

Look Sharp, Look Deep

發揮經營績效



Professional Partner for Your Website Success

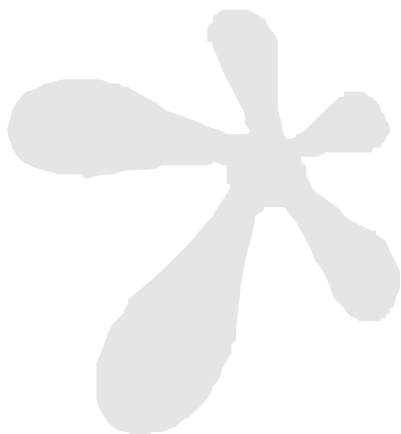
# WebNibbler 在保險業網站的應用範例

By CCMedia

Don't scratch the surface, scratch deep

Blindfolded? / In the dark? / Lost?

Try WebNibbler



## 保險業網站之應用範例

完整的服務內容

### 保險業網站之應用範例

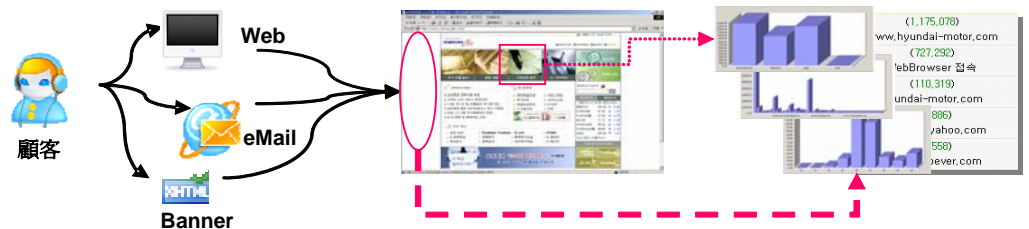
韓國為亞洲地區網際網路應用最為普及的國家，而以分析工具來了解客戶需求，進而提昇服務，是目前韓國成功網站經營者所普遍採行的方式。WebNibbler 在韓國素以專業的 eCRM 前端客戶分析技術居領導地位，代表客戶皆為知名大型企業，如三星證券、LG 證券、現代證券、三星電子、韓國最受歡迎網路銀行 Hana Bank、拍賣網站 eBay、現代汽車、朝鮮日報、dizzo.com 等。針對 WebNibbler 建置專案所累積之經驗，茲將其在保險業網站之應用範例整理如下：

#### ■ 檢視不同行銷活動成效，藉以了解各式行銷活動最適當之行銷管道

藉 WebNibbler 提供的外部網站轉介總覽，了解由哪一外部網站所轉介進來的瀏覽網頁數最多，依此結果作為行銷資源配置的初步依據。

透過 WebNibbler 的外部網站特定流程分析，了解在外部網站所推展之行銷活動實質效益，如於入口網站網頁放置相關加入會員連結，透過 WebNibbler 得知最終加入會員成功之訪客比率；同外部廣告效益分析，電子行銷郵件的實質效益同樣亦被檢視。配合相關媒體曝光活動，如於電視廣告播出時段，以網站總覽及首次造訪比率檢視於該時期之訪客數變化，檢視廣告播出前後之效益比較。

圖例：WebNibbler 能分析從不同媒體連結而來的訪客



配合投入成本與實際利潤貢獻的計算，獲得不同行銷活動的 ROI。

以過去依不同行銷管道對不同族群所做的行銷活動 ROI 分析資訊，作為未來選擇行銷活動管道的重要決策參考。

同樣的資訊亦被使用在與外部行銷管道作價格談判的重要依據。

#### ■ 將網站架構及內容配置最適化，讓瀏覽者很輕易地找到相關資訊，以提高再訪頻率、維繫客戶忠誠度。

透過首次造訪與再次造訪比率了解客戶基本組成，若再次造訪比率偏低，則進一步研究瀏覽者不再造訪的原因；根據熱門點選網頁排行，規劃首頁內容，進一不改善與調整網站架構內容；透過網頁路徑分析，檢視客戶瀏覽路徑與網站規劃是否符合，據以改善網站架構；從平均每次造訪時間及離站網頁，判斷客戶對網站內容是否感興趣，以改善網站內容；最後，經由分類網頁瀏覽網頁數分析不同網頁主題的點閱數(如保戶專區、線上服務專區)，評估客戶對相關保險資訊的滿意程度。

