

# PEGA ADAPTIVE DECISION MANAGER

Melhore ações futuras com informações contextuais e aprendizagem adaptativa

## UM DATASHEET DA PEGA

### Otimize a experiência do cliente de forma contínua, automática e em tempo real

O Pega Adaptive Decision Manager (ADM) aprende de modo imediato com as interações que funcionam melhor. Se, por exemplo, um novo produto é lançado com um conjunto de promoções, o ADM utiliza cada interação como aprendizagem conforme os clientes respondem. Se o primeiro respondedor é uma senhora aposentada da Califórnia, o ADM utiliza essas informações para classificar as ofertas quando outro respondedor corresponder a esses mesmos atributos. Conforme armazena novas informações de contexto (mudança de endereço, por exemplo), o nível de precisão do ADM aumenta e gera maiores taxas de êxito.

Usando ferramentas altamente visuais, os clientes corporativos assumem o controle ao criar, simular, implementar, medir e otimizar graficamente estratégias em tempo real que usam o algoritmo de aprendizagem do ADM, sem necessidade de programação nem especialização avançada.

O ADM fica em constante ciclo de aprendizagem para depois sugerir classificações ao Pega Decision Hub que, por sua vez, realiza as melhores ações para alinhar as preferências dos clientes com os objetivos da empresa. Com o Pega ADM, é possível proporcionar engajamentos valiosos, consistentes e centrados no cliente que melhoram a experiência, as interações e promovem a fidelidade do cliente.

#### ▪ **Adapte-se a oportunidades ou ameaças do mercado**

As preferências, necessidades, expectativas e gostos das pessoas mudam. Para atender a essas variações de forma rápida, é necessário contar com um aplicativo que aprenda em tempo real. O ADM atualiza constantemente suas estatísticas com base na aceitação ou rejeição de táticas assim que o evento ocorre.

#### ▪ **Amplie consideravelmente o uso de técnicas preditivas de análise e feedback**

A longa espera pela criação e produção de modelos chegou ao fim. Usando modelagem adaptativa, é possível utilizar e implementar centenas de modelos de maneira imediata sem se preocupar com limitações de orçamento ou recursos, o que o leva a obter resultados positivos de forma mais rápida.

#### ▪ **Veja qual é a melhor reação para uma ação sem necessidade de realizar testes complexos**

O ADM está em constante aprendizagem. Todas as novas ofertas ou ações introduzidas entram para o histórico e participam de uma disputa para se determinar as vencedoras. As mais recentes podem até mesmo receber uma pontuação alta de forma aleatória para ver se são realmente adequadas.

### DESAFIO

As empresas devem executar ações futuras personalizadas e relevantes caso desejem melhorar a experiência do cliente. Mas, quando a equipe que interage com os clientes utiliza informações obsoletas, ela falha por não ter considerado o comportamento contextual (insights imprescindíveis do comportamento do cliente em determinado momento) ou por não ter ouvido os feedbacks dos clientes, algo que teria favorecido tomadas de decisões mais acertadas.

### SOLUÇÃO

O aplicativo Pega Adaptive Decision Manager (ADM) aproveita informações contextuais e as combina com conhecimento existente. Unificado aos aplicativos da Pega, o ADM analisa as ações, registra se o resultado é aceitável e as ajusta com base nos atributos dos respondedores. E isso é feito ao manter um conjunto importante de estatísticas de resultados, assim como os atributos do respondedor, que são utilizados para ajustar as pontuações de probabilidade para uma ação específica de um respondedor determinado. Com o tempo e com um número suficiente de respondedores, o modelo se transforma em uma coletânea de ações de cada cliente. O ADM não requer coletas extenuantes de dados, elaboradores especializados de modelos nem calibração complexa desses modelos porque tudo isso é feito de forma automática.

## Observe o comportamento dos clientes e os conheça em tempo real

- O ADM usa todos os atributos disponíveis dos clientes e determina quais são os mais relevantes. Os atributos que contribuem para modelar o desempenho são usados, e os outros são descartados.
- Os atributos são testados de forma contínua e constante. Alguns são coletados a partir de dados de sessão contextuais e outros de sistemas de back-end. É fundamental usar dados contextuais e registrar observações sobre características e ações dos clientes em tempo real, transformando-as imediatamente em ações futuras.

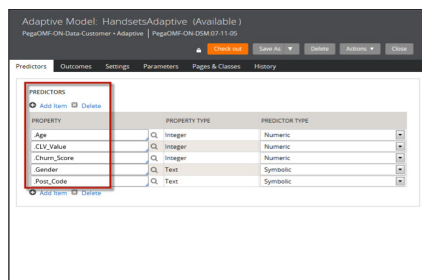
## Adapte-se a condições dinâmicas

- As ações de cada cliente podem gerar dados para aprendizagem adaptativa. Isso significa que milhares de modelos podem ser operacionalizados e adaptados constantemente às condições atuais. Os usuários corporativos têm as ferramentas para controlar todo o sistema e o desempenho de cada modelo.

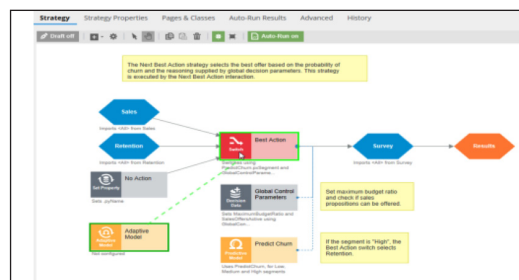
## Interações constantes com inteligência preditiva

- Transforme insights em operações ao incorporar modelos do ADM no Pega Decision Strategy Manager que, por sua vez, interage com os clientes através de canais digitais e físicos, inclusive quiosques, redes sociais e dispositivos móveis.
- Permita que os usuários corporativos ditem a maneira como o ADM é utilizado em estratégias de decisão com uma apresentação amigável e logo transformada em ação.

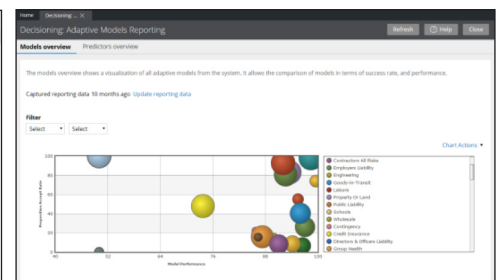
### Observe



### Envolva



### Adapte



O Pega ADM ajuda as empresas a melhorar suas estratégias de decisão através de aprendizagem de máquina, otimizando automaticamente suas ofertas e ações e melhorando a experiência dos clientes e o desempenho da organização.