

PEGA RETENTION FOR COMMUNICATIONS

BINDEN SIE IHRE WICHTIGSTEN KUNDEN

COMMUNICATIONS

AUF EINEN BLICK

DIE HERAUSFORDERUNG

Kundenabwanderungen wirken sich beträchtlich auf die Finanzkraft eines Telekommunikationsdienstleisters (CSP) aus und müssen minimiert werden. Zugleich sollen Investitionen in die Kundenbindung effizient getätigt werden und sich nach Vertragswert, Akquisitionsleistung und Konkurrenzdruck richten.

DIE LÖSUNG

Pega Retention for Communications bietet CSPs innerhalb der leistungsstarken Pega Marketing Applikation vordefinierte Kundenbindungsprogramme. Durch die zielgerichtete 1:1-Interaktion mit dem Teilnehmer in jedem beliebigen Kanal können CSPs ihre wichtigsten Kunden an sich binden und zugleich die Kundenbindungskosten senken und den ARPU halten.

KUNDENBINDUNG WIRKSAM UMGESETZT

EE, der größte britische Mobilfunkbetreiber hat mit Pega seine Kundenbindung optimiert. Auf Basis von Abwanderungsneigung und Kundenertragswert definierte das Unternehmen ein individuelles Kundenbindungsbudget, das in ein personalisiertes Produktpaket nach dem jeweiligen Bedarf des Kunden investiert wird. Dank Pega konnte EE damit die Abwanderung um 40 % reduzieren, die Bindungskosten bei den Verträgen senken, die Kundentreue ihrer wichtigsten Kunden um 4 % erhöhen und den Net-Promoter-Score um 12 % steigern.

KUNDENZENTRIERTER ANSATZ DER KUNDENBINDUNG

Pega Retention for Communications bietet einen kundenzentrierten Ansatz, der Decision Management und Analytics für die Kundenbindung nutzt und dabei zugleich die Kosten minimiert. Vordefinierte Vorlagen unterstützen die schnelle Implementierung zielgerichteter Kundenbindungsprogramme in allen Kanälen und in jeder Phase des Kundenlebenszyklus, von der Akquisition bis zur Kundenbindung. Die Anwendung kombiniert das leistungsstarke Pega Marketing, prädiktive und adaptive Analysen und Case Management mit bewährten Verfahren zur Minimierung von Abwanderungen.

Pega kombiniert Inbound- und Outbound-Marketing in einzigartiger Weise. Dabei nutzt es Echtzeitanalysen und intelligente Geschäftsprozessmodellierung zur Personalisierung und Steuerung der Angebote sowie der Kundenbindungsmaßnahmen. Marketing und Kunden werden messbare Vorteile geboten, denn Pega verwaltet Omni-Channel-Konversationen dynamisch und versetzt CSPs dadurch in die Lage ihr Versprechen wahrzumachen, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen.

- **Konsistente Kundenbindungsentscheidungen**
Mit Pega lernen Sie den Ertragswert Ihrer Kunden kennen und können die Wahrscheinlichkeit einer Abwanderung besser einschätzen. So unterstützt Sie die Lösung dabei, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Modelle können aus bestehenden Analysedaten importiert oder in Pega neu erzeugt werden.
- **Maximale Werterhaltung bei niedrigeren Kundenbindungskosten**
Sie können personalisierte Kundenbindungspakete zur Optimierung der Kundenzufriedenheit erstellen, ohne der Rentabilität zu schaden. Lassen Sie sich von anpassungsfähigen, bewährten und branchenspezifischen Kundenbindungsvorlagen leiten. So senken Sie Ihre Kosten und erhöhen die Marge.
- **Präventiv und proaktiv Kundenabwanderung reduzieren**
Identifizieren Sie Kundenunzufriedenheit und reagieren Sie darauf in Echtzeit. Ihnen steht eine umfangreiche Bibliothek von typischen Auslösern bzw. Risiken für Abwanderungen mit den entsprechenden Antworten zur Verfügung – etwa mit Bezug auf Leistungsstörungen, Webnutzungsindikatoren und Social Media-Interaktionen. Reagieren Sie mit sinnvollen Nachrichten und Angeboten, die auf den individuellen Kundenkontext abgestimmt sind.
- **Schnelles Reagieren auf Bedrohungen durch die Konkurrenz**
Die Anwendung basiert auf Pega 7: Sie können daher schnell Kundenbindungsprogramme und -strategien zur Absicherung und Erweiterung Ihrer Wettbewerbsposition erstellen oder modifizieren und umgehend auf geänderte Unternehmensprioritäten reagieren.

