



**K3** system  
it solutions

Partner  
Godny Zaufania

**K3** Customer  
Experience 

Platforma do zarządzania  
doświadczeniami klientów

# Opis proponowanego rozwiązania

K3 Customer Experience to wszechstronny system do ulepszania interakcji serwisu WWW z użytkownikami. Rejestrowanie i kształtowanie tych interakcji pozwala na szeroką ich widoczność w sieci oraz śledzenie zachowań użytkowników w przeglądarkach we wszelkiego typu urządzeniach włącznie z platformami mobilnymi.

Nasza platforma K3 Customer Experience posiada wszechstronne zastosowanie w całej organizacji, wspomagając realizację różnych funkcji, takich jak e-biznes, marketing, rozwój oprogramowania i produktów, obsługa klientów i zapewnienie zgodności z wymogami formalno-prawnymi.

Wdrażane przez nas środowiska są szyte na miarę, aby spełniały konkretne wymagania klientów. Nasze rozwiązanie jest wysoce skalowalne, od systemów prostego Customer Experience po złożone i głęboko analityczne narzędzia podnoszące jakość serwisów WWW oraz uzyskując wyższy wskaźnik konwersji - od wizyty do zakupu.

Narzędzia K3 Customer Experience pozwalają na skuteczną optymalizację serwisów WWW i aplikacji na podstawie dokładnych informacji o tym, co klienci widzieli i oglądali w swoich przeglądarkach, jakie czynności podejmowali na poszczególnych stronach i w formularzach.

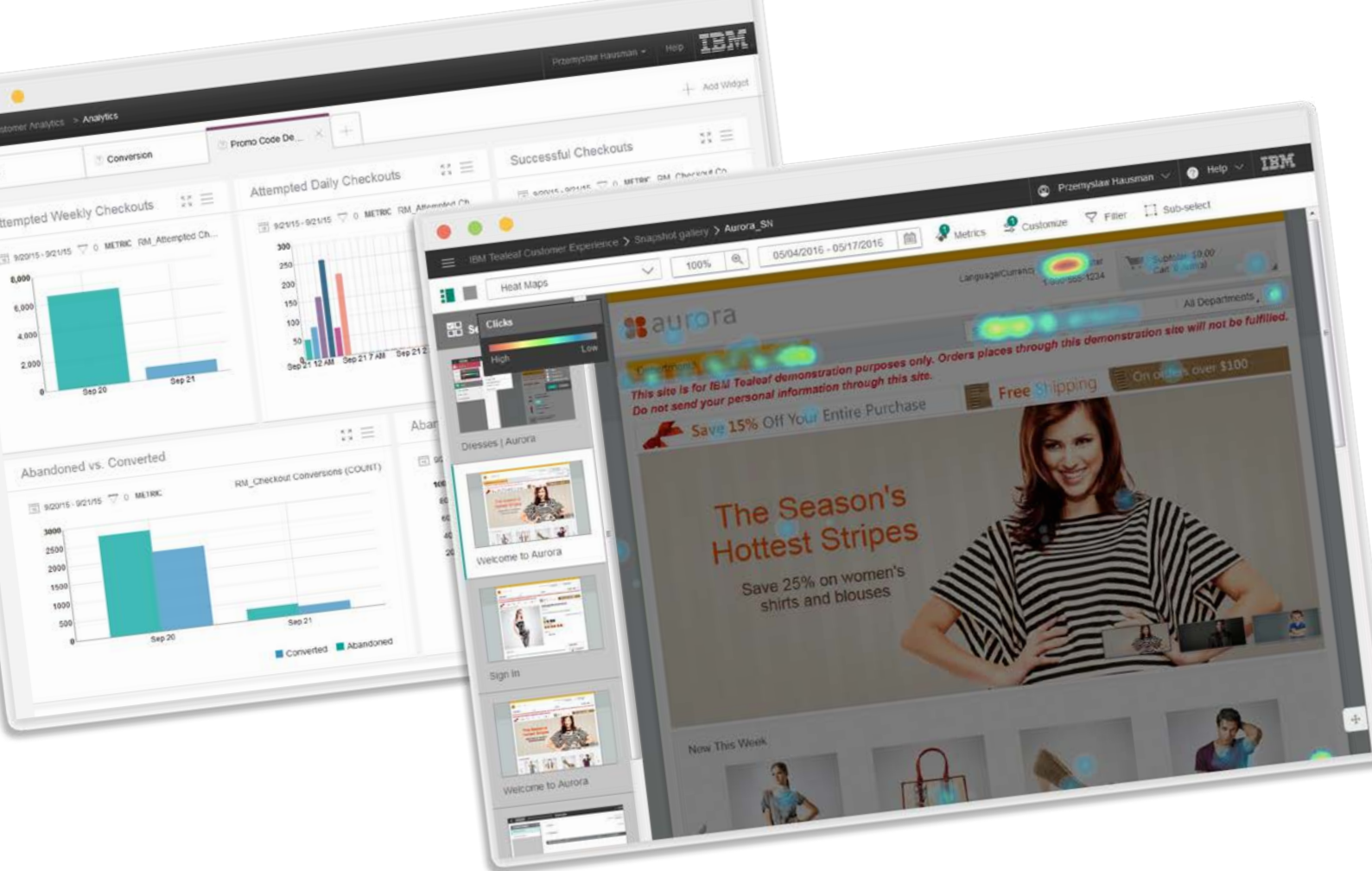
Dostęp do takiej wiedzy to większa skuteczność podejmowania trafnych decyzji i wyższe przychody dla biznesu.





