

Look Sharp, Look Deep

發現經營利基



Professional Partner for Your Website Success

線上支援網站如何達到 最適經營模式有效降低營運成本

By CCMedia

Don't scratch the surface, scratch deep

Blindfolded? / In the dark? / Lost?

Try WebNibbler



Professional Partner for Your Website Success

何謂 Support/ Self-Service Model

您的線上支援服務是否產生效益？

協助您發掘產品的潛在問題點
有效降低實體 call center 營運成本
小結

何謂 Support / Self-Service Model

網路世界上除了線上購物、內容網站等商業模式外，尚有一種以客戶服務為主要營運目標的網站類型，我們稱為客服網站模式(Support/ Self-Service Model)，這類型網站通常附屬於消費性產品或軟體公司網站，於網站上免費提供實體商店所銷售產品的客戶服務，包括產品安裝使用手冊、教學示範、更新下載、簡易故障排除指南、保固與維修資訊、常見問答集等，七天二十四小時以低廉成本提供第一線客戶服務，如果，客服網站資訊無法滿足客戶需求，客戶可經由電洽客服中心尋求第二線的專人服務；根據全球知名網路研究機構的最新報告指出，每一通客服電話平均成本約為 33 美元，然而，經由客服網站的成本僅約 1.17 美元，相差有 30 倍之多，由此可以想像網路客服可為企業節省的費用規模有多大。

客服網站的營運目標為七天二十四小時免費提供完整簡明的產品服務資訊，讓客戶用最短的時間於網站上找到所需的服務資訊，一次解決所遇到的問題，不需電洽客服中心，亦可維持高標準的客戶滿意度，經由將電話客服的流量轉至客服網站，可為企業節省一筆相當可觀的營運成本。例如 Motorola.com、Microsoft.com 和 Dell.com 於網站上提供完整的產品使用指南和疑難排除資訊，解答客戶使用產品時所遇到的問題，若客服網站的資訊無法解決客戶的問題，客戶勢必會撥打電話客服專線，然而，又將網站的流量轉到實體通路，將無法達到營運成本降低的目的。

WebNibbler 為一套功能強大的網站訪客行為分析軟體，針對客服網站營運型態，提供網站流量分析工具，協助營運人員精確掌握客服網站營運現況；提供網站關鍵字搜尋分析，協助行銷人員找出產品常見問題；提供網站內容配置最佳化工具，協助您分析訪客網頁瀏覽紀錄，最佳化網站架構和網頁設計，縮短訪客找尋資訊的時間，減少電話客服中心流量。

您的線上支援服務是否產生效益？

客服網站主要乃是企業提供一個虛擬平台，提供客戶線上支援服務的管道，當訪客購買產品後，產生一些問題，便可及時透過該介面尋求相關協助，故介面的流暢性，及問題的解決能力將是該類型網站成功的關鍵因素。衡量客服網站的指標和購物網站類似，但目標卻差異甚大，對於購物網站商業型態中，營運商希望增加訪客數及造訪數，並且提高訪客瀏覽網頁的數目和時間，希望藉由大量頻繁和長時間的網站造訪及產品資訊網頁瀏覽，吸引訪客下單購物；但是客服網站的營運目標恰好相反，營運商希望能有效降低這些指標，希望網站造訪者瀏覽最少的網頁數，用最短的時間就能找到需要的產品服務資訊，即時解決客戶問題，而不需要電話詢問客服中心，並且尋得滿意的解答，短時間內不需再上客服網站尋求協助。

WebNibbler 針對線上支援服務類型的網站提供了完整的流量分析工具，透過基礎統計

何謂 Support/ Self-Service Model

您的線上支援服務是否產生效益？

協助您發掘產品的潛在問題點

有效降低實體 call center 營運成本

小結

分析每天使用該網站的瀏覽狀況，從下圖可得知訪客平均每天會造訪網站一次，且每次平均瀏覽七張網頁，若是該線上支援型網站本身網頁數不多，架構不複雜，則可推知訪客需找尋多張網頁才能找到所欲的資訊，則網站管理者應針對訪客最常詢問的問題及需求，放置更多的相關資訊，並作定期的更新，給予訪客完整且即時的諮詢服務。

