

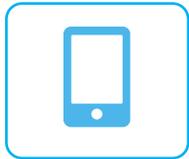
Click to edit Master subtitle style
**Омни-канальный маркетинг –
движение в сторону цифровых
коммуникаций**

Кирилл Крутий

OMNI Channel marketing specialist, IBM RCIS



Мобильные, социальные, on-line медиа изменяют клиентский опыт



47%

населения России
пользуются
интернетом (67M)



20%

поисковых
запросов в
России
осуществляется
с моб. устройств

50%

увеличение
объемов on-line
продаж за 2011
год

36M

Пользователей
моб. интернета. В
2011 только 1%
Россиян
использовали
моб. Интернет.
2014 – 25%



92%

покупателей
утверждают, что
доверяют
частным
рекомендациям и
отзывам



8M

пользователей
Facebook в
России (или 6%)
и число
продолжает
расти



92:1

Компании обычно тратят \$92 на привлечение клиентов на их web-site.

92:1

И только \$1 на их конверсию

*eConsultancy: Conversion Rate
Optimization Report - 2012*



2014-2015 – время трансформации front-office

IDC Financial Insights The most successful financial institutions in 2014 will be those that can deliver an **enhanced omnichannel** experience to their customers and prospects.

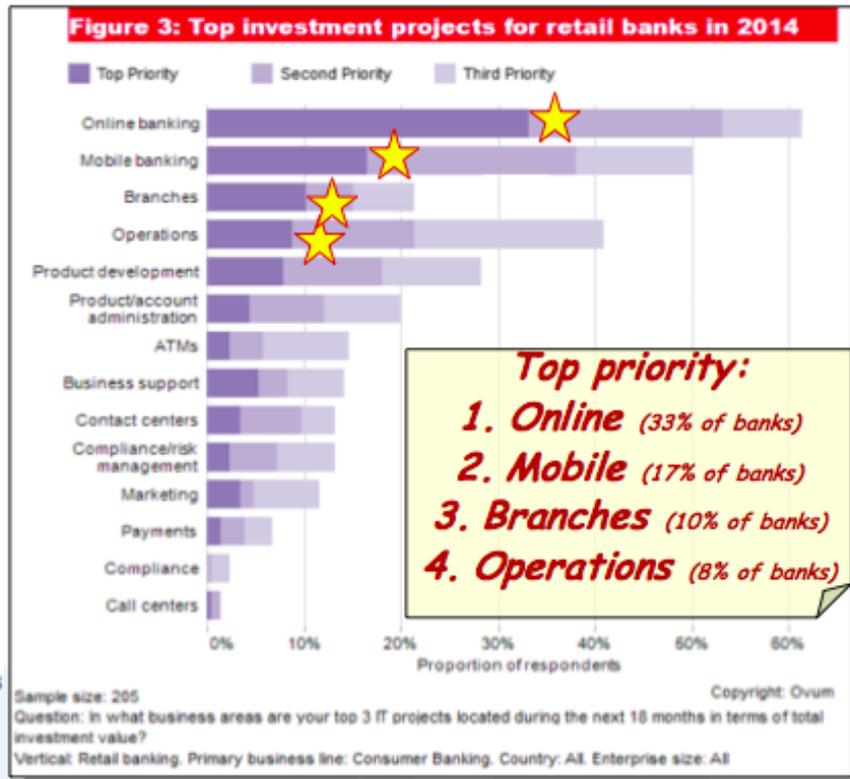
Source: IDC, Worldwide Financial Services 2014 Top 10 Predictions: Embarking on the Decade of Value Creation, Dec 2013

Gartner. Use technology to re-engineer, and so **dramatically simplify and streamline**, banks' current styles of **customer interaction** and processing.

Source: Gartner, Top Industries Predicts 2014, Oct 2013

OVUM Focus on **customer experience management, concentrated on digital channels** but in an **omni-channel** context including product innovation, and investment in customer-facing business processes to improve both efficiency and client satisfaction..

