



Plataforma de Engajamento de Clientes da Pega: O caminho rápido para uma experiência digital superior

**UM WHITEPAPER DE
COMUNICAÇÕES E MÍDIA
DA PEGA**

Para obter o engajamento fácil de clientes em todos os canais, as operadoras de serviços de telecomunicação precisam de uma plataforma que as liberte das restrições da infraestrutura para que possam focar na jornada de seus clientes.

Introdução

No mundo digital atual, os clientes esperam poder percorrer uma jornada perfeita para obter os produtos e serviços de que precisam, no momento certo e na hora certa. Para cumprir as promessas de suas marcas, as empresas de produtos e serviços de todos os setores estão coreografando jornadas de clientes que abrangem canais digitais e físicos e criando experiências que exigem esforço mínimo. O resultado: maior fidelidade e aumento da receita com a criação de maior valor durante o ciclo de vida do relacionamento com o cliente.

Muitas dessas experiências trouxeram mudanças evidentes às experiências já conhecidas. Tanto a Uber como a Lyft, por exemplo, mudaram completamente o transporte pessoal com um aplicativo digital que orchestra o processo de conexão entre passageiros e motoristas. A Swiss, companhia aérea suíça, usa a automação robótica para fazer o check-in automático de passageiros elegíveis, oferecendo também um processo totalmente self-service de check-in para alguns voos, mesmo para passageiros com bagagem.

Essas experiências se tornaram referências e, com base nelas, os clientes avaliam e classificam as operadoras de serviços de telecomunicação. O desafio das operadoras é concorrer no mesmo nível, oferecendo uma experiência em todos os canais e que seja mais ágil e mais fácil do que a oferecida por seus concorrentes.

Para terem sucesso, elas precisam se transformar não apenas em provedoras de serviços digitais, mas também em empresas cujos processos sejam digitais.

Transforme a jornada do cliente, não a infraestrutura

Quando precisam reinventar a experiência do cliente e se tornar digitais, muitas empresas de telecomunicação acreditam que isso significa consolidar ou substituir seus sistemas legados de suporte operacional (OSS) e de suporte ao negócio (BSS). Porém, já vimos muitas delas fracassarem ao tentar implantar um programa tão disruptivo, demorado e arriscado. Estudos realizados pela McKinsey revelam que 45% dos projetos de substituição de sistemas legados fracassam e que 60% geram menos valor do que o esperado. O pior é que 17% desses projetos acabam sendo catastróficos para as organizações que os implantam.

Você entraria em um avião que tivesse 17% de chance de sofrer uma falha catastrófica?

De acordo com a nossa experiência, esse tipo de projeto leva entre dois e cinco anos para ser concluído e custa dezenas de milhões de dólares. Em alguns casos, vimos algumas operadoras de telecomunicação iniciar um projeto BSS e depois abandoná-lo porque era muito caro ou envolvia muitos riscos.

Oferecemos uma plataforma com a qual você pode engajar seus clientes em experiências digitais sem precisar de seus sistemas OSS/BSS legados. Com a plataforma de "engajamento", as operadoras conseguem coreografar experiências fáceis para os clientes, com rapidez e eficiência, combinando dados e processos importantes das aplicações legadas com ações de marketing, vendas e atendimento ágeis em todos os canais.

"Pela nossa experiência, muitas transformações tecnológicas fracassam porque não produzem resultados que o resto da empresa consiga enxergar até o fim do projeto. Muitas transformações de TI priorizam a tecnologia e excluem a experiência do cliente".

[Generating Value While Transforming Legacy Technology](#), Boston Consulting Group, dezembro de 2016

Coração e Pulmões versus Cérebro e Músculos

Para melhor entender esse conceito, consideremos que o papel dos sistemas OSS/BSS da empresa seja semelhante às funções do coração e do pulmão no corpo humano. Para viver, todos nós precisamos respirar para oxigenar o sangue que circula por todo o nosso corpo para sustentar a vida. Não precisamos pensar conscientemente para realizar essa atividade vital. Nosso coração e pulmão simplesmente o fazem.