圖例：網站首頁版位規劃



**webnibbler**  
Professional Partner for Your Website Success

保險業網站之應用範例  
完整的服務內容



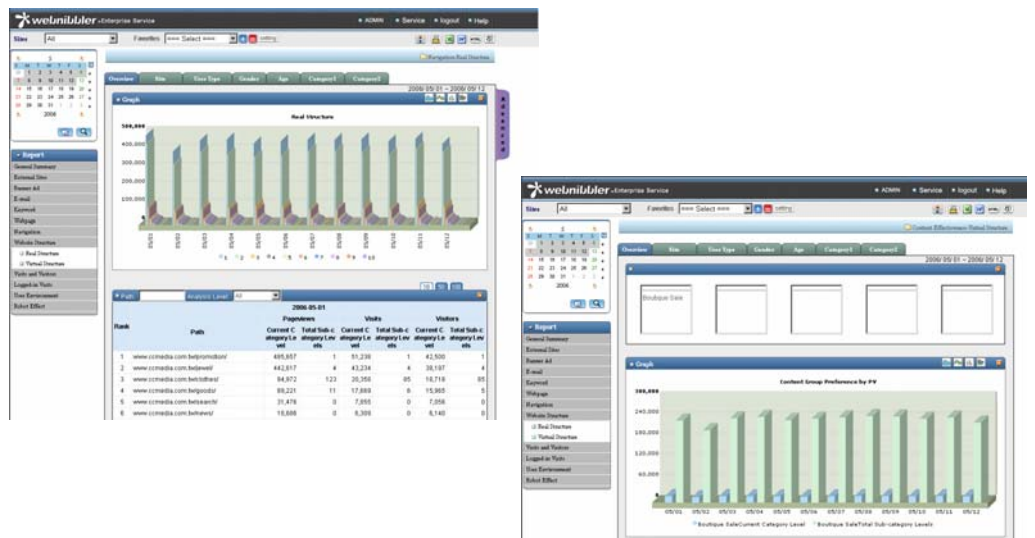
■ 檢視重要網頁內容使用程度，以利行銷活動及網站改善規劃

利用分類網頁喜好分析將網站提供的內容分類，了解不同分類主題之使用狀況。

以 WebNibbler 分類網頁瀏覽網頁數了解客戶的點閱率，分析各網頁分類造訪率高高低，了解造訪率低者的問題是否純因市場占有率，或是源自於網頁架構內容設計上的缺失，作為未來改善網站架構、網頁內容及行銷活動規劃之依據。

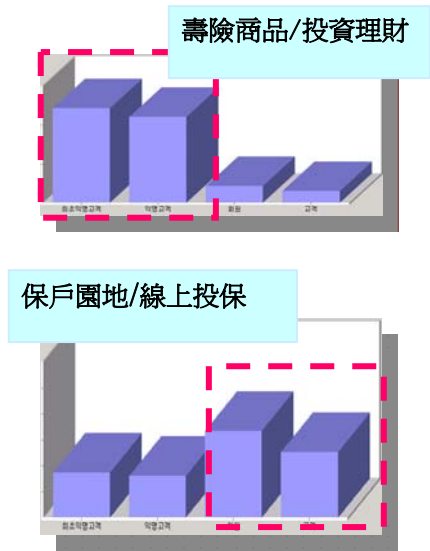
跳脫實體網站架構，以 WebNibbler 分類網頁功能針對企業特定之商業需求進行分析，有效改善網站架構內容。

