

PEGA CUSTOMER SERVICE

PRÉVOYEZ ET GÉREZ LES COMPLEXITÉS DES CYCLES DE VIE CLIENT MODERNES À L'ÉCHELLE MONDIALE

FICHE PRODUIT - PEGA CUSTOMER SERVICE

Offrir à vos clients un service satisfaisant et précis

Pega Customer Service est une application de service client dédiée aux entreprises qui fait partie de la suite CRM Evolved de Pega. Elle inclut une interface consacrée aux centres de contact, un case management adapté au service client, une fonction de dialogue en direct, des fonctionnalités de gestion des connaissances, un service mobile pour les interventions en clientèle, des outils omnicanal en libre-service ainsi que des modèles de données et des processus sectoriels. Pour mettre davantage l'accent sur les capacités omnicanal, Pega a apporté des améliorations à sa solution en matière de fonctions mobiles, sociales et de dialogue en direct, et a introduit la navigation assistée entre conseillers clientèle et client. Application de service client la mieux notée¹, Pega Customer Service offre les avantages suivants aux grandes entreprises :

- **Amélioration de la satisfaction de la clientèle**
Simplifiez la tâche de vos clients en répondant à leurs attentes et en leur tenant invariablement le même discours.
- **Accroissement de la productivité des collaborateurs**
Fédérez en un poste agent unifié l'ensemble des canaux d'interaction pour décupler la productivité de vos collaborateurs. Automatisez les tâches en attente ou confiez-les à vos collaborateurs en leur fournissant des instructions pas à pas.
- **Déploiement rapide et adaptation constante**
Facilitez et accélérez la prise en compte de l'évolution des impératifs opérationnels (nouveaux produits, canaux et équipements, nouvelles chartes et procédures) au sein d'une application de service client actualisée en permanence.

¹ Gartner et Forrester, voir pega.com pour plus de détails.

DÉFI

Les clients attendent des prestations qui, d'emblée, soient rapides, aisées et appropriées, indépendamment du canal utilisé. Or, les grandes structures se révèlent incapables de faire évoluer leurs systèmes ou de former leur personnel suffisamment vite pour satisfaire aux demandes des clients modernes.

SOLUTION

Pega Customer Service est la seule application d'entreprise qui peut faire évoluer votre service client et vous permettre de prévoir et de gérer les complexités du cycle de vie client d'aujourd'hui à l'échelle mondiale. Contrairement aux autres solutions, Pega Customer Service anticipe les besoins des clients, met les clients en relation avec les interlocuteurs et systèmes appropriés, et automatise chaque étape de vos interactions, ou vous accompagne de façon intelligente, pour faire évoluer rapidement et continuellement l'expérience de service client que vous offrez.

Dotée d'une interface unique, unifiée et familière aux fournisseurs de services de communications, l'application de Pega est parfaitement adaptée à votre écosystème existant de centres de contact. Elle anticipe les besoins des clients et automatise chaque étape de vos interactions, ou vous accompagne de façon intelligente, pour faire évoluer rapidement et continuellement l'expérience de service client que vous offrez.

- Anticiper ce qu'il y a de mieux pour les clients.

Au fil des interactions, Pega suggère intelligemment la « Next-Best-Action » (action la plus adaptée), en guidant pas à pas les utilisateurs au travers d'une expérience de service personnalisée. Pour anticiper les besoins de chaque client, Pega s'appuie sur un ensemble de règles métier, d'informations de contexte, d'analyses prédictives et de modèles adaptatifs intelligents, qui tirent à la fois parti des données individuelles et des Big Data.
- Mettre en relation les clients avec les interlocuteurs et systèmes appropriés.

Grâce à Pega, les échanges que vous entretenez avec vos clients passent d'un canal (dialogue en direct, réseaux sociaux, navigation assistée, mobile et libre-service) et d'un appareil de communication à l'autre en toute transparence, sans perte de contexte. La technologie de gestion des processus métier de Pega fait le lien entre front et back-office et vos équipes pour vous permettre de tenir vos engagements auprès de vos clients.
- Gérer des aspects complexes.

La technologie de case management de Pega assure le suivi des informations s'y rapportant, automatise et alloue les tâches en attente, et assure le lien entre les activités des front- et back-offices. L'architecture de Pega fournit une expérience fluide pour les activités les plus complexes qui impliquent plusieurs sites, produits, segments client et canaux.
- Évoluer aussi vite que ses clients.

La plate-forme Pega vous permet de faire évoluer votre application plus rapidement. Elle s'intègre à votre écosystème technologique existant. Vos équipes opérationnelles et informatiques peuvent collaborer pour que les systèmes de travail intègrent vos exigences métier, sur site ou dans le cloud.

AMÉLIORATION DES RECOMMANDATIONS CLIENT DE 180 %

Telstra, fournisseur de services de communications leader en Australie, ne parvenait pas à identifier le changement d'opérateur d'un client au sein de son cycle de vie, sans qu'un lourd processus manuel ne soit nécessaire. La plupart des demandes de changement d'opérateur nécessitaient des ordres internes, dont certains donnaient lieu à des erreurs qui obligeaient à reprendre le processus de zéro. Le changement était retardé et les clients furieux. Telstra a enregistré une hausse très positive de ses recommandations client de 180 % grâce à Pega qui lui permet de disposer d'une visibilité totale en temps réel.

Pour lire l'intégralité de l'article, rendez-vous sur [pegacom](http://www.pegacom) ou sur <http://www.pegacom/customers/telstra-residential-moves>

