); and 'Additional Information' with checkboxes for alarm, active disabling device, passive disabling device, and recovery device, and radio buttons for California registration and adding another vehicle. A 'Continue' button is visible at the bottom right of the form.

1. ábra: Példa egy ügyfélmunkamenet visszajátszására, amely megjeleníti az ügyfél által egy bizonyos oldalon megadott adatokat.

The screenshot shows the same BNB website, but with a red error message displayed. The message states: 'All addresses may only contain letters, numbers, and the following special characters: #, @, -, ., /, %, & #. Please check the address field.' The error message is located below the 'Address' field in the 'Add Your Home' section. The 'Continue' button is still visible at the bottom right.

2. ábra: Példa hibaüzenetre, amelyet egy felhasználó kapott a webhelyen.

Az IBM Enterprise Marketing Management

Az IBM Enterprise Marketing Management (EMM) szoftvercsomag által nyújtott integrált képességek kifejezetten az értékesítési és marketinggel foglalkozó szervezetek igényeire lettek szabva. A marketing minden tevékenységét integrálja és gördülékenyebbé teszi az IBM EMM szoftvercsomag, melynek segítségével a szervezeti és egyéni felhasználók marketing iránti szenvedélye értékes ügyfélkapcsolatokban és jövedelmezőbb, hatékonyabb, időszzerűbb és mérhetőbb üzleti eredményben mutatkozik meg.

A helyben vagy a felhőben használható IBM EMM szoftvercsomag biztosítja mindazon eszközt és betekintési módszert az értékesítési- és marketingszakemberek számára, amelyekre szükségük van ahhoz, hogy egyéni ügyfélértéket hozhassanak létre minden egyes felhasználó számára. Az IBM EMM szoftvercsomag segítségével felismerhetők az ügyfelek igényei, és ezen ismereteket felhasználva az ügyfeleket célzott, interaktív kommunikációba lehet bevonni a digitális, a közösségi és a hagyományos marketingcsatornákon.

A marketing- és értékesítési felhasználók speciális igényeinek megfelelően kialakított IBM EMM szoftvercsomag öt különálló megoldásból áll. A digitális marketingoptimalizálás lehetővé teszi a digitális szakemberek számára, hogy célzott digitális interakciók létrehozásával szólítsanak meg új látogatókat, őrizzék meg a meglévőket, és növeljék az egyes ügyfelektől származó teljes árbevételt. Az ügyfélméltéymény-optimalizálás segítségével az elektronikus értékesítési szakemberek visszatérő és a vállalat hűségés támogatóiként nyerhetik meg a látogatókat az ügyfelek digitális élményének javítása révén.

A többcsatornás marketing optimalizálásával az ügyfélkapcsolatokért felelős szakemberek személyes párbeszédet alakíthatnak ki az ügyfelekkel minden csatornán az ügyféltől származó teljes árbevétel növelése érdekében. Az árak, a promóciók és a termékkínálat optimalizálása révén az értékesítési szakemberek és értékesítési tervezők olyan döntéseket hozhatnak az árral, promóciókkal és termékkínálattal kapcsolatban, amelyek a lehető legnagyobbra növelik a nyereséget és a raktárkészlet felhasználását. A marketingteljesítmény optimalizálásával pedig az értékesítési vezetők, tervezők és döntéshozók modellezhetik és értékelhetik a termékkínálatot, valamint felügyelhetik a marketingműveleteket a befektetések megtérülésének maximalizálása érdekében.

Világszerte több mint 2500 szervezet használja az IBM EMM megoldásokat, hogy kezelni tudják az egyre összetettebb értékesítési és marketingtevékenységekből adódó nyomást, miközben növelik a bevételeiket és átláthatóvá teszik eredményeiket. Az IBM bizonyított és átfogó ajánlatai számos vállalat, többek között a Dannon, az E*TRADE, az ING, az Orvis, a PETCO, a Telefonica, a Vivo, a United Airlines, valamint a wehkamp.nl számára biztosítják azt a hatékonyságot és rugalmasságot, amellyel megfelelelhetnek az ügyfelek és a lehetséges ügyfelek napjainkra jellemző elvárásainak: egységesebb és célzottabb jelenlétet biztosíthatnak az összes értékesítési csatormán.



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Készült az Amerikai Egyesült Államokban
2013. április

Az IBM, az IBM embléma és az ibm.com az International Business Machines Corporation védjegye az Egyesült Államokban és/vagy más országokban. Ha ezek a megnevezések vagy más, az IBM által bejegyzett védjegyek a védjegy szimbólummal (® vagy TM) vannak megjelölve a jelen dokumentumban való első előfordulásukkor, ezen jelölések az IBM által birtokolt, az információk közzétételének időpontjában az Egyesült Államokban bejegyzett védjegyeket vagy védjegyeket jelölnek. Előfordulhat, hogy ezen védjegyek más országokban is bejegyzett védjegyek vagy védjegyek. Az egyéb termék-, vállalat- vagy szolgáltatásnevek más tulajdonosok védjegyei vagy szolgáltatási védjegyei lehetnek. Az IBM védjegyek aktuális listája a „Copyright and trademark information” weboldalon, a következő címen érhető el: ibm.com/legal/copytrade.shtml

A jelen dokumentum tartalma (a pénznemekre VAGY az árképzésre vonatkozó adatokkal együtt, amelyek nem tartalmazzák a vonatkozó adókat) a kiadvány első kiadásának idején aktuális állapotot tükrözi, és azt az IBM bármikor módosíthatja. Nem minden ajánlat érhető el mindegyik országban, ahol az IBM jelen van.

Az itt ismertetett teljesítményadatok adott üzemi körülmények között lettek mérve. A tényleges eredmények eltérhetnek ezektől. A JELEN DOKUMENTUMBAN SZEREPLŐ INFORMÁCIÓKAT AZ IBM „JELEN ÁLLAPOTUKBAN” BIZTOSÍTJA, KIFEJEZETT VAGY HALLGATÓLAGOS JÓTÁLLÁSI KÖTELEZETTSÉG NÉLKÜL, BELEÉRTVE AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE, ÉS AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ HALLGATÓLAGOS JÓTÁLLÁST, VALAMINT A JOGSÉRTÉS-MENTESSÉGRE VONATKOZÓ JÓTÁLLÁST VAGY FELTÉTELEKET. Az IBM termékekre azon szerződésben foglalt feltételeknek megfelelő jóállás vonatkozik, amely szerződés keretében biztosítják azokat.

1 100 legnagyobb internetes kiskereskedelmi vállalkozás:
<http://www.internetretailer.com/top500/list/>

2 Bankok: The Financial Services Fact Book 2012, a tíz vezető bankholding 80 százaléka a teljes biztosítási díj alapján

3 Vagyon- és baleset-biztosítás
<http://meuserlaw.blogspot.com/2011/04/top-25-propertycasualty-insurance.html>

4 Utazási portálok: <http://www.yourbest100.com/web/top-100-travel-sites/#booking> drop

5 Légitársaságok: <http://www.businessinsider.com/the-10-best-airlines-in-the-us-2012-10>



Kérjük, hasznosítsa újra!