

Digital Customer Experience

The IBM logo is displayed in white on a black rectangular background. It consists of the letters "IBM" in a bold, sans-serif font, where each letter is formed by eight horizontal stripes of varying lengths. A small registered trademark symbol (®) is located to the right of the "M".

IBM®



Companies typically spend
\$92 to bring customers
to their site.

92:1

But only \$1
to convert them.



Bad customer
experiences are more
dangerous than ever



How do you find out about bad customer experiences?



IBM CEM Captures Every Customer, Every Interaction, Every Time

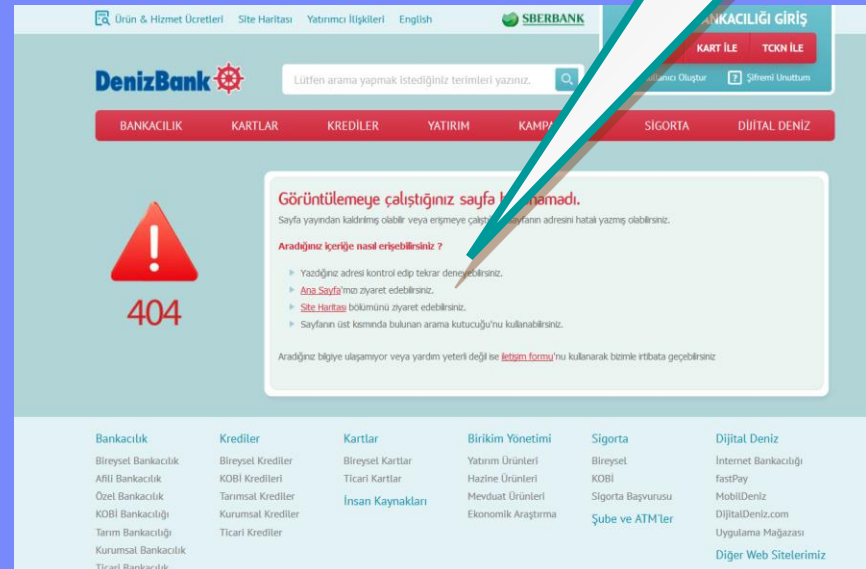
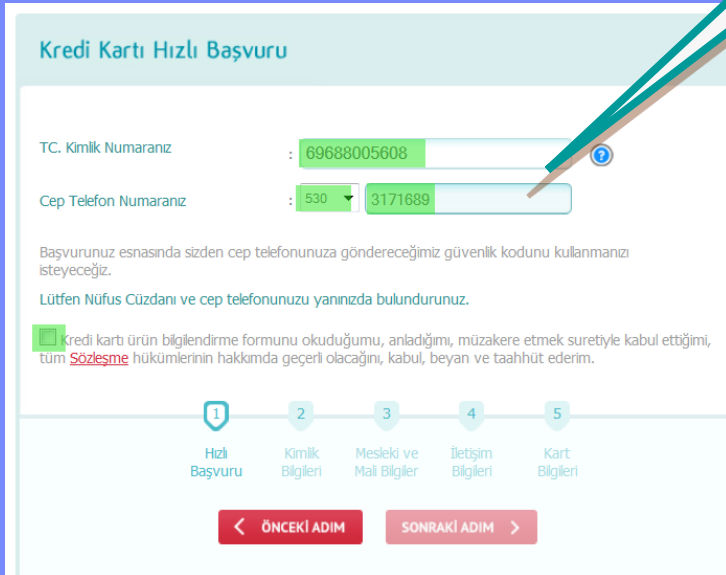
All actions



All interactions



All customer experience obstacles



Removing sources of customer “struggle”

