

**Réaffirmer
ce qui fonde
votre différence**
avec Pega





Alan Trefler

PDG & fondateur, Pega

« Votre objectif est de permettre au plus grand nombre de construire leur vie en toute confiance. »

Votre réseau de caisses régionales et locales a su développer, de manière remarquable, un sentiment de proximité. Aujourd'hui, pour que tous bénéficient de cet acquis, vous décidez d'opter pour un modèle global à 360°. Pega peut vous aider à faire la différence, en connectant vos parcours client de bout en bout, pour favoriser l'innovation, la collaboration et le lancement de nouveaux produits plus rapidement.

Contrairement à d'autres fournisseurs, Pega peut vous accompagner sur l'ensemble de votre transformation. Nous sommes les seuls à vous proposer une réelle connexion, pour tout votre écosystème

Pega est là pour vous aider à optimiser l'engagement client, à développer plus vite et mieux, et à construire votre projet à partir des ressources dont vous disposez déjà.

Pega est là pour vous aider à réaffirmer ce qui fonde votre différence. »

Simplifiez vos processus pour devenir **l'assureur connecté et digital**

Votre capacité à maintenir le lien avec vos clients et sociétaires prouve la pertinence de votre modèle de proximité. Alors que le secteur de l'assurance devient de plus en plus digital et connecté, Pega est là pour vous aider à atteindre vos objectifs stratégiques plus vastes, tout en conservant la proximité que vous avez su créer avec vos clients.

1

Optimiser l'engagement client

Conservez votre modèle de caisses régionales et locales, tout en connectant les parcours clients de bout en bout.

Achmea a vu ses ventes en ligne augmenter de 27 % grâce au moteur de décisions de Pega

2

Développer plus vite et mieux

Une plateforme unifiée pour expérimenter, innover et partager les meilleures pratiques avec l'ensemble de l'écosystème grâce au développement d'applications low-code et à l'architecture unique « center-out » de Pega.

Siemens a divisé ses coûts par 10, multiplié sa vitesse par 10, avec une évolutivité illimitée

3

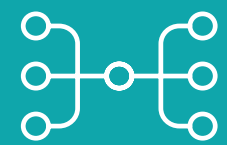
Construire votre projet à partir des ressources dont vous disposez déjà

Optimisez vos ressources en place, on-premise ou dans le cloud, pour des résultats immédiats, tout en préparant l'avenir.

Athora a réduit de 80 % son temps moyen de traitement en connectant son CRM et son BPM avec Pega.



Optimiser l'engagement client



Renforcer les liens

Supprimez les silos et fluidifiez le service pour offrir des interactions cohérentes et intelligentes à tous vos clients, quel que soit le canal.



Développer les connaissances

Donnez à vos conseillers **des données fiables** afin qu'ils soient proactifs et puissent répondre avec **pertinence et empathie** à chaque moment de vie de vos clients, et assurez-vous leur satisfaction et fidélisation.



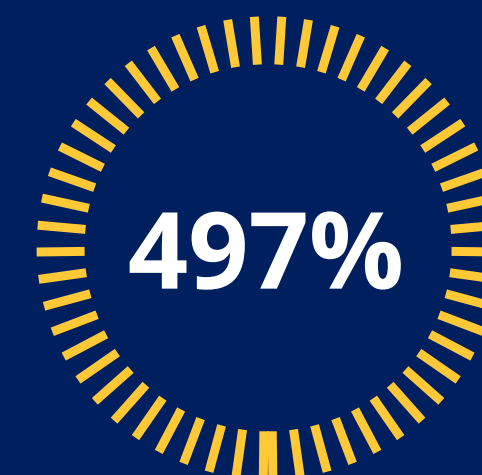
Générer plus de valeur

Envoyez des messages ciblés, personnalisés et empathiques au bon moment et à la bonne personne, pour **augmenter vos ventes additionnelles et croisées**, et par conséquent votre chiffre d'affaires.

FORRESTER®

Étude TEI de Forrester

Pegasystems a confié à Forrester Consulting la réalisation d'une étude Total Economic Impact™ afin d'examiner le retour sur investissement que les entreprises réalisent en mettant en place Pega Customer Service.



Retour sur investissement avec Pega Customer Decision Hub



Retour sur investissement avec Pega Customer Service

Développer plus vite et mieux

Rapidité - Ambition - Évolutivité - En toute confiance



Une plateforme unifiée pour expérimenter, innover et partager les meilleures pratiques avec l'ensemble de l'écosystème grâce au développement d'applications low-code et à l'architecture unique « center-out » de Pega.



