



Look Sharp, Look Deep

发现经营利基



Professional Partner for Your Website Success

# 在线支持网站如何达到 最适经营模式有效降低营运成本

By CCMedia

Don't scratch the surface, scratch deep



Blindfolded? / In the dark? / Lost?

Try WebNibbler



Professional Partner for Your Website Success

## 何谓 Support/ Self-Service Model

### 您的在线支持服务是否产生效益？

协助您发掘产品的潜在问题点  
有效降低实体 call center 营运成本  
小结

## 何谓 Support / Self-Service Model

网络世界上除了在线购物、内容网站等商业模式外，尚有一种以客户服务为主要营运目标的网站类型，我们称为客服网站模式(Support/ Self-Service Model)，这类型网站通常附属于消费性产品或软件公司网站，于网站上免费提供实体商店所销售产品的客户服务，包括产品安装使用手册、教学示范、更新下载、简易故障排除指南、保固与维修信息、常见问答集等，七天二十四小时以低廉成本提供第一线客户服务，如果，客服网站信息无法满足客户需求，客户可经由电洽客服中心寻求第二线的专人服务；根据全球知名网络研究机构的最新报告指出，每一通客服电话平均成本约为 33 美元，然而，经由客服网站的成本仅约 1.17 美元，相差有 30 倍之多，由此可以想象网络客服可为企业节省的费用规模有多大。

客服网站的营运目标为七天二十四小时免费提供完整简明的产品服务信息，让客户用最短的时间于网站上找到所需的服务信息，一次解决所遇到的问题，不需电洽客服中心，亦可维持高标准的客户满意度，经由将电话客服的流量转至客服网站，可为企业节省一笔相当可观的营运成本。例如 Motorola.com、Microsoft.com 和 Dell.com 于网站上提供完整的产品使用指南和疑难排除信息，解答客户使用产品时所遇到的问题，若客服网站的信息无法解决客户的问题，客户势必会拨打电话客服专线，然而，又将网站的量转到实体通路，将无法达到营运成本降低的目的。

WebNibbler 为一套功能强大的网站访客行为分析软件，针对客服网站营运型态，提供网站流量分析工具，协助营运人员精确掌握客服网站营运现况；提供网站关键词搜寻分析，协助营销人员找出产品常见问题；提供网站内容配置最佳化工具，协助您分析访客网页浏览纪录，最佳化网站架构和网页设计，缩短访客找寻信息的时间，减少电话客服中心流量。

## 您的在线支持服务是否产生效益？

客服网站主要乃是企业提供一个虚拟平台，提供客户在线支持服务的管道，当访客购买产品后，产生一些问题，便可及时透过该接口寻求相关协助，故接口的流畅性，及问题的解决能力将是该类型网站成功的关键因素。衡量客服网站的指标和购物网站类似，但目标却差异甚大，对于购物网站商业型态中，营运商希望增加访客数及造访数，并且提高访客浏览网页的数目和时间，希望藉由大量频繁和长时间的网站造访及产品信息网页浏览，吸引访客下单购物；但是客服网站的营运目标恰好相反，营运商希望能有效降低这些指标，希望网站造访者浏览最少的网页数，用最短的时间就能找到需要的产品服务信息，实时解决客户问题，而不需要电话询问客服中心，并且寻得满意的解答，短时间内不需再上客服网站寻求协助。

WebNibbler 针对在线支持服务类型的网站提供了完整的流量分析工具，透过基础统计分析每天使用该网站的浏览状况，从下图可得知访客平均每天会造访网站一次，且每次平均浏

何谓 Support/ Self-Service Model

**您的在线支持服务是否产生效益?**

协助您发掘产品的潜在问题点  
有效降低实体 call center 营运成本  
小结

浏览七张网页，若是该在线支持型网站本身网页数不多，架构不复杂，则可推知访客需找寻多张网页才能找到所欲的信息，则网站管理者应针对访客最常询问的问题及需求，放置更多的相关信息，并作定期的更新，给予访客完整且实时的咨询服务。

统计总览



**统计总览**

提供您检视网站每天的访客数、造访数、浏览网页数及其个别平均值，透过该数据了解访客寻求在线支持的频率，及寻求协助的流畅度，透过上表可看出访客平均每天会造访一次，每次造访平均浏览七张网页等信息，若是网站本身的网页数不多，则可推估客户不易寻求所需的协助，故管理者应作相关的调整加以改善。

