

PEGA MARKETING PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Logre una captación personalizada de clientes y una mayor participación en el gasto del consumidor

UNA HOJA DE DATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE PEGA

Generación de conversaciones contextualizadas valiosas con los clientes a través de todos los canales

Capte a sus clientes de bancos de manera más efectiva y genere un mayor ROI con Pega Marketing para servicios financieros. Pega Marketing aprovecha los análisis y las reglas comerciales sofisticados en tiempo real y evalúa constantemente el contexto de cada interacción con los clientes con inteligencia predictiva. A continuación, lo coteja con sus objetivos comerciales a fin de recomendar dinámicamente la acción, la oferta, el contenido y el momento, y el canal de ejecución más relevantes. El análisis adaptable aprende y se ajusta constantemente con cada interacción con el cliente.

De este modo, se garantiza que el esfuerzo de marketing se ajuste de manera automática a los cambios en el comportamiento del cliente y en las condiciones del mercado. Con la aplicación de marketing unificado de Pega, puede diseñar, implementar, ejecutar, medir y revisar fácilmente estrategias de cliente omnicanal, cotejando las expectativas del cliente con los objetivos comerciales para aumentar los niveles de respuesta y conversión, ofrecer rentabilidad y asegurar la satisfacción del cliente. Puede aprovechar cada conversación con el cliente para interactuar de manera proactiva con él a fin de generar confianza y un valor duradero acorde.

- **Genere conversaciones contextualizadas**

Comuníquese con los clientes con inteligencia y relevancia, en sus propios términos. Asegúrese de que la confianza del cliente se construya con una comunicación omnicanal coherente, personalizada y sin inconvenientes, en contexto para cada cliente.

- **Responda a los clientes en comunicaciones directas, en tiempo real**

La solución de Pega puede consumir datos de difusión y eventos, rastrear patrones y disparar acciones al canal correcto en tiempo real, realizando la mejor acción siguiente (Next-Best-Action) en función de estrategias de marketing coordinadas.

- **Mejore el valor duradero del cliente**

Céntrese en el valor del cliente a lo largo de la experiencia de cada cliente: impulse la adquisición del cliente, su retención, las ventas de mayor valor, las ventas cruzadas y diseñe estrategias para cada cliente en un solo lugar.

- **Aumente las ventas y la rentabilidad**

Determine la oferta óptima a través de una comprensión profunda del valor duradero del cliente y del contexto del cliente con las capacidades de ventas cruzadas y adicionales en tiempo real que ofrece Pega para maximizar la participación en el gasto de los consumidores.

- **Domine la complejidad y adáptese continuamente**

Haga más fácil y rápido que su negocio conecte sistemas de marketing dispares para generar estrategias de marketing que pueden someterse a simulación y prueba.

DESAFÍO

Los clientes de bancos conectados de hoy esperan tener experiencias personalizadas y relevantes. Desean tener una experiencia contextualizada, relevante, confiable y coherente en todos los canales, pero las instituciones de servicios financieros se esfuerzan por satisfacer sus necesidades de manera rentable debido a las restricciones de marketing, a los sistemas heredados y a los silos de las organizaciones.

SOLUCIÓN

Pega Marketing para servicios financieros cumple la promesa de optimizar las experiencias de los clientes ofreciendo un equilibrio entre las exigencias de los clientes de bancos de la actualidad y el objetivo que la empresa intenta alcanzar. Pega Marketing ofrece mejores acciones siguientes (Next-Best-Actions) centradas en el cliente y en tiempo real que derivan en un mayor compromiso y una comunicación coherente, lo que aumenta el valor del cliente en todas las fases que atraviesa el recorrido de un cliente.

Genere conversaciones contextualizadas

- Las capacidades de Pega aprovechan el análisis predictivo y los segmentos visuales fáciles de usar para seleccionar las variables y los perfiles correctos, y para cambiarlos dinámicamente a lo largo del tiempo en función del comportamiento del cliente.
- Los representantes de marketing optimizan el canal móvil creando ofertas basadas en ubicación que están definidas dentro de disparadores de Geo-Fencing o proporcionan ofertas y cupones a través de Apple Passbook™.
- Pega tiene además la capacidad de ampliar las decisiones a varios canales, tales como la telefonía móvil, el correo electrónico, el correo tradicional y otros canales, como los basados en la ubicación y los medios sociales. Asimismo, los representantes de marketing aprovechan las plantillas de estrategias reutilizables para desarrollar y coordinar estrategias efectivas de marketing entrante y saliente en un solo lugar.

