

PEGA RETENTION PARA COMUNICAÇÕES

Retenha mais dos seus clientes mais valiosos

UM DATASHEET DA PEGA COMMUNICATIONS

Aplique uma abordagem voltada para os clientes para retê-los

Está comprovado que o Pega Retention para comunicações reduz a rotatividade de clientes e os custos de retenção, bem como minimiza a diluição da renda. Para tanto, a solução usa análise sofisticada de big data e preditiva para determinar as necessidades de cada cliente, emprega modelos financeiros para determinar o valor vitalício e combina ambos às estratégias de negócios da sua organização. Isso resulta em pacotes e ofertas que geram propostas de valor personalizadas e atraentes para cada um de seus clientes, enquanto ainda mantêm seus objetivos de lucro e de negócios.

Modelos predefinidos possibilitam a rápida implementação de programas de retenção direcionados em qualquer canal ou estágio do ciclo de vida do cliente, o que permite implementar uma solução e proporcionar benefícios comerciais em apenas 90 dias.

O Pega Retention pode, de forma exclusiva, vincular todos os canais de entrada e saída, fornecendo um único local de retenção que age como fonte individual de fatos para todos os canais. Os clientes conseguem interagir com você através dos canais que forem mais convenientes, e todas as interações formam parte de uma conversa de retenção consistente. Isso também garante que as ofertas, estratégias e modelos sejam construídos e mantidos em um único local, reduzindo a carga sobre sua organização.

- **Maximize os índices de retenção e reduza os custos com retenção**

Crie ofertas de retenção personalizadas com a ampla arquitetura da Pega para definir o valor do cliente e modelos de probabilidade de rotatividade. Combine as práticas recomendadas do setor incorporadas aos processos de retenção guiados da Pega para melhorar o desempenho.

- **Retenha proativamente por todo o ciclo de vida do cliente**

Identifique clientes em risco a qualquer momento de seu ciclo de vida, detectando eventos que indicam alto risco de rotatividade e responda automaticamente com mensagens e ofertas personalizadas com base no contexto individual do cliente.

- **Retenha o cliente no canal mais conveniente para ele**

A arquitetura omni-channel do Pega Retention foi criada com um local centralizado de decisões, que possibilita integrar qualquer canal de execução, auxiliado pelo agente ou canal digital. A solução oferece recursos de execução prontos para uso nos canais mais comuns.

- **Responda rapidamente a ameaças da concorrência**

O aplicativo foi criado com a Pega 7, então você pode criar ou modificar rapidamente os programas e estratégias de retenção para manter e ampliar sua posição competitiva, e responder rapidamente a mudanças nas prioridades corporativas.

DESAFIO

A rotatividade de clientes tem um impacto considerável no desempenho financeiro de um provedor de serviços de comunicação (CSP) e deve ser minimizada. Ao mesmo tempo, o investimento na retenção de clientes deve ser feito com eficiência com base no valor do assinante, no desempenho da aquisição e na pressão vinda da concorrência.

SOLUÇÃO

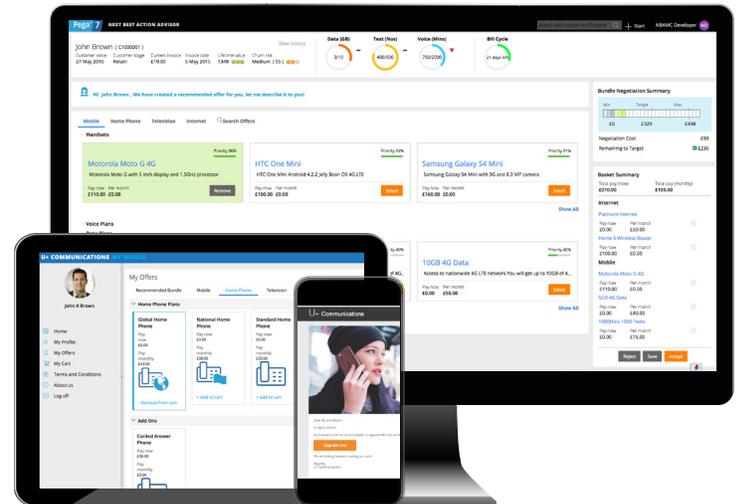
O Pega Retention para comunicações oferece aos CSPs programas de retenção predefinidos desenvolvidos com base no Pega Marketing. Ao habilitar interações de retenção individuais e personalizadas em qualquer canal, os CSPs podem manter seus clientes mais valiosos e reduzir os custos de retenção, além de preservar a receita líquida média por usuário.

Maximize a retenção e melhore o desempenho

- Os recursos de negociação de pacotes permitem que agentes e clientes criem um pacote ou oferta eficiente, que atenda aos requisitos do cliente e aos objetivos do negócio, desde uma conexão móvel ou fixa simples até ofertas complexas que abrangem Internet, TV a cabo, telefone e conexão móvel. Os recursos podem ser entregues através de todos os canais interativos, incluindo central de atendimento, lojas e autoatendimento na Web.
- Um processo de retenção pronto para uso, com base nas práticas recomendadas do setor, melhora o desempenho de retenção ao executar ações direcionadas antes de apresentar uma oferta de retenção ao cliente. Isso inclui uma abordagem flexível e intuitiva para a coleta de contexto adicional do cliente, a fim de aprimorar as recomendações e a apresentação de mensagens cuidadosamente determinadas para combater as preocupações do cliente ou as propostas de valor da concorrência.
- Uma ampla arquitetura e vários modelos de estratégia reutilizáveis simplificam o processo de desenvolver e coordenar estratégias de retenção de entrada, de saída e acionadas por eventos. Isso inclui modelos de retenção proativos para lidar com a má qualidade do serviço, eventos de navegação Web e IVR, por exemplo, para enviar mensagens personalizadas a todos os clientes que tiveram uma falha do serviço.
- Modelos integrados de estratégia e campanha projetados para oferecer suporte à retenção pré-paga por meio do fornecimento de ofertas de recarga personalizadas e incentivos a clientes em resposta a eventos de uso.
- Integração com recursos de chat para possibilitar a retenção auxiliada por um agente em sessões de chat.
- Cálculos financeiros prontos para uso com base nas práticas recomendadas do setor. Isso inclui cálculos para o valor vitalício do cliente e orçamentos de investimento personalizados.
- Utilizar a central de decisão do cliente garante que as conversas sobre retenção sejam executadas com facilidade em todos os canais. Essa arquitetura garante que todas as estratégias, campanhas, modelos e ofertas sejam desenvolvidos uma vez e reutilizados, reduzindo os esforços para a organização e assegurando a consistência entre os canais.

Domine a complexidade e adapte-se continuamente

- Monitore e acompanhe a efetividade do marketing em todos os canais, segmentos e produtos por meio de um painel de relatórios visual.
- Teste cenários e simule resultados para futuros programas de marketing. Isso permite que você tome as decisões corretas antes da fase de execução.
- Evolua com um enfoque de autoaprendizagem de negócios controlado. O Pega Retention para comunicações emprega algoritmos exclusivos de aprendizagem de máquina para garantir que as equipes de marketing possam transformar continuamente as estratégias de clientes com pouca necessidade de contar com cientistas de dados.



Maximize os índices de retenção e reduza os custos com retenção.