Usability issues

Application issues

System issues

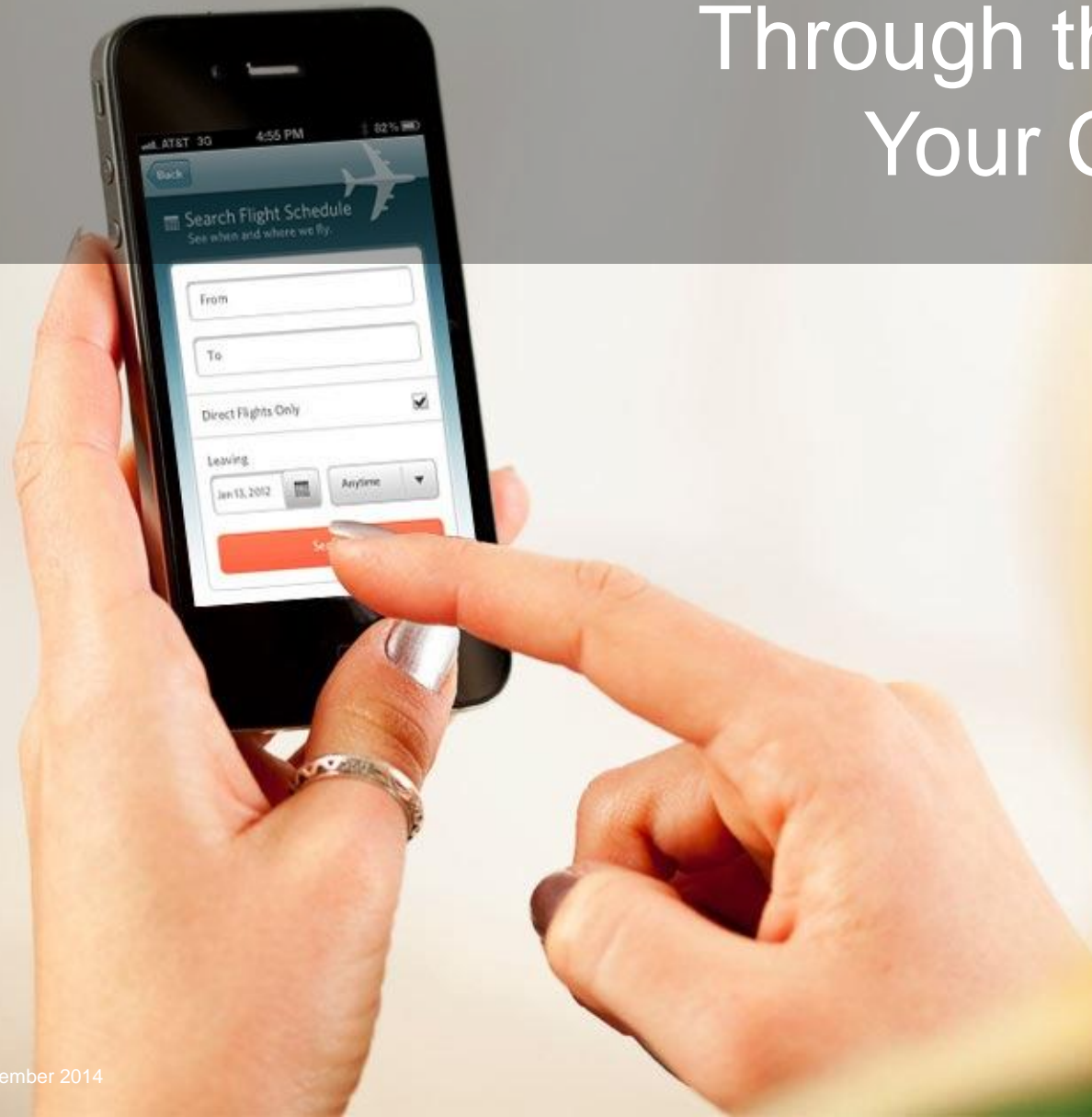
Site errors



As-it-happens awareness helps to eliminate further struggle and make more customers successful



