

Nuevos servicios de IBM para los picos de demanda inesperados

IBM (NYSE: IBM) anuncia la nueva oferta de servicios IBM Event Readiness que permitirá a empresas de sectores como el retail, la banca, las telecomunicaciones o la industria, estar preparados para aumentos inesperados en tráfico y ventas online.

Madrid - 24 jun 2015: Hoy en día, muchas de las compras que llevan a cabo los consumidores están guiadas por las emociones, y a menudo ocurren de improviso. La habilidad para responder con celeridad a este hecho, sin importar el canal (en tienda, online o a través del smartphone), es todo un desafío. Con IBM Event Readiness, las marcas pueden convertir los picos de demanda en oportunidades de venta, conectando mejor con el consumidor y fortaleciendo la fidelidad a la marca.

Hasta la fecha, las marcas se han preparado para algunos eventos que tienen previstos, pero no atienden lo que queda al margen. Con esta nueva capacidad, por primera vez, las compañías tendrán acceso a la experiencia de los consultores, diseñadores y expertos en analítica de IBM para aprovechar al máximo las oportunidades de negocio. Los expertos de IBM trabajarán de cerca con los clientes para analizar la capacidad de la infraestructura actual y de las potenciales barreras. Al aprovechar esta información, los equipos podrán identificar rápidamente áreas de riesgo, interés y exposición específicas, que incluyan potenciales vulnerabilidades de seguridad, y proporcionar en ese momento los servicios prácticos y el apoyo necesario para permitir al cliente afrontar acontecimientos inesperados.

Según el Instituto Ponemon, los cortes de la red y las caídas de las webs pueden costarle a un negocio hasta 5.600 dólares por minuto. Con una duración media de 90 minutos, un solo incidente puede ahuyentar a los clientes leales, manchar la reputación de la marca y amenazar seriamente los ingresos.

Con estas nuevas competencias analíticas, los proveedores pueden identificar proactivamente áreas de vulnerabilidad, y prevenir las crisis derivadas de acciones que causan aumentos de tráfico inesperados. Por ejemplo, la caída de una web provocada por un incremento en peticiones de hipotecas debido a un descenso de las tasas de interés o el incremento de pedidos de un nuevo modelo de smartphone pueden convertirse ahora en una oportunidad para que la marca transforme lo que hubiera sido un cliente enfadado en uno fiel, gracias a la capacidad de proporcionarle lo que espera, mediante una experiencia personalizada y precisa. IBM Event Readiness también asegura a las marcas que estarán preparadas para los incrementos de actividad derivado de fechas clave, como pueden ser la vuelta al cole, el CyberMonday o el día del Padre.

Por ejemplo, los datos recogidos por IBM Digital Analytics y su partner de referencia Northpage con

motivo del Día del Padre en Estados Unidos (que fue el pasado día 21 de junio) revelan detalles interesantes sobre las tendencias de consumo, así como de las tácticas que las marcas utilizan para asegurarse de estar preparadas para satisfacer las necesidades de los clientes durante fechas especiales.

- Los smartphones se han convertido en la primera opción de los consumidores, ya que las peticiones relacionadas con estos dispositivos representan un 35,3 por ciento del tráfico online, frente al 12,5 por ciento correspondiente a las tablets, aunque esta diferencia disminuye si nos referimos a compras online.
- El 83 por ciento de material y equipamiento deportivo y el 75 por ciento de productos para el hogar se muestran a los clientes con grandes imágenes en alta resolución, que funcionan eficazmente a la hora de identificar los artículos y potenciar el ratio de ventas.
- El 38 por ciento de los bienes domésticos y el 31 por ciento del material y equipamiento deportivo aumentaron las tasas de conversión gracias a que se destacó el porcentaje de ahorro respecto al precio original así como el dinero que el cliente se ahorra.

Más información sobre IBM Commerce aquí.

Datos de contacto:

IBM

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Telecomunicaciones E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>