



PEGA CUSTOMER SERVICE

ANTECIPE E GERENCIE AS COMPLEXIDADES DAS JORNADAS ATUAIS DOS CLIENTES EM ESCALA GLOBAL

DATASHEET DO PEGA CUSTOMER SERVICE

Forneça atendimento preciso e satisfatório ao longo da jornada do cliente

O Pega Customer Service é um aplicativo empresarial de atendimento ao cliente que faz parte do pacote CRM Evolved da Pega. Esse aplicativo consiste em uma área central de contato, gestão de casos para atendimento ao cliente, bate-papo, gestão de conhecimento, serviço de campo móvel, autoatendimento omni-channel e modelos de dados e processos específicos da indústria. A Pega aprimorou ainda mais os recursos de omni-channel com mudanças nas funções de bate-papo, mídia social e celulares e também melhorou os recursos de navegação em conjunto entre clientes e agentes de atendimento ao cliente. Como o aplicativo de atendimento ao cliente melhor avaliado¹, o Pega Customer Service permite que as grandes corporações:

- Melhorem a satisfação do cliente**

Reduza o esforço do cliente ao atender às expectativas deles com comunicações consistentes e centralizadas ao longo da jornada do cliente.

- Aumentem a produtividade dos funcionários**

Reúna informações de todos os canais de interação em um aplicativo de desktop unificado para que os funcionários possam trabalhar mais rápido. Automatize tarefas pendentes ou as delegue a funcionários, enquanto fornece orientação detalhada.

- Tenham implantação rápida e adaptação contínua**

Facilite e agilize a conversão de requisitos dinâmicos de negócios, como novos produtos, canais, dispositivos e procedimentos, em um aplicativo de atendimento ao cliente sempre atualizado.

¹ Gartner e Forrester. Acesse pega.com para obter mais detalhes.

DESAFIO

Os clientes esperam que suas experiências de atendimento sejam rápidas, fáceis e produtivas logo na primeira tentativa, independentemente do canal. No entanto, as grandes empresas não podem transformar seus sistemas ou treinar seu pessoal em um ritmo adequado para satisfazer as exigências de uma jornada de cliente moderna.

SOLUÇÃO

O Pega Customer Service é o único aplicativo empresarial que pode transformar seu serviço de atendimento ao cliente para antecipar e gerenciar as complexidades das jornadas atuais dos clientes em escala global. Diferentemente das alternativas disponíveis, a solução antecipa as necessidades dos clientes, conecta clientes com os sistemas e as pessoas corretas, e automatiza ou orienta inteligentemente cada etapa das interações para transformar sua experiência de atendimento ao cliente de forma rápida e contínua.

O aplicativo da Pega fornece uma interface familiar, unificada e única aos agentes do seu ecossistema atual de atendimento ao cliente. A solução antecipa as necessidades dos clientes e automatiza ou orienta inteligentemente cada etapa das interações pelos vários canais para transformar sua experiência de atendimento ao cliente de forma rápida e contínua.

- Preveja o que é melhor para os seus clientes**

Durante as interações, o Pega Customer Service sugere a melhor ação seguinte, guiando os usuários de forma inteligente e detalhada por meio de uma experiência personalizada de serviço. Para antecipar as necessidades de cada cliente, a Pega usa uma combinação de regras de negócios, o contexto da interação, análise preditiva e modelos adaptativos de autoaprendizagem, utilizando tanto small data quanto big data.

- Conecte seus clientes com as pessoas e sistemas corretos**

Com a Pega, suas interações com clientes fazem a transição contínua por vários canais de comunicação (como bate-papo, mídias sociais, navegação em conjunto, celulares e portais de autoatendimento) e dispositivos, sem perda de contexto. O Business Process Management da Pega vincula sistemas front-end e back-end com as pessoas para fazer cumprir sua promessa aos clientes.

- Gerencie a complexidade**

O gerenciamento de casos da Pega rastreia informações relacionadas, automatiza e atribui tarefas pendentes, e conecta atividades de front-end e back-end. A arquitetura da Pega fornece uma experiência constante a operações sofisticadas que abrangem diversas regiões, produtos, segmentos de clientes e canais.

- Acompanhe o ritmo da evolução dos seus clientes**

A plataforma da Pega permite modificação rápida do seu aplicativo e a integração ao seu ecossistema tecnológico atual. As suas equipes de negócios e de TI podem colaborar para transformar os requisitos de negócios em sistemas funcionais no local ou na nuvem.

MELHORIA DE AMPARO AO CLIENTE EM 180%

A Telstra, a CSP Líder na Austrália, não contava com os recursos para visualizar casos de mudança de clientes em qualquer momento sem esforços manuais consideráveis. A maioria das solicitações de mudança envolvia diversos pedidos internos, alguns dos quais resultavam em erros que forçavam o retrocesso do processo e o consequente atraso da mudança, coisas que acabavam com a paciência dos clientes. Com a ajuda da Pega, a Telstra promoveu uma mudança altamente positiva de 180% na área de amparo ao cliente. Agora a empresa consegue visualizar casos de mudança em qualquer momento e em tempo real.

Para ler o relato completo, acesse pega.com ou <http://www.pega.com/customers/telstra-residential-moves>

