

案例研究

Sky电视台

深受英国体育和电影爱好者喜爱的Sky电视台，是一家声名远扬的世界级广播公司，堪称是电视技术领域的先锋。

它是英国第一家卫星电视公司。20世纪90年代早期，兼其对手BSB组建了BSkyB，一直保持着市场领先地位。它是英国观众观看高清晰度电视的主要途径之一。2009年中，它宣布在2010年末之前开始播放3D节目。这之前一系列试播非常成功，包括首个3D节目直播——Keane乐队在埃比路录音棚(Abbey Road Studios)举办的流行音乐会。

结果

- 评估网站的改变带来的销售增长
- 跨渠道体验增加、附加产品销量预计增长
- 评估用户使用方便性和满意度

调研顾客体验，抓住销售机遇增长的核心。

"以现有顾客在线体验为基准评估新网站的设计，可以让我们评估商业机遇、制定研发业务案例。"

英国天空广播公司(BSkyB)在线互动频道负责人Alasdair Wright表示

商业挑战

Sky电视台要求其网站和该公司其它服务一样达到世界一流水准。对于千千万万考虑购买Sky服务的顾客而言，该网站是他们的首选。然而，随着电视和网络的融合，Sky电视台通过网络传播将更加普及。

为了不断改进服务、占领市场竞争前沿并实现市场价值，Sky电视台希望再次评估用户增加或更改购物篮项目的流程。

自2001年起，Sky电视台一直与Foviance顾客体验咨询公司保持良好的合作关系。此次再次进行合作，请Foviance评估并量化新型网站和原有网站在性能方面的差异。

评估方法

在此案例中，Foviance多位定性和定量用户分析专家采取了定量实地测试方法，允许用户采用实验室定性研究的方法完成目标。为此，Foviance采用了Keynote公司的WebEffective远程用户测试软件和实地测试方法。

260名调查对象参与了此次研究，包括现有客户以及潜在客户。他们被要求使用原有网站或者新型网站购买或升级他们的网上产品系列。然后回答具体问题，反馈关于使用方便性、内容质量和满意度等衡量标准的信息。

目标

- 进行业务衡量标准的定量比较研究
- 对用户使用方便性和满意度进行打分
- 找出其它可改进的领域

成果

Foviance公司Sky电视台客户负责人David Bompfrey指出：

“这项研究很快取得了成果。它准确展示了重新设计网页后现有客户和潜在客户转换率的增长带来的盈利。”

“高效、清晰的网页设计是企业的无形资产；Sky电视台的案例证明可以衡量网站的有效性、可以清晰追踪投资和回报。衡量顾客体验有了科学依据，不再是模糊不清、道听途说。”

联络详情

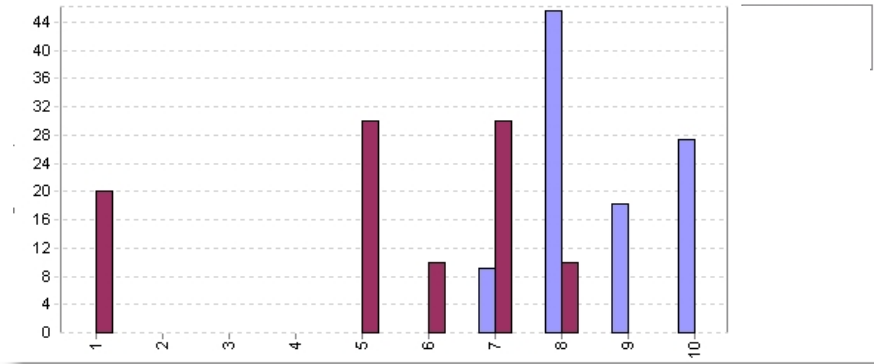
Foviance
4 Bonhill Street
London
EC2A 4BX

电话: +44 (0)8450 546 500
传真: +44 (0)8450 546 501

一般垂询

info.china@foviance.com

结果



可否轻松购买一体化配套服务？

1代表很难，10代表很容易

评估使用方便性的关键问题之一是，顾客可否轻松购买一体化配套服务。

问题立刻凸显：只有10%的用户表示在现有网站上购买一体化配套服务比较方便，20%的用户则表示比较困难。

相比之下，91%的调查对象表示在新型网站上购买或升级到一体化配套服务比较容易。

结果对比非常明显。

在现有顾客升级路径方面，在新型网站上所有的任务和产品组合都出现了显著、可测量的增长。

一体化捆绑销售带动大幅增长，但副产品超过33%的增长率也代表了网站极大的成功。

此外，新型网站将大量潜在客户转变为现实客户，超过现有网站40%--这进一步展现了其价值。新型网站还促使5倍的潜在客户将宽带列入购买计划，他们最初只打算购买电视或电视及电话产品。定量分析和基于自选用户任务的性能数据表明，此项计划应当全面发展，建立新网站。

总结

Foviance在相同流程中使用定性和定量分析方法，给予客户市场信息。Sky电视台现在更加理解客户的需求和预期，也明白了如何回应不同的网络刺激讯息。

新网站投入运行后，转换率、收入和顾客忠诚度将提高，Sky电视台日后制定战略决策时更有根据。