

PEGA MARKETING POUR LES SERVICES FINANCIERS

Mobilisation client personnalisée et part de dépenses accrue

FICHE PRODUIT - PEGA FINANCIAL SERVICES

Entretenir d'intéressantes conversations contextuelles avec les clients sur tous les canaux

Mobilisez plus efficacement vos clients du secteur bancaire et dégagez un retour sur investissement plus confortable avec Pega Marketing pour les services financiers. Pega Marketing met à profit des outils analytiques sophistiqués et des règles métier en temps réel, et évalue constamment le contexte de chaque interaction client grâce à la veille prédictive. La solution opère ensuite un rapprochement avec vos objectifs afin de recommander de manière dynamique l'action, l'offre, le contenu, les délais et le canal d'exécution les plus pertinents. Les enseignements retirés en permanence des analyses adaptatives sont ajustés à chaque interaction client.

Vous avez ainsi la certitude que vos actions marketing sont automatiquement adaptées aux évolutions qui se font jour dans les comportements des clients ou les conditions de marché. Avec l'application marketing unifiée de Pega, vous concevez, déployez, appliquez, évaluez et révisez aisément des stratégies clients omnicanal, en conciliant au mieux les attentes des clients et les objectifs de l'entreprise afin d'accroître les taux de réponse et de conversion, de dégager une rentabilité et d'améliorer la satisfaction de la clientèle. Chacune des conversations peut être mise à profit pour prendre les devants et échanger avec votre client, en cultivant la confiance et valorisant le cycle de vie correspondant.

- **Entretenir des conversations contextuelles**
Entrez en contact avec vos clients avec intelligence et pertinence, conformément à leurs attentes. Assurez-vous que leur confiance vous est acquise en misant sur une communication omnicanal homogène, personnalisée et fluide en contexte pour chaque client.
- **Répondre aux clients par des communications individualisées en temps réel**
La solution de Pega collecte les flux de données et les événements, assure le suivi des modèles et déclenche des actions sur le canal approprié en temps réel, en déterminant la Next-Best-Action (action la plus adaptée) en fonction des stratégies marketing coordonnées.
- **Valoriser le cycle de vie client**
Ciblez la valeur ajoutée tout au long du parcours emprunté par chaque client – dynamisez l'acquisition et la fidélisation des clients, stimulez les ventes croisées et incitatives, cultivez des stratégies pour chacun d'eux.
- **Doper le chiffre d'affaires et la rentabilité**
Déterminez l'offre optimale en cernant parfaitement la valeur du cycle de vie client et son contexte, grâce aux capacités de ventes croisées/incitatives en temps réel de Pega afin d'optimiser la part de dépenses de chaque client.
- **Maîtriser la complexité et s'adapter en continu**
Facilitez et accélérez, au sein de votre entreprise, la connexion de systèmes marketing disparates afin de générer des stratégies marketing susceptibles d'être simulées et testées.

DÉFI

Aujourd'hui, les clients connectés du secteur bancaire s'attendent à bénéficier d'une expérience personnalisée et pertinente. Ils exigent une expérience contextuelle, pertinente, fiable et homogène sur tous les canaux, mais les institutions spécialisées dans les services financiers parviennent difficilement à répondre à leurs besoins de manière rentable en raison de leurs contraintes marketing, de leurs systèmes existants et de leurs silos organisationnels.

SOLUTION

Pega Marketing pour les services financiers tient la promesse consistant à optimiser l'expérience client, tout en conciliant au mieux les attentes des clients modernes du secteur bancaire et les objectifs vers lesquels tend l'entreprise. Grâce à des Next-Best-Actions (actions les plus adaptées) orientées client proposées en temps réel, Pega Marketing renforce la mobilisation de la clientèle et uniformise les messages qui lui sont délivrés, en majorant la valeur ajoutée à chaque stade du parcours des clients.

