



### 业务挑战

随着其数字服务迅速普及，Dollar Bank 希望通过无缝的在线客户旅程帮助他们留住客户并获得新客户。

### 转型

该银行使用 IBM® Customer Experience Analytics 解决方案来确定并改进客户的在线体验——将首次呼叫的问题解决率提高了 30% 并且提高了客户满意度。

### 业务收益:

平均呼叫中心响应时

间缩短了 **25 秒**，  
提升了效率；

**减少了 30%**

的呼叫升级，提高了客户满意度

**快速**

解决关键问题，保护收入

## Dollar Bank

### 提供无缝的数字银行之旅， 提高客户留存率并获取新客户

Dollar Bank 于 1855 年在宾夕法尼亚州匹兹堡成立，目前拥有 1,300 名员工，是美国最大的互助储蓄银行。如今，该银行向宾夕法尼亚州和俄亥俄州的客户提供全面的零售和商业银行服务。

*“IBM Tealeaf 是一种独创的技术，可帮助我们为客户提供高水平的服务。”*

Pamela A.  
Dancisin, Dollar  
Bank 市场营销部  
门副总裁

分享本文



## 确保在每个渠道都获得高质量的体验

随着互联网连接不断增加，Dollar Bank 看到越来越多的客户从传统的分行服务转向在线服务。

随着人们越来越多地使用在线银行，该银行希望通过提供无缝的数字体验来确保它能继续留住客户并获得新客户。Dollar Bank 的联系中心处于这一工作的前线，并面临着一些棘手的挑战。

## 有限的洞察增加了每次呼叫的时间

过去，当客户因他们使用在线银行时遇到了问题而呼叫联系中心时，联系中心的人员几乎不可能看到客户所看到的情况。

为了准确地了解客户经历了什么，联系中心的代表每次都需要在呼叫中花费大量的时间要求客户说明他们执行了哪些操作，并描述他们看到的情况，还要询问其 Web 浏览器的类型和他们使用的操作系统等信息。

这种故障排除过程增加了客户和联系中心操作人员在每次呼叫中所需的时间，并且减低了银行在首次呼叫中解决问题的能力——导致客户失望并增加了客户流失风险。

而且，识别、报告和消除数字旅程中的关键问题是一个缓慢的过程，因为在联系中心与 IT 团队之间有一系列的手动工作。由于 IT 团队无法轻松地再现客户遇到的问题，所以解决问题会花费大量的时间，这导致大量的呼叫都与并不太多的技术问题有关。

## 见客户所见

为了让自己处于数字银行变革的前列，Dollar Bank 选择了 IBM Tealeaf® CX 软件，这让它能够深入了解客户的在线旅程，并帮助它提高和简化客户的体验。

如今，IBM Tealeaf 解决方案已全面集成到该银行的联系中心流程中，使 Dollar Bank 联系中心代表能够回放客户的最后一次在线银行旅程，然后再通过 Web 聊天、电话呼叫或电子邮件与客户进行互动。如果代表发现一个技术错误导致客户出现问题，他们可以将其报告给银行的数字开发团队。

## 通过 IBM Customer Experience Analytics 提高满意度

得益于 IBM Customer Experience Analytics 解决方案，Dollar Bank 正在实现其在各个渠道提供高质量客户体验的目标。

Dollar Bank 联系中心团队的代表现在可以快速找到客户遇到困难网页，指导他们成功地完成请求，而不需要耗时的故障排除过程。

## 将平均呼叫时间缩短了 25 秒

例如，如果客户由于在线银行门户无法识别其密码而寻求帮助，代表可以快速确定简单的问题原因，比如在两个字段中键入了不同的密码，或者键入的密码字符数有误。事实上，更快地解决此类呼叫问题已帮助该银行将每次呼叫的平均时间缩短了 25 秒，将首次呼叫的问题解决率提高了 30%——提高了操作效率并且提升了客户满意度。

## 快速解决技术挑战

IBM 解决方案帮助 Dollar Bank 迅速找到更复杂的客户体验问题的根源。举例而言，IBM 解决方案上线后，该银行很快注意到使用某个 Web 浏览器特定版本的客户很难浏览在线银行站点。使用其联系中心的前线报告，该银行认识到该问题是一个渲染问题，然后它们将必要的报告交给 Web 开发人员并迅速部署了一个解决方案。

## 快速响应，保护收入

有了 IBM Tealeaf 来推动其客户体验管理流程，Dollar Bank 现在可以主动出击，确保实现无缝的客户旅程——改善其声誉并保护关键收入。举例而言，如果一位优质服务客户在其数字旅程的任何阶段遇到一个弹出错误，该银行会为联系中心的代表创建一个提醒，告诉他们联系客户。

通过继续与 IBM 进行紧密的合作，Dollar Bank 计划进一步提高其数字银行服务的质量、响应能力和实用性，从而为赢得新业务和取悦现有客户这一目标提供支持。

*有了 IBM Tealeaf 来推动其客户体验管理流程，Dollar Bank 现在可以主动出击，确保实现无缝的客户旅程——改善其声誉并保护关键收入。*

## 解决方案组件

- IBM® Tealeaf® CX
- IBM Tealeaf cxImpact
- IBM Tealeaf cxView
- IBM Tealeaf cxReveal
- IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis

### 后续行动

要了解更多信息，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：  
<http://www.ibm.com/commerce/cn-zh/customeranalytics>

### 联系我们

800-810-1818 转 2400（座机）

400-810-1818 转 2400（手机）

© 版权所有 IBM Corporation 2016, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. 在美国印刷，2016 年 2 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Tealeaf 是国际商业机器公司在全球许多司法管辖区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。关于 IBM 商标的最新列表，请访问 [ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

本文包含截至出版之日的最新信息，IBM 可能随时更改这些信息。不是所有产品都可用于 IBM 运营的每个国家/地区。所引用的性能数据和客户示例仅供参考。实际的性能结果可能会有所不同，具体取决于特定的配置和操作条件。本文中的信息“按原样”提供，不含任何明示或暗示的担保，包括但不限于适销性、特定用途的适用性，以及有关非侵权性的任何担保或条件。IBM 产品的担保依据的是它们所遵循的协议中的条款和条件。

请回收利用 

UVC12396-CNZH-01