Pega connecte toutes vos données et vous donne accès à une vue globale simplifiée en unissant tous vos workflows, processus et systèmes pour plus d'agilité et de collaboration entre les caisses, les collaborateurs métier et vos clients.



Simplifiez vos opérations, réduisez le temps de réalisation des projets et les délais de mise sur le marché de vos produits et services, pour des résultats et bénéfices rapides sur l'ensemble de vos activités.

FORRESTER®

Étude TEI de Forrester

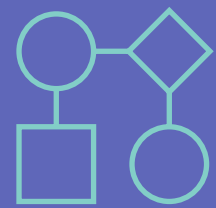


Avec la plateforme low-code Pega, la durée d'un projet passe de 12 mois à moins de 3 mois.

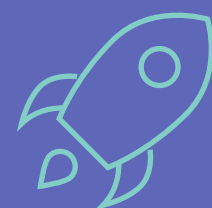


Construire votre projet à partir des ressources dont vous disposez déjà

Créer mieux ensemble



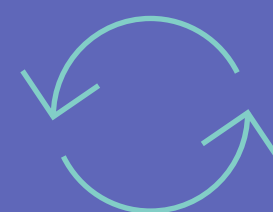
Choisissez entre **un modèle on-premise, dans le cloud ou hybride**, qui s'intègre parfaitement à votre système d'information existant, et qui évolue au rythme de votre entreprise.



L'association de nos capacités permet de **booster l'efficacité et la productivité**. En faisant le lien entre les équipes métier et IT, vous gagnez à la fois en **rapidité, sécurité et évolutivité**. Nous sommes à votre écoute et nous adaptons pour que vous puissiez atteindre vos objectifs.



Facilitez la modernisation de vos systèmes informatiques déjà en place avec notre architecture ouverte et bénéficiez d'un minimum de disruptions lors du décommissionnement des applications existantes, telles que Siebel.



Développez une seule fois puis **adaptez et réutilisez rapidement** en fonction de vos besoins et de ceux du marché.



Vous restez aux commandes et nous gérons vos données selon vos termes.

FORRESTER[®]
Étude TEI de Forrester



Amortissement en
moins de 24 mois
avec Pega Cloud.

Achmea adopte en 3 semaines un engagement omnicanal sans couture

// // Avec Pega, notre approche « Next Best Action » est omnicanale. Le client bénéficie d'une communication unique et cohérente, quel que soit le canal.

Jeroen Dijkstra
Chef de produit, Personnalisation omnicanale,
Achmea

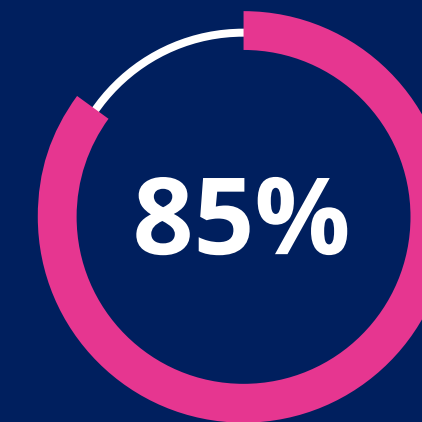


Interactions personnalisées sur 11 canaux

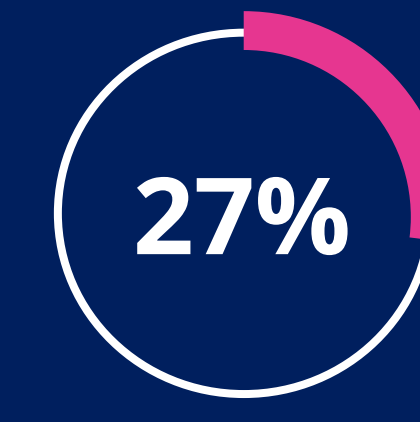
Achmea a unifié ses canaux entrants, sortants, « paid » et « owned » au moyen d'un « cerveau » centralisé et délaissé une approche axée sur les produits au profit d'échanges dynamiques avec tous les clients.

Lors de chaque échange, le Customer Decision Hub de Pega fournit une recommandation personnalisée, la « Next-Best-Action », qui **maximise la valeur pour le client comme pour l'entreprise**. En centralisant la prise de décision, tous les canaux bénéficient des mêmes informations. Ainsi, à l'instant où le contexte client évolue, Achmea est capable d'**offrir une expérience adaptée aux circonstances de ses clients**.

