

IBM Software

산업 솔루션

IBM Tealeaf 솔루션

혁신적인 고객 경험 관리 솔루션으로

e-비즈니스 강화

IBM

IBM

IBM Tealeaf 솔루션은 업무상 중요한 웹 사이트를 보유한 기업이 다음과 같은 목적을 달성할 수 있도록 고안되었습니다.

- 매출 증대: 사이트 경험에 방해가 되는 장애물을 제거하여 전환율을 높이고 거래의 규모를 확대
 - 고객 이탈 감소: 고객의 문제를 신속하게 파악하여 더욱 빠르고 효과적으로 문제 해결
 - 제품 지원 비용 감소: 웹 사이트의 오류를 식별하고 해결하는 데 걸리는 시간을 극적으로 단축
 - 고객 분쟁 조사 대폭 감소: 보관되어 있는 실제 고객 경험의 기록을 검색하여 고객의 문제를 신속하게 해결
 - 기업의 전반적인 고객 경험 역량 구축: 사내 e-비즈니스 업무 담당자의 고객 경험 관리를 위한 공통 언어와 의사소통 체계 마련
-

소비자를 대상으로 한 비즈니스는 물론 B2B 비즈니스에서도 온라인 채널은 현대 비즈니스의 필수적인 요소입니다. 그럼에도 불구하고 많은 웹 사이트들은 사용자의 온라인 거래와 프로세스를 제대로 처리하지 못하거나 사용자의 온라인 활동에 대한 고객 서비스를 효과적으로 제공하지 못하고 있습니다. IBM Tealeaf 솔루션은 각 상호작용에 대한 본질적인 정보를 캡처하여 웹 사이트가 고객에게 긍정적이고 성공적인 경험을 상시 제공하는지 확인해야 하는 조직에게 가시성과 통찰, 해답을 제공합니다.

문제점: 가시성 부족

온라인 세계에서는 흥미로운 비즈니스 난제가 발생합니다. 기업들은 사이트의 성숙도를 높여 사용자에게 최상의 고객 경험을 제공하기 위해 사이트를 지속적으로 개선하고 있지만, 온라인 세계에서 고객의 행동을 살펴보고 이러한 개선사항이 실제로 고객에게 도움이 되는지 아니면 고객을 방해하는지 파악할 수 있는 수단이 없습니다.

오프라인 비즈니스 팀과 달리, e-비즈니스 팀은 실제 고객 경험을 충분히 파악하지 못하여 어려움을 겪습니다. 가시성에 이러한 격차가 있을 경우 한 개인 사용자가 사이트에서 거래에 실패할 때 실패의 이유를 판별하는 것이 사실상 불가능합니다. e-비즈니스 팀은 그것이 고객의 실수인지, 고객이 사이트의 탐색 요소를 혼동한 것인지, 고객이 개인 정보를 제공하는 것을 우려한 것인지, 아니면 사이트에 기술적인 문제가 있는 것인지 추측만 할 수 있습니다. 고객이 실제로 어떤 경험을 하는지 확인할 수 없는 e-비즈니스 팀은 얼마나 많은 사용자들이 같은 방식의 문제를 겪었는지 알 수 없으며, 앞으로 고객들이 같은 문제를 겪지 않도록 방지할 수도 없습니다.

e-비즈니스 팀이 단절된 상태에서 문제를 찾아 해결하려고 노력하는 동안, 숨겨져 있는 간헐적인 문제점들이 사이트를 돌아다니면서 고객을 괴롭히고 매출에 손실을 입히며 IT 및 고객 서비스 자원을 낭비하는 것을 생각해 보십시오. 또 고객의 온라인 경험을 파악하는 기능으로 얼마나 많은 고객 센터 문의를 줄이거나 더 효과적으로 처리할 수 있을지 고려해 보십시오.

해결책: 고객 경험 관리

IBM Tealeaf 솔루션은 이제껏 볼 수 없었던 뛰어난 가시성으로 고객의 온라인 경험을 파악할 수 있게 해줍니다. 이 솔루션은 고객 한 명 한 명의 시각으로 웹 사이트의 작동 방식을 볼 수 있는 기능을 제공합니다. 이러한 통찰은 온라인 채널을 주도적이고 극적으로 강화할 수 있는 기업의 전략적 자산입니다. e-비즈니스 팀은 IBM의 솔루션을 통해 고객 만족도와 온라인 매출을 서서히 악화시키는 문제점을 신속하게 해결할 수 있습니다. IBM Tealeaf 솔루션은 IT 및 고객 서비스 조직뿐만 아니라 법무 및 규제 준수 조직에게도 온라인 고객에 대한 “360도 뷰”를 제공합니다.