Para interagir com o mundo em nossa volta, precisamos coletar dados, processar informações, tomar decisões e executá-las, usando nosso cérebro e músculos de forma consciente para que essas atividades aconteçam.

Os sistemas OSS/BSS de uma empresa devem funcionar como o nosso coração e pulmão: eles são um requisito fundamental para o funcionamento da empresa, mas não devem exigir um esforço consciente. Por outro lado, engajar clientes e parceiros em experiências significativas é uma função do cérebro e dos músculos, que exige a análise de vários pontos de dados para determinar, geralmente em tempo real, a melhor ação a ser executada em seguida.

Um só sistema gerando insights para uma execução perfeita

As operadoras de serviços de telecomunicação não conseguem emular essas funções vitais do cérebro e dos músculos com novos sistemas OSS/BSS. Por isso, fornecemos a elas algo que nunca tiveram antes: uma plataforma de engajamento com um só sistema de geração de insights que opera como um "cérebro sempre ligado", processando informações e tomando decisões com base nessas informações.

Essa plataforma não funciona como os sistemas antigos de geração de insights, que exigiam que os profissionais de vendas e suporte visualizassem várias telas para descobrir o que os clientes realmente precisavam. Em vez disso, ela extrai os dados dos sistemas certos e revela aos insights no exato momento em que são necessários. O resultado: execução perfeita de um processo inteligente, criado com base no cliente e não ditado por estruturas organizacionais ou limitações de sistemas legados. Os insights são gerados pelo cérebro e as ações executadas pelos músculos, como ações automatizadas ou processamento contínuo e ininterrupto.

Veja como essa plataforma funciona em um ambiente de atendimento ao cliente. Quando os clientes precisam resolver um problema técnico com sua banda larga fixa, eles geralmente entram no site da operadora para tentar encontrar uma solução. Talvez haja páginas de suporte e uma base de conhecimento e talvez eles tenham que fornecer informações pessoais, sobre seu equipamento e sobre o problema que estão enfrentando. Sem conseguir resolver o problema, muitos resolvem ligar para a central de atendimento, gerando custos adicionais para a operadora e ainda mais frustração para o cliente, que precisa repetir todas as informações já passadas.

Nossa visão é ter as informações sobre o cliente, o equipamento e o atendimento fornecidas automaticamente pelos respectivos sistemas de registro e lidas para confirmação pelo cliente, que, em seguida, é orientado por meio de um processo de resolução de problemas, para identificar a provável causa e sugerir uma ação.

Caso o cliente ainda precise de ajuda, a central de atendimento já terá todo o contexto da interação com ele, para que o atendente possa continuar o atendimento exatamente de onde o cliente parou. Com isso, o tempo médio de atendimento diminui, melhorando a experiência do cliente para um resultado satisfatório.

Plataforma de Engajamento de Clientes da Pega

Essa visão e outras experiências perfeitas em qualquer ponto da jornada do cliente podem se tornar uma realidade rapidamente com a Plataforma de Engajamento de Clientes da Pega.

Com nossa plataforma, as operadoras de telecomunicação podem oferecer flexibilidade ao cliente, enfrentar desafios disruptivos e inovar para gerar uma vantagem competitiva e crescimento lucrativo.

Nossa Plataforma de Engajamento de Clientes trabalha com os sistemas OSS/BSS legados para proporcionar jornadas completas para os clientes durante todo seu ciclo de vida. Os sistemas legados são isolados pela Plataforma de Engajamento de Clientes, protegendo os profissionais de suporte e de vendas da complexidade e libertando o negócio das limitações legadas. As operadoras podem renovar ou desativar os sistemas antigos de OSS/BSS quando o tempo e o orçamento permitirem em vez de precisar investir em projetos de substituição de alto risco para resolver todos os problemas do futuro.

