

PEGA CUSTOMER DECISION HUB

MELHORE CONSIDERAVELMENTE AS ESTRATÉGIAS DE DECISÃO E OTIMIZE O ENGAJAMENTO COM O CLIENTE

RESUMO

PRINCIPAL DESAFIO

As empresas precisam empregar ações que melhorem o engajamento com o cliente e aumentem sua fidelidade. Mas, quando os sistemas de decisão requerem recursos técnicos e envolvem longas esperas, é muito difícil promover qualquer melhoria. As empresas precisam de uma forma rápida de criar ações precisas e relevantes que se integrem aos processos diários de interação com os clientes.

A SOLUÇÃO

O Pega Customer Decision Hub (CDH) é a mais nova forma de implementar estratégias de decisão. Ao contrário das ferramentas que requerem especialização em TI, o CDH apresenta uma interface amigável que simplifica o processo de definição das estratégias mais complexas. Com o Pega CDH, decisões complexas são definidas com regras e modelos dinâmicos. As estratégias são executadas de forma imediata, promovendo a Next-Best-Action mais adequada às expectativas do cliente.

TRIPLIQUE A RETENÇÃO DE RECEITA

A EE (Everything Everywhere) usa o Pega CDH para coordenar a retenção de ofertas e as interações com o cliente. A integração do CRM operacional com ações relevantes melhorou a eficiência da equipe de retenção na central de atendimento da EE. Houve uma redução de 4% no churn dos clientes mais valiosos, gerando receitas impressionantes.

OTIMIZE A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE DE FORMA CONTÍNUA E CONSISTENTE

Com o Pega Customer Decision Hub (CDH), não é preciso ser um especialista em programação ou matemática para desenhar e executar estratégias de decisão sofisticadas que cativam seus clientes durante toda a jornada. Usando ferramentas altamente visuais, usuários corporativos criam, simulam, implementam, avaliam e otimizam graficamente estratégias de decisão e regras de negócios em tempo real sem necessidade de programação nem especialização avançada.

As técnicas de análise preditiva da Pega usam big data históricos e em tempo real para determinar o comportamento provável do cliente. Isso permite a integração fácil do comportamento às estratégias de ação, o que fortalece as decisões e melhora os resultados. A tomada de decisões em tempo real promove uma Next-Best-Action alinhada ao cliente, a interações específicas e aos objetivos da empresa. Com o Pega CDH, é possível proporcionar engajamentos valiosos, consistentes e centrados no cliente que melhoram a experiência do cliente, possibilitam retenções mais eficientes e promovem taxas mais altas de resposta a ofertas.

- **Elimine a necessidade de programação ou ajuda da área de TI**
Configure e dê continuidade a estratégias de Next-Best-Action; importe e implemente modelos preditivos; implemente e execute estratégias com as ferramentas de negócios da Pega. Integre facilmente ações e propostas a processos guiados por regras e implemente-as com apenas um botão.
- **Adapte-se a oportunidades ou ameaças do mercado**
Reaja imediatamente às condições dinâmicas do mercado, expectativas do cliente ou necessidades operacionais com a capacidade de modificar ações e propostas em tempo real.
- **Tenha conversas mais relevantes com os clientes**
Aumente a relevância e personalização de cada engajamento com o cliente ao incorporar big data a estratégias que supervisionam os padrões de comportamento do cliente e emitem alertas quando determinados comportamentos são detectados.

PEGA CUSTOMER DECISION HUB

O DIFERENCIAL DA PEGA

Desenvolva rapidamente e controle regras de decisão, modelos e estratégias

- A interface visual permite que os usuários corporativos definam facilmente estratégias de cliente sofisticadas que utilizam técnicas preditivas e adaptativas de análise para criar e manter modelos comportamentais precisos e em tempo real.
- Fluxos de negócios fáceis simplificam a definição das informações a serem coletadas, quando a Next-Best-Action será determinada e o tipo de informação e resposta que deve ser usado para adequar a proposta durante a interação com o cliente.
- O uso de filtros garante que não haja repetição de propostas, além de priorizar e automatizar a seleção das melhores recomendações e ações.

- A orientação inteligente e a tomada automatizada de decisões podem ser iniciadas em um canal e transferidas para outro em qualquer tipo de interação, como vendas, marketing, atendimento e gestão de caso no back-office.

Otimize continuamente a experiência do cliente

- Com o Pega Visual Business Director, é possível simular e testar o impacto potencial das estratégias antes de executá-las para assegurar que os resultados esperados serão obtidos.
- Os painéis de gerenciamento monitoram em tempo real e com precisão a efetividade da estratégia atual, facilitando respostas imediatas para otimizar ações e propostas.

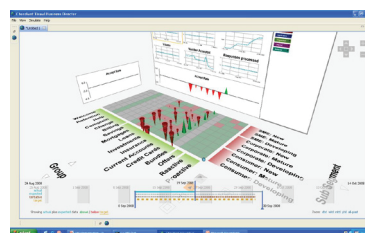
Gere processos automatizados em todos os canais até seu cumprimento

- Estratégias inteligentes cumprem as promessas feitas aos clientes, através de todos os canais digitais e físicos, inclusive quiosques, redes sociais e dispositivos móveis.

Simplifique

Envolva

Mude



SIMPLICIDADE, AUTONOMIA E VISIBILIDADE

O Pega CDH permite que os usuários comerciais criem, simulem, implementem, avaliem e otimizem suas estratégias de decisão a fim de melhorar consideravelmente o engajamento com os clientes.