

# PEGA RETENTION FOR COMMUNICATIONS

FIDÉLISER VOS CLIENTS LES PLUS PRÉCIEUX

## COMMUNICATIONS

### EN BREF

#### LE DÉFI À RELEVER

L'attrition a des conséquences considérables sur la performance financière des fournisseurs de services de communication, ou CSP (Communications Service Provider). Elle doit donc être minimisée.

Parallèlement, les investissements consentis pour fidéliser les clients doivent être ciblés en fonction de la valeur des abonnés, du volume d'acquisitions et de l'âpreté de la concurrence.

#### LA SOLUTION

Pega Retention for Communications offre aux CSP des programmes de fidélisation prédéfinis qui reposent sur la puissance de Pega Marketing. En favorisant les interactions individualisées ciblées sur tous les canaux, les CSP peuvent à la fois retenir leurs clients les plus précieux, minimiser les coûts de fidélisation et maintenir le revenu moyen par abonné (ARPU).

### OPTIMISATION DE LA FIDÉLISATION : UN CAS CONCRET

EE, le premier opérateur mobile du Royaume-Uni, utilise Pega pour déterminer son budget de fidélisation individualisé en fonction de la propension à l'attrition et de la valeur du cycle de vie client. Ce budget est alors investi dans l'élaboration d'offres personnalisées qui répondent au mieux aux besoins des clients. Grâce à Pega, EE a pu réduire l'attrition de 40 %, limiter les coûts de fidélisation des abonnés et augmenter de 4 % le taux de fidélisation de ses clients les plus rentables. De plus, ses scores de recommandation (NPS) ont progressé de 12 %.

### ADOPTER UNE APPROCHE DE LA FIDÉLISATION CENTRÉE SUR LE CLIENT

Pega Retention for Communications propose une approche centrée sur le client qui s'appuie sur la gestion décisionnelle et les fonctions d'analyse pour optimiser la fidélisation tout en limitant les coûts. Des modèles prédéfinis permettent de mettre en œuvre rapidement des programmes de fidélisation ciblés sur chaque canal et à chaque stade du cycle de vie client, de l'acquisition à la fidélisation. L'application conjugue la puissance de Pega Marketing, l'analyse prédictive et adaptative et le Case Management avec les meilleures pratiques éprouvées pour réduire l'attrition.

Seule Pega combine des stratégies de marketing entrantes et sortantes basées sur des fonctions d'analyse en temps réel et un BPM intelligent pour personnaliser et orienter chaque offre et contact client. Pega gère dynamiquement les conversations omnicanal si bien que les CSP sont en mesure de tenir leur promesse consistant à placer les clients au cœur des processus, ce qui profite aussi bien aux clients qu'à l'organisation marketing.

- **Prendre des décisions cohérentes en matière de fidélisation**  
Prenez vos décisions en fonction de la valeur des clients et de leur risque d'attrition : l'architecture extensible de Pega permet de définir la valeur d'un client et d'intégrer des modèles standard de propension à l'attrition. Ces modèles peuvent soit être importés à partir de données d'analyse existantes, soit être créés nativement dans Pega.
- **Optimiser la valeur tout en réduisant les coûts de la fidélisation**  
Créez des offres de fidélisation personnalisées qui augmentent la satisfaction client tout en garantissant la rentabilité de votre activité. Réduisez davantage les coûts et limitez l'érosion des marges en vous appuyant sur les meilleures pratiques du secteur qui sont intégrées dans les modèles de fidélisation réactive de Pega.
- **Réduire l'attrition de manière préemptive et proactive**  
Identifiez le mécontentement de la clientèle et réagissez en temps réel grâce à une bibliothèque complète d'événements courants déclenchant l'attrition ou indiquant un fort risque d'attrition ainsi que des réponses potentielles (interruptions de service, indicateurs d'utilisation du Web, interactions sur les réseaux sociaux, etc.). Réagissez par des messages pertinents et des offres basées sur le contexte particulier du client.
- **Réagir rapidement aux menaces de la concurrence**  
L'application repose sur Pega 7, accélérant la création ou la modification de programmes et de stratégies de fidélisation. Vous êtes ainsi à même de consolider votre position concurrentielle et de répondre rapidement aux changements de priorités de votre entreprise.