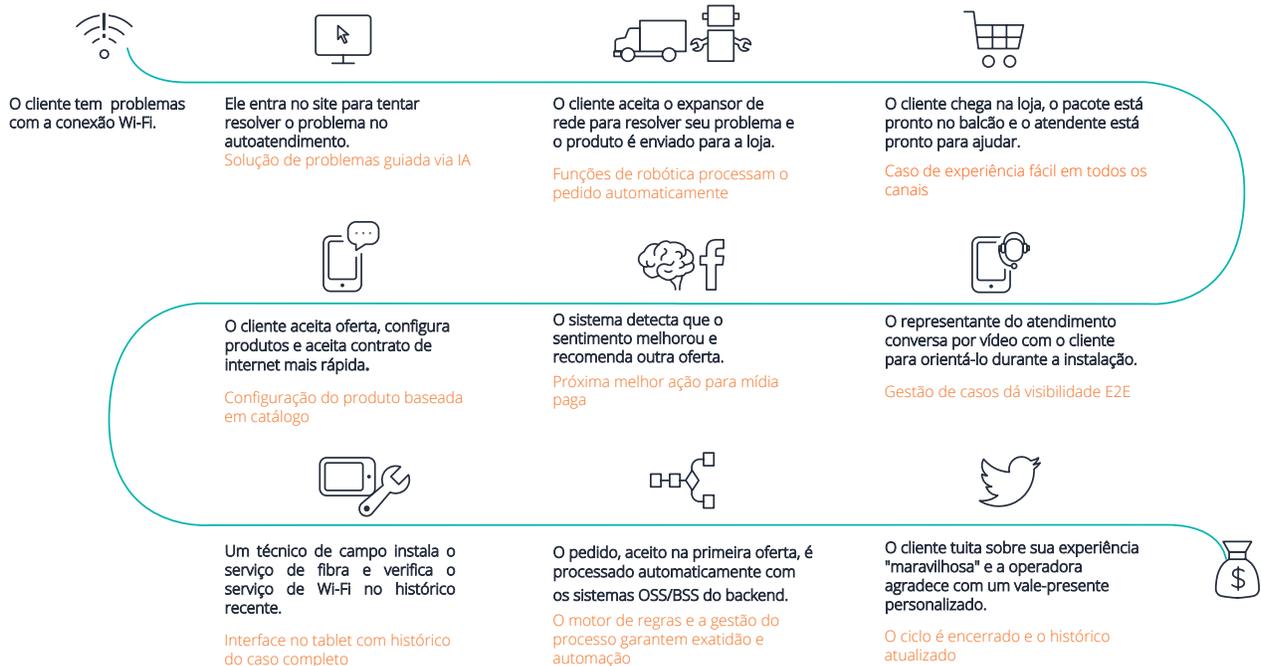
"[Com a Pega], conseguimos mudar e adicionar coisas de forma muito, muito rápida sem a pressão da burocracia e tempo necessários para codificar coisas novas em extensos sistemas OSS/BSS.

— **David Leather**, COO, BT Plusnet

Com a Plataforma de Engajamento de Clientes, as operadoras não precisam mais depender do treinamento ou da intuição do atendente para proporcionar uma experiência superior ao cliente. A plataforma prevê as necessidades de cada cliente com base na situação específica e orienta os representantes de suporte e de vendas de forma inteligente a cada passo da interação. Usando os dados históricos de consumo e atendimento, combinados ao valor do relacionamento do cliente, a Pega sugere as ações mais adequadas a qualquer momento, em todos os canais.

Como resultado, os clientes obtêm experiências personalizadas, fáceis e consistentes, e que geram os resultados que eles esperam. Ao mesmo tempo, as operadoras conseguem aumentar suas margens de lucro ao sugerir aos representantes as recomendações mais relevantes, conseguindo também reduzir os custos ao dar autonomia aos clientes para usar as funções de autoatendimento e aumentando a eficiência das interações diretas com os representantes (veja a figura abaixo).

A jornada com a Plataforma de Engajamento de Clientes



Geração mais rápida de valor

As operadoras podem gerar valor mais rapidamente. A Plataforma de Engajamento de Clientes inclui um grande número de jornadas de cliente pré-construídas nas áreas de marketing, vendas e CPQ, atendimento ao cliente, serviços em campo e processamento de pedidos. Essas jornadas foram criadas com base na nossa experiência e nas melhores práticas do setor de telecomunicação e de outros setores desafiadores, em projetos no mundo todo.

