

PEGA MARKETING FOR FINANCIAL SERVICES

Durch individuellen Kundendialog Umsatzpotenziale besser ausschöpfen

EIN PEGA-DATENBLATT ZUM THEMA FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Kontextbezogene Kundendialoge über alle Kanäle steigern den Erfolg

Pega Marketing for Financial Services ist ein effektives Instrument, um die Kundenbindung zu verbessern und einen höheren ROI zu erzielen. Komplexe vorausschauende Analysen und Geschäftsregeln helfen Ihnen dabei, jede einzelne Kundeninteraktion in Echtzeit im Kontext zu bewerten und wichtige Einblicke zu gewinnen. Diese Einblicke werden mit Ihren geschäftlichen Zielen abgeglichen und auf dieser Basis eine dynamische Empfehlung für die am besten geeigneten Maßnahmen, Angebote, Inhalte und Zeitpläne sowie den Kanal für die Auftragsausführung gegeben. Die stetig lernenden Prozesse der adaptiven Analyse ermöglichen die Anpassung an jede Kundeninteraktion.

Veränderungen des Kundenverhaltens und des Marktumfelds werden in den Marketingmaßnahmen automatisch berücksichtigt. Mit der Unified-Marketing-Anwendung von Pega können Sie problemlos kanalübergreifende Kundenstrategien entwerfen, einführen, umsetzen, messen und ändern – mit dem Ziel, das Gleichgewicht zwischen Kundenerwartungen und Geschäftszielen herzustellen, um Antwort- und Konversionsraten, Profitabilität und Kundenzufriedenheit zu steigern. Nutzen Sie jeden Kundendialog für eine proaktive Interaktion mit Ihrem Kunden, um so Vertrauen und den entsprechenden Kundenertragswert aufzubauen.

- Kontextbezogene Kundendialoge
Treten Sie mit Ihren Kunden in einen intelligenten und zielgerichteten Dialog, nach seinen Bedingungen.
- Bauen Sie mithilfe einer einheitlichen, personalisierten, nahtlosen, kanalübergreifenden Kommunikation Vertrauen zu Ihren Kunden auf.
- Kundenfragen persönlich und in Echtzeit beantworten
Die Lösungen von Pega können Streamingdaten und Ereignisse verarbeiten, Muster nachverfolgen, Aktionen für den richtigen Kanal in Echtzeit auslösen und dabei die optimale Next Best Action auf der Grundlage von koordinierten Marketingstrategien oder Prozessen ausführen.
- Kundenertragswert erhöhen
Konzentrieren Sie sich in allen Phasen der jeweiligen Customer Journey auf den Kundenertragswert – verstärken Sie Kundenakquise, Kundenbindung, Up-Selling und Cross-Selling, und pflegen Sie entsprechende Strategien für jeden einzelnen Kunden an zentraler Stelle.
- Mehr Umsatz, höhere Profitabilität
Bestimmen Sie das optimale Angebot durch fundierte Erkenntnisse zum Kundenertragswert und Kundenkontext mithilfe der Echtzeit-Cross-Selling-/Up-Selling-Funktionen von Pega, und erhöhen Sie so letztlich den Umsatz.
- Komplexität meistern und kontinuierlich anpassen
Vernetzen Sie mit wenig Aufwand die unterschiedlichen Marketingsysteme Ihres Unternehmens, um unternehmensweit einheitliche Marketingstrategien zu erzeugen.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die vernetzten Bankkunden von heute erwarten einen individuell zugeschnittenen, passenden Service. Sie wünschen sich einen durchgängig überzeugenden, kontextbezogenen und zuverlässigen Service auf allen Kanälen. Doch aufgrund fehlender Marketinginstrumente, Bestandssystemen und organisatorischen Silos können Finanzdienstleister diese Anforderungen nicht auf profitable Weise erfüllen.

DIE LÖSUNG

Pega Marketing for Financial Services garantiert einen optimalen Kundenservice und sorgt für ein Gleichgewicht zwischen den Erwartungen moderner Bankkunden und den Geschäftszielen der Bank. Pega Marketing unterstützt kundenfokussierte Next-Best-Actions in Echtzeit, die die Kundenbindung verbessern, eine einheitliche Botschaft vermitteln und den Kundenwert in allen Phasen der Customer Journey erhöhen.

