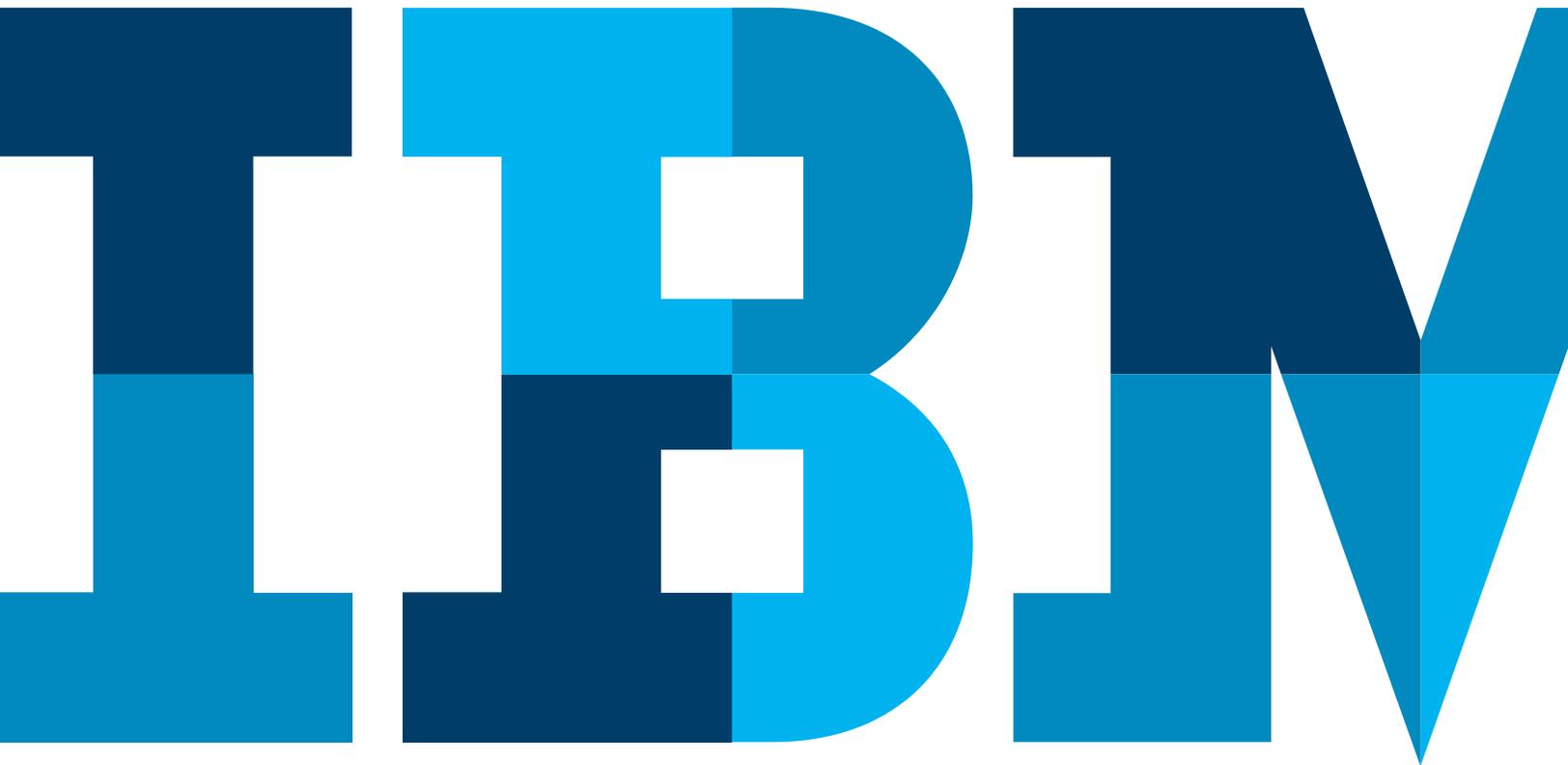


# IBM Tealeaf 解決方案

以創新的客戶體驗管理解決方案，支援電子商務營運



---

**IBM Tealeaf 解決方案專為各公司關鍵業務網站而設計，能協助達成以下目標：**

- **增加營收：**降低網站使用的困難度，提高轉換率與交易量
  - **減少客戶流失率：**快速查明、瞭解客戶問題，提供更快、更有效的解決方法
  - **降低生產支援成本：**大幅縮短找出問題及解決網站錯誤所花費的時間
  - **大幅減少客戶糾紛調查事件：**取得實際客戶體驗記錄，迅速解決客戶關心的問題
  - **為企業打造客戶服務能力：**在電子商務的各業務關係人之間建立共通語言與回饋管道
- 