As operadoras podem usar essas jornadas prontas ou como modelo e configurá-las conforme seus próprios requisitos. De qualquer forma, com as nossas soluções, elas podem começar imediatamente, economizando os meses que seriam necessários para a criação de mapas de processos, a coleta de requisitos e o desenvolvimento de modelos de dados, lógica e interfaces de usuário.

Como resultado, as operadoras podem começar a concretizar sua visão centrada no cliente em meses em vez de anos e transformar seus sistemas BSS no seu próprio ritmo, reduzindo os custos e os riscos.

Com a Pega, a agilidade se torna a ferramenta mais poderosa das operadoras para vencer em mercados imprevisíveis, entre concorrentes rápidos, já que são capazes de desenvolver uma única vez e depois se especializar, conforme necessário, de acordo com a região, produto e cliente.

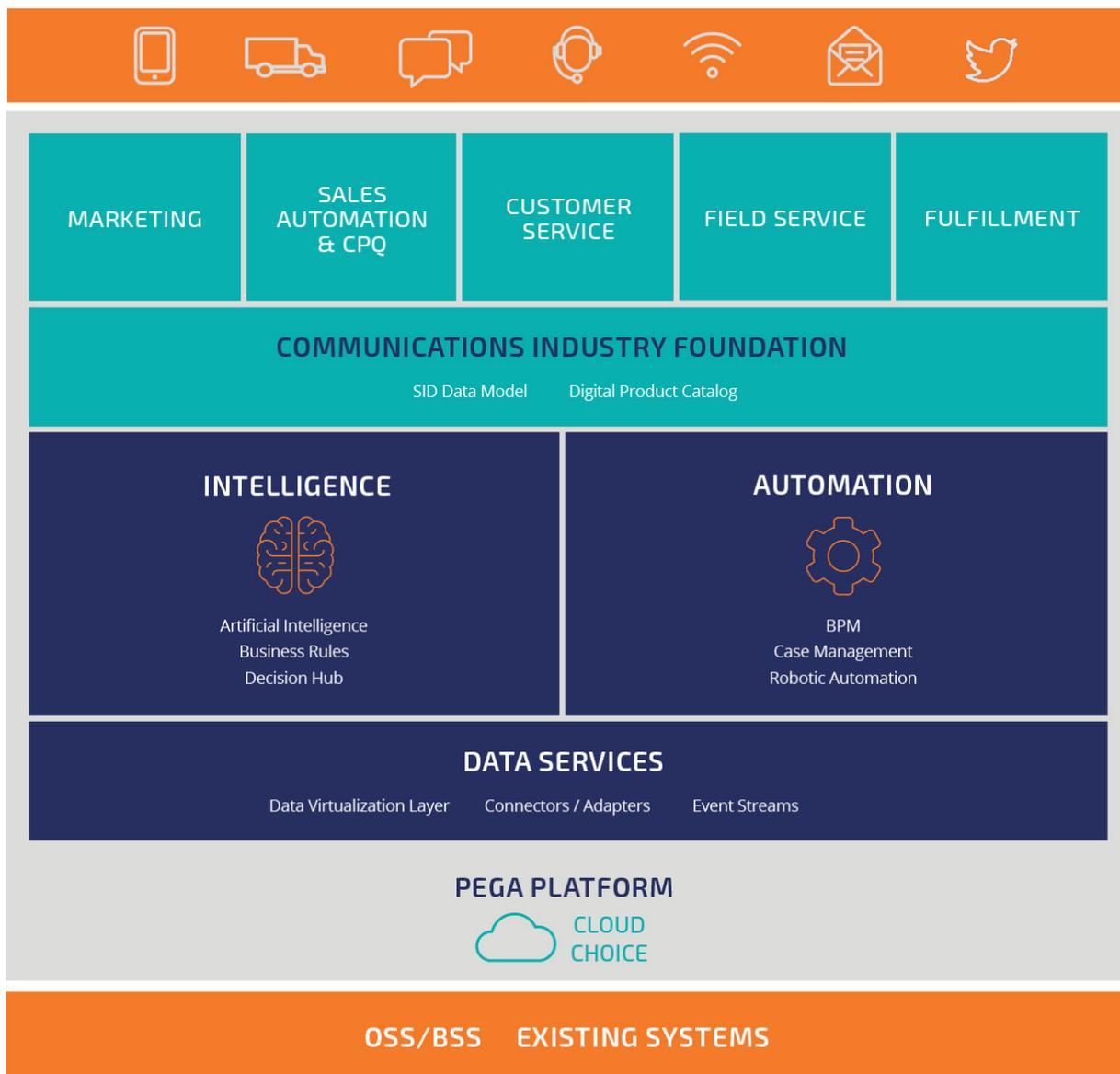
“A Pega torna isso mais fácil e integrado, tanto para quem usa uma tecnologia existente como para quem utiliza uma nova”

