

PEGA CUSTOMER ENGAGEMENT FOR LIFE SCIENCES

KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT – INTELLIGENT, INTERAKTIV, KANALÜBERGREIFEND

AUF EINEN BLICK

DIE HERAUSFORDERUNG

Die Erwartungen an Unternehmen der Life-Science-Branche sind höher als je zuvor. Zwar bezeichnen 65 Prozent ihren eigenen Service als gut, doch nur 8 Prozent bieten tatsächlich ein Serviceerlebnis, das die Kundenerwartungen übertrifft. Grund dafür sind vor allem inflexible CRM-Systeme, die nicht dafür ausgelegt sind, Gesundheitsversorgung und Kundenservice im Kontext zu behandeln, und die den steigenden Leistungs- und Compliance-Anforderungen nicht genügen.

DIE LÖSUNG

Pega Customer Engagement for Life Sciences ist eine kanalübergreifende Plattform für nahtlose Kundeninteraktionen. Auf dieser Plattform können Unternehmen produktiver und transparenter arbeiten, Kundenanfragen dank eines „grenzenlosen Kundendialogs“ schneller lösen und so den Mehrwert maximieren. Ob in der Cloud oder vor Ort – Pega bietet eine leicht implementierbare, maßgeschneiderte Lösung, die jeden Kundenkontakt individuell auf den Kunden und die Situation abstimmt.

REGELKONFORM ARBEITEN, MILLIONEN EINSPAREN

Beispiel Telere: Mit dem Ziel einer Verbesserung seines Kundenservice, höherer Produktivität, reduzierter Kosten sowie der Förderung von Wachstum, Innovation und Konsistenz setzte das Unternehmen auf Lösungen von Pega. Eine anschließende Testanfrage ergab, dass Telere mit Pega die Produktivität seines Service um 25 % steigern konnte, dabei alle Compliance-Vorgaben einhielt, Kosten reduzierte und weiterhin sehr gut für Neugeschäft positioniert blieb.

DYNAMISCHE LÖSUNG FÜR NAHTLOSEN, PROZESSBASIERTEN KUNDENSERVICE

Pega erweitert die Perspektive für Life-Science-Unternehmen und ermöglicht die Betrachtung von Patienten und Fachpersonal im Gesundheitswesen über die reine Transaktions- und Datenebene hinaus. Pega Customer Engagement for Life Sciences verbessert die Qualität und Effizienz jeder Interaktion während des gesamten Kundenlebenszyklus. Wo in traditionellen CRM-Systemen noch Silos vorherrschen, hebt Pega diese Strukturen auf, liefert immer zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen und unterstützt Ihre Mitarbeiter vor Ort, im Service und im medizinischen Bereich bei jeder Interaktion mit einer dynamischen Benutzerführung.

Wo in traditionellen CRM-Systemen noch Silos vorherrschen, hebt Pega diese Strukturen auf, liefert immer zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen und unterstützt Ihre Mitarbeiter vor Ort, im Service und im medizinischen Bereich bei jeder Interaktion mit einer dynamischen Benutzerführung. Die Lösung entspricht genau den Anforderungen der Life-Science-Branche und beinhaltet Compliance-basierte Objekt- und Datenmodelle (gemäß 21 CFR Part 11 und HIPAA), standardisierte Transaktions- und Code-Sets sowie kombinierte Module für medizinisches Fachpersonal und Patienteninteraktionen. Basierend auf Pega Build for Change® bietet die Lösung maximale Flexibilität, um Strategien für den Kundenservice schnell zu erfassen, auszuführen und anzupassen. Im Bereich Business Process Management und Case Management vergaben Analysten der Pega-Plattform Bestnoten. Sie gilt außerdem als führend in CRM- und Mobilanwendungen für große Unternehmen. Mit Echtzeitinformationen, bewährten Workflows, integrierten Inhalten und kanalübergreifender Kommunikation stellt sie durchgehende, optimierte Serviceprozesse bereit.

■ Verbesserte Interaktion mit Ihren Kunden

Pega verbindet organisatorische Silos und stellt Services nahtlos über beliebige Kanäle und Geräte bereit – die Kunden entscheiden, über welchen Kanal sie kommunizieren möchten.