不論您是直接面對客戶或是採用 B2B 方式，網路通路毋庸置疑是今日企業的一項重要元素。即便如此，使用者卻仍常在進行網路交易或線上流程時遇到困難，甚至無法獲得有效的客服支援來完成網路活動。IBM Tealeaf 能擷取每次與客戶互動的詳細質化資料，幫助企業組織獲得所需要的能見度、洞見與答案，確保網站持續提供正面、成功的客戶體驗。

### **問題：欠缺能見度**

網路世界為企業帶來一個有趣的難題。一方面，各公司持續利用最新的科技來加強網站的功能與成熟度，為客戶提供最佳的體驗。而另一方面，網路世界無法實際面對客戶，也無法瞭解這些增強功能是否真能協助企業成功。

與實體企業不同，電子商務團隊無法親眼觀察客戶的實際體驗。所以當使用者無法完成網路交易時，很難判斷問題的成因。電子商務團隊只能假設：是客戶造成的錯誤嗎？是客戶不了解網站的設計機制嗎？客戶是否願意提供個人資訊？網站發生技術問題嗎？若無法透視客戶的實際體驗，電子商務團隊該如何判斷還有多少位客戶遭遇相同的問題，更重要的是，電子商務團隊要如何讓客戶未來不再遇到同樣的問題？

當他們嘗試在所知有限的情況下找出問題並加以解決時，還有多少偶發的問題潛藏在網站上，造成營收蒙受損失，並佔去 IT 和客戶服務資源？倘若能透視客戶的網路體驗，將可避免多少湧進客服中心的查詢，並且能夠妥善處理多少查詢呢？

### 解決方案：客戶體驗管理

IBM Tealeaf 解決方案提供前所未有的網路客戶體驗能見度。您可使用這些解決方案，從客戶的角度查看網站運作的方式。這樣的洞察能力可謂策略性的企業資產，能提供積極的策略大幅度強化線上通路。這些解決方案能協助電子商務團隊，快速解決讓客戶滿意度下降和線上營收減少的问题。此外，IBM Tealeaf 解決方案能讓 IT、客服人員，甚至是法務單位 360 度透視網路客戶。

### 利用過往的客戶體驗，改善網路互動

IBM Tealeaf 解決方案使用先進的專利技術，可擷取每位客戶在網站上逐頁瀏覽的互動體驗。在我們各項產品組合中也運用這個豐富的客戶體驗資料集，讓主要網路關係人（如電子商務、IT 與客服人員）能夠獲得所需的資訊來分析、調查與回應問題，讓客戶能順利進行網路活動。

我們的解決方案採被動部署方式，幾乎可部署在所有的 Web 應用程式環境中，對應用程式或基礎架構僅會帶來極低的風險與影響，並且通過一些大型與精密的網站實證，這些網站包含前 100 大網路零售商中的 44 家（其中 7 家為前 10 大）<sup>1</sup>、前 10 大金控公司中的 8 家<sup>2</sup>、北美規模前 12 大產物保險公司中的 9 家<sup>3</sup>、旅遊入口網站預訂率前 12 名中的 10 個網站<sup>4</sup>、50% 的美國熱門航空公司，以及北美所有主要的無線供應商<sup>5</sup>。

### 潛在的優勢

IBM Tealeaf 解決方案能協助企業組織達成以下目標：

- 為每次客戶的造訪**創造最佳價值**，確保順利完成更多交易並創造完美體驗
- **快速透視**影響網路體驗的問題，並量化問題對業務的影響
- 讓客服人員能快速存取線上客戶階段作業，**提昇客戶服務效率**
- **快速確認並解決**潛在或難尋的應用程式問題
- **保存網路客戶互動記錄**，快速、準確地解決客戶糾紛