— **Gabrielle Shone**, diretora adjunta de tecnologias de campanhas da Optus

Usando a nossa Plataforma de Engajamento de Clientes, alguns de nossos clientes obtiveram uma grande economia com reduções de 8% no tempo médio de atendimento e 25% no deslocamento de técnicos para suporte.

A **Telstra**, principal operadora de serviços de telecomunicação da Austrália, aumentou em 180% o número de clientes que recomenda a empresa para outros usuários usando a nossa Plataforma de Engajamento de Clientes para administrar casos de atendimento ao cliente do início ao fim usando a gestão de casos. Também trabalhamos com a **TalkTalk**, operadora de serviços quad-play do Reino Unido para conferir visibilidade, personalização e inteligência aos seus processos, resultando em uma redução de 40% nas reclamações e 15% nas ligações na fase inicial do relacionamento.

Anatomia da Plataforma de Engajamento com Clientes da Pega:



Criada com base na plataforma unificada Pega®, a Plataforma de Engajamento de Clientes combina nossas aplicações e funções para fornecer a agilidade que as operadoras de serviços de telecomunicação precisam para fazer mudanças graduais e começar a conquistar benefícios mensuráveis rapidamente.

A Plataforma de Engajamento de Clientes extrai dados das interações com o cliente qualquer que seja a sua origem - dispositivos móveis, técnicos de campo, chats, ligações telefônicas, redes sociais ou internet. As operadoras podem começar com qualquer uma das aplicações específicas do setor e expandir com o passar do tempo, dependendo de seus objetivos de negócio: aquisição ou retenção de clientes, vendas cruzadas ou de produtos de maior preço, atendimento ao cliente, vendas B2B ou eficácia operacional.

Aplicações para o setor de telecomunicação

Pega® Marketing For Communications Reduz a deserção e aumenta o valor durante o ciclo de vida do cliente.	Pega® Sales Automation Aumenta a receita e integra as vendas com representantes diretos e de parceiros.	Pega® CPQ for Communications Aumenta as vendas com processos de CPQ mais inteligentes.	Pega® Customer Service for Communications Aumenta a satisfação dos clientes, a eficiência e reduz o custo do atendimento.	Pega® Field Service Integra e melhora a experiência de atendimento para os funcionários e clientes	Pega® Control Center for Communications Automatiza as operações e melhora a experiência - do pedido ao pagamento.
---	---	--	---	--	---

Clique em cada uma das aplicações para obter mais informações.

Principais funções da Plataforma de Engajamento com Clientes

Intelligence: Nosso [Pega® Customer Decision Hub](#) (CDH) oferece às operadoras um único sistema para geração de insights. Ele oferece às empresas de telecomunicação ferramentas visuais para criar graficamente, simular, empregar, medir e otimizar estratégias de tomada de decisão e regras de negócio em tempo real. A tomada de decisões em tempo real executa automaticamente a próxima melhor ação (next-best-action) de acordo com as interações específicas do cliente e os objetivos da empresa. Com o CDH, as operadoras podem fornecer de forma consistente engajamentos centrados no cliente, de grande valor, que melhoram cada experiência do cliente, aumentam a retenção e alcançam uma maior taxa de resposta a ofertas.