Source: Ovum, 2014 Trends to Watch: Retail Banking, Oct 2013



Клиенты должны быть в центре преобразования бизнеса

Потеря выручки:
88%

online покупателей бросают процесс без завершения транзакции

Влияние на бренд:
41%

комментариев в социальных медиа о мобильных приложениях выражают недовольство



Высокие затраты:
75%

пользователей переключаются на более дорогие каналы при неудачной online операции

Отток клиентов:
63%

всех взрослых покупателей не склонны продолжать взаимодействие с компанией если столкнулись с проблемами в ходе операций с мобильных



Недостаток информации





Управление клиентским опытом

Tealeaf показывает то, что видят ваши клиенты

Каждое действие

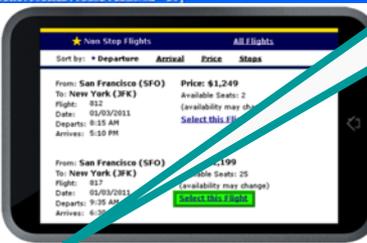
Всю информацию

Любые события и проблемы

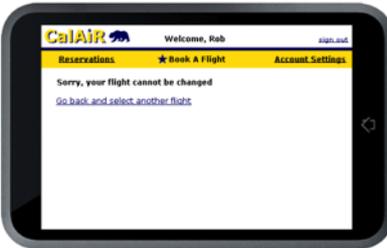
The screenshot shows the Nordisk Bank website. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Credit Card Ap...', and 'Today's Date: 1/9/2006'. Below that, a 'Card Type:' section asks 'What type of credit card would you like?' with options for 'Visa Platinum?', 'Visa Gold?', and 'Visa Silver?'. A 'Continue' button is visible at the bottom of this section.



The screenshot shows a flight search results page. It lists 'New Step Flights' and 'All Flights'. The main flight details are: 'From: San Francisco (SFO) To: New York (LGA)', 'Price: \$1,249', 'Available Seats: 2', 'Flight: 812', 'Date: 02/07/2011', 'Departs: 9:35 AM', and 'Arrives: 5:30 PM'. There is a 'Select this flight' button.



The screenshot shows a reservation error message. The text reads: 'Sorry, your flight cannot be changed. Go back and select another flight.' Below this, there's a 'Card Type:' section with the same options as in the previous screenshot. A red error message is overlaid on the bottom right: 'You did not select a valid card type. Please select from the list below.'



Узнайте ваших клиентов

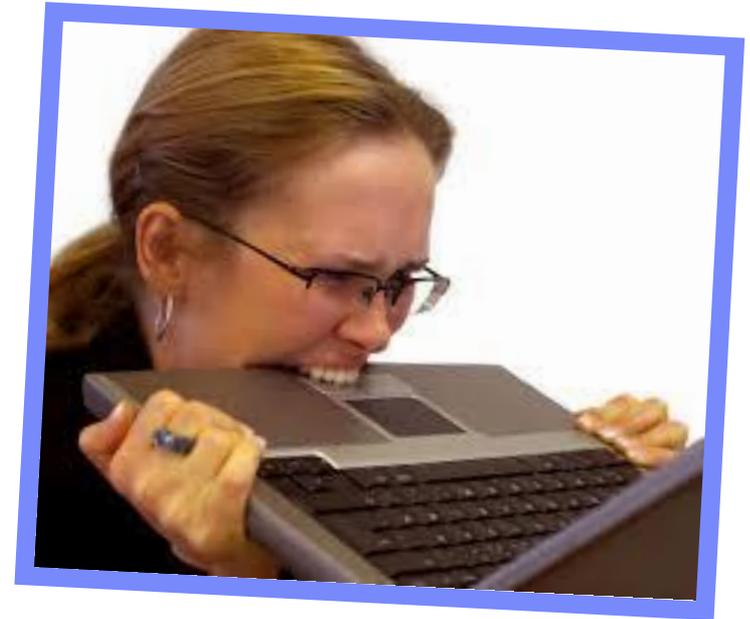
Как видятся ваши цифровые каналы
глазами ваших клиентов