統計總覽



統計總覽

提供您檢視網站每天的訪客數、造訪數、瀏覽網頁數及其個別平均值，透過該數據瞭解訪客尋求線上支援的頻率，及尋求協助的流暢度，透過上表可看出訪客平均每天會造訪一次，每次造訪平均瀏覽七張網頁等資訊，若是網站本身的網頁數不多，則可推估客戶不易尋求所需的協助，故管理者應作相關的調整加以改善。

除衡量瀏覽網頁數外，停留時間的長短亦是線上支援型網站衡量的指標之一，WebNibbler 提供網頁吸引力分析，讓您確實掌握訪客瀏覽的狀況，如下圖訪客花最久的時間停留在 Q&A 的介面，其次是 White paper 的介面，從此分析資訊可判斷訪客會上 Q&A，表示有產品相關的問題想詢問，當其花費較多時間瀏覽可能反映出產品的穩定性較低，導致大多數的訪客皆是上來 Q&A 尋求協助，亦有可能是因為網站 Q&A 所提供的資訊不足，讓訪客需花費較多的時間搜尋相關的資訊，透過問題的釐清，找出正確問題點加以改善，有效提升線上支援網站的有效性。

何謂 Support/ Self-Service Model

您的線上支援服務是否產生效益？

協助您發掘產品的潛在問題點

有效降低實體 call center 營運成本

小結

排行	網頁名稱	路徑	停駐時間
1	Q & A	http://it.inspire-infotech.com/weeklyreport/WorkContent/Upload.asp	00:24:44
2	White Paper	http://webnibbler.com/s/chinese/about_us/company_profile.htm	00:17:34
3	產品規格	http://it.inspire-infotech.com/weeklyreport/WorkContent/RunExecu:	00:15:28
4	使用手冊	http://webnibbler.com/s/customer.swf	00:09:27
5		http://webnibbler.com/s/chinese/index.htm	00:08:45
6	產品簡介	http://webnibbler.com/s/chinese/product/product.htm	00:05:25
7		http://it.inspire-infotech.com/weeklyreport/WorkContent/RunUpLoa	00:04:58
8		http://it.inspire-infotech.com/weeklyreport/	00:04:38
9		http://webnibbler.com/s/chinese/about_us/news/n051215.htm	00:04:31
10		http://webnibbler.com/s/chinese/success/good/case_01.htm	00:04:18

在該線上支援網站中，以Q&A頁面停留最久，可推知客戶在Q&A平台中需花較多的時間搜尋

熱門網頁分析 / 網頁吸引力

WebNibbler 提供網站管理者哪些網頁內容最能吸引客戶停留駐足，透過該表可得知訪客願意花時間在哪一類型的內容，藉由此分析資訊，網站管理者應有效維護該內容，並針對不易吸引客戶停留的頁面加以修正。

線上支援網站最終目的乃是透過該介面，提供客戶即時不受侷限的服務，當客戶對於產品服務產生問題時，便可仰賴此管道得到最佳的解決，因此該網站解決問題的能力便是衡量該網站成效的指標之一，透過 WebNibbler 所提供的多種分析數據交叉比對，當訪客無法透過網站找到解決資訊，便會尋求進一步的協助，因此我們應掌握兩個關鍵數據，一為造訪數一為尋求進一步協助的次數，透過這兩個數字來推估問題解決率，如某資訊產業為其客戶建置一個 e-support 的網站，每天的平均訪次為 200 次，其中點選進一步聯繫的次數為 80 次，故可推知無法得到解答的比率有 $(80/200) * 100\% = 40\%$ ，因此問題解決率為 $1 - 40\% = 60\%$ ，可推估透過此虛擬的客服介面約可滿足超過半數的訪客在支援服務上的需求。

線上客服的建立無非是提供客戶一個便利的平台快速解決其問題，各平台整體架構的流暢性亦相當重要，WebNibbler 提供轉換率分析將可有效協助網站經營者檢視網站上所設計的互動流程是否順暢，如某線上客服網站發現客戶使用線上詢問問題的比率偏低，透過 WebNibbler 的分析發現如下圖，在第一個填寫資料的步驟中，客戶放棄的比率很高，該部分也是造成整體線上諮詢比率偏低的問題處，因此網站管理者應進一步檢視該步驟的適切性，是因為資料填寫過多，還是網站不穩等，導致客戶無法成功進入下一步驟，確認問題點並加以改善。