See Your **Mobile** Channels Through the Eyes of Your Customers



Actionable usability analytics

Heatmap

Link Analytics

Form Analytics

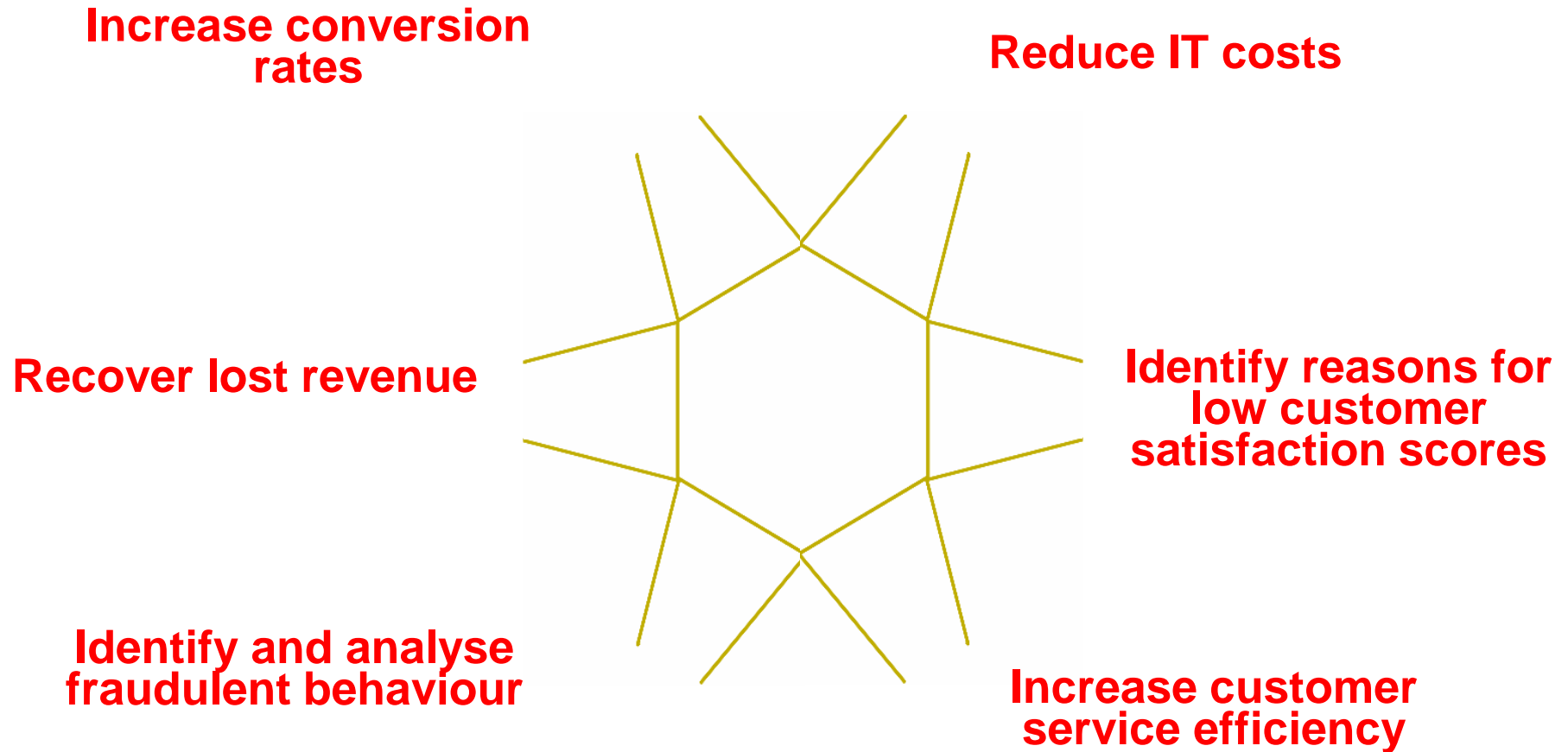
Attention Map



Call Center



Business Benefits



9

of the top 10 banks in the United States use IBM Customer Experience Management

(Isbank, Odeabank, ING Turkey, Yapi Kredi Bank, RBS, Unicredit, Lloyds, Citizens, Wells Fargo and many more)



Solutions for Industry Leaders

Financial Services



Including 9 of the
10 Largest Bank
Holding Companies

Retail



Including 1/3 of
all Internet
Retailers > \$100M

Travel



Including 25% of
the leading Travel
Providers & Portals

Insurance




Including more
than 40 P&C
Insurance
Companies

More E-business Leaders



Telco, Pharma,
Utilities, etc. with
B2C & B2B Sites

Note: Tealeaf only uses the names and logos of customers who have given us prior permission.