# Zalety rozwiązania K3 Customer Experience

- Pasywna rejestracja znaczącej ilości szczegółowych danych o ruchu sieciowym bez wpływu na wydajność działania serwisu
- Wgląd w interakcje klientów z serwisami WWW
- Wykrywanie trudności napotykaných przez klientów w serwisach WWW, w czasie bliskim rzeczywistemu
- Pełna widoczność interakcji na platformach mobilnych
- Szybkie znajdowanie i lokalizowanie problemów w ramach sesji klientów mobilnych
- Możliwość szybszego rozwiązywania problemów z aplikacjami i interakcjami
- Analizowanie kliknięć i zatrzymań wskaźników myszy nad elementami oraz przejść użytkowników przez kolejne pola formularzy
- Wykrywanie i eliminacja miejsc trudnych w obsłudze dla użytkowników niewidzących lub niedowidzących
- Ustalenie, które elementy graficzne najsilniej przyciągają uwagę

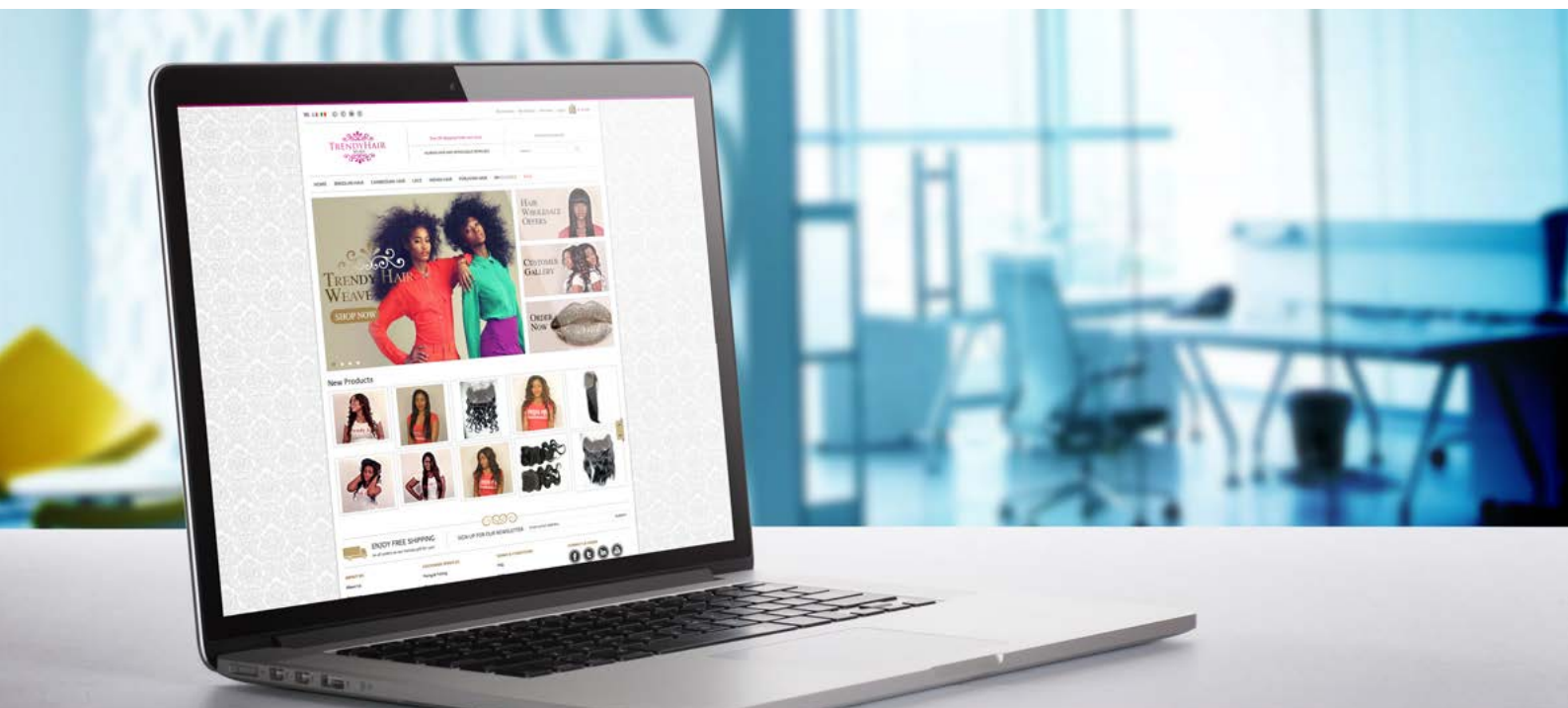


## Jak to działa?

K3 Customer Experience w sposób nieinwazyjny, w czasie rzeczywistym rejestruje informacje o tym, co jest przesyłane pomiędzy przeglądarką internetową a serwerem, dając wgląd w to, co każdy klient robi i ogląda na każdej z odwiedzanych stron serwisu WWW.