# PEGA RETENTION FOR COMMUNICATIONS

## LA DIFFÉRENCE PEGA

### Optimiser les stratégies de fidélisation

- Une application marketing unifiée facilite la définition de stratégies, d'offres et de processus de fidélisation omnicanal et assure l'homogénéité des activités marketing entrantes et sortantes.
- Des modèles prédictifs et adaptatifs sont intégrés pour une gestion intelligente du processus de fidélisation, faisant en sorte que les offres personnalisées concilient besoins des clients et objectifs métier.
- Les meilleures pratiques du secteur en matière de fidélisation sont présentées dans une interface intuitive prête à l'emploi conçue pour les canaux assistés par des agents. Ces canaux peuvent aisément être étendus pour s'adapter aux exigences particulières des entreprises.
- L'architecture extensible, alliée à une série de modèles de stratégies réutilisables, simplifie le processus de développement et de coordination des stratégies de fidélisation entrantes et sortantes déclenchées par événement.

### Personnaliser les échanges sur tous les canaux

- Les stratégies de fidélisation omnicanal analysent en continu l'historique des clients et de nombreux attributs personnalisables différents pour déterminer le budget d'investissement optimal, les meilleures offres, le traitement le plus adapté, le moment le plus opportun et le canal à privilégier pour interagir avec les clients.
- Les décisions peuvent être étendues à l'ensemble des canaux et dispositifs, notamment les mobiles, la messagerie électronique, le courrier postal, les médias sociaux et les services géolocalisés.
- Pega Bundle Negotiator permet aux agents de générer dynamiquement une offre répondant aux attentes des clients et aux objectifs métier, dans le cadre des canaux entrants (centre d'appels, Web ou point de vente).

### Suivre, contrôler et adapter le processus en continu

- Un tableau de bord de reporting graphique permet de superviser et de suivre l'efficacité des activités de fidélisation sur l'ensemble des canaux, segments et produits.

- Predictive Analytics Director permet aux services marketing de concevoir et d'exécuter des stratégies analytiques prédictives qui anticipent précisément les comportements des clients, par exemple l'acceptation d'une offre, le risque d'attrition ou le risque de crédit.
- Des segments visuels très simples d'utilisation pour sélectionner les variables et profils adéquats, et les modifier de manière dynamique au fil du temps selon le comportement du client, facilitent les campagnes de fidélisation basées sur les analyses.
- Adaptive Decision Manager permet aux services marketing de concevoir et d'exécuter des stratégies adaptatives personnalisées permettant d'ajuster instantanément les contacts avec les clients afin de tenir compte de l'évolution de leurs intérêts et de leurs besoins. Les fonctions d'analyse adaptative de Pega permettent de retirer des enseignements des évolutions comportementales de la clientèle afin d'adapter les offres et les recommandations en temps réel.
- Visual Business Director offre un reporting omnicanal en temps réel qui permet aux services marketing d'effectuer le suivi des activités et de réagir rapidement.
- Cet outil permet de simuler et de tester l'impact potentiel des stratégies client complexes avant de les appliquer en conditions réelles. Une fois ces stratégies déployées, leurs performances peuvent faire l'objet d'un suivi et d'un contrôle en temps réel, à tous les niveaux d'exploitation.

### Simplifier les opérations marketing

- Les fonctionnalités de Pega Marketing Operations comptent notamment le Case Management dynamique, qui orchestre une multitude de processus, systèmes et individus afin d'adapter les opérations marketing aux besoins métier les plus complexes.
- Des listes de contrôle visant à assurer le suivi et le contrôle des tâches, ainsi que des modèles de validation, peuvent être utilisés pour contribuer à la réalisation des objectifs financiers de l'entreprise.
- L'application Marketing Operations de Pega tire également parti des fonctionnalités centrales de Pega BPM pour automatiser les tâches jusqu'à la fin de la prestation, le tout via un seul et même système unifié.



Seule Pega offre une solution marketing omnicanal centrée sur le client associée à une agilité sans précédent.