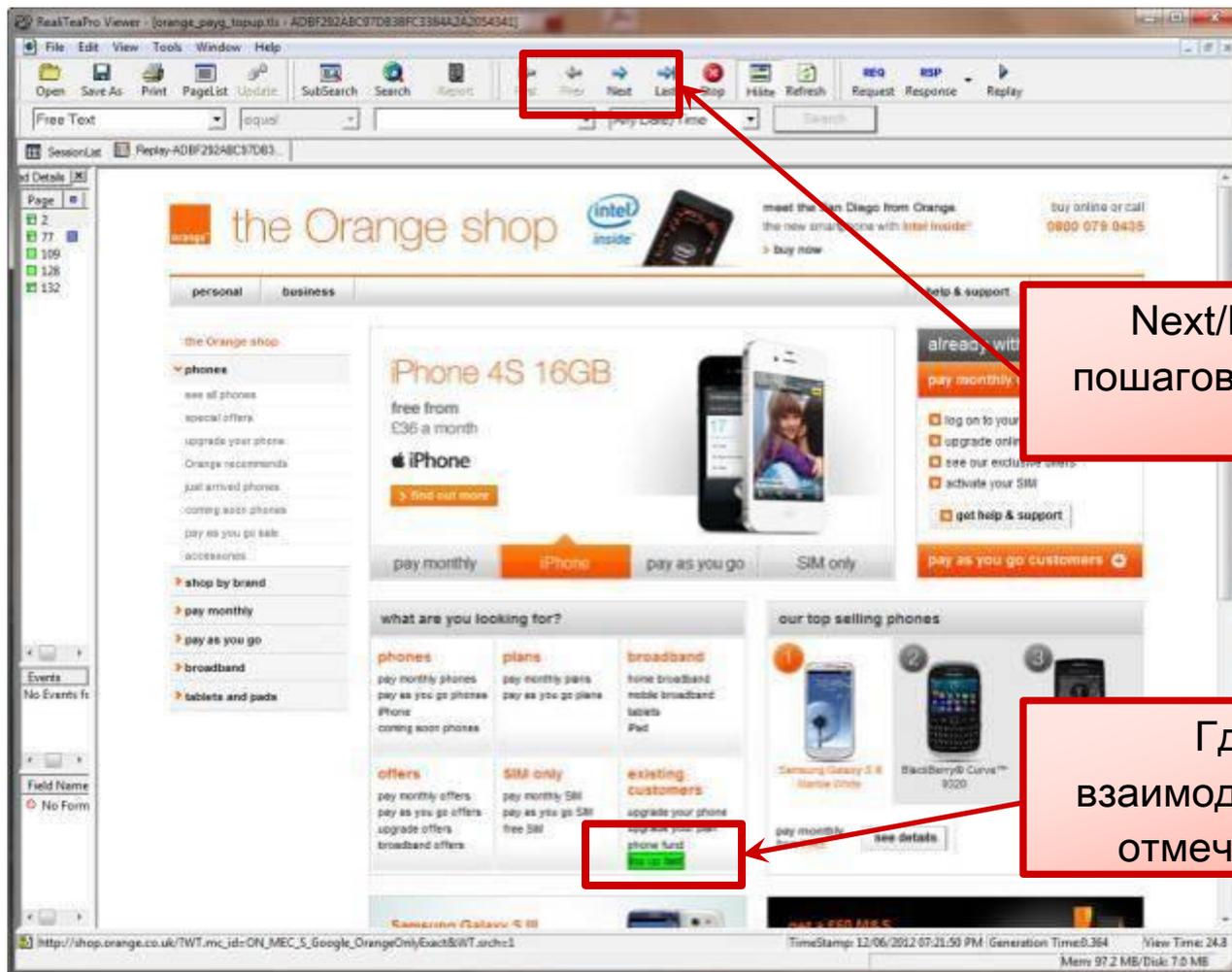
Что такое событие или проблема?

