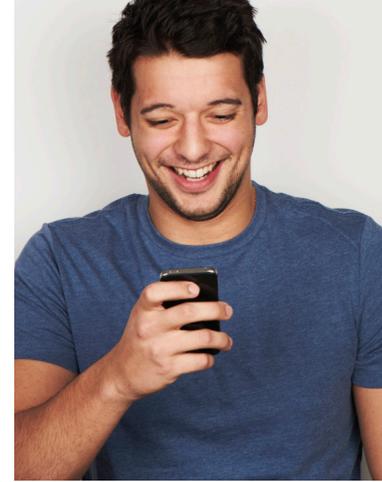




Pega : l'unique alternative face à Salesforce et Vlocity

Votre guide pour un
Engagement Client d'Excellence

UN EBOOK DE PEGA COMMUNICATIONS



Guide : la Plateforme d'Engagement Client

Les opérateurs télécom sont-ils prêts à évoluer ?

À l'ère du digital, de la connexion permanente et de l'omnicanal, les clients recherchent tous la même chose : une expérience sans accros, cohérente, simple et personnalisée qui répond à leurs attentes à tout moment. Peu importe d'où partent les clients et où ils arrivent – un moteur de recherche, des réseaux sociaux, un site internet, une boutique – les interactions, informations et offres qu'ils reçoivent doivent rester cohérentes. S'ils vivent une mauvaise expérience, ils n'ont aucune hésitation à aller voir ailleurs et à partager leur expérience négative autour d'eux.

Votre défi, en tant qu'opérateur télécom : Faire de l'expérience clients un avantage compétitif et fournir une expérience digitale non seulement efficace, car cela est attendu, mais surtout stimulante ! Si vous l'envisagez, si vous souhaitez vous concentrer davantage sur votre engagement clients, vous êtes sur la bonne voie ! Car vous reconnaissez le besoin de répondre à leurs exigences tout en améliorant la productivité de vos employés et en transformant des problèmes en opportunités. La réussite de votre entreprise repose sur une stratégie de solutions d'engagement client solides afin de maîtriser cet équilibre fragile sur le court et le long terme.

Les solutions de Gestion de Relation Client (CRM) d'hier ne peuvent tout simplement plus répondre à la demande actuelle. Les solutions CRM se doivent d'évoluer. L'heure est maintenant aux solutions « d'Engagement Client » qui proposent :

- Dynamic Case Management (Gestion des processus métier et parcours clients)
- Intelligence artificielle en temps réel
- Automatisation de bout en bout
- Spécialisation contextuelle des parcours, décisions, et règles métier (Pega Situational Layer cake)
- Intégration et réutilisation des systèmes existant OSS / BSS
- Flexibilité de déploiement Cloud, on Premise, ou Hybride

Avec ce guide, vous aurez toutes les informations en main afin de vous assurer que votre Plateforme d'Engagement Client est à la hauteur des exigences toujours grandissantes de vos clients. Vous y trouverez toutes les caractéristiques des applications de l'Engagement Client. La Plateforme d'Engagement Client Pega est mise en œuvre et brevetée par un seul fournisseur.

Les essentiels de l'Engagement Client

		Pega
Les bases de l'Engagement Client	Leader en Case Management	✓+
	Poste agent : Vente et Service client	✓
	Vision 360° de la clientèle	✓
	Expérience omnicanale	✓
	Gestion des connaissances	✓
	Gestion des leads et des opportunités	✓
	Gestion des secteurs	✓
	Comptes et contacts	✓
	Collaboration	✓
	Processus de vente configurables	✓
	Configuration, tarification et établissement de devis	✓
	Leader BPM - Gestion des processus	✓+
	Vente, services, marketing en une application	✓+
Canaux	Mobile	✓+
	Centre d'appel	✓
	Self-service sur le Web	✓
	E-mail	✓
	Chat / Co-navigation	✓
	Gestion de l'assistance technique	✓
	Retail	✓
	Canaux pilotés par des moteurs de case management faisant appel à l'IA, à la robotique et à des processus	✓+