Automation: Nossas [funções de gestão de casos e gestão de processos de negócio](#) são voltadas à realização de um volume maior de trabalho com menos esforço. Tanto nos silos organizacionais como nos de sistemas, as operadoras podem gerar resultados ideais de forma rápida e fácil para os clientes e para a empresa. Nossa plataforma combina pessoas e tecnologias para automatizar trabalhos rotineiros e reagir a eventos inesperados.

Com o [Pega® Robotic Process Automation \(RPA\)](#), as operadoras de serviços de telecomunicação podem automatizar trabalhos manuais rotineiros, entediantes e demorados que prejudicam a produtividade e a eficiência. O [Pega® Robotic Desktop Automation \(RDA\)](#) melhora a forma com que os funcionários trabalham, simplificando, automatizando e integrando tecnologias e processos no desktop.

Communications Industry Foundation: Fornece componentes comuns compartilhados por todo o nosso conjunto de aplicações específicas do setor, inclusive um catálogo digital de produtos e modelo de dados. A interface fácil de usar do catálogo foi criada para ajudar os profissionais de marketing e gerentes de produto a definir ofertas, pacotes, produtos, preços e regras de configuração. O modelo de dados está alinhado com o modelo do TM Forum Shared Information Data (SID), Versão 16.0.

Integration and Data Virtualization: A plataforma Pega pode ser integrada a sistemas existentes usando conectores configuráveis (como SAP e Salesforce), protocolos baseados em padrões (como SOAP e REST) e a API aberta da Pega. Com o [Pega Live Data](#) as operadoras conseguem definir os dados necessários para as aplicações e garantir um acesso seguro a esses dados sem precisar se preocupar com onde estão armazenados ou como podem ser acessados.

Plataforma Pega®

A base da Plataforma de Engajamento de Clientes é a [Plataforma Pega®](#) com a qual as empresas e os departamentos de TI podem criar softwares em conjunto, usando ferramentas visuais revolucionárias que codificam automaticamente a aplicação. Não é necessário desenvolver documentos com requisitos e listas de especificações; tudo é capturado diretamente nos modelos visuais da Pega. Depois de projetado, o software é automaticamente gerado, regulado e testado pela Pega. Como resultado, as aplicações desenvolvidas na plataforma Pega entram em produção 6,4 vezes mais rapidamente do que aplicativos codificados.

Como as aplicações da Pega são desenvolvidas em uma plataforma unificada, elas aceleram a obtenção de valor e conferem escalabilidade. Em vez de serem criadas a partir de vários produtos de empresas de software adquiridas e com diferentes padrões de design, as aplicações da Pega são desenvolvidas do zero com uma arquitetura de nível empresarial unificada.

"Antes precisávamos de 16 semanas para lançar novas funcionalidades de desenvolvimento, pois esse era o ciclo de vida padrão. Hoje, podemos lançar novas funcionalidades em apenas dois dias".

— **Andy McKee**, Enterprise IT, Vodafone

Variação em escala, com reuso e opção de uso da nuvem

A Plataforma de Engajamento de Clientes também torna mais fácil o uso da variação em escala pelas operadoras com o [situational layer cake](#) da Pega. As empresas de telecomunicações podem definir o processo de negócio, a experiência, a interface do usuário e a ação recomendada uma única vez e depois reusá-los na empresa, podendo também definir variações para unidades, canais, produtos, regiões e serviços. Os processos podem ser desenvolvidos uma única vez e implantados em qualquer canal para reduzir os custos e evitar regras e processos divergentes.