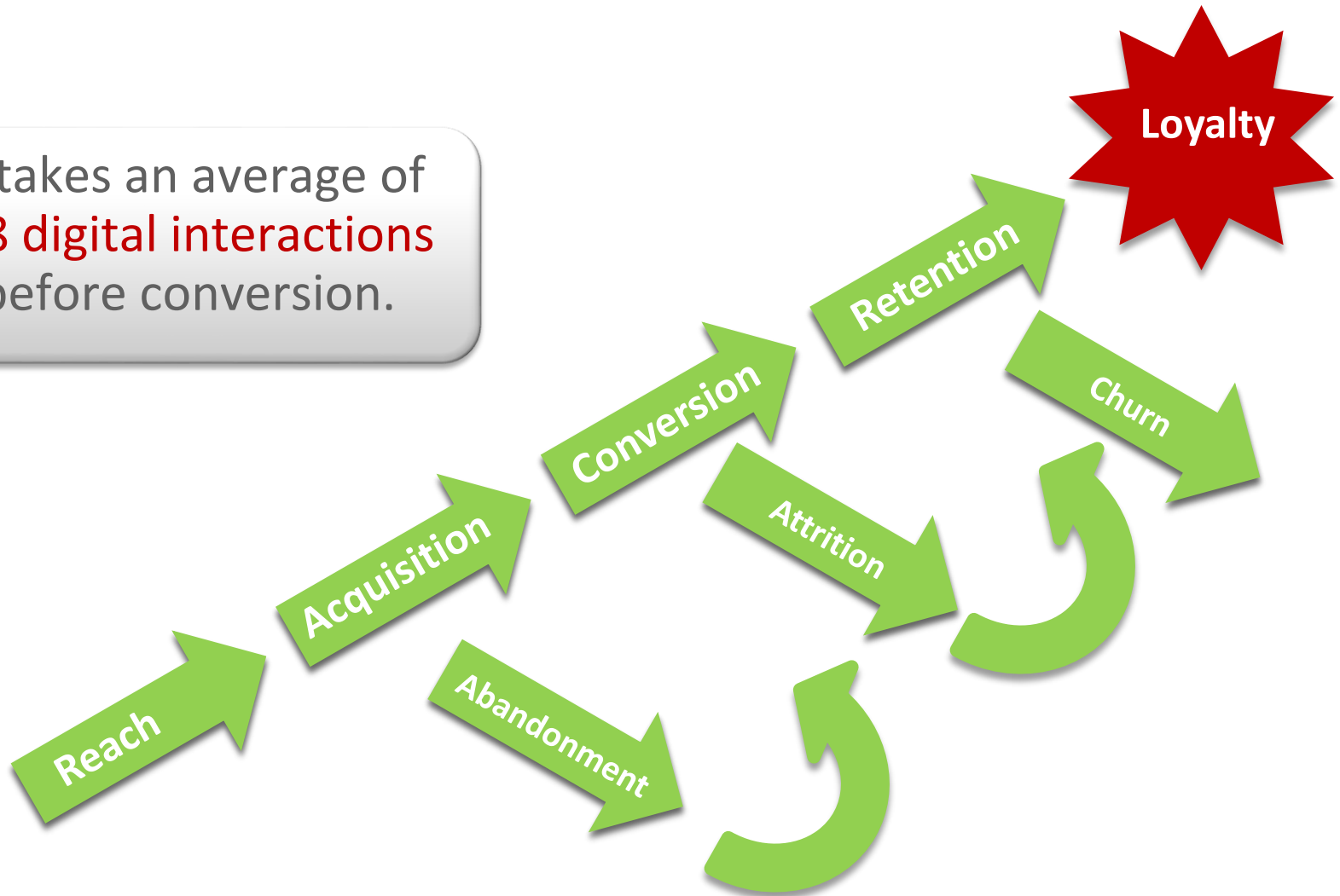


Leading UK travel company saves
£1.5M
per year by fixing usability issue

A close-up, slightly blurred photograph of a hand holding a pen, writing on a document. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows, creating a professional and focused atmosphere. The text is overlaid on this background.

Leading online retail mortgage lender
fixes calculator glitch and retains
\$2M annually
in otherwise lost revenue

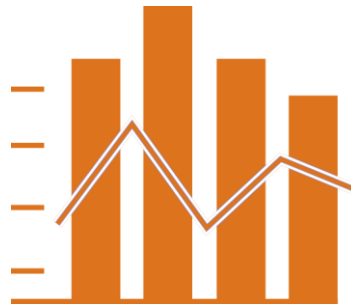
It takes an average of
6.8 digital interactions
before conversion.



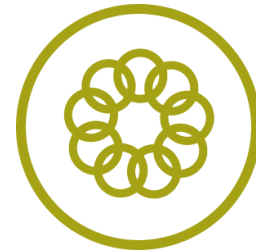
IBM Dijital Pazarlama Optimizasyonu



Müşteri
Profili



Dijital
Analiz



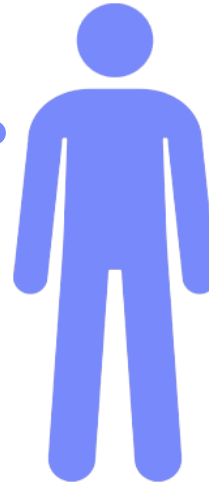
Dijital
Pazarlama

Müşteri Profili



Müşteri hakkında
diğer bildiklerimiz
(ör: CRM)

Trafik
Kaynakları



Karşılaştırma



Çoklu Site

DenizBank

Deniz'e Girenlerin Ayakları Yerden Kesiliyor!

1 Renault Twizy, 4 Vespa Primavera ve 10 MINI bisikletten birini kazanma şansı MobilDeniz ve AçıkDeniz İnternet Bankacılığı'nda..

DETAYLI BİLGİ