- Попытка заполнить веб-форму или online заявку несколько раз без успешного завершения
- Товар помещен в корзину, но покупка не совершена
- Пользователи тратят на выполнение операции/транзакции больше времени, чем ожидается





Tealeaf записывает каждое взаимодействие



Next/Previous для пошаговой навигации в сессии

Где клиент взаимодействовал с UI отмечены цветом



Включая информацию, которую ВВОДИЛИ

The screenshot shows a web browser window titled 'RealTeaPro Viewer' displaying a page for 'online top up'. The page content includes a navigation bar with 'top up details', 'payment details', and 'confirm & pay'. The 'payment details' section is active and shows a message: 'You have chosen to top up 07528242981 by £10'. Below this, there are several form fields for card information, all of which are redacted with green boxes. A red box highlights the following fields:

- card type: Visa
- name on card: M/D TEST
- card number: 9999999999999999
- start date: MM / YYYY
- expiry date: 04 / 2014
- issue number: [redacted]
- card security code: 999

Below the card details, there is a section for 'payment card billing address' with fields for 'house name / number' (60) and 'postcode' (E6 7EA).

Отслеживание где клиент вводил информацию в определенные поля... Но Tealeaf также может скрывать конфиденциальные данные – номер карты, CCV, пароль (или шифровать или удалять в момент перехватывания)



Что если бы вы знали бы какие сессии требуют детального изучения?



Strauss & Plesser

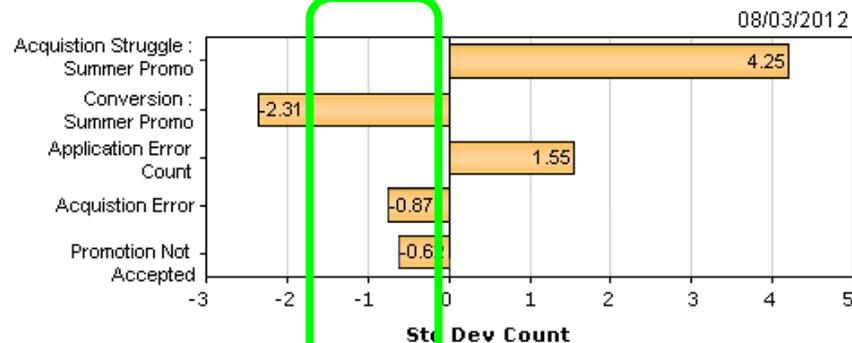
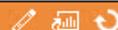
Overview Conversion Application Health VoC Usability

Options

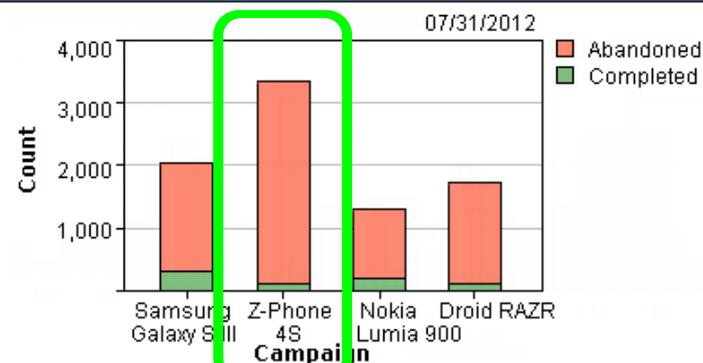
KPI Breakout

KPI	Goal	Focus 07/28/2012-08/03/2012		Compare 07/21/2012-07/27/2012		Change
		Grade	Rating	Grade	Rating	
In Funnel Conversion	60.00%	B	57.85%	A	60.41%	↓ -2.56%
Acquisition Struggle Scores	2.50%	C	3.58%	B	3.63%	↓ -0.05%
Login Struggle Scores	1.50%	B	1.63%	B	1.86%	↓ -0.23%
Registration Struggle Scores	1.50%	B	1.43%	C	5.94%	↓ -4.51%
Application Issues	5.00%	B	1.35%	B	1.57%	↓ -0.22%

Top 5 Movers by Standard Deviation Count



Business Issues





Что, если бы вы могли помочь клиенту сразу, как только обнаружите незавершенную транзакцию?