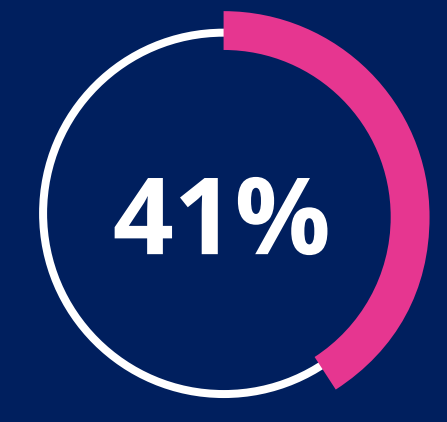
L'IA au service de relations plus intelligentes



Économies réalisées grâce aux recommandations « Next-Best-Action »



Augmentation des ventes additionnelles et croisées en ligne



Taux de conversion web-to-call center

Siemens enregistre un gain d'efficacité de plus de 80 % grâce à un système global



« Nous utilisons une douzaine de systèmes de gestion des workflows. Nous avons fini par admettre qu'il nous fallait un seul système global... Pega nous fournit une aide précieuse pour établir le lien entre les différents systèmes. C'est évidemment un avantage client énorme, non seulement du point de vue informatique, mais surtout pour tous nos utilisateurs du monde entier. »

Dr. Helmuth Ludwig
Directeur des Systèmes d'Information, Siemens

SIEMENS

Réussir la transformation digitale globale de bout en bout

Siemens a choisi Pega comme référence pour sa plateforme de gestion des workflows et de « case management » digital.

Avec cette plateforme unique, Siemens **pilote et maîtrise la digitalisation globale de bout en bout**, et permet à chaque utilisateur de créer ses propres applications pour digitaliser et **simplifier des processus dynamiques en fonction des besoins spécifiques à leur pays et leur métier.**

Mise en œuvre globale. Pilotage local



Gains d'efficacité de 80 à 90 %



Coût divisé par 10
- Vitesse multipliée par 10
- Évolutivité illimitée



Déploiement des changements en une semaine et implémentations simplifiées



Plus de cohérence et de simplicité

Athora connecte ses systèmes front-end et back-end en intégrant le CRM et le BPM

Créer une expérience sans couture de bout en bout pour répondre aux attentes des clients et des collaborateurs

Athora a lancé sa nouvelle stratégie de « centricité client » avec Pega Customer Service et Customer Decision Hub,

Désormais, tous les clients bénéficient d'un **service personnalisé et cohérent** lors de chaque interaction, quel que soit le canal, à chaque étape de leur parcours.

Athora a pu intégrer parfaitement toutes ses applications front-office et back-office, optimisant ainsi le workflow de bout en bout pour chaque processus individuel, grâce à la qualité de l'**automatisation intelligente et des fonctionnalités** de développement multi-expériences de Pega.

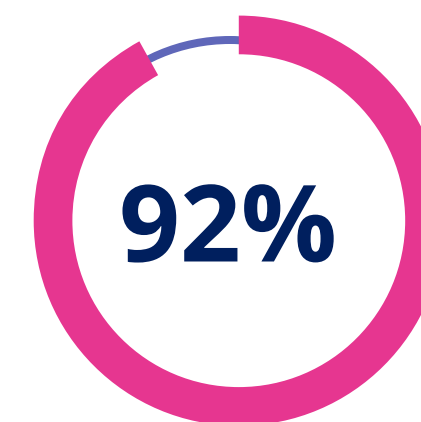


Pega est la seule plateforme unique capable d'intégrer sans couture les fonctionnalités CRM et BPM ; c'était exactement ce dont nous avons besoin pour relier nos processus front-end et back-end.