何謂 Support/ Self-Service Model

您的線上支援服務是否產生效益？

協助您發掘產品的潛在問題點

有效降低實體 call center 營運成本

小結

轉換率分析



在第一階段進入第二階段訪客流失最多
是填寫資料過多？還是網站系統有問題？

轉換率分析

WebNibbler 的轉換率分析報表提供網站管理者檢視網站上的特定流程完成比率，透過分析報表可協助您找出流程的問題發生階段，針對問題處改善，有效提升轉換率。

線上支援網站乃是希望透過網路不受時空限制的特性，即時協助企業為其客戶提供相關的支援服務，而 WebNibbler 便能協助您從客戶在該平台的使用動態，取得相關的資訊，有效檢視線上支援型網站是否具有效益。

協助您發掘產品的潛在問題點

線上支援型網站除了需檢視其實際的效益外，亦可反應出所提供的產品與服務是否穩定，當客戶常上來尋求關於產品的相關協助時，便隱含著該產品具有一些問題，所以產品負責人員便可透過該介面瞭解產品的問題何在？最常發生的問題為何？問題是否一直都無法獲得解決等，透過掌握產品的問題，持續地提昇產品的穩定度。

如何透過網站檢視客戶所遇到的問題呢？WebNibbler 將提供多元的功能來診斷客戶的問題，給您相關的分析數據作為提昇產品與服務穩定度的依據，該類型的網站多會將客戶最常詢問的問題建置成問與答平台，提供客戶在上面搜尋與發問，WebNibbler 的內容有效

何謂 Support/ Self-Service Model

您的線上支援服務是否產生效益？

協助您發掘產品的潛在問題點

有效降低實體 call center 營運成本

小結

性分析報表便可以找出客戶最常提出的問題，將此資訊提供給產品負責人員進行優先的檢討與改進，如下圖分析報告可看出，在某線上支援網站的 Q&A 平台，客戶最常詢問的內容是關於使用手冊及產品功能的問題，根據這樣的分析結果可發現客戶大多不曉得如何有效的使用產品的相關手冊及功能，故產品負責人員應提供更多的說明支援文件，讓客戶可以取得完整的資料，並給予客戶完整的教育訓練，以減少該問題的發生，有效提升客戶對產品服務的滿意度。



熱門項目分析

WebNibbler 的內容有效性分析報表提供網站管理者檢視網站內容被訪客瀏覽的狀況，如上圖乃是針對線上支援型網站中的 Q&A 平台，取得客戶最常詢問及搜尋的問題，作為網站管理人員及產品負責人員改善的依據。

管理者除了從網站上的 Q&A 平台或其他相關的客戶互動介面取得客戶使用產品的狀況外，某些線上支援平台亦有設定內部關鍵字搜尋的功能提供客戶作問題的搜尋，網站管理者可掌握客戶最常在網站上搜尋的內容資料，提供給產品部門人員作為開發改善產品的依據

何謂 Support/ Self-Service Model

您的線上支援服務是否產生效益？

協助您發掘產品的潛在問題點

有效降低實體call center營運成本

小結

行數: 10

排行	總計		Feb 07, 2006		Feb 08, 2006	
	key	訪客	key	訪客	key	訪客
1	nibbler	313	nibbler	37	webnibbler	51
2	webnibbler	311	Web server log	25	nibbler	40
3	ccmedia	174	產品試用	25	web	29
4	web	148	web	22	成功案例 分享	25
5	產品試用	138	支援的作業系統	20	webnibbler 下載	20
6	流量	121	成功案例 分享	20	支援的作業系統	17
7	支援的作業系統	113	流量	15	產品試用	17
8	web server	113	website	14	Web server log	16
9	成功案例 分享	108	web analytics	14	流量	16
10	On Trial	103	webnibbler 下載	13	web analytics	15