除衡量浏览网页数外，停留时间的长短亦是在线支持型网站衡量的指标之一，WebNibbler 提供网页吸引力分析，让您确实掌握访客浏览的状况，如下图访客花最久的时间停留在 Q&A 的接口，其次是 White paper 的接口，从此分析信息可判断访客会上 Q&A，表示有产品相关的问题想询问，当其花费较多时间浏览可能反映出产品的稳定性较低，导致大多数的访客皆是上来 Q&A 寻求协助，亦有可能是因为网站 Q&A 所提供的信息不足，让访客需花费较多的时间搜寻相关的信息，透过问题的厘清，找出正确问题点加以改善，有效提升在线支持网站的有效性。

何谓 Support/ Self-Service Model

### 您的在线支持服务是否产生效益？

协助您发掘产品的潜在问题点  
有效降低实体 call center 营运成本  
小结

Feb 07, 2006			
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/RunExcu:	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/RunUpLo	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

行數: 10

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

### 热门网页分析 / 网页吸引力

WebNibbler 提供网站管理者哪些网页内容最能吸引客户停留驻足，透过该表可得知访客愿意花时间在哪一类型的内容，藉由此分析信息，网站管理者应有效维护该内容，并针对不易吸引客户停留的页面加以修正。

在线支持网站最终目的乃是透过该接口，提供客户实时不受局限的服务，当客户对于产品服务产生问题时，便可仰赖此管道得到最佳的解决，因此该网站解决问题的能力便是衡量该网站成效的指标之一，透过 WebNibbler 所提供的多种分析数据交叉比对，当访客无法透过网站找到解决信息，便会寻求进一步的协助，因此我们应掌握两个关键数据，一为造访数一为寻求进一步协助的次数，透过这两个数字来推估问题解决率，如某信息产业为其客户建置一个 e-support 的网站，每天的平均访次为 200 次，其中点选进一步联系的次数为 80 次，故可推知无法得到解答的比率有  $(80/200) * 100\% = 40\%$ ，因此问题解决率为  $1 - 40\% = 60\%$ ，可推估透过此虚拟的客服接口约可满足超过半数的访客在支持服务上的需求。

在线客服的建立无非是提供客户一个便利的平台快速解决其问题，各平台整体架构的流畅性亦相当重要，WebNibbler 提供转换率分析将可有效协助网站经营者检视网站上所设计的互动流程是否顺畅，如某在线客服网站发现客户使用在线询问问题的比率偏低，透过 WebNibbler 的分析发现如下图，在第一个填写资料的步骤中，客户放弃的比率很高，该部分也是造成整体在线咨询比率偏低的问题处，因此网站管理者应进一步检视该步骤的适切性，是因为数据填写过多，还是网站不稳等，导致客户无法成功进入下一步骤，确认问题点并加以改善。

何谓 Support/ Self-Service Model  
 您的在线支持服务是否产生效益?  
 协助您发掘产品的潜在问题点  
 有效降低实体 call center 营运成本  
 小结

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。

在线支持网站乃是希望透过网络不受时空限制的特性, 实时协助企业为其客户提供相关的支持服务, 而 WebNibbler 便能协助您从客户在该平台的使用动态, 取得相关的信息, 有效检视线上支持型网站是否具有效益。

### 协助您发掘产品的潜在问题点

在线支持型网站除了需检视其实际的效益外, 亦可反应出所提供的产品与服务是否稳定, 当客户常上来寻求关于产品的相关协助时, 便隐含着该产品具有一些问题, 所以产品负责人员便可透过该接口了解产品的问题何在? 最常发生的问题为何? 问题是否一直都无法获得解决等, 透过掌握产品的问题, 持续地提升产品的稳定度。

如何透过网站检视客户所遇到的问题呢? WebNibbler 将提供多元的功能来诊断客户的问题, 给您相关的分析数据作为提升产品与服务稳定度的依据, 该类型的网站多会将客户最常询问的问题建置成问与答平台, 提供客户在上面搜寻与发问, WebNibbler 的内容有效

何谓 Support/ Self-Service Model

您的在线支持服务是否产生效益？

**协助您发掘产品的潜在问题点**

有效降低实体 call center 营运成本  
小结

性分析报表便可以找出客户最常提出的问题，将此信息提供给产品负责人员进行优先的检讨与改进，如下图分析报告可看出，在某在线支持网站的 Q&A 平台，客户最常询问的内容是关于使用手册及产品功能的问题，根据这样的分析结果可发现客户大多不晓得如何有效的使用产品的相关手册及功能，故产品负责人员应提供更多的说明支持文件，让客户可以取得完整的资料，并给予客户完整的教育训练，以减少该问题的发生，有效提升客户对产品服务的满意度。



**热门项目分析**

WebNibbler 的内容有效性分析报表提供网站管理者检视网站内容被访客浏览的状况，如上图乃是针对在线支持型网站中的 Q&A 平台，取得客户最常询问及搜寻的问题，作为网站管理人员及产品负责人员改善的依据。

