

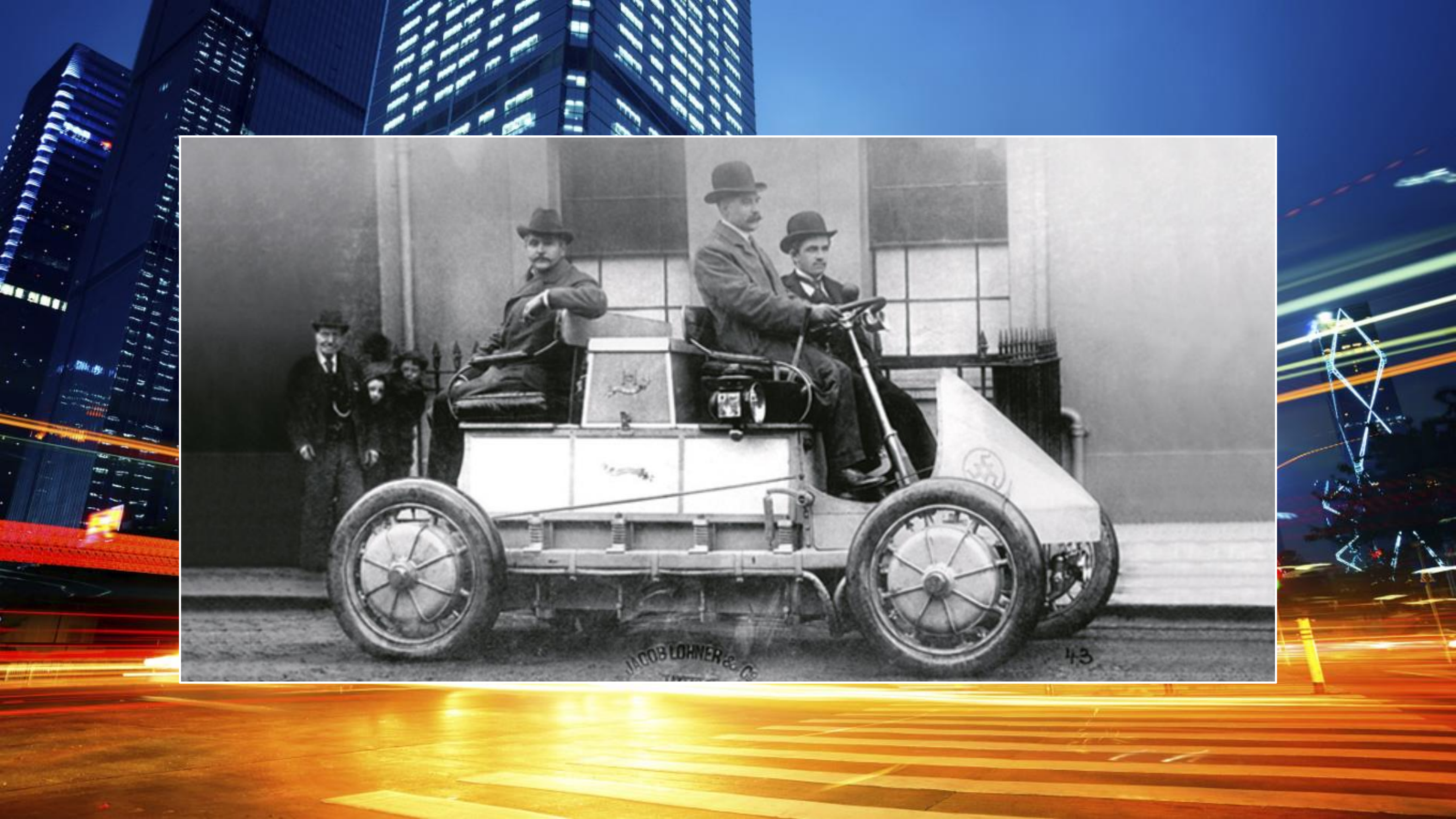