圖例：WebNibbler 分類網頁喜好分析報表



保險業網站之應用範例  
完整的服務內容

圖例：不同類型訪客對網頁內容的偏好



< 分析 >

初次造訪與非會員訪客對“壽險商品，投資理財”等”有興趣，而會員則對“保戶園地、線上投保”)有興趣。

< 策略 >

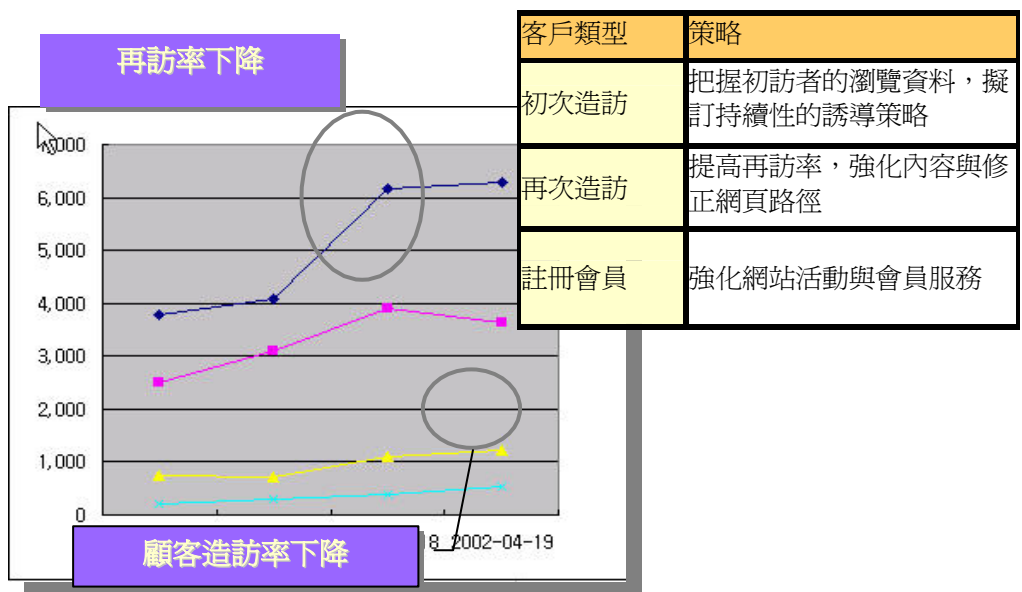
在非會員關心的類別集中配置可引導登錄為會員的內容，促使會員消費。

■ 加速客戶層次提昇

藉 WebNibbler 提供的預設訪客類型—初次造訪、再次造訪及註冊會員分析了解各族群瀏覽網站狀況，檢視各族群間轉換率。

以特定流程分析檢視新會員註冊流程到達比率，針對流失率高的頁面，檢討網頁內容並加以改善。

針對轉換率低的族群，輔以 WebNibbler 之行銷活動效益，分析檢視網站架構及內容，協助提昇轉換率。



保險業網站之應用範例

完整的服務內容

■ 提升會員數量

以 WebNibbler 提供的自設訪客類型，區隔不同客戶屬性層級。

WebNibbler 可依照客戶本身之類別(性別、年齡、職業、居住地區等)來區分客戶屬性，了解不同客戶對不同資訊的需求及重視程度，以利規劃最有效益的網頁內容；對於不同屬性會員，藉 WebNibbler 的熱門點選網頁排行，適當調整各頁內容，以提升服務品質。

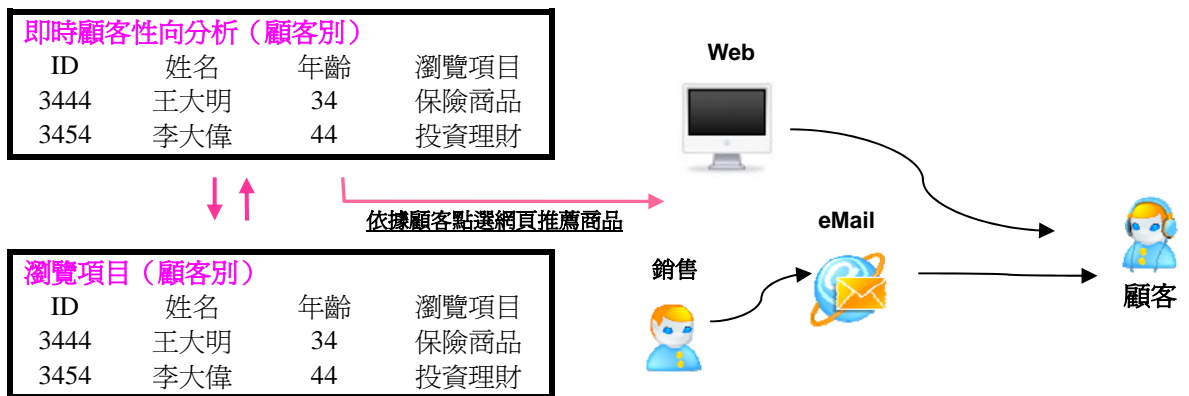
透過 WebNibbler 的網頁路徑分析，檢視不同屬性會員瀏覽路徑與網站規劃是否符合，據以改善網站架構。

藉 WebNibbler 平均每次造訪時間及平均每次造訪次數，檢視不同屬性會員對網站內容的關注程度及造訪網站頻率，作為改善及提升服務品質的依據。

跳脫實體網站架構，進一步以 WebNibbler 分類網頁功能針對不同屬性會員的需求進行分析，了解其需求所在。

配合商業策略運用，輔以上述方式檢視為企業政策所重視的客層之瀏覽行為。

圖例：取得網站會員分析資料，作為實際業務銷售之參考



完整的服務內容

WebNibbler 提供整合分析各種 eChannel 的技術，並對客戶所有線上行為作完整分析的 eCRM 解決方案，其領先的分析技術不僅能應用在網站使用行為，更可應用於 e-Mail、線上即時通訊軟體、證券下單系統、手機 WAP 及 PDA 系統等。



Professional Partner for Your Website Success

**CCMedia Technology Company**

Tel : 886-2-26552828

Fax : 886-2-26551919

Address : Nangang Software Park, 12F, No.19-2, Sanchung Rd, Nangang District, Taipei 115, Taiwan.

Website : [www.ccmmedia.com.tw](http://www.ccmmedia.com.tw)

E-mail : [webnibbler\\_sales@ccmedia.com.tw](mailto:webnibbler_sales@ccmedia.com.tw)