Ze zbieranych danych przechwytywane są również istotne dane biznesowe, określane przez operatora, którymi mogą być np. nazwa użytkownika, wartość zamówienia, dane kontaktowe do klienta czy też informacja o tym czy klientowi udało się zakończyć operacje (np. zakupu) z sukcesem.

# K3 Customer Experience i IBM Tealeaf CX



Nasze rozwiązanie K3 Customer Experience oparte jest na platformie IBM Tealeaf CX – wiodącej technologii z zakresu systemów Customer Experience na świecie.

IBM® Tealeaf® CX to, elastyczna i wszechstronna platforma zbierania i analizy danych o interakcjach klientów i pracowników z aplikacjami sieciowymi. W oparciu o przełomową, opatentowaną technologię Tealeaf CX rejestruje i przetwarza wszystkie interakcje użytkowników serwisu WWW, aplikacji webowych oraz mobilnych.

Tealeaf CX znajduje zastosowanie jako wartościowe rozwiązanie dostarczające wiedzę w skali całej organizacji — od pionu marketingu i e-biznesu, poprzez obsługę klienta, aż po dział prawny.



**K3 system**  
it solutions

Partner  
Godny Zaufania

Nasi partnerzy



**Microsoft Partner**  
Silver Volume Licensing



# Masz pytanie?

Napisz lub zadzwoń

04-767 Warszawa  
ul. Patriotów 303

tel. +48 22 610 55 02 (03 / 21 / 26)  
fax +48 22 610 55 04

office@k3system.com.pl  
www.k3system.com.pl  
www.k3cloud.pl