PEGA RETENTION FOR COMMUNICATIONS

PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

Bessere Kundenbindungsstrategien

- Mit einer einheitlichen Marketing-Anwendung lassen sich problemlos kanalübergreifende Kundenbindungsstrategien, -angebote und -prozesse entwerfen und diese konsistent sowohl Inbound als auch Outbound umsetzen.
- Prädiktive und adaptive Modelle fördern einen intelligenten und relevanten Kundenbindungsprozess und sorgen dafür, dass automatisch generierte Angebote sowohl den Kundenbedarf als auch die Unternehmensprioritäten berücksichtigen.
- Für Servicemitarbeiter stehen über eine intuitive Benutzeroberfläche sofort einsetzbare und bewährte branchenspezifische Kundenbindungsverfahren zur Verfügung. Diese lassen sich problemlos für die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens erweitern.
- Eine erweiterbare Architektur sowie eine Reihe wiederverwendbarer Strategievorlagen vereinfacht den Prozess der Entwicklung und die Koordinierung von Inbound-, Outbound- und ereignisgesteuerten Kundenbindungsstrategien.

Kanalübergreifende Personalisierung

- Omni-Channel-Kundenbindungsstrategien analysieren laufend die Kundenhistorie und verschiedene anpassbare Attribute, um das beste Investitionsbudget, Top-Angebote, Sonderbehandlungen, die richtige Zeit und den richtigen Kanal für die Interaktion mit Kunden zu bestimmen.
- Entscheidungen lassen sich über alle Kanäle und Geräte umsetzen, etwa Mobiltelefon, E-Mail, Social Media und lokale Services.
- Mit Pega Bundle Negotiator können Servicemitarbeiter im Callcenter, Internet oder im Laden dynamisch ein Paket zusammenstellen, das den Kundenanforderungen und den Geschäftszielen entspricht.

Analyse, Überwachung, Steuerung und Anpassung

- Ein visuelles Reporting-Dashboard überwacht und verfolgt die Effizienz Ihrer Kundenbindungsaktivitäten über alle Kanäle, Segmente und Produkte.

- Mit Predictive Analytics Director von Pega können Marketingspezialisten Predictive Analytics-Strategien entwerfen und umsetzen sowie Kundenverhalten wie Angebotsakzeptanz, Abwanderung und Zahlungsausfall präzise antizipieren.
- Benutzerfreundliche visuelle Segmente für die Auswahl der richtigen Variablen und Profile und deren fortlaufende dynamische Änderung entsprechend dem Kundenverhalten erleichtern analysebasierte Kundenbindungskampagnen.
- Mit Adaptive Decision Manager können Marketingspezialisten maßgeschneiderte adaptive Strategien entwerfen und umsetzen, sodass die Kundenbindung rasch an Änderungen des Kundeninteresses und -bedarfs angepasst werden kann. Die adaptiven Analysen von Pega lernen automatisch aus geändertem Kundenverhalten und passen Angebote und Empfehlungen in Echtzeit an.
- Visual Business Director bietet Omni-Channel-Reporting in Echtzeit, was dem Marketing eine Überwachung und ein rasches Reagieren ermöglicht.
- Mit Visual Business Director können Marketingspezialisten die potenziellen Auswirkungen komplexer Kundenstrategien simulieren und testen, bevor diese umgesetzt werden. Nach der Bereitstellung lässt sich die Leistung auf allen Ebenen in Echtzeit überwachen und kontrollieren.

Einfachere Marketingabläufe

- Zu den Marketing Operations-Funktionen von Pega gehört das dynamische Case Management, das mehrere Prozesse, Systeme und Personen orchestriert und die Anpassung des Marketings an komplexe geschäftliche Anforderungen ermöglicht.
- Checklisten für die Überwachung und Kontrolle der Arbeit sowie Genehmigungsvorlagen können rasch genutzt werden, um monetäre Geschäftsziele im Auge zu behalten.
- Marketing Operations von Pega nutzt auch die Vorteile von Pega Business Process Management, das die verschiedenen Arbeitsschritte bis zur Bereitstellung in einem einheitlichen System automatisiert.



Nur Pega bietet ein kundenzentriertes kanalübergreifendes Marketing in Kombination mit einer konkurrenzlosen Marketingflexibilität.