[A nuvem é uma opção, não uma prisão.](#) As empresas de telecomunicação podem começar o desenvolvimento na nuvem da Pega e implantar na empresa ou misturar e combinar diferentes aplicações com necessidades diferentes implantadas em nuvens diferentes. Elas têm a flexibilidade de desenvolver o modelo de implantação na nuvem que melhor funciona para o seu negócio usando a infraestrutura da Amazon Web Services e uma equipe de operações global certificada. Assim, conseguem controle e conectividade máxima por meio de uma nuvem que elas mesmas gerenciam e aplicações que são mantidas próximas aos sistemas existentes.

Roteiro do sucesso: Evolução x Revolução

Ao migrar para a Plataforma de Engajamento de Clientes, recomendamos que as operadoras de serviços de telecomunicação adotem uma abordagem gradual. Uma boa maneira de começar é identificar entre três e cinco jornadas do cliente para trabalhar, como a jornada de reparo (resolução de problema técnico), gestão deficiente do pedido ou retenção.

Em seguida, as operadoras podem usar os elementos da Plataforma de Engajamento com Clientes que se aplicam a essas jornadas, como o Pega® Customer Service for Communications e o Pega® Customer Decision Hub, e fornecê-los usando a infraestrutura e experiência do cliente existente. Cada fase de transformação é vinculada a um período de tempo, geralmente entre 90 e 120 dias, e fornece benefícios mensuráveis após a conclusão.

Algumas fases podem ser entregues paralelamente com o próximo grupo de jornadas do cliente. Desta forma são oferecidas mais funcionalidades, para que as operadoras possam iniciar a fácil coreografia dos processos e interações, para trazer ótimos resultados para os clientes e a consecução dos objetivos de negócio.

Transformação E geração rápida de valor

Cada fase de 90-120 dias gera benefícios de negócio tangíveis e cria a ponte para a visão com base nos sistemas legados e fases anteriores.



Resumo e próximos passos

Os clientes dos dias de hoje esperam interagir com as operadoras de serviços de telecomunicação de forma perfeita e sem muito esforço no canal que escolherem. Juntamente com o ambiente altamente competitivo, isso faz com que as operadoras precisem desenvolver funções que levem a um melhor engajamento de seus clientes.

As operadoras de serviços de telecomunicação podem transformar a experiência do cliente somente se superarem a complexidade dos sistemas legados, oferecerem jornadas flexíveis e transformarem dados em insights que levem a ações relevantes. Isso exige agilidade empresarial e tecnológica, capacidade de coreografar a jornada do cliente e um software superior que gere os resultados esperados.

A boa notícia é que agora é a melhor hora para aproveitar essa oportunidade, pois, no cenário empresarial atual, o que é bom para os clientes também gera valor para os acionistas. Uma experiência reinventada do cliente, que combine autoatendimento digital, ótimas experiências que geram crescimento da receita e interações altamente eficientes no atendimento direto não somente deixam o cliente mais feliz; isso também é bom para os resultados.

Para mais informações sobre a Plataforma de Engajamento de Clientes da Pega, acesse pega.com/engagement-platform

Nosso compromisso

A Pega é líder em software e parceira inovadora em engajamento do cliente e excelência operacional. Entre os nossos clientes estão seis das dez maiores empresas de comunicação e mídia do mundo como a Verizon, Vodafone e Warner Bros. A equipe de comunicação e mídia da Pega é composta por experientes líderes intelectuais, consultores e líderes de produto com décadas de experiência na entrega de aplicações inteligentes, ágeis e escalonáveis - na única plataforma verdadeiramente unificada para gerar resultados de negócios revolucionários, conferir autonomia aos funcionários e revolucionar a experiência do cliente.



SOBRE A PEGASYSTEMS

Somos a Pegasystems, líderes em software de engajamento de clientes e excelência operacional. Nosso software adaptativo, com arquitetura em nuvem - desenvolvido na Plataforma Pega® unificada - confere autonomia às pessoas para que implantem, redimensionem e alterem aplicações facilmente para atender às necessidades estratégicas das empresas. Por mais de 30 anos, temos oferecido funcionalidades premiadas de CRM e BPM, baseadas em inteligência artificial e automação robótica, para ajudar as maiores marcas do mundo a obter resultados impressionantes.

Para mais informações, acesse WWW.PEGA.COM