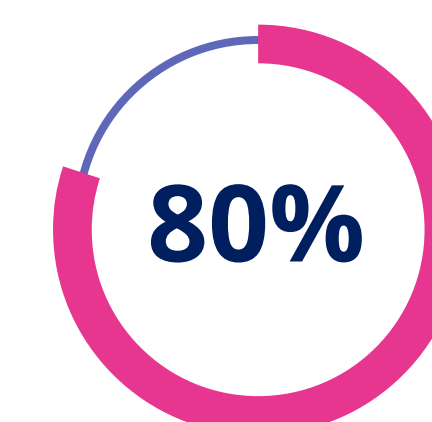
Marc Bakermans
Business Change Manager, Athora



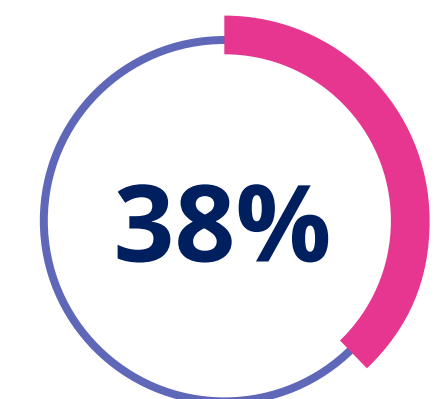
Promesses tenues



Réduction du nombre d'applications (une seule au lieu des 13 applications Agent Desktop)



Réduction du temps moyen de traitement



Amélioration du traitement automatisé (STP) des nouvelles demandes de service

La seule architecture unifiée pour la transformation digitale

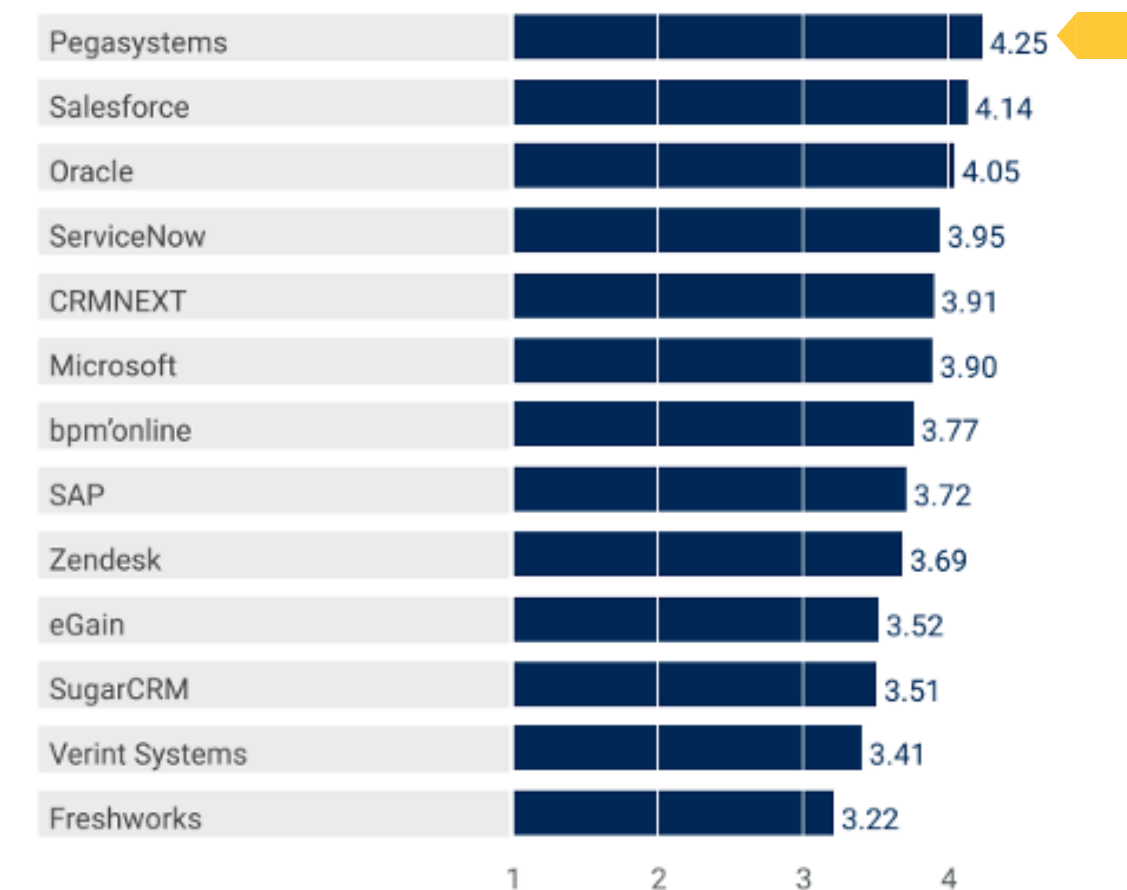
Gartner et Forrester positionnent Pega comme leader dans 4 catégories : automatisation digitale des processus (RPA), gestion des opérations de bout en bout, engagement client et prise de décision en temps réel.