Web'de Kredi Başvurusu

Kredi Kartı Başvurusu

Piyasalar

Piyasalar	Ekonomi Bülte	Genel Bakış
DİA 30		18.105,77
CAC40		5.224,49
GDAX		11.998,86
NASDAQ		4.418,83

Sayın kapayıcı değerdendir.

z-firsatiari/denize-girenlerin-ayaklari-yerden-kesiliyor.aspx?Ref=MobilDeniz&RefId=Anabanner

fastPay

NEDİR? KAYIT KULLANIM ÖDEME KAMPANYALAR S.S.S

Banka müşterisi olmasanız bile

ATM'den kartsız para çekebilme

Onbinlerce üye işyerlerinde cepten ödeme kolaylığı

7/24 cepten ücretsiz para transferi

İnternette kart bilgilerinizi girmeden hızlı ödeme

DenizBank fastPay bir DenizBank hizmetidir.

© Denizbank 2013. Tüm hakları saklıdır.

DenizBank

Bonus Kampanyalar

100 TL Bonus

10 TL Bonus

10 TL Bonus

Dijital Deniz

Dijital Kredi ile PARAN AYAĞINA GELSİN

%1,05 FAİZ | SIGORTASIZ | MASRAFSIZ | STRESSİZ

Hemen Başvur

Detaylı Bilgi

Dijital Deniz Dünyası

Dijital Deniz'i keşfetmeye başla

Dijital Pazarlama&Sosyal Medya

Web'den Kredi Başvurusu - cepteteb.com.tr

Ad www.cepteteb.com.tr/Ihtiyaç_Kredisi

Kredi Tahsis Ücreti Yok. Başvur, Kredin Ayağına Gelsin!

