

Liverpool Victoria

Liverpool Victoria (LV=) 是採用 Tealeaf 的 CEM 解決方案，不斷改善其各種線上應用程式的客戶體驗。Tealeaf 是一家 IBM 公司，專門管理線上通路。LV= 能夠明確指出網站問題，因此可以快速改正問題，改善客戶的線上體驗。

概論

LV= 是一家金融服務公司，但性質卻與其他同類型的公司不盡相同。LV= 不對股東負責，更確切地說，這是一家共同擁有的公司，成員共有110 萬人，每個人都擁有公司股份。其中有很多成員同時也是客戶。公司與利益相關者之間的獨特關係，對於提升客戶體驗至關重要。LV= 業務的重要一環是一般直銷保險業務，在超過 500 萬人的客戶群中就佔了兩百萬。公司這部分的業務有兩個主要通路：聯絡中心和網路。LV.com 是業務主要來源，所有 80% 新保單是來自線上通路。

企業需求

由於 LV= 線上通路至關重要，加上公司有意提供互動更多的客戶體驗，因此 LV= 需要更有效的方法，分析並瞭解客戶。針對聯絡中心，LV= 利用於通話錄音技術，檢視「即時」聊天記錄，對客戶行為有進一步瞭解。但是沒有網路相關解決方案，可以獲得這類的見解。因此，LV= 無法充分提升線上體驗，從而錯失商機。

解決方案

LV= 利用 Tealeaf 的線上客戶體驗管理 (CEM) 解決方案，解決了這個問題。Tealeaf 讓 LV= 能夠充分檢視客戶與公司網站的互動情況。Tealeaf 提供的解析不只是從網站分析得出的量化數據，而是每個客戶的線上體驗。Tealeaf 提供的方法與聯絡中心的通話記錄類似，能讓 LV= 清楚瞭解客戶如何使用網站，幫助公司做出更好的最佳化決策。

因此，這樣的解析可為全公司運用。電子商務團隊利用 Tealeaf 建立並監控 KPI 儀表板。客戶體驗團隊也利用 Tealeaf 改善導覽功能及使用功能。在聯絡中心，「即時」聊天代理程式使用 Tealeaf 重播客戶對話，提高第一次通話的分辨率。詐欺團隊使用 Tealeaf，透過視覺證據和設置的警報，調查潛在的詐欺交易。Tealeaf 深植全公司，改變了 LV= 對線上客戶的看法。

導入優點

1. Tealeaf 找出一個原本未知的付款者問題，當時影響到所有汽車保險的客戶。

2. Tealeaf 解決了瀏覽器問題，當時受影響的保單佔了所有保單的 5%。
3. Tealeaf 的解析提高集結網站的投資報酬率，並省下 300 萬英鎊的簽單保費收入。