

PEGA CUSTOMER SERVICE FOR HEALTHCARE

CONJUGUEZ EXPÉRIENCE CLIENT D'EXCEPTION ET EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

SANTÉ

EN BREF

LE DÉFI À RELEVER

Assurer une expérience client d'exception constitue un objectif difficile, mais crucial, du fait de l'essor du commerce et du consumérisme, de la convergence entre relation et service client, et des contraintes liées à la conformité et à l'excellence opérationnelle. C'est une véritable gageure qui se pose aux responsables des services clients, contraints de composer avec l'archaïsme et le manque de souplesse de systèmes CRM, canaux et équipes de téléconseillers déconnectés.

LA SOLUTION

Pega Customer Service for Healthcare dote les centres de contacts d'une plate-forme CRM omnicanal intégrée. Véritable valeur ajoutée, elle rehausse la productivité, assure une transparence à l'échelle de l'entreprise et décuple la réactivité avec des stratégies de « mobilisation tous azimuts ». Dans le cloud ou sur site, Pega met à disposition une solution sur mesure, pouvant être déployée en un clin d'œil, qui personnalise chacun des échanges avec la clientèle en fonction de vos données clients.

UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT À MOINDRE COÛT

Amerigroup entendait améliorer son service client et sa productivité, en réduisant ses coûts et en favorisant la croissance, l'innovation et l'homogénéité. Avec Pega, cette société a rehaussé de 15 % la productivité de ses téléconseillers et réduit de 50 % les délais de mise en production, en enregistrant une croissance annuelle de 22 % avec 4 % d'agents en moins.

LA PREMIÈRE SOLUTION DE SERVICE CLIENT POUR L'ENTREPRISE

Pega Customer Service for Healthcare rehausse la qualité et l'efficacité de vos prestations de services. Pega élimine les cloisonnements créés par les systèmes CRM traditionnels, en procurant très exactement les informations adéquates au bon moment, en guidant vos téléconseillers à travers chaque interaction et en offrant une souplesse maximale afin que vous puissiez intégrer, exécuter et adapter en un clin d'œil vos meilleures stratégies de service.

Dotés de ce meilleur logiciel métier, selon les termes du slogan Pega, Better Business Software®, les établissements de santé dépassent la vision transactionnelle, orientée données, normalement entretenue avec leurs patients/affiliés et prestataires. Spécifiquement adaptée aux exigences du secteur de la santé, cette solution comprend un modèle d'objets et de données inspiré de la loi HIPAA, des jeux de transactions et de code normalisés, et des modules composites pour la gestion des prestataires et des patients/affiliés. Classé numéro un en gestion des processus métier et en case management par des analystes de renom, qui saluent en lui un leader des applications mobiles et des outils CRM destinés aux grandes entreprises, Pega offre une plate-forme unifiée qui propose des informations en temps réel, des workflows axés sur des pratiques exemplaires, des contenus intégrés et des communications omnicanal pour simplifier les opérations de service de bout en bout.

■ Optimisez les échanges avec vos clients

Communiquez avec vos clients via les canaux de leur choix en mettant à profit les prestations Pega en mode omnicanal pour fédérer vos silos organisationnels.

■ Simplifiez la tâche des agents

Faites gagner les téléconseillers en efficacité grâce à un poste agent unifié, une orientation intelligente et l'automatisation d'autres tâches manuelles.

■ Évoluez de concert avec votre activité

Tirez parti de la plate-forme Pega Build for Change® qui facilite la collaboration entre pôles métier et informatique pour déployer rapidement votre solution de service Pega et l'adapter constamment à de nouveaux produits ainsi qu'à de nouvelles règles, procédures et réglementations.

PEGA CUSTOMER SERVICE FOR HEALTHCARE

LA DIFFÉRENCE PEGA

Optimiser l'expérience des parties prenantes et améliorer les opérations

- Un système d'interface intuitif guide les téléconseillers au fil des interactions, à grand renfort de conseils et via un dialogue contextuel adaptant la conversation au client, à la situation et au téléconseiller.
- Des règles configurables et une analyse contextuelle, en temps réel, anticipent les besoins du client afin de lui recommander automatiquement l'action à prendre.
- Avec l'extraction anticipative de données et la gestion intégrée des connaissances, les téléconseillers sont certains de disposer en temps utile des informations appropriées pour traiter rapidement les requêtes.
- Les interactions et la gestion en mode omnicanal permettent aux clients de passer aisément d'un canal à un autre, sans perte de contexte, notamment :
 - par une intégration informatisée de la téléphonie, du courrier électronique, du dialogue en direct et de la co-navigation
 - par la collecte et le traitement des billets sur les réseaux sociaux
 - par la communication de l'état d'avancement interne et la collaboration
 - avec le concours d'experts chevronnés offrant une assistance en temps réel avec Pega ExpertAssist

Simplifier la tâche des agents

- Des processus intelligents assurent la coordination et l'acheminement des tâches ; ce dernier sera fonction des rôles ou des compétences, inclura des alertes automatiques, un suivi et une remontée des incidents.

- Une vue complète de chaque prestataire ou patient/affilié simplifie le partage des informations, notamment des données démographiques et coordonnées, garanties et demandes d'indemnité, données cliniques et antécédents ainsi que des tâches, actions et contacts.
- Des processus pilotés par des règles unifient les politiques et procédures afin de simplifier les interactions de bout en bout et même d'automatiser totalement les tâches courantes.

S'adapter en un clin d'œil avec des solutions spécialisées pour le secteur de la santé

- Les workflows axés sur des pratiques exemplaires, interfaces, règles, modèles d'objets et de données préconfigurés adaptés au secteur de la santé et autres composants phares accélèrent la mise en œuvre des services, tant pour les affiliés que pour les prestataires.
- Les outils d'intégration normalisés synthétisent les informations à partir d'une multiplicité de systèmes propriétaires et tiers, notamment les demandes, autorisations, garanties, prestations, interactions et demandes de service.
- Des outils métier familiers permettent aux utilisateurs professionnels de concevoir, mais aussi de remanier en un clin d'œil des règles et processus système, et aussi de personnaliser certains composants prédéfinis Pega en vue de réagir très vite au changement sans aucune programmation.
- Les capacités intégrées de réutilisation permettent de partager et de réutiliser règles de service et processus à l'échelle de l'entreprise.



Avec Pega, vous déclinez le service client sur le mode omnicanal, faites gagner vos agents en efficacité et déployez vos prestations en un clin d'œil, en les adaptant continuellement aux nouvelles règles, procédures et réglementations.