Entretenir des conversations contextuelles

- Les capacités de Pega mettent à profit les analyses prédictives et des segments visuels très simples d'utilisation pour sélectionner les variables et profils adéquats, et les modifier de manière dynamique au fil du temps selon le comportement du client.
- Les experts marketing optimisent le canal mobile en créant des offres géolocalisées définies au sein d'un périmètre balisé par des déclencheurs de *geofencing* ou donnant lieu à des bons de réduction via Apple Passbook™.
- Pega permet également d'étendre des décisions à une multiplicité de canaux, notamment les mobiles, la messagerie électronique et le courrier postal, ainsi qu'à d'autres, de type médias sociaux et géolocalisés. De plus, les spécialistes marketing exploitent des modèles de stratégies réutilisables afin de développer et de coordonner les stratégies marketing entrantes et sortantes dans un seul et même endroit.

Valoriser le cycle de vie client

- Optimisez votre chiffre d'affaires grâce à des programmes d'acquisition proactive, de ventes croisées, de ventes incitatives, de fidélisation et d'entretien de la relation déterminés par des calculs relatifs à la valeur du cycle de vie de vos clients.
- Les spécialistes marketing peuvent créer des stratégies de mobilisation omnicanal qui analysent en continu l'historique des clients et de nombreux attributs personnalisables différents afin de déterminer la meilleure offre, le traitement le plus adapté, le moment le plus opportun et le canal à privilégier pour interagir avec les clients et les prospects.
- L'approche Next-Best-Action du marketing concilie au mieux les souhaits des clients et les objectifs vers lesquels tend votre entreprise, en définissant un cas d'étude individualisé par client et par interaction.
- Des stratégies peuvent être élaborées en fonction des autres contraintes qui pèsent sur l'entreprise, qu'elles soient en rapport avec ses produits, ses risques ou son budget ou de nature opérationnelle.

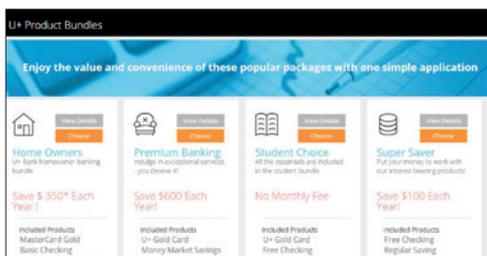
Maîtriser la complexité et s'adapter en continu

- Avec notre plate-forme décisionnelle clients unique, vous avez la flexibilité de tirer parti de vos investissements marketing existants pour mettre vos stratégies marketing en œuvre dans l'ensemble des solutions Pega et de vos systèmes en place.
- Supervisez et suivez l'efficacité marketing sur l'ensemble des canaux, segments et produits au moyen d'un tableau de bord de reporting graphique.
- Testez des scénarios et simulez les résultats de vos programmes marketing futurs, et prenez ainsi les bonnes décisions préalablement à leur mise en œuvre.
- Évoluez avec une approche axée sur l'intelligence artificielle, pilotée métier – Pega Marketing utilise des algorithmes exclusifs d'apprentissage automatique afin de faire en sorte que les spécialistes marketing puissent faire constamment progresser leurs stratégies clients en réduisant la charge de travail des spécialistes en données.

Atteindre une agilité marketing sans précédent

- Une « toile glisser-déplacer » visuelle accompagnée d'exemples de logique de décision marketing affichés pour référence et des interfaces utilisateur réduisent à la fois les efforts de mise en œuvre et les délais de déploiement. Cette solution vous permet également de réduire la gestion continue de vos stratégies marketing qui fait suite aux évolutions des réglementations, du paysage concurrentiel ou de l'orientation de votre entreprise.
- Les éléments bancaires préintégré incluent :
 - Établissement des meilleures offres et propositions par priorité grâce à la Next-Best-Action (action la plus adaptée).
 - Options produits par unité et par lot.
 - Modèle de données extensible entièrement dédié aux institutions financières.
 - Calcul de la valeur du cycle de vie client actuelle et projetée.
 - Analyse intelligente des questions-réponses et des besoins.
 - Catalogue extensible de produits.
 - Intégration directe avec les services Equifax InterConnect.

Contexte



Priorité à la valeur client



Adaptation constante