■ Vereinfachte Arbeitsprozesse für Ihr Personal

Mit einem einheitlichen System, das Ihren Mitarbeitern plattformübergreifende Mobilität, intelligente Benutzerführung und dynamische Automatisierung manueller Aufgaben bietet, steigert Pega die Effizienz und Produktivität Ihrer Mitarbeiter.

■ Bereit für den Wandel

Die Plattform Build for Change® unterstützt die Zusammenarbeit zwischen Fachbereichen und IT in Ihrem Unternehmen, sodass Sie Ihre Lösungen schnell implementieren und jederzeit für das Management neuer Produkte, Richtlinien, Verfahren und Vorschriften anpassen können.

PEGA CUSTOMER ENGAGEMENT FOR LIFE SCIENCES

PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

Vereinfachte Serviceprozesse für Kunden und Personal

- Ihre Mitarbeiter werden von der intuitiv bedienbaren Software durch intelligente Benutzerführung bei jeder Interaktion unterstützt, indem rollenspezifische Coaching-Tipps und ein kontextbezogener Dialog angeboten werden. Dieser wird vom System je nach Kunde, Situation und Mitarbeiter individuell angepasst.
- Konfigurierbare Regeln und kontextbezogene Echtzeitanalysen antizipieren den Bedarf des Kunden und empfehlen automatisch die Next Best Action.
- Eine durchgängige Arbeitsautomatisierung stellt sicher, dass alle Aufgaben entsprechend den Servicerichtlinien ausgeführt werden, z. B. kompetenzbasierte Weiterleitung, SLA-basierte Eskalation und Priorisierung.
- In der Omnichannel-Umgebung mit Telefon, E-Mail, Chat, Web-Self-Service, Mobilservice, Co-Browsing und Social Media kann ein Kunde ohne Kontextverlust beliebig zwischen Kanälen wechseln und das Servicepersonal in Echtzeit den Status aktualisieren und kooperieren.
- Mit Pega Expert Assist können Servicemitarbeiter im Verlauf des Kundengesprächs in Echtzeit kompetente Experten hinzuziehen.

Optimierte Prozesseffizienz

- Intelligente Prozesse koordinieren die Arbeit, z. B. rollen- und kompetenzbasierte Weiterleitungen, Auto-Alarm, Follow-up und Eskalation.

- Eine vollständige Ansicht jeder Fachkraft und Institution bzw. jedes Patienten vereinfacht den Austausch von Informationen wie demografischen Daten, Deckungs- und Forderungsangaben, klinische Daten und Historie sowie Aufgaben, Aktionen und Kontakten – immer unter Einhaltung der regulatorischen Vorgaben.
- Regelbasierte Prozesse vereinheitlichen Richtlinien und Verfahren, um durchgehende, optimierte Serviceinteraktionen zu ermöglichen und Routineaufgaben vollständig zu automatisieren.

Schnelle Anpassung dank branchenspezifischer Lösung

- Vorkonfigurierte Best-Practice-Workflows, Schnittstellen, Regeln, Objekt- und Datenmodelle und andere wichtige Komponenten beschleunigen die Implementierung von Servicelösungen für Fachpersonal, Patienten und Kunden.
- Standardbasierte Integrationsfunktionen (REST, SOAP, .NET, JMS, CMIS, FTP, RDB/SQL etc.) ermöglichen eine schnelle Integration konsolidierter Informationen aus älteren Systemen von Drittanbietern wie Siebel, Siperian, SFDC, Veeva, Cegedim, Concur, SAP und CTMS.
- Mit benutzerfreundlichen Geschäftstools können die Fachabteilungen Systemregeln und Prozesse schnell entwickeln bzw. überarbeiten und Pegas vordefinierte Komponenten ohne Programmierarbeit ohne weiteres an neue Anforderungen anpassen.
- Durch eine integrierte Wiederverwendung werden ein unternehmensweiter Austausch und die Wiederverwendbarkeit von Serviceregeln und Prozessen ermöglicht.



Mit Pega können Sie einen Kundenservice über alle Kanäle anbieten, die Effizienz Ihrer Mitarbeiter steigern und Ihre Lösungen laufend an neue Richtlinien, Verfahren und Vorschriften anpassen.