管理者除了从网站上的 Q&A 平台或其它相关的客户互动接口取得客户使用产品的状况外，某些在线支持平台亦有设定内部关键词搜寻的功能提供客户作问题的搜寻，网站管理者可掌握客户最常在网上搜寻的内容数据，提供给产品部门人员作为开发改善产品的依据

何谓 Support/ Self-Service Model

您的在线支持服务是否产生效益？

协助您发掘产品的潜在问题点

有效降低实体 call center 营运成本

小结

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

### 内部搜寻关键词分析

WebNibbler 提供内部搜寻引擎分析，透过分析报表可取得访客运用网站内部搜寻引擎最常输入的关键词为何，藉由此分析结果可推测访客遇到的问题为何，作为改善网站与产品质量的依据。

在线支持型网站除提供客户实时的解决问题平台，网站经营者亦可从客户使用该平台的状况获取产品的相关信息，WebNibbler 的相关报表功能便能提供您找出产品的问题点，协助您有效提升产品的稳定度。

### 有效降低实体 call center 营运成本

企业卖出产品与服务后，为与客户建立长久的合作关系，大多会设置客服中心来为客户作售后服务的工作，然而配置庞大的客服中心设备及客服人员，亦是企业一项重大的成本，为了有效降低该部分的支出，许多企业渐渐将客服中心进行虚实整合，甚至最后完全以虚拟的客服系统取代实体，有效节省营运成本。

因此衡量虚拟平台的效益对于管理在线支持网站来说将是重点之一，透过 WebNibbler 的资料搜集与分析，搭配成本金额的概念，便可取得相关的参考分析数据，如某企业为建置在线客服系统投入 NT\$20,000，在某一段时间内创造了 500 次的造访，可得知平均为创造每一单位的造访需投入  $NT\$20,000/500=NT\$40$ ，在这 500 次的造访中，其中有 100 次有进一步寻求协助说明，因此可约略推估有 400 次成功解决客户问题，因此为创造有效的支持需投入 NT\$50 的成本，将该成本与实体客服系统的平均成本进行比较，若是虚拟成本远远低于实体成本，则管理者应将投入较多的资源，将在线支持系统建置的更臻完善，若是两者成本相差不远，则应再进一步评估在线支持系统是否有问题，并进行相关的改善与调整。

当网站管理者欲将整体客户服务转移到网络，便需要完整评估网站的实质效益，因此



Professional Partner for Your Website Success

何谓 Support/ Self-Service Model

您的在线支持服务是否产生效益？

协助您发掘产品的潜在问题点

有效降低实体 call center 营运成本

小结

透过 **WebNibbler** 提供的在线分析数据，搭配企业实际成本投入金额便可了解整体的经营成效。延续上例，某在线支持网站投入 **NT\$20,000**，在某一段时间内，创造了 **500** 次造访，所以其平均创造每一次造访需投入 **NT\$40**，而真正解决问题的有 **400** 次，也就是为实际达到目的需投入的成本为 **NT\$50**，因此中间产生了 **NT\$40-NT\$50** 的落差，透过此分析数据将可提供网站管理人员作为检视的依据，网站管理人员应采取相关的改善措施来有效缩小中间的落差，如将网站的内容做最适的配置，或提供更完整且为客户所需的信息等，针对客户真正的问题提供完善的解决方案等。

当管理者能完整掌握网站的成本与收益后，便能推测出所投入的有效成本及预期可获得的收益各为何，透过这些数据作为下一步决策的基础，是要把重心放在在线支持网站的经营，还是实体 **call center** 的营运等，虽预期在线支持网站的经营将可降低建置实体 **call center** 的成本，但若是效益不彰，将反而造成额外资源的浪费。成功的将产品售出乃是企业经营的第一步，要达到永续经营的目标，便需要建立良好的客户关系，则售后的相关服务将是关键。

## 小结

在讲求经营长期客户关系的时代里，适时提供客户其所需的服务将是维系关系的管道之一，某些企业透过建置在线支持系统来提供客户实时的服务亦是希望透过该平台在第一时间解决客户的问题，因此该在线客服系统乃是接触客户的第一线，**WebNibbler** 为一套功能强大的网站访客行为分析软件，针对客服网站营运型态，提供网站流量分析工具、网站关键词搜寻分析工具及网站内容配置最佳化工具，帮助您精确管理网站营运、掌握访客及产品问题类别等，减少电话客服中心流量，大幅降低企业客服营运成本，提升企业整体营运绩效。



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](http://www.ccmedia.com.tw)

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