고객의 과거 경험을 활용하여 웹 사이트 개선

획기적인 특허 기술에 기반을 둔 IBM Tealeaf 솔루션은 사이트의 각 페이지에서 이루어진 모든 고객 상호작용(브라우저 수준의 경험)을 캡처합니다. 그런 다음 이 풍부한 고객 경험 데이터셋을 IBM의 여러 제품에서 활용하여 웹에서 고객의 성공에 방해가 되는 문제를 분석, 조사 및 처리하는 데 필요한 정보를 e-비즈니스, IT, 고객 서비스 등의 주요 온라인 이해 당사자에게 제공합니다.

IBM의 솔루션은 모든 웹 기반 애플리케이션 기존 운영 환경에 독립적으로 구성되며 애플리케이션 또는 인프라에 대한 위험성과 영향을 최소화합니다. 또한 100대 온라인 소매업체 중 44곳(최상위 10곳 중 7곳 포함)¹, 10대 은행 지주 기업 중 8곳², 북미에서 가장 큰 12개 손해보험회사 중 9곳³, 예약률이 가장 높은 여행 포털 12개 중 10곳⁴, 미국 일류 항공사 중 50%¹, 북미 지역에 있는 모든 대형 무선 네트워크 사업자⁵를 비롯한 정교하고 규모가 큰 웹 사이트들에서 검증을 받았습다.

기업이 얻을 수 있는 이점

IBM Tealeaf 솔루션은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 모든 고객 방문의 가치를 **최적화**하고 더 많은 거래를 문제 없이 처리
- 온라인 경험과 비즈니스에 지장을 주는 문제를 **신속하게 파악**
- 상담원이 온라인 고객 세션에 신속히 액세스할 수 있게 하여 **고객 서비스 효율성 향상**
- 숨겨져 있거나 찾기 힘든 애플리케이션 문제점을 **빠르게 식별하고 해결**
- 온라인 고객 상호작용을 **기록으로 남겨** 고객 분쟁을 더욱 빠르고 정확하게 해결

IBM Tealeaf 솔루션은 고객 상호작용이 발생할 때마다 이 모든 상호작용을 캡처합니다.

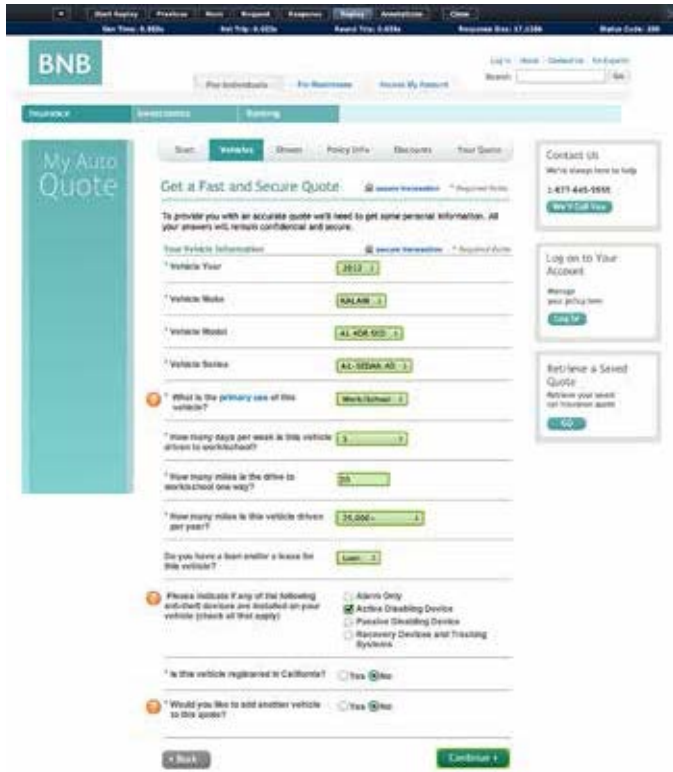


그림 1: 고객이 특정 페이지에 입력한 내용을 보여주는 고객 세션 재생 화면의 예

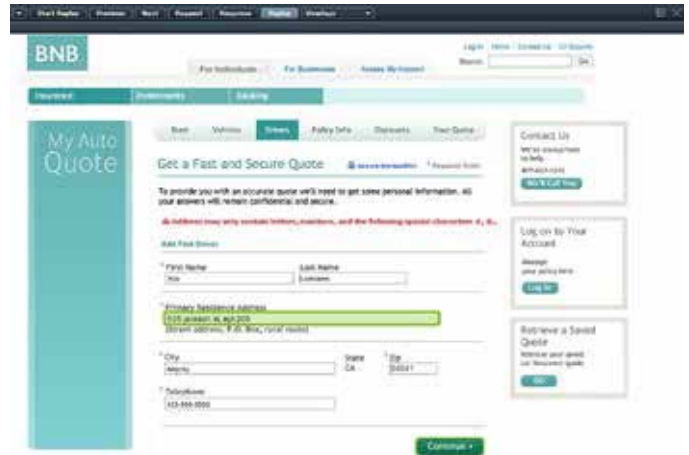


그림 2: 웹 사이트에서 사용자에게 표시된 오류 메시지의 예

IBM Enterprise Marketing Management 정보

IBM Enterprise Marketing Management(EMM) Suite는 마케팅 조직의 요구에 맞게 특별히 설계된 완전한 통합 기능 세트입니다. 마케팅의 모든 측면을 간결하게 통합한 IBM의 EMM Suite는 개인과 조직이 마케팅에 대한 열정을 발휘해 가치 있는 고객 관계를 구축하고 비즈니스 성과를 빠르고 효과적으로 대폭 향상시킬 수 있는 역량을 부여합니다.