Start Replay Previous Next Request Response Replay Form Analytics

08/03/2012 - 08/03/2012 Filter by data: <Add Dimension>

Drop Off Dwell Time

First_Name	0%
Last_Name	15%
Address	45%
City	61%
Zip	62%
Telephone	64%

Field Completion

Form Abandonment: 64.29%

Form Completion: 35.71%

555 jackson st, apt 206
(Street address, P.O. Box, rural route)

* City
MOUNTAIN VIEW

* Telephone
415-445-3423

Log In Home Contact Us En Español

Microsoft Excel

Session Time	Login ID	Customer	Success
8/3/2012 0:01:32	scott@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:03:23	ebutcher@hotmail.com	New	No
8/3/2012 0:04:01	rhoey@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:04:32	wfinch@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:06:45	cbelz@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:07:21	vknot@hotmail.com	New	No
8/3/2012 0:08:05	maurice@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:09:11	charwin@aol.com	New	No
8/3/2012 0:09:43	ruby@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:10:32	dane@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:10:15	dylim@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:11:02	jasonsmith@aol.com	New	No
8/3/2012 00:12:15	eg@hotmail.com	New	No
8/3/2012 0:15:32	timk@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:17:51	wes@gmail.com	New	No
8/3/2012 0:24:32	walter@aol.com	New	No
8/3/2012 0:25:04	ravi@yahoo.com	New	No
8/3/2012 0:29:17	cwan@gmail.com	New	No

Continue



Что если бы вы видели какие ссылки и элементы UI «работают»?





Что если бы вы видели, чему клиенты уделяют внимание?



Start Replay Previous Next Request Response Replay Attention Map

07/21/2012 - 07/31/2012 Filter by data: <Add Dimension> View Report: DRILL DOWN

Sprint
Sprint & Power
my.sprint.com

Default welcome msg!
My Account My Wishlist My Cart My Orders My Profile
New Language: EN

Products Electronics Apparel

Home / Electronics / Cell Phones / Z-Phone 4S

Z-Phone 4S - 16GB

Blueberry
2-year contract + \$1100.00

See Comparison price \$999.99
2-year contract price \$1199.99
You save \$99.99

Color Silver

Size
+ 16GB 32GB 64GB

QTY: 1

12 month contract required. See details.
Agreement and warranty apply.
Sprint.com/4S
© 2012 Sprint. Service not available in all areas.

Z-Phone 4S

All-new BMP camera and optics.
And introducing Zin.
It's the most amazing Z-Phone yet.

FREE SHIPPING
with \$49.99 purchase

RELATED PRODUCTS

Check items to add to the cart or remove all

- 16GB \$1199.99 Add to Wishlist
- 32GB \$1299.99 Add to Wishlist

GO TO CART

The new Z-Phone is your cart.

COMPARE PRODUCTS

The new Z-Phone is your cart.

BACK TO STORE

Compare prices on Sprint.com. Add to Sprint.com cart with \$49.99.

COMMENTS (0)

What is your favorite color?

- Green
- Blue
- Red
- Orange

© 2012



Что если бы вы видели, куда клиенты кликают?



The screenshot shows a web browser window displaying a product page for the Z-Phone 4S. The browser's address bar shows the URL 'http://www.straussandplessor.com'. The page header includes the Strauss & Plessor logo and navigation links like 'My Account', 'My Wishlist', and 'My Cart'. The main content area features the product name 'Z-Phone 4S - 16GB', a price of '\$199.99', and a 'Buy Now' button. Heatmaps are overlaid on the page, indicating areas of high user interaction. The most prominent heatmaps are on the 'Buy Now' button, the product image, and the price. Other heatmaps are visible on the navigation menu, the 'Add to Cart' button, and the 'Compare Products' button. The right sidebar contains sections for 'RELATED PRODUCTS', 'MY CART', 'COMPARE PRODUCTS', and a 'COMMUNITY POLL'.

Start Replay Previous Next Request Response Replay Heat Map

07/21/2012 - 07/23/2012 Filter by data: <Add Dimension> Drill down selector: [] []

S&P Strauss & Plessor Specialty Goods Since 1873

Default welcome msg! My Account My Wishlist My Cart Checkout Log In Your Language: English

Furniture Electronics Apparel

Home / Electronics / Cell Phones / Z-Phone 4S

Z-Phone 4S - 16GB

2-year contract: **Over Today \$199.99**

No Commitment price	\$649.99
2-year contract price	\$199.99
You save	\$450.00

Color: Silver

Size: 16GB 32GB 64GB

QTY: 1

* 2-yr and no commitment plans require voice agreement with qualifying monthly data plan required. Limit 2 Z-Phone devices per household.