Deniz'den Web'de Kredi - denizbank.com

Ad www.denizbank.com/Webde-Kredi

Her Bütçeye Uygun Bireysel Krediler ile Hayallerinize Ulaşmak Çok Kolay!
DenizBank has 1,171 followers on Google+

e-Kredi Garanti'den - garanti.com.tr

Ad www.garanti.com.tr/e-Kredi

Anında Kredi Onayıyla %1,34 Faizli Krediyi İnternette Kolay Başvurun!
İkametgahsız · Kefilsiz · Nüfus Cüzdanıyla Başvuru · Gelir Belgesiz
Garanti Bankası has 223,152 followers on Google+
Garanti 5 Dakikada Kredi - Kredide %1,34 Faiz - Garanti Bahar Kredisi

İçerik Optimizasyonu

Ürün & Hizmet Ücretleri Site Haritası Yatırımcı İlişkileri English

DenizBank

Lütfen arama yapmak istediğiniz terimleri yazınız.

İNTERNET BANKACILIĞI GİRİŞ

ŞİFRE İLE KART İLE TCKN İLE

Kullanıcı Oluştur Şifremi Unuttum

BANKACILIK KARTLAR KREDİLER YATIRIM KAMPANYALAR SİGORTA DİJİTAL DENİZ

Web'de Kredi ile Hayat Deniz'de Güzel!

36 aya varan vadelerle 55.000 TL krediye hemen başvurun!

HEMEN BAŞVUR

HER DERDE DEVA KREDİ

Web'de Kredi

Web'de Kredi Başvurusu

TC Kimlik Numaranız

Cep Telefonunuz

HEMEN BAŞVUR

Kredi Kartı Başvurusu

TC Kimlik Numaranız

Cep Telefonunuz

HEMEN BAŞVUR

Mortgage Kredi Başvurusu

Taşıt Kredi Başvurusu

Piyasalar

Piyasalar	Ekonomi Bült.	Genel Bakış
DJIA 30	▼	18.105,77
CAC40	▼	5.224,49
GDAX	▼	11.998,86
NASDAQ	▼	4.418,83

Seans kapanış değerleridir.

Micro-conversion

Bireysel Kredi Hesaplama

Kredi Türü : Web'de Kredi

Kendi Faiz Oranım* : %

Vade : 1

Belirleyici Değer : ☒ Kredi Tutarı ☐ Aylık Taksit Tutarı

Kredi Tutarı : 1.000 TL

HESAPLA **HEMEN BAŞVUR**

Kredi Faiz Oranı : **1,43 %**

Kredi Tutarı : **1,000 TL**

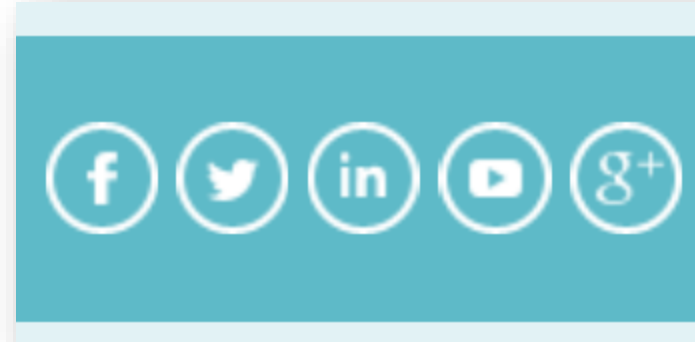
Aylık Taksit Tutarı : **1.017,16 TL**

Geri Ödenecek Tutar : **1.017,16 TL**

Kredi Tahsis Ücreti : **5,25 TL**

Yıllık Maliyet Oranı : **33,69 %**

+ Ödeme Planı



Şube ve Atm

Hayat Deniz'de Güzel! > Şube ve Atm

Lütfen aramak istediğiniz şube ya da ATM'nin kodu, semti ya da ilçesini aşağıdaki alana yazınız.

