

PEGA CUSTOMER SERVICE

PREVEDERE E GESTIRE LE COMPLESSITÀ DEL PERCORSO DEI CLIENTI DI OGGI SU SCALA GLOBALE

SCHEDA TECNICA DEL SERVIZIO CLIENTI PEGA

Offrire un servizio soddisfacente e accurato lungo il percorso del cliente

Pega Customer Service è un'applicazione aziendale per il servizio clienti inclusa nella suite CRM Evolved di Pega. È composta da un desktop come centro di contatto, gestione dei casi per il Customer Service, chat, gestione delle conoscenze, servizio mobile sul campo, self-service omnicanale, nonché processi e modelli di dati specifici per il settore. Pega ha successivamente ampliato le funzionalità omnicanale tramite miglioramenti dei servizi mobile, social e chat, oltre a funzionalità di co-browsing tra clienti e operatori del servizio clienti (CSR). In quanto applicazione di Customer Service con la più alta valutazione¹, Pega Customer Service permette alle grandi aziende di:

- **Aumentare la soddisfazione dei clienti**
Ridurre lo sforzo dei clienti soddisfacendone le aspettative in un'unica conversazione coerente lungo l'intero percorso.
- **Aumentare la produttività dei dipendenti**
Riunire le informazioni da tutti i canali di interazione in un'applicazione desktop unificata che permetta di lavorare più rapidamente. Automatizzare le attività in sospeso o assegnarle ad altri dipendenti fornendo istruzioni passo-passo.
- **Distribuire rapidamente e adattare continuamente**
Rendere più semplice e veloce tradurre i requisiti di business in continuo cambiamento come nuovi prodotti, canali, dispositivi, politiche e procedure, in un'applicazione di servizio clienti sempre aggiornata.

¹ Gartner e Forrester, vedere pega.com per ulteriori dettagli..

LA SFIDA

I clienti si aspettano esperienze di servizio veloci, semplici e immediatamente risolutive, a prescindere dal canale. Tuttavia, le grandi organizzazioni non sono in grado di far evolvere i propri sistemi o formare il proprio staff abbastanza velocemente da soddisfare le esigenze del percorso di un cliente moderno.

LA SOLUZIONE

Pega Customer Service è l'unica applicazione aziendale in grado di far evolvere il servizio clienti in modo da prevedere e gestire le complessità dei percorsi dei clienti di oggi su scala globale. A differenza dei concorrenti, Pega Customer Service anticipa le esigenze, connette i clienti con le persone e i sistemi giusti e automatizza o guida in modo intelligente tutti i passaggi delle interazioni per far evolvere rapidamente e continuamente l'esperienza di Customer Service.

L'applicazione Pega mette a disposizione dei CSR un'interfaccia unica, unificata e familiare per l'ecosistema del centro di contatto esistente. Essa anticipa le esigenze dei clienti e automatizza o guida in modo intelligente tutti i passaggi delle interazioni con i clienti su tutti i canali, per far evolvere rapidamente e continuamente l'esperienza di Customer Service.

- Anticipare le scelte giuste per i clienti.

Durante le interazioni, Pega suggerisce la Next-Best-Action, guidando gli utenti passo-passo e in maniera intelligente attraverso un'esperienza di servizio personalizzata. Per anticipare ciò di cui ciascun cliente ha bisogno, Pega si avvale di una combinazione di regole di business, contesto dell'interazione, analisi predittive e modelli adattivi ad auto-apprendimento, sfruttando Small Data e Big Data.
- Collegare i clienti alle persone e ai sistemi giusti.

Con Pega, le conversazioni dei clienti passano senza interruzioni tra canali e dispositivi senza perdita di contesto, ad esempio chat, social media, co-browsing, dispositivi mobili e self-service. La gestione dei processi di business di Pega collega i sistemi di front-end e di back-end con le persone per mantenere la promessa fatta ai clienti.
- Gestire la complessità.

La gestione dei casi di Pega traccia le informazioni correlate, automatizza e assegna le attività ancora in sospeso e connette l'attività di front-office e back-office. L'architettura Pega offre un'esperienza senza interruzioni per operazioni sofisticate attraverso più aree geografiche, prodotti, segmenti di clienti e canali.
- Evolvere alla velocità dei clienti.

La piattaforma Pega permette di cambiare applicazione più rapidamente. Essa si integra con l'ecosistema tecnologico esistente. I team del reparto commerciale e IT possono collaborare per trasformare i requisiti di business in sistemi di lavoro, in sede o sul cloud.

MIGLIORARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL 180%

Telstra, CSP leader in Australia, non era in grado di visualizzare i casi di trasloco dei clienti nel tempo senza bisogno di notevoli attività manuali. Gran parte delle richieste di trasloco coinvolgevano svariati ordini interni, di cui alcuni sfociavano in condizioni di errore, obbligando a ripetere il processo, ritardando la procedura e irritando i clienti. Grazie a Pega, Telstra ha dato una svolta positiva del 180% alla soddisfazione dei clienti, potendo visualizzare tutti gli elementi utili in qualsiasi momento e in tempo reale.

Per consultare la storia completa visitare [pegacom](http://www.pegacom/customers/telstra-residential-moves) o <http://www.pegacom/customers/telstra-residential-moves>

