

PEGA CUSTOMER DECISION HUB

MEJORA DRÁSTICA DE LAS ESTRATEGIAS DE DECISIONES Y OPTIMIZACIÓN DEL COMPROMISO DEL CLIENTE

GENERALIDADES

DESAFÍO CLAVE

Las empresas necesitan ofrecer acciones que mejoren el compromiso del cliente y que permitan alcanzar un mayor grado de lealtad. Pero cuando los sistemas de toma de decisiones requieren recursos técnicos e involucran demoras prolongadas, la mejora es difícil de lograr. Las empresas necesitan contar con una manera rápida de crear acciones relevantes y oportunas que puedan integrarse en cada proceso dirigido al cliente.

LA SOLUCIÓN

Pega Customer Decision Hub (CDH) es una nueva manera de implementar estrategias de decisiones. A diferencia de otras herramientas que requieren experiencia en TI, CDH proporciona una interfaz sencilla para las empresas que convierte en simples las estrategias más complejas. Con Pega CDH, las decisiones complejas se definen con reglas y modelos dinámicos, y las estrategias se ejecutan automáticamente para ofrecer la mejor acción siguiente que se alinee con las expectativas del cliente.

TRIPLES GANANCIAS DE RETENCIÓN

EE (Everything Everywhere) utiliza Pega CDH para coordinar ofertas de retención e interacciones del cliente. Al integrar la CRM operativa con las acciones relevantes, EE ha mejorado significativamente la efectividad en el grupo de retención del centro de contactos. La deserción de los clientes más valiosos disminuyó en 4 %, lo que generó impresionantes cantidades de ganancias al resultado final.

OPTIMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DE MANERA CONSTANTE Y CONTINUA

Con Pega Customer Decision Hub (CDH), no necesita ser un experto en programación o matemáticas para diseñar y ejecutar estrategias de decisiones sofisticadas que atraigan a los clientes durante todo el recorrido del cliente. Al usar herramientas muy visuales, los usuarios comerciales pueden crear, simular, implementar, medir y optimizar gráficamente estrategias de toma de decisiones y reglas comerciales en tiempo real sin la necesidad de ningún tipo de programación ni títulos en ciencias informáticas.

Los análisis predictivos de Pega aprovechan los grandes volúmenes de datos históricos y en tiempo real para calcular el probable comportamiento del cliente, que pueden incorporarse fácilmente en las estrategias de acciones, enriqueciendo las decisiones y mejorando los resultados. La toma de decisiones en tiempo real ejecuta de manera automática la mejor acción siguiente que se alinea con el cliente, la interacción específica y los objetivos de la empresa. Con Pega CDH, puede proporcionar constantemente compromisos de gran valor y centrados en el cliente, que mejoran la experiencia de cada cliente, permiten una retención más efectiva y logran índices de respuesta a ofertas más elevados.

- **Eliminación de la necesidad de programación o asistencia de TI**
Configure y secuencie rápidamente las estrategias de mejor acción siguiente, importe y emplee modelos predictivos, e implemente y ejecute estrategias usando las herramientas de Pega, ideales para el uso empresarial. Integre fácilmente las acciones y las propuestas en procesos impulsados por reglas e implémtelos al instante con solo hacer clic en un botón.
- **Adaptación instantánea a las oportunidades o amenazas de mercado**
Responda inmediatamente a las cambiantes condiciones del mercado, a las expectativas de los clientes o a las necesidades operativas con la capacidad de modificar las acciones y las ofertas en tiempo real.
- **Posibilidad de conversaciones con los clientes muy relevantes**
Aumente la relevancia y la personalización de cada compromiso del cliente al transmitir grandes volúmenes de datos automáticamente en estrategias que controlan los patrones de comportamiento de los clientes y activan alertas de manera proactiva cuando se detectan determinados comportamientos.

PEGA CUSTOMER DECISION HUB

LA DIFERENCIA DE PEGA

Desarrollo y control rápidos de reglas de decisiones, modelos y estrategias

- La interfaz visual les facilita a los usuarios comerciales definir rápidamente estrategias de clientes sofisticadas que aprovechan los análisis predictivos y adaptativos para crear y mantener modelos de comportamiento precisos en tiempo real.
- Los flujos sencillos para las empresas simplifican la definición de la información que se debe recolectar, cuándo se determinará la mejor acción siguiente y qué información y respuestas se deberían usar para ajustar la propuesta durante el transcurso de una interacción con un cliente.
- El uso de filtros garantiza que las propuestas no se repitan, y prioriza y automatiza la selección de las mejores recomendaciones y acciones.

- La guía inteligente y la toma de decisiones automatizada pueden comenzar en un canal y pasar naturalmente a otro para cada tipo de interacción, incluidas ventas, marketing, servicio y gestión de casos de back-office.

Optimización de la experiencia del cliente de manera continua

- Pega Visual Business Director le permite simular y probar el potencial impacto de las estrategias para garantizar los resultados esperados antes de poner las estrategias en producción.
- Los gráficos de gestión controlan con precisión la efectividad real de las estrategias en tiempo real, lo que facilita la respuesta inmediata para optimizar las acciones y las propuestas.

Impulso de los procesos automatizados a través de cada canal hasta el cumplimiento

- Las estrategias automatizadas cumplen las promesas de los clientes de principio a fin, a través de todos los canales digitales y físicos, incluidos los quioscos, los medios sociales y los dispositivos móviles.

Simplifique

Compromiso

Cambio



SIMPLICIDAD, EMPODERAMIENTO Y VISIBILIDAD
Pega CDH empodera a los usuarios comerciales para que creen, simulen, implementen, midan y optimicen las estrategias de decisiones a fin de mejorar significativamente el compromiso con los clientes.