Şube ve ATM Ara :

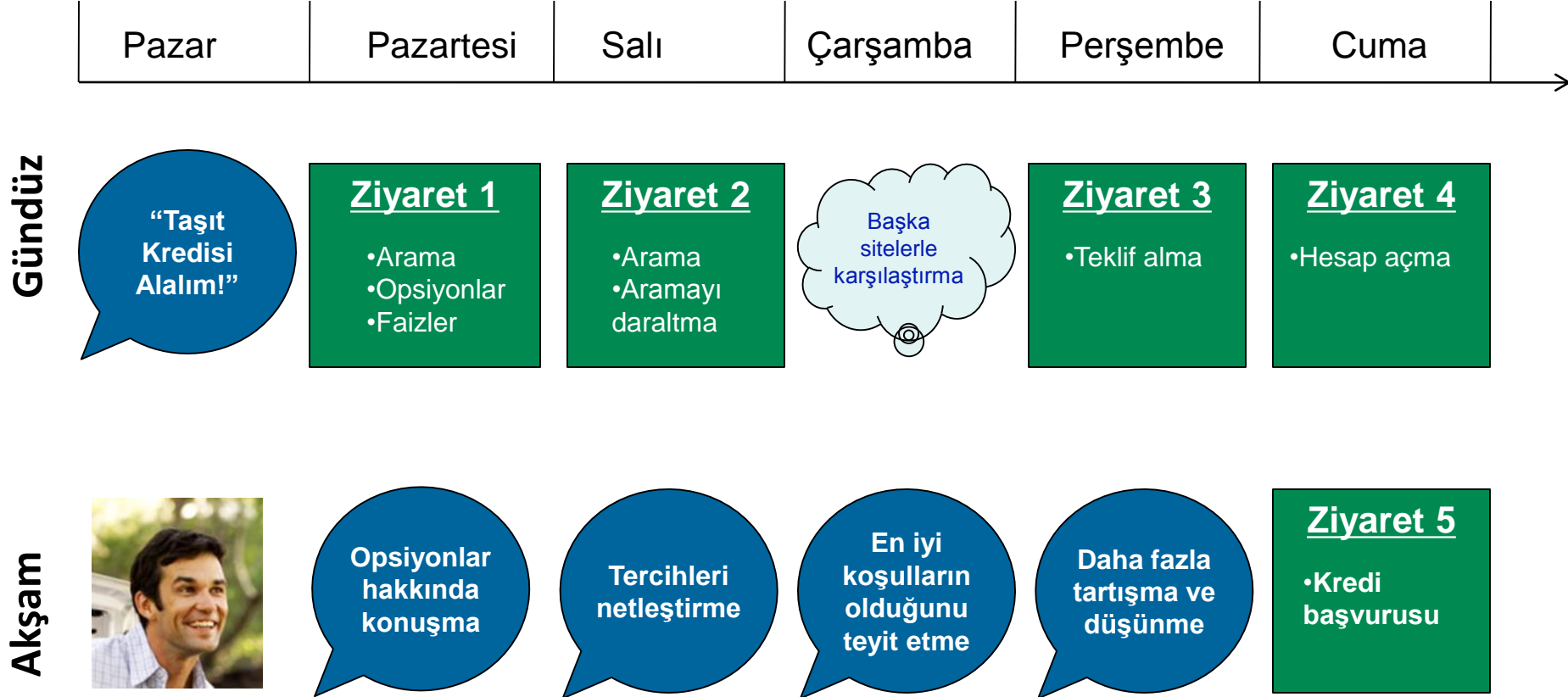
Ya da aşağıdaki alanları seçerek arama yapabilirsiniz:

Şube/ATM : ☐ Şube Listesi ☒ ATM Listesi

Şehir :

İlçe :

Cross-session analiz



Sadece ziyaretleri analiz etmek yanlış anlaşılmalara sebep olabilir...