Ausbau des kontextbezogenen Kundendialogs

- Mit vorausschauenden Analysen und einer übersichtlich segmentierten grafischen Darstellung erleichtern die Funktionen von Pega die Auswahl der richtigen Variablen und Profile. Diese können bei Bedarf dynamisch an das Kundenverhalten angepasst werden.
- Marketingmitarbeiter optimieren den mobilen Kanal durch die Erstellung von standortbezogenen, innerhalb von Geofencing-Triggern festgelegten Angeboten oder mithilfe von Angeboten und Gutscheinen über Apple Passbook™.
- Mit Pega können Entscheidungen außerdem auf mehrere Kanäle ausgeweitet werden, z. B. den mobilen Kanal, E-Mail, Post oder auch standortbezogene oder Social-Media-Kanäle etc. Darüber hinaus verfügen die Marketingmitarbeiter über wiederverwendbare, zentral gepflegte Strategievorlagen für die Entwicklung und Koordination effektiver Inbound- und Outbound-Marketingstrategien.

Optimierung des Kundenertragswerts

- Maximieren Sie den Umsatz durch proaktive Akquisition, Cross-Selling-, Up-Selling- und Kundenbindungsmaßnahmen, und fördern Sie Programme, die entsprechend dem Kundenertragswert priorisiert werden.
- Marketingmitarbeiter können kanalübergreifende Bindungsstrategien entwickeln, die laufend die Kundenhistorie und eine Vielzahl verschiedener, individuell anpassbarer Attribute analysieren. Damit gelingt es, das beste Angebot, den optimalen Zeitpunkt, die geeignete Maßnahme und den idealen Kanal für Interaktionen mit Kunden und Interessenten zu ermitteln.
- Der auf die Next Best Action fokussierte Marketingansatz sorgt für ein optimales Gleichgewicht zwischen den Wünschen der Kunden und den Geschäftszielen Ihres Unternehmens. Dafür wird für jeden einzelnen Kunden bei jeder Interaktion ein individueller 1-1-Business-Case berechnet.
- Darüber hinaus können Strategien zum Abwenden von Negativfaktoren entwickelt werden, unabhängig davon, ob diese produkt-, risiko-, budget- oder betriebsbezogen sind.

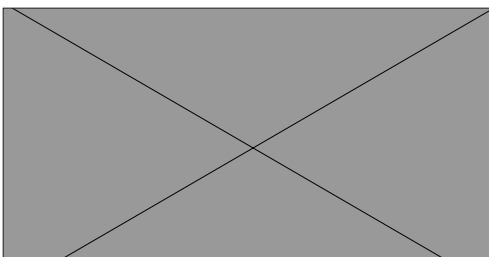
Komplexität meistern und kontinuierlich anpassen

- Unser einzigartiger Customer Decision Hub verschafft Ihnen die Flexibilität, Ihre Marketinginvestitionen bestmöglich auszuschöpfen und Marketingstrategien sowohl in Pega-Lösungen als auch in Ihren vorhandenen Marketingtechnologien umzusetzen.
- Ein grafisches Reporting-Dashboard überwacht die Effektivität Ihrer Marketingprozesse für alle Kanäle, Segmente und Produkte.
- Mithilfe von Testszenarien und Ergebnissimulationen können Sie die richtigen Entscheidungen für zukünftige Marketingprogramme treffen.
- Weiterentwicklung durch geschäftsspezifische lernfähige Funktionen – Pega Marketing arbeitet mit speziellen Algorithmen für maschinelles Lernen. So können Marketingmitarbeiter ihre Kundenstrategien weiterentwickeln, ohne dabei verstärkt auf Informationswissenschaftler zurückgreifen zu müssen.

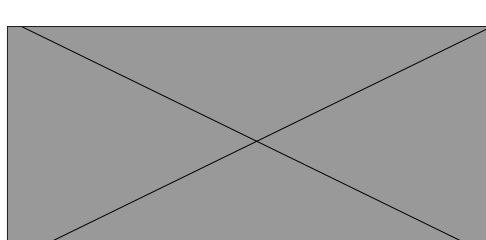
Einzigartige Agilität für Ihr Marketing

- Visuelle „Drag-and-Drop-Kampagnen“ mit entsprechenden Beispielen für Entscheidungslogik, Microsites und Benutzeroberflächen beschleunigen die Umsetzung und verkürzen die Markteinführungszeiten. Darüber hinaus verringern sie den Aufwand für die kontinuierliche Anpassung Ihrer Marketingstrategien an veränderte Vorschriften, Wettbewerbsbedingungen und Unternehmensausrichtungen.
- Zu den vorgefertigten Elementen für das Bankenumfeld gehören:
 - Priorisierung der besten Angebote durch Next-Best-Action-Entscheidungen
 - Individuelle und gebündelte Produktoptionen
 - Erweiterbare Datenmodelle speziell für Finanzinstitute
 - Aktuelle und prognostizierte Berechnungen zum Kundenertragswert
 - Intelligente F&A/Bedarfsanalysen
 - Erweiterbarer Produktkatalog
 - Direkte Integration in Equifax InterConnect-Services

Kontextbezogen



Kundenertragswert-orientiert



Kontinuierliche Anpassung