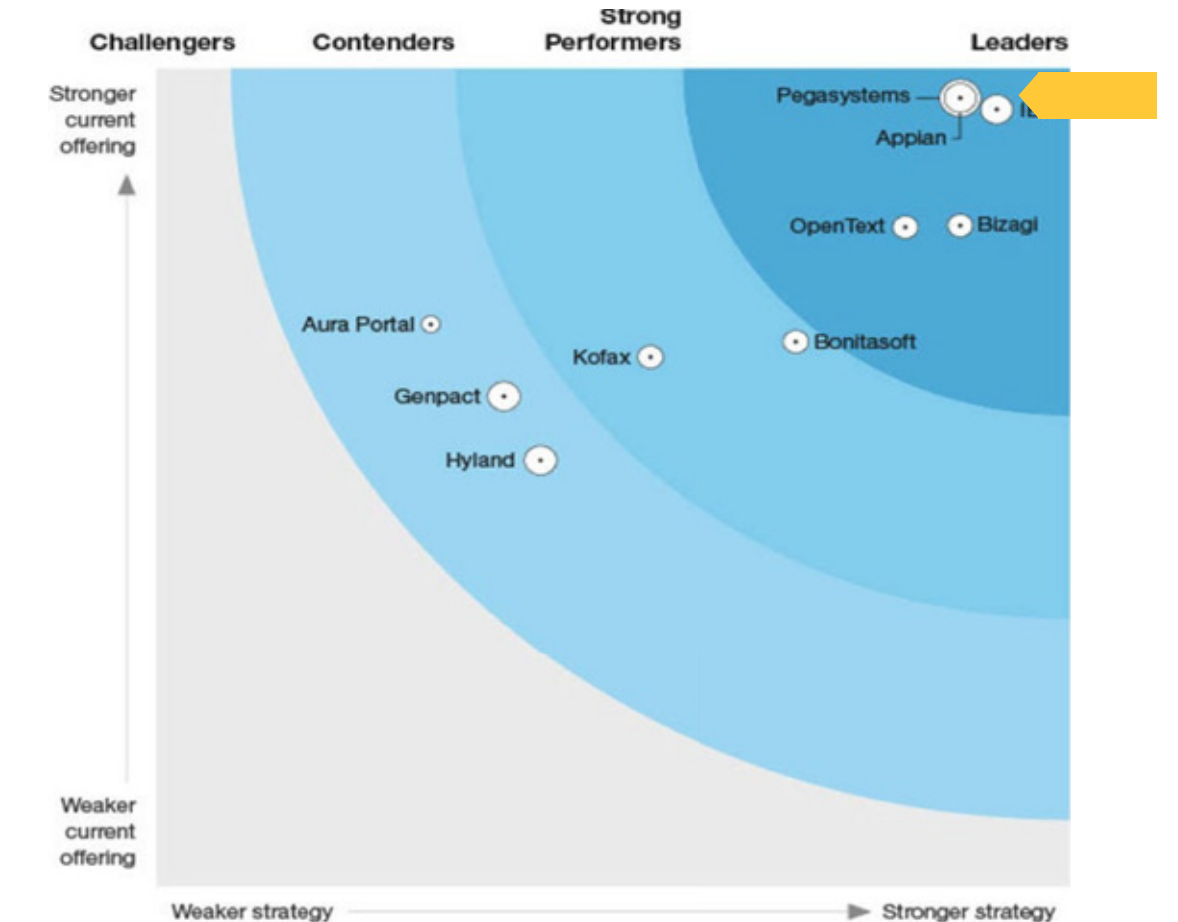
« La meilleure note de satisfaction client pour l'ergonomie. Les meilleures fonctionnalités de « case management » (développement, maintenance et évolution). La meilleure note de satisfaction pour les produits. »



Engagement client



Automatisation des processus digitaux



Gestion des interactions en temps réel



Gestion des processus de bout-en-bout



Réaffirmer ce qui fonde votre différence

avec Pega

Nous souhaitons écouter et comprendre vos objectifs pour allier nos compétences et accélérer la collaboration entre vos équipes métier et informatique.

Avec Pega, vous n'aurez jamais à choisir entre évolutivité, sécurité et rapidité.

Nous vous aiderons à construire votre projet tout en réaffirmant ce qui fonde votre différence.

Rencontrons-nous.

Mohamed Bassour
Account Executive, Pega pour Groupama
06 27 48 84 34 | mohamed.bassour@pega.com