## IBM Tealeaf 解決方案能擷取與客戶的每一次互動

The screenshot shows the 'My Auto Quote' form on the BNB website. The form is titled 'Get a Fast and Secure Quote' and includes several sections for user input:

- Your Vehicle Information:**
  - Vehicle Year: 2012
  - Vehicle Make: SAAB
  - Vehicle Model: AL-UMMAD
  - Vehicle Series: AL-UMMAD
- Usage and Mileage:**
  - What is the primary use of this vehicle?: Work/School
  - How many days per week is this vehicle driven to work/school?: 4
  - How many miles is the driver to work/school one way?: 20
  - How many miles is this vehicle driven per year?: 15,000+
- Additional Information:**
  - Do you have a loan or/other a lease for this vehicle?: Loan
  - Please indicate if any of the following anti-theft devices are installed on your vehicle (check all that apply):
    - Alarm Only:
    - Active Disabling Device:
    - Passive Disabling Device:
    - Necessary Disabling and Tracking Systems:
  - Is this vehicle registered in California?: Yes  No
  - Would you like to add another vehicle to this quote?: Yes  No

Navigation buttons include 'Back' and 'Continue'.

圖 1: 客戶階段作業重播範例，其顯示客戶在某一頁面所輸入的內容。

The screenshot shows the 'My Auto Quote' form on the BNB website with several error messages highlighted in red:

- Address Error:** "Address may only contain letters, numbers, and the following special characters: /, \, ., -" (highlighted in red).
- City Error:** "City cannot be empty" (highlighted in red).
- State Error:** "State cannot be empty" (highlighted in red).
- Zip Error:** "Zip cannot be empty" (highlighted in red).
- Telephone Error:** "Telephone cannot be empty" (highlighted in red).

Navigation buttons include 'Back' and 'Continue'.

圖 2: 使用者收到的網站錯誤訊息範例。

## 關於 IBM ExperienceOne

IBM ExperienceOne 可協助您改善與客戶互動的方式，招攬、促進並提升客戶的忠誠度。IBM ExperienceOne 擁有完整的整合式客戶互動解決方案，可讓行銷、銷售規劃、商務及客戶服務等團隊找出最關鍵的客戶與時機，並快速應用這些洞察來開發與傳遞對自身有益的品牌經驗。

IBM ExperienceOne 不斷引領創新，擁有與超過 8,000 家客戶互動的成功模式、原始產業調查以及業界公認為主要分析報告的領導產品。

IBM ExperienceOne 可透過雲端、內部部署及混合式服務提供解決方案。

## 更多資訊

如需進一步瞭解 IBM ExperienceOne，請聯絡您的 IBM 業務代表或「IBM 事業夥伴」，您亦可造訪下列網站：

[ibm.com/experienceone](https://ibm.com/experienceone).



---

© Copyright IBM Corporation 2014

台灣國際商業機器股份有限公司  
台北市 110 松仁路 7 號 3 樓

2014 年 3 月

IBM、IBM 標誌和 [ibm.com](http://ibm.com) 是 IBM 公司在世界各司法轄區所註冊之商標。其他產品及服務名稱各屬 IBM 或其他公司的商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」：  
[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

本文件中提及的內容在發表當時保持最新狀態，IBM 隨時可能變更其內容。文中提及的所有產品與服務並非在 IBM 事業營運涵蓋的每個國家或地區中均有提供。

本文所含資訊是依「現狀」提供，不附帶任何明示或暗示之保證。包括不附帶任何可商用性及特定目的之適用性的保證，也不附帶不違反規定的保證。IBM 產品依相關合約條款之規定提供保證。

- 1 前 100 大網路零售商：<http://www.internetretailer.com/top500/list/>
- 2 銀行：2012 金融服務現況報告書，總保險費前十名的金融控股公司當中的 80%
- 3 產物保險公司 <http://meuserlaw.blogspot.com/2011/04/top-25-propertycasualty-insurance.html>
- 4 旅遊入口網站：<http://www.yourbest100.com/web/top-100-travel-sites/#bookingdrop>
- 5 航空業：<http://www.businessinsider.com/the-10-best-airlines-in-the-us-2012-10>



愛護環境，敬請回收