Z-Phone 4S
All-new 8MP camera and optics.
And introducing Zirl.
It's the most amazing Z-Phone yet.

FREE SHIPPING
WITH ONLINE PURCHASE

Buy Now for \$199.99

RELATED PRODUCTS
Check items to add to the cart or [select all](#)

- Custom \$19.99 [Add to Wishlist](#)
- Bluetooth Headset - BlueAnt Q2 \$29.99 [Add to Wishlist](#)

MY CART
You have no items in your cart.

COMPARE PRODUCTS
You have no items to compare.

BACK TO SCHOOL
Keep your eyes open for our special Back to School items and save BIG!

COMMUNITY POLL
What is your favorite color?

- Green
- Red
- Black
- Magenta

Vote



Отслеживание поведение на мобильных устройствах

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://localhost:2088/iRise/reader/render;jsessionid=49F048CA9C9E77C5405068B93CF13727?dummy=0.3053564299593915&windowReference=__window__0&inDocume

8.0_Mobile Demo_012511

Start Replay Previous Next Request Response Replay Annotations Close

Gen Time: 0.512s Net Trip: 0.023s Round Trip: 0.521s Response Size: 10,553b Status Code: 200

Model: Apple iPhone Browser Version: Safari 4.0 Browser Platform: iOS4 Screen Dimensions: 480x320

Screen Action: Rotate ↻

Информация о мобильной платформе доступна при воспроизведении ИИ



Повороты экрана также отслеживаются



Единый взгляд на клиентский опыт – шаг к OMNI-канальному бизнесу





ING Bank

Проблема

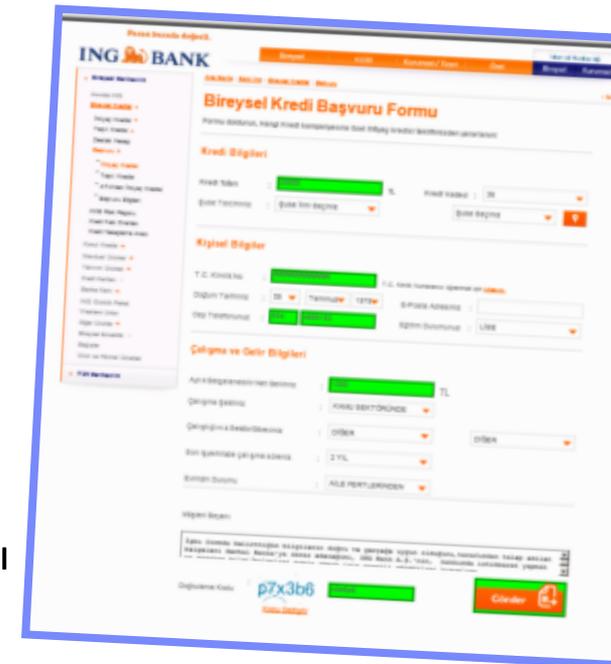
Запуск нового мобильного банка в отсутствии понимания реакции клиентов. Необходимо гарантировать простоту online заявки и возможность оперативно реагировать на проблемы клиентов

Решение

Сбор информации в реальном времени о поведении различных клиентов (web и mobile). Индетифицированы и исправлены ошибки в online заявке. Улучшен процесс открытия нового счета. (за счет просмотра сессий и обнаружения проблем)

Эффект

Исправление мобильного банка в соотв. Предпочтениями клиентов. Увеличение показателя заполнения online заявок на **72%**. Сокращение времени откликов службы поддержки на **60-70%**



- **Wells Fargo** агенты кол-центра, использующие Tealeaf для помощи клиентам сократили время обработки обращения на **40%**

The Wells Fargo logo, consisting of the words "WELLS" and "FARGO" in a bold, yellow, sans-serif font, stacked vertically within a red square.

- **Wells Fargo** – используют Tealeaf для функционального и нагрузочного тестирования новых релизов web-сайта перед запуском

Click to edit Master subtitle style

Как улучшить опыт клиентов на веб-сайте, интернет и мобильном-банке

Практические примеры

Кирилл Крутий

IBM ExperienceOne Sales Executive