온프레미스 또는 클라우드에서 제공되는 IBM EMM Suite 소프트웨어 솔루션은 마케팅 전문가가 모든 접점에서 각 고객의 가치를 창출하는 데 필요한 도구와 통찰력을 제공합니다. 마케팅 전문가는 IBM EMM Suite를 통해 고객이 무엇을 원하고 무엇을 필요로 하는지 파악하고, 이 정보를 토대로 전통적인 마케팅 채널뿐만 아니라 디지털 및 소셜 마케팅 채널에서도 구매자와 매우 의미 있고 영향력 있는 대화를 나눌 수 있습니다.

마케팅 및 판촉 전문가의 요구사항을 충족할 수 있도록 특별히 고안된 IBM EMM Suite는 5개의 개별 솔루션으로 구성되어 있습니다. 디지털 마케팅 최적화 솔루션은 디지털 마케팅 전문가가 디지털 상호작용을 구성하여 새로운 방문객을 끌어 모으고 유지하며 고객의 수명주기 내내 매출을 증대할 수 있도록 지원하는 솔루션입니다. 고객 경험 최적화 솔루션은 전자상거래 전문가가 모든 고객의 디지털 경험을 향상시켜 일반 방문객을 충성도 높은 단골 고객으로 만들 수 있는 솔루션입니다. 채널 간 마케팅 최적화 솔루션은 고객 관계 마케팅 전문가가 모든 채널에서 고객과 1:1 대화를 나누어 고객 수명 주기 내내 매출을 증대할 수 있는 솔루션입니다. 가격, 프로모션 및 제품 조합 최적화 솔루션은 판촉 전문가와 판매 계획자가 가격, 프로모션, 제품 조합을 설정하여 수익과 재고 활용도를 최대한으로 높일 수 있는 솔루션입니다. 마지막으로 마케팅 성과 최적화 솔루션은 마케팅 책임자, 계획자 및 의사결정자가 제품 조합을 설계 및 평가하고 마케팅 업무를 관리하여 ROI를 극대화할 수 있는 솔루션입니다.

갈수록 복잡해지는 마케팅의 압박을 IBM EMM 솔루션으로 관리하면서 매출과 실적을 높이고 있는 조직은 전 세계적으로 2,500 곳이 넘습니다. Dannon, E*TRADE, ING, Orvis, PETCO, Telefonica | Vivo, United Airlines 및 wehkamp.nl과 같은 기업들은 오랜 세월 동안 검증된 IBM의 종합 오퍼링을 통해 오늘날의 고객과 잠재 고객들이 원하는 일관되고 의미 있는 경험을 모든 채널에서 제공할 수 있는 역량과 유연성을 확보하고 있습니다.



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produced in the United States of America
April 2013

IBM, IBM 로고, ibm.com 및 Emptoris는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 이와 같은 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 또한 이러한 상표는 기타 국가에서 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 기타 제품, 회사 또는 서비스 이름은 해당 회사의 상표 또는 서비스표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보"(www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

본 문서에 포함된 내용(통화 또는 세금이 제외된 참조 가격)은 발행일 기준으로 최신이고 IBM은 이를 통지없이 변경할 수 있습니다. 본 문서에서 언급된 모든 오퍼링이 IBM이 영업하고 있는 모든 국가에서 제공된다는 것을 의미하지는 않습니다.

본 문서에 포함된 모든 성능 데이터는 제한된 환경에서 산출된 것입니다. 실제 결과는 다를 수 있습니다. 본 문서의 모든 정보는 타인의 권리 비침해, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 묵시적이든 명시적이든 어떠한 종류의 보증 없이 "현상태대로" 제공됩니다. IBM 제품은 제공된 제품에 적용된 계약의 이용 약관에 따라 보증됩니다.

- 1 Internet Retailer Top 100: <http://www.internetretailer.com/top500/list/>
- 2 Banks: The Financial Services Fact Book 2012, 80 percent of Top Ten Bank Holding Companies in Total Insurance Premiums
- 3 P&C Insurance <http://meuserlaw.blogspot.com/2011/04/top-25-propertycasualty-insurance.html>
- 4 Travel Portal: http://www.yourbest100.com/web/top-100-travel-sites/#booking_drop
- 5 Airlines: <http://www.businessinsider.com/the-10-best-airlines-in-the-us-2012-10>



Please Recycle