Mejore el valor duradero del cliente

- Maximice los ingresos con programas de adquisición proactiva, ventas cruzadas, ventas de mayor valor, retención y programas de automatización de marketing (nurturing) que son la prioridad de los cálculos de valor duradero de los clientes (CLV).
- Los representantes de marketing pueden crear estrategias de captación omnicanal que analizan continuamente el historial del cliente y muchos atributos personalizables diferentes para determinar la mejor oferta, el tratamiento específico, el mejor momento y el mejor canal para interactuar con los clientes actuales y los potenciales.
- El método de mejor acción siguiente (Next-Best-Action) utilizado en marketing proporciona un equilibrio entre lo que el cliente desea y el objetivo que la empresa intenta alcanzar, calculando un caso de negocio 1-1 personalizado para cada cliente individual en cada interacción.
- Las estrategias pueden diseñarse teniendo en cuenta restricciones adicionales que presenta la empresa, ya sean relativas al producto, riesgo, presupuesto o de carácter operativo.

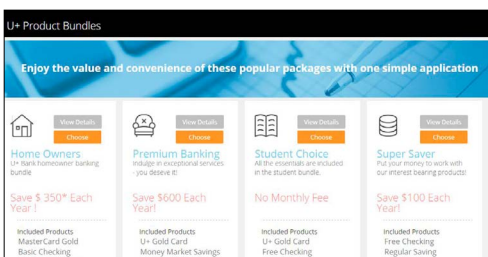
Domine la complejidad y adáptese continuamente

- Nuestro centro exclusivo de decisiones relacionadas con el cliente le brinda la flexibilidad que necesita para aprovechar las inversiones de marketing existentes para impulsar las estrategias de marketing a través de Pega y de las tecnologías de marketing con las que cuenta.
- Supervise y rastree la efectividad del marketing a través de todos los canales, segmentos y productos con un panel de informes visual.
- La prueba de escenarios y la simulación de resultados de los programas de marketing futuros le permiten tomar las decisiones correctas antes de ejecutar sus planes.
- Evolución con un método de autoaprendizaje controlado comercial: Pega Marketing utiliza algoritmos de aprendizaje automático exclusivos para asegurarse de que los representantes de marketing puedan desarrollar de manera continua las estrategias de clientes para reducir la carga de trabajo de los ingenieros de datos.

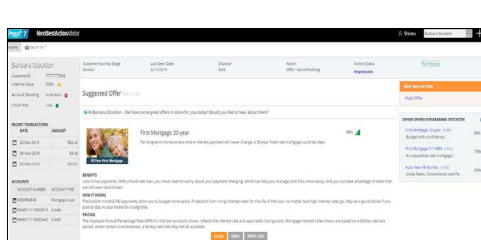
Obtenga una agilidad de marketing inigualable

- Ofrece un «lienzo en el cual arrastrar y soltar» con ejemplos impresos de lógica de decisiones de marketing, micrositios e interfaces de usuario para reducir el esfuerzo de implementación y el tiempo de comercialización. También disminuye el mantenimiento continuo para las estrategias de marketing, debido a cambios en las reglamentaciones, la competencia y la dirección corporativa.
- Los elementos de banca predesarrollados incluyen lo siguiente:
 - Priorización de mejores ofertas y propuestas con arbitración de mejor acción siguiente.
 - Opciones de productos simples y en paquete.
 - Modelo de datos ampliable personalizado diseñado para instituciones financieras.
 - Cálculos de valor duradero del cliente proyectados y actuales.
 - Análisis inteligente de necesidades y de preguntas y respuestas
 - Catálogo de productos ampliable.
 - Integración directa con servicios Equifax InterConnect.

Contextualizado



Centrado en el valor del cliente



Adaptación continua