內部搜尋關鍵字分析

WebNibbler 提供內部搜尋引擎分析，透過分析報表可取得訪客運用網站內部搜尋引擎最常輸入的關鍵字為何，藉由此分析結果可推測訪客遇到的問題為何，作為改善網站與產品品質的依據。

線上支援型網站除提供客戶即時的解決問題平台，網站經營者亦可從客戶使用該平台的狀況獲取產品的相關資訊，WebNibbler 的相關報表功能便能提供您找出產品的問題點，協助您有效提昇產品的穩定度。

有效降低實體 call center 營運成本

企業賣出產品與服務後，為與客戶建立長久的合作關係，大多會設置客服中心來為客戶作售後服務的工作，然而配置龐大的客服中心設備及客服人員，亦是企業一項重大的成本，為了有效降低該部分的支出，許多企業漸漸將客服中心進行虛實整合，甚至最後完全以虛擬的客服系統取代實體，有效節省營運成本。

因此衡量虛擬平台的效益對於管理線上支援網站來說將是重點之一，透過 WebNibbler 的資料蒐集與分析，搭配成本金額的概念，便可取得相關的參考分析數據，如某企業為建置線上客服系統投入 NT\$20,000，在某一段時間內創造了 500 次的造訪，可得知平均為創造每一單位的造訪需投入 $NT\$20,000/500=NT\40 ，在這 500 次的造訪中，其中有 100 次有進一步尋求協助說明，因此可約略推估有 400 次成功解決客戶問題，因此為創造有效的支援需投入 NT\$50 的成本，將該成本與實體客服系統的平均成本進行比較，若是虛擬成本遠遠低於實體成本，則管理者應將投入較多的資源，將線上支援系統建置的更臻完善，若是兩者成本相差不遠，則應再進一步評估線上支援系統是否有問題，並進行相關的改善與調整。

當網站管理者欲將整體客戶服務轉移到網路，便需要完整評估網站的實質效益，因此



Professional Partner for Your Website Success

何謂 Support/ Self-Service Model

您的線上支援服務是否產生效益？

協助您發掘產品的潛在問題點

有效降低實體call center營運成本

小結

透過 WebNibbler 提供的線上分析數據，搭配企業實際成本投入金額便可瞭解整體的經營成效。延續上例，某線上支援網站投入 NT\$20,000，在某一段時間內，創造了 500 次造訪，所以其平均創造每一次造訪需投入 NT\$40，而真正解決問題的有 400 次，也就是為實際達到目的需投入的成本為 NT\$50，因此中間產生了 NT\$40-NT\$50 的落差，透過此分析數據將可提供網站管理人員作為檢視的依據，網站管理人員應採取相關的改善措施來有效縮小中間的落差，如將網站的內容做最適的配置，或提供更完整且為客戶所需的資訊等，針對客戶真正的問題提供完善的解決方案等。

當管理者能完整掌握網站的成本與收益後，便能推測出所投入的有效成本及預期可獲得的收益各為何，透過這些數據作為下一步決策的基礎，是要把重心放在線上支援網站的經營，還是實體 call center 的營運等，雖預期線上支援網站的經營將可降低建置實體 call center 的成本，但若是效益不彰，將反而造成額外資源的浪費。成功的將產品售出乃是企業經營的第一步，要達到永續經營的目標，便需要建立良好的客戶關係，則售後的相關服務將是關鍵。

小結

在講求經營長期客戶關係的時代裡，適時提供客戶其所需的服務將是維繫關係的管道之一，某些企業透過建置線上支援系統來提供客戶即時的服務亦是希望透過該平台在第一時間解決客戶的問題，因此該線上客服系統乃是接觸客戶的第一線，WebNibbler 為一套功能強大的網站訪客行為分析軟體，針對客服網站營運型態，提供網站流量分析工具、網站關鍵字搜尋分析工具及網站內容配置最佳化工具，幫助您精確管理網站營運、掌握訪客及產品問題類別等，減少電話客服中心流量，大幅降低企業客服營運成本，提升企業整體營運績效。



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.ccmedia.com.tw

E-mail : webnibbler_sales@ccmedia.com.tw