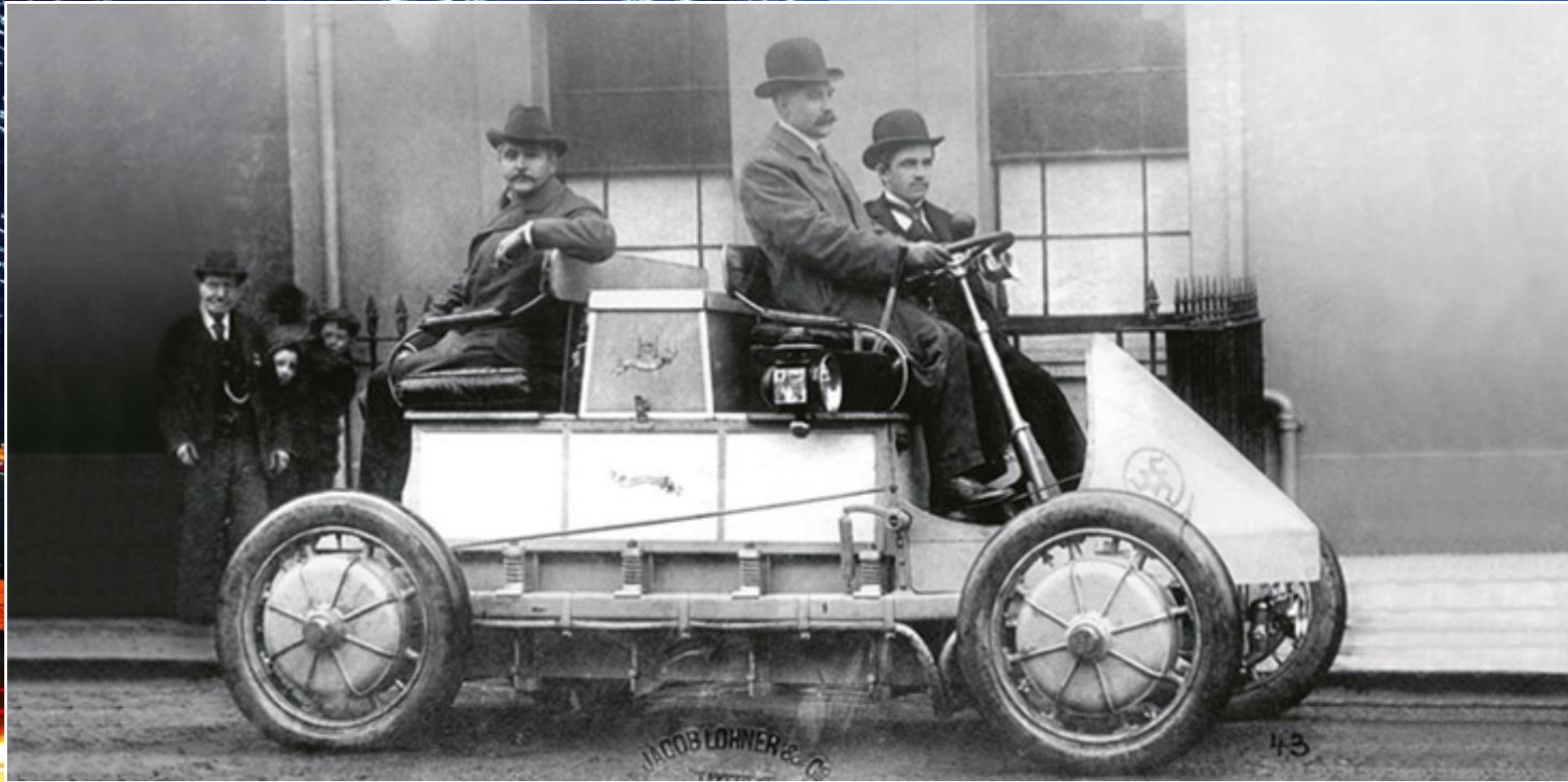


