

PEGA NEXT BEST ACTION ADVISOR

A central de atendimento aumenta o valor vitalício do cliente

UM DATASHEET DA PEGA

Uma experiência centrada no cliente

O Next Best Action Advisor combina com perfeição marketing, vendas e atendimento, pois fornece ao representante acesso intuitivo às informações necessárias para respaldar as interações com clientes (perfil do cliente, conversas anteriores, produtos adquiridos, histórico de atendimento e informações de marketing) com recomendações personalizadas de Next Best Action que determinam o enfoque atual para esse cliente específico em tempo real, durante a interação.

Essa inteligência ajudará o representante a tomar as medidas adequadas com base no contexto da situação (vendas, atendimento, retenção ou mitigação de riscos), pois ele poderá analisar os dados disponíveis sobre o indivíduo e sua situação, encontrando um equilíbrio entre o que é melhor para os negócios e para o cliente. As interações são informadas em tempo real. Dessa forma, os gerentes validam o valor de cada conversa e confirmam se estão alinhadas com os objetivos estratégicos da empresa.

Os aspectos lógicos, estratégicos, processuais e de orientação da chamada podem ser rapidamente adaptados pelos usuários corporativos, sem que o departamento de TI tenha que fazer implementações custosas.

Com o Pega Next Best Action Advisor, é possível:

- Consolidar todos os sistemas, dados e análises em uma única interface altamente intuitiva. Isso reduz a carga sobre os representantes e permite destinar recursos adequados de canais a seus melhores clientes, mesmo durante períodos de pico.
- Identificar o melhor enfoque para cada cliente, sempre. Oriente os representantes com técnicas avançadas de análise Next Best Action que simplifiquem a experiência do cliente.
- Aumentar as taxas de conversão de retenção e receita ao alinhar ofertas e ações com as necessidades dos clientes. Mantenha-os interessados, sem forçar nenhum tipo de conversa.
- Obter feedback em tempo real sobre o desempenho de programas e ofertas conforme são implementadas. Assim, você pode adaptar e ajustar processos sem precisar contar com recursos tecnológicos.

DESAFIO

Uma experiência simples e conectada com uma central de atendimento vale ouro no mercado atual. No entanto, muitas empresas ainda lutam para oferecer esse nível de serviço. Uma excelente experiência requer sistemas integrados, dados e técnicas de análise para promover as Next Best Actions, assim como agilidade para acompanhar contextos dinâmicos. E tudo isso deve ser fornecido de uma forma que encante o cliente.

Como essa combinação de elementos é difícil de controlar, a experiência do cliente é insatisfatória com frequência, e a oportunidade de retê-lo (ou de aumentar seus negócios com a empresa) se perde rapidamente.

SOLUÇÃO

Com o Pega Next Best Action Advisor, é possível criar experiências valiosas e vantajosas para seus clientes, enquanto aumenta a receita proveniente da central de atendimento. A Pega usa uma área de trabalho unificada que consolida todos os sistemas, dados e técnicas de análise necessários, além de fornecer aos representantes uma visualização completa do perfil do cliente. Com recursos avançados de análise, esses representantes podem aplicar recomendações de Next Best Actions de forma constante, no momento certo e dentro do contexto da conversa.

Nossos principais recursos

- **Área de trabalho unificada:** seus representantes terão acesso a uma interface intuitiva que consolida sistemas, dados e análises. Isso permitirá que se concentrem nos clientes.
- **Perfil abrangente:** os representantes terão todas as informações dos clientes na ponta dos dedos, inclusive pontuações preditivas que mostram os produtos e serviços que um determinado cliente tem mais probabilidades de adquirir.
- **Análises de Next Best Action:** os representantes serão guiados a tomar a Next Best Action para um cliente, de forma a atender às necessidades do cliente e às da empresa.
- **Monitoramento e controle em tempo real:** as equipes acompanharão o desempenho em tempo real durante o transcurso das conversas. Isso permitirá que se adaptem e façam ajustes sem ter de precisar da área de TI.

Os benefícios para a empresa

- **Eficiência dos recursos:** em vez de perder tempo alternando entre sistemas e telas, seus representantes usarão uma interface intuitiva que guiará suas interações, identificará oportunidades e aumentará o desempenho.
- **Melhor retenção de clientes:** quando nossas análises de Next Best Action são implementadas, seus representantes são guiados a realizar sempre a ação mais eficiente e apropriada. Isso também estimula o relacionamento com os principais clientes de maneira mais eficiente.
- **Maior receita pela oferta de novos serviços:** ao utilizar as técnicas preditivas de análise do aplicativo, seus representantes saberão identificar oportunidades para expandir a carteira de produtos e serviços dos clientes, aumentando a receita ao converter essas oportunidades em ofertas de interesse para os clientes.
- **Retorno imediato sobre o investimento:** ao aumentar a eficiência na retenção de mais clientes e ampliar a carteira de produtos e serviços deles, o Pega Next Best Action Advisor ajudará a aumentar o ROI, fazendo com que seu investimento valha a pena.

Relevance	Item	Category	Quantity	Value	Cost
80%	Free iPhone 6, 16 GB iPhone 6 (Free)	Device	1	\$550	\$0
80%	Unlimited Talk & Text, Service Plan, 1 yr. Unlimited talk and text for 1 year.	Plan	1	\$150/mo.	\$50/mo.
72%	Data Plan, 15 GB Data plan for 15 gigabytes of data per month.	Data	1	\$10/mo.	\$10/mo.

Total value: \$550 + \$160/mo. Total cost: \$60/mo.

O Pega Next Best Action Advisor oferece aos representantes tudo o que precisam para avançar, como recomendações guiadas por dados e ofertas para negociar orçamentos agrupados e individuais para reter clientes valiosos.