

# CUSTOMER ENGAGEMENT FOR LIFE SCIENCES

DES INTERACTIONS OMNISCANAL INTELLIGENTES QUI ENRICHISSENT L'EXPÉRIENCE CLIENT

## EN BREF

### LE DÉFI À RELEVER

Dans le secteur des sciences de la vie, jamais les clients n'ont été aussi exigeants. Alors que 65 % des entreprises estiment leur offrir un service de qualité, elles ne sont en réalité que 8 % à proposer des expériences qui dépassent leurs attentes. La problématique tient, pour l'essentiel, à des systèmes CRM rigides, incapables de gérer la convergence entre relation et service client, et à des impératifs accrus en matière d'excellence opérationnelle et de conformité.

### LA SOLUTION

Pega Customer Engagement for Life Sciences assortit la relation client d'une plate-forme omniscanal intégrée. Véritable valeur ajoutée, elle rehausse la productivité, assure une transparence à l'échelle de l'entreprise et décuple la réactivité par 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 les échanges en fonction du client et de la situation.

## RÉUSSIR LA MISE EN CONFORMITÉ, PLUSIEURS MILLIONS D'ÉCONOMIES À LA CLÉ

Telerox entendait améliorer son service client et sa productivité, et réduire ses coûts en misant sur la croissance, l'innovation et l'uniformité. Grâce à Pega, sur le processus de demande d'échantillons, la productivité des téléconseillers a progressé de 25 % ; les obligations de conformité sont respectées, les coûts revus à la baisse et l'entreprise est parfaitement positionnée pour gérer de nouveaux contrats.

## UNE SOLUTION AGILE POUR UNE RELATION CLIENT TRANSPARENTE, ORIENTÉE PROCESSUS

Avec Pega, les acteurs des sciences de la vie dépassent la vision transactionnelle, orientée données, normalement entretenue avec les patients et les professionnels de santé. Pega Customer Engagement for Life Sciences optimise la qualité et l'efficacité de chaque contact tout au long du cycle de vie client. Pega élimine les cloisonnements créés par les systèmes CRM traditionnels, en procurant très exactement les informations adéquates au bon moment, et en guidant de manière dynamique vos collaborateurs, au profil technique ou médical, à travers chaque interaction.

Spécifiquement adaptée aux exigences du secteur des sciences de la vie, cette solution comprend des modèles d'objets et de données axés sur la conformité (en accord avec l'article 21 Partie 11 du CFR et la loi HIPAA), des jeux de transactions et de code normalisés, et des modules composites pour la gestion des interactions avec les professionnels de santé et des patients. Elle s'appuie sur la technologie Pega Build for Change®, dont la souplesse maximale vous permet d'intégrer, d'exécuter et d'adapter en un clin d'œil vos meilleures stratégies de mobilisation clients. 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 CRM pour les 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 omniscanal 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 omniscanal ; ce faisant, vous faites le lien entre vos silos organisationnels et assurez un service sans faille sur l'ensemble des canaux et équipements.

### ■ Simplifiez la tâche des collaborateurs

Faites gagner vos collaborateurs en efficacité et en productivité avec un système unifié, gage d'une mobilité multiplate-forme, d'une orientation intelligente et d'une automatisation dynamique des 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 la gestion de nouveaux produits ainsi que de nouvelles règles, procédures et réglementations.

# CUSTOMER ENGAGEMENT FOR LIFE SCIENCES

## LA DIFFÉRENCE PEGA

### Simplifier l'expérience des clients et la tâche des collaborateurs

- Un logiciel intuitif guide les employés au fil des interactions, à grand renfort de conseils et via un dialogue contextuel adaptant la conversation au client, à la situation et au collaborateur.
- Des règles configurables et une analyse contextuelle, en temps réel, anticipent les besoins du client afin de lui recommander automatiquement l'action la plus adaptée (Next-Best-Action).
- L'automatisation du travail de bout en bout assure une gestion des tâches conforme à la politique de service, notamment pour l'acheminement basé sur les compétences, la transmission du dossier à un niveau hiérarchique supérieur en fonction des contrats de niveau de service et la définition des priorités.
- La gestion omnicanal — téléphonie fixe et mobile, courrier électronique, chat, libre-service Web, co-navigation, veille et interactions sur les réseaux sociaux — permet aux clients de passer aisément d'un canal à un autre, sans perte de contexte ; de leur côté, les collaborateurs peuvent communiquer très vite leur état d'avancement et collaborer.
- Avec Pega Expert Assist, les téléconseillers peuvent aisément solliciter, en temps réel, des experts chevronnés, au fil de la conversation avec le client.

### Optimiser l'efficacité opérationnelle

- Des processus intelligents assurent la coordination 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 professionnel de santé, établissement ou patient 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 et ce, sans jamais déroger aux réglementations en vigueur.
- Des processus pilotés par des règles unifient les politiques et procédures afin de simplifier les interactions de bout en bout et d'automatiser totalement les tâches courantes.

### S'adapter en un clin d'œil avec une solution spécialisée pour les sciences de la vie

- Les workflows axés sur des pratiques exemplaires, interfaces, règles, modèles d'objets et de données préconfigurés adaptés aux sciences de la vie et autres composants phares accélèrent la mise en œuvre des services pour les professionnels de santé, les patients et les consommateurs.
- Des outils d'intégration normalisés (REST, SOAP, .NET, JMS, CMIS, FTP, RDB/SQL etc.) synthétisent les informations à partir d'une multiplicité de systèmes propriétaires tiers, tels que Siebel, Siperian, SFDC, Veeva, Cegecim, Concur, SAP et CTMS.
- 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 mobilisez vos clients sur le mode omnicanal, optimisez l'efficacité de vos collaborateurs et adaptez continuellement vos solutions aux nouvelles règles, procédures et réglementations.