La dimension humaine de la transformation digitale

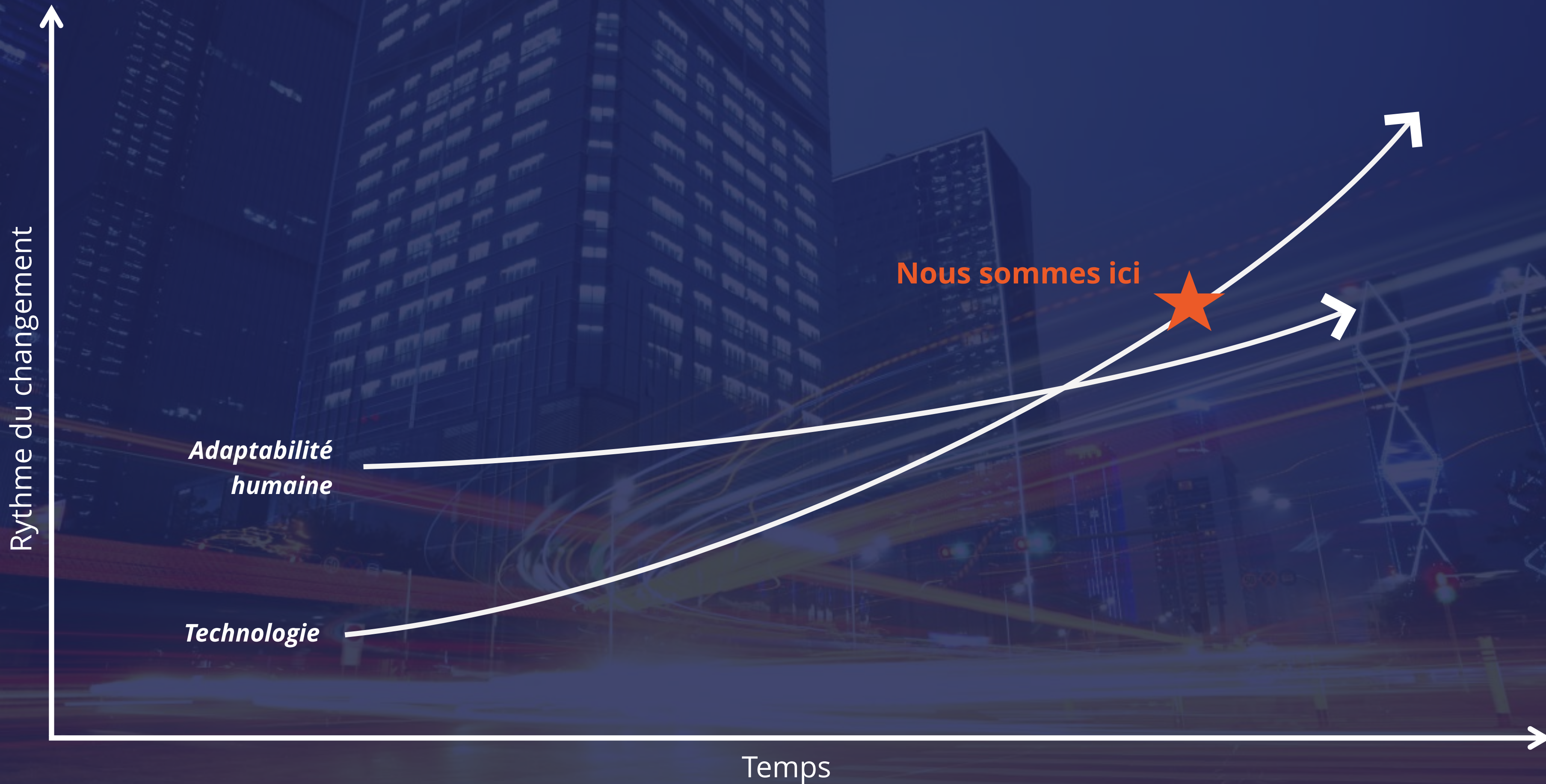
Jeff Nicholson, Global Head CRM, Pega











Trois erreurs :

elles partent toutes d'une bonne intention

1

canaux
plutôt que des
**parcours
client**

2

tâches
plutôt que des
résultats

3

Silos
plutôt qu'un
traitement
**« de bout
en bout »**

Quels sont les fossés dans nos entreprises ?

Comment les supprimer ?



Métier

Technologie



Les attentes clients

Supprimer ces fossés qui finissent par créer un gouffre



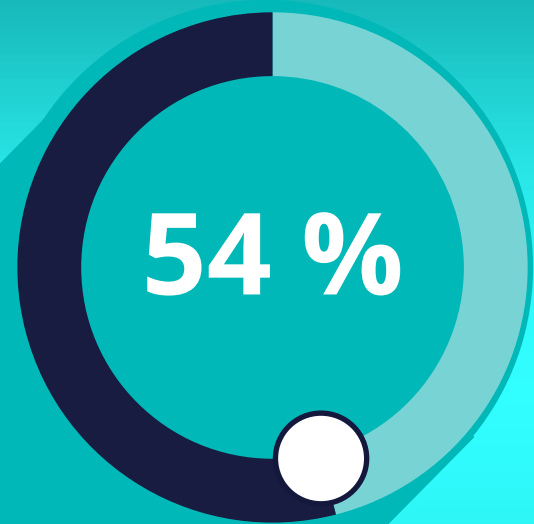
Attentes en matière
d'expérience client



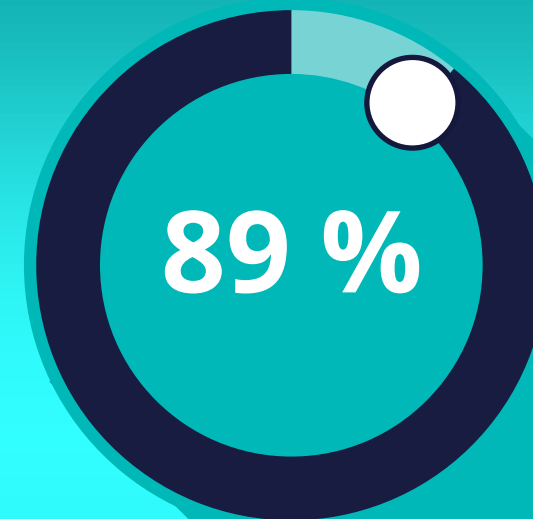
Satisfaction client

Une expérience positive

Sommes-nous à la hauteur ?



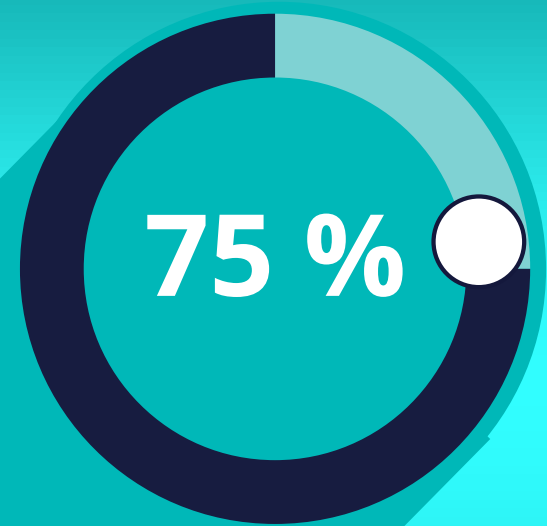
Clients



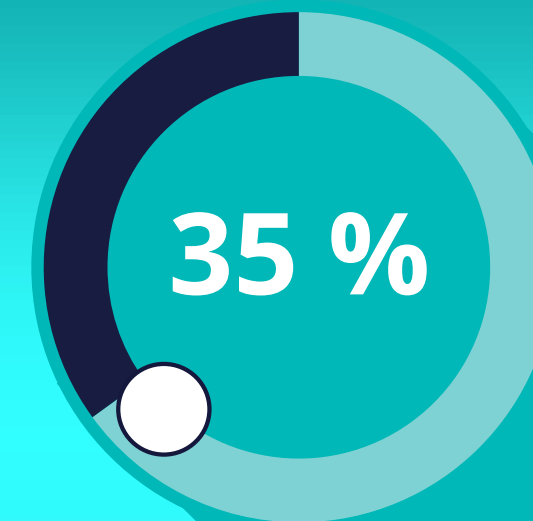
Dirigeants

Service client médiocre

Le prix du non alignement



Clients



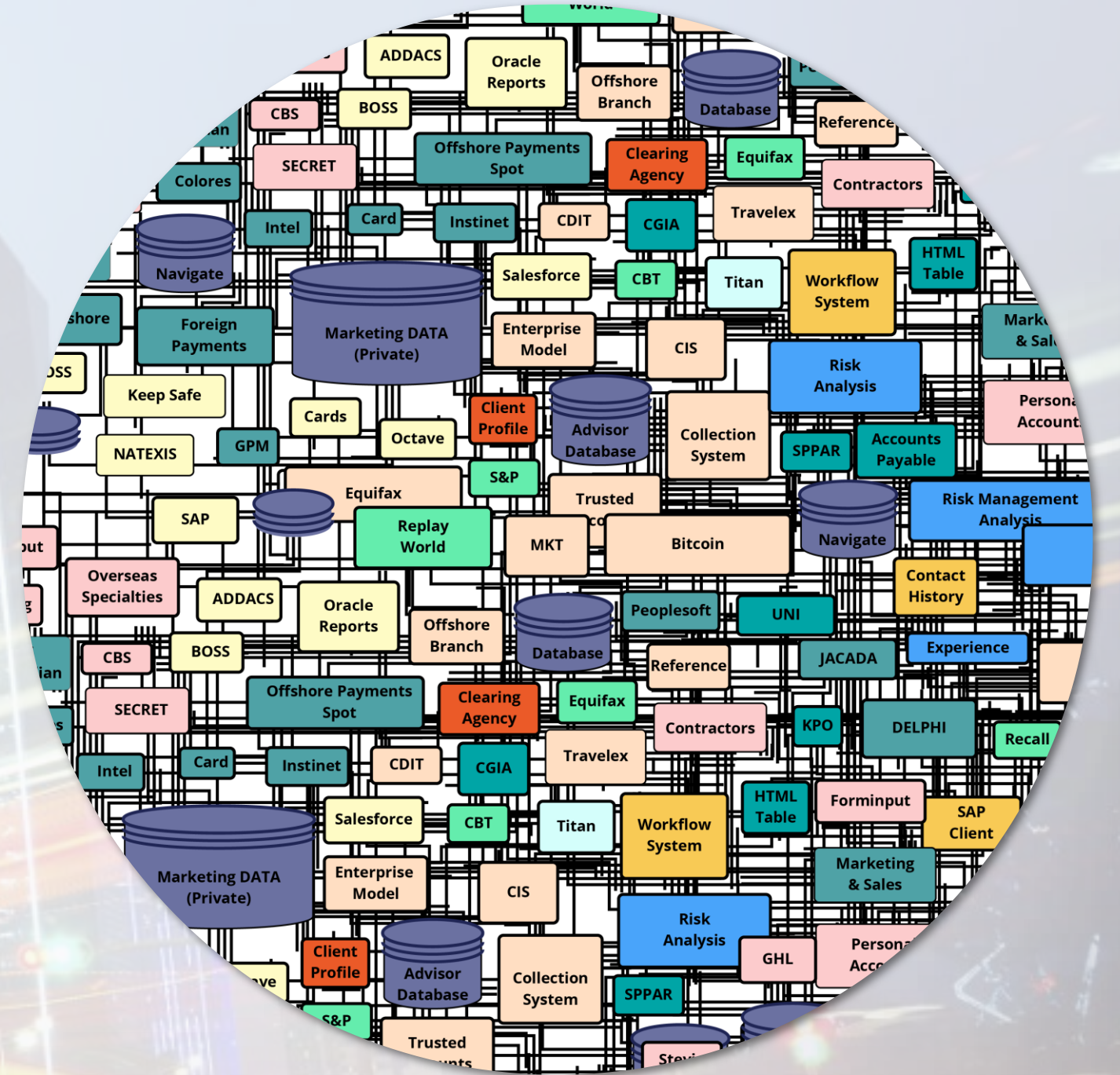
Dirigeants

• et les héros

Digital Hero

- Technologie, innovation et analytique
- Alignement organisationnel
- Approche agile de la collaboration