		Pega
Intelligence Artificielle	Next-Best-Action pour les commerciaux	✓
	Gestion de la négociation basée sur des modèles statistiques	✓+
	Leader de la prise de décision en temps réel	✓+
	Plus de 100 millions de clients par an interagissent déjà avec l'IA en temps réel	✓+
Secteur de la communication	Applications pour le secteur de la communication	✓
	Modèle de données pour le secteur de la communication (SID 16.0)	✓
	Catalogue numérique de produits	✓+
	Cas spécifiques pour le secteur de la communication (Service de migration, devis multi-sites, dépannage)	✓
Agilité technique	Rôles et permissions	✓
	Rapports et tableau de bord	✓
	Interfaces SOAP et REST	✓
	Automatisation robotique	✓+
	Gestion des spécificités et réutilisation à large échelle	✓+
Flexibilité du cloud	Flexibilité commerciale	✓+
	Instance dédiée, solution unifiée	✓+
	Infrastructure cloud d'un éditeur de logiciel	✓
	Infrastructure Cloud tiers (ou partenaire)	✓+
	Infrastructure cloud du client	✓+
	Migration simple d'un modèle cloud à un autre	✓+
	Cloud privé	✓+

Engagement Client et capacités requises : qu'en pensent les experts ?



Le centre d'appels s'est métamorphosé en centre d'Engagement Client, avec en son cœur un support multicanal et des capacités de gestion des événements et des modèles orchestrés par le case management. Nous présentons aux responsables des applications logiciels ce qui rend nos interfaces indispensables pour mener à bien des interactions clients intelligentes.



Le case management est le noyau essentiel du système CRM. Un système de case management est un système logiciel créé pour comprendre le problème d'un client, le prendre en charge intégralement jusqu'à sa résolution.

Quadrant Magique de Case Management – 2016



Ce que disent les experts à propos des fournisseurs

PEGA

FORCE DE VENTE

1 Complexité :

« Pegasystems supporte de nombreux business modèles et modèles d'exécution, de l'externalisation des processus métier jusqu'au cloud, aux mobiles, au Web et on-premise. Sa capacité à créer, gérer et modifier des transactions compliquées est la meilleure parmi les fournisseurs CRM. »

« Les entreprises ayant des besoins de gestion de processus métiers complexes et évoluant dans un environnement où la capacité d'adaptation aux changements est importante réaliseront que Salesforce n'est pas la solution. »

2 Adaptation :

« La plateforme Pegasystems Pega 7 s'adapte à des déploiements très importants (5 000 utilisateurs ou plus) »

« Difficile d'imaginer qu'un produit multi-tenant cloud/SaaS-only puisse s'adapter à des systèmes historiques en temps réel (comme IVR) ou de vieux systèmes de facturation et de procurement, ou puisse avoir la réactivité requise dans un environnement B2C complexe. »

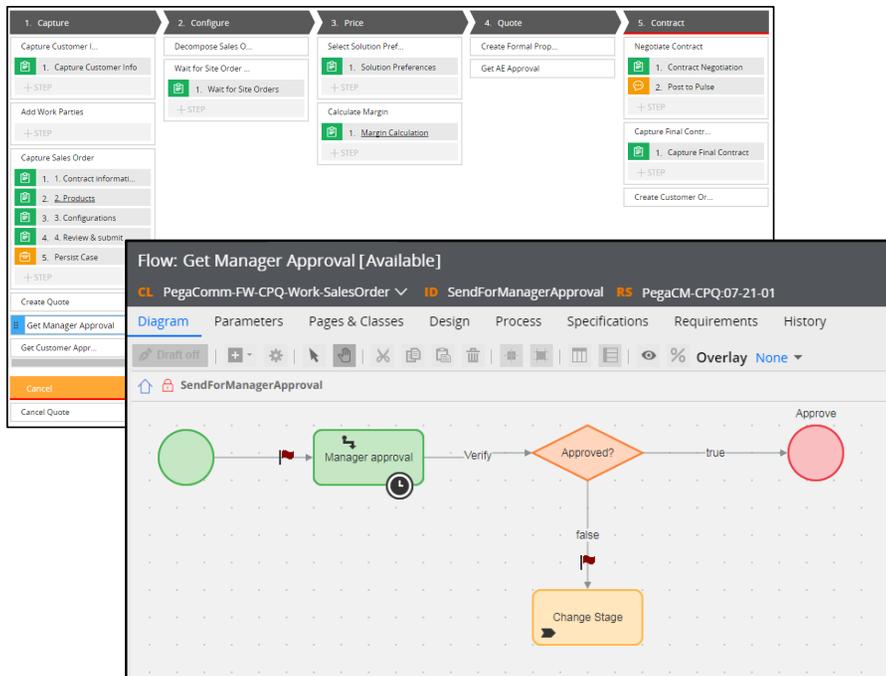
3 Coûts :

« Parmi toutes les solutions évaluées dans le quadrant des Leaders, les clients ont discerné à Pegasystems l'offre proposant le meilleur rapport qualité-prix. »

« Certains clients ont exprimé leurs doutes à propos des prix élevés et de l'enfermement propriétaire après avoir intégré des composants Salesforce ou ajouté des composants d'entreprises tierces pour des exécutions spécifiques à leur secteur. »

Pourquoi préférer construire sa logique entrepreneuriale avec Pega vs. Salesforce ?

Application no code – Business et IT travaillent main dans la main



PLATEFORME PEGA

Codage complexe – IT seulement

Programming elements in Apex

```

Integer NUM = 10;
Account[] accs;
// Clean up old data
accs = [SELECT Id FROM Account WHERE name LIKE 'test%'];
Delete accs;

accs = new Account[NUM];
For (Integer I = 0; I < NUM; I++) {
    accs[I] = new Account(name='test ' + I,
        outstandingshares__c = I);
}
insert accs;
Contact[] cons = new Contact[0];
For (Account acc : accs) {
    cons.add(new Contact(lastName = acc.name + '1',
        accountid = acc.id));
    cons.add(new Contact(lastName = acc.name + '2',
        accountid = acc.id));
}
Insert cons;
    
```

Annotations in the image:

- Variable Declaration:** Points to `Integer NUM = 10;` and `Account[] accs;`
- SOQL Query:** Points to `accs = [SELECT Id FROM Account WHERE name LIKE 'test%'];`
- Control Structure:** Points to the `For (Integer I = 0; I < NUM; I++)` loop.
- Array (list):** Points to `For (Account acc : accs)`.
- Data (DML) Operation:** Points to `insert accs;` and `Insert cons;`.

SALESFORCE* / VLOCITY

*Guide de développement Salesforce APEX

Pourquoi choisir le « no code » ?

6.4X
PLUS RAPIDE
QUE LES
APPLICATIONS CODÉES

8X
PLUS RAPIDE
POUR FAIRE DES
CHANGEMENTS

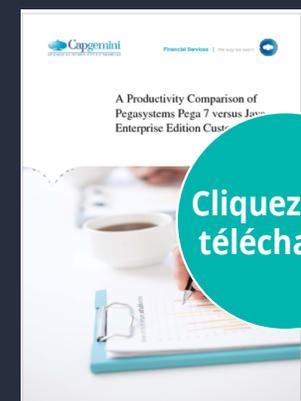
8X
PLUS RAPIDE
POUR RÉALISER DES
ANALYSES ET DESIGN

Selon une étude de productivité Capgemini comparant Pega au codage traditionnel.



« [Avec Pega, on a] la possibilité de changer et d'ajouter des éléments très rapidement et facilement sans dépenses additionnelles ou sans perdre de temps à créer des tonnes de nouveaux codes BSS ou OSS. »

David Leather, COO, BT Plusnet



Les avantages uniques de l'Engagement Client de Pega



Le client rencontre des difficultés pour se connecter au réseau Wi-Fi.



Le client se connecte sur le site pour résoudre son problème grâce au selfcare.

La résolution du problème est optimisée par l'intelligence artificielle (IA).



Le client accepte le répéteur Wi-Fi pour résoudre son problème et celui-ci est livré en magasin.

Grâce à la robotique, la commande est automatiquement enregistrée.



Le client arrive au magasin, le colis l'attend au comptoir et le vendeur est prêt à le conseiller.

Un exemple d'expérience omnicanal simplifiée.



Le client accepte l'offre, configure les produits et accepte le contrat pour obtenir une connexion internet plus rapide.

Configuration du produit selon le catalogue.



Le système détecte que l'opinion du client s'est améliorée et recommande une montée en gamme (upsell).

Next-best-action pour le paid media.



Le conseiller guide le client pendant l'installation via la visioconférence.

Le case management permet une interaction sans rupture.



Le technicien installe la fibre et vérifie le fonctionnement du Wi-Fi à partir de l'historique.

Interface sur la tablette avec l'historique complet.



La commande est automatiquement et parfaitement (« right-first-time ») exécutée avec les systèmes OSS / BSS backend.

Le moteur de règles et la gestion des processus garantissent précision et automatisation des processus.



Le client twitte sur sa « formidable » expérience et le conseiller client le remercie avec une carte cadeau personnalisée.

Fin du parcours et mise à jour du dossier.



Quels avantages pouvez-vous tirer de l'Engagement Client ?

AVANTAGES COMMERCIAUX

Une hausse des revenus grâce à la vente assistée et des offres proactives faisant appel à des analyses prédictives en temps réel.

Une agilité accrue pour offrir de nouveaux produits, développer de nouveaux canaux, et conquérir de nouveaux marchés, en protégeant vos systèmes OSS / BSS de toute modification.

Expérience client optimisée et taux de fidélisation croissant avec la prise en charge omnicanal.

Plus de profit : le self-service digital permet aux clients de résoudre de façon autonome leurs problèmes.

Découvrez nos derniers projets sur l'Engagement Client

Pour faciliter l'engagement client omnicanal, les opérateurs de télécommunication ont besoin d'une plateforme les libérant de toute contrainte d'infrastructures historiques et leur offrant la possibilité de se concentrer sur le parcours client.

Notre plateforme d'engagement client utilise les systèmes historiques OSS / BSS pour créer des parcours clients sans rupture tout au long du cycle de vie client. Découvrez pourquoi Gartner et Forrester ont nommé Pega Leader en termes d'Engagement Client et d'excellence opérationnelle. Ou bien comment des opérateurs télécom comme Vodafone, Sprint et Virgin Media s'allient à Pega pour mettre leur vision du service client en action en quelques mois à peine, et cela en atteignant rapidement des résultats mesurables de façon agile, tout au long de l'implémentation.

« Nous voulions nous allier au leader de l'Engagement Client. Nous savions que Pega proposait des expériences optimisées à tous leurs clients dans le secteur des télécoms et également dans d'autres secteurs à travers le monde. »

- Roger Sole, CMO, Sprint



The image shows the cover of a whitepaper. At the top left is the Pega logo, which consists of a stylized horse head in blue and green above the word 'PEGA' in blue. Below the logo is the title 'Pega's Customer Engagement Platform: The Fast Track to a Superior Digital Experience' in bold black text. Underneath the title is a thin blue horizontal line. To the left of the main text is the subtitle 'A PEGA COMMUNICATIONS AND MEDIA WHITEPAPER' in small blue text. To the right is a short paragraph: 'To quickly deliver frictionless, omni-channel customer engagements, CSPs need a platform that frees them from infrastructure constraints and lets them focus on the customer journey.' In the bottom right corner of the whitepaper cover is the Pega tagline 'Build for Change' in blue. To the right of the whitepaper cover, there is a teal circular button with white text that says 'Cliquez ici pour télécharger'.



À PROPOS DE PEGASYSTEMS

Pegasystems (NASDAQ : PEGA) développe des applications stratégiques pour la vente, le marketing, les services et opérations. Les applications de Pega rationalisent des opérations clés compliquées, facilitent les échanges entre les entreprises et leurs clients temps réel à travers différents canaux, et s'adaptent afin de répondre à une demande en constante évolution. Elles sont accessibles par le cloud ou on-premise, et sont basées sur sa plateforme unifiée Pega 7, qui met à disposition des outils visuels pour mieux s'adapter et s'étendre. Elles peuvent ainsi mieux répondre aux besoins stratégiques des clients. Ceux-ci déclarent d'ailleurs que Pega leur offre un déploiement extrêmement rapide et une réutilisation efficace à l'échelle mondiale. Pega compte aujourd'hui quelques-unes des plus grandes et prestigieuses entreprises internationales parmi ses clients.

Pour davantage d'informations, rendez-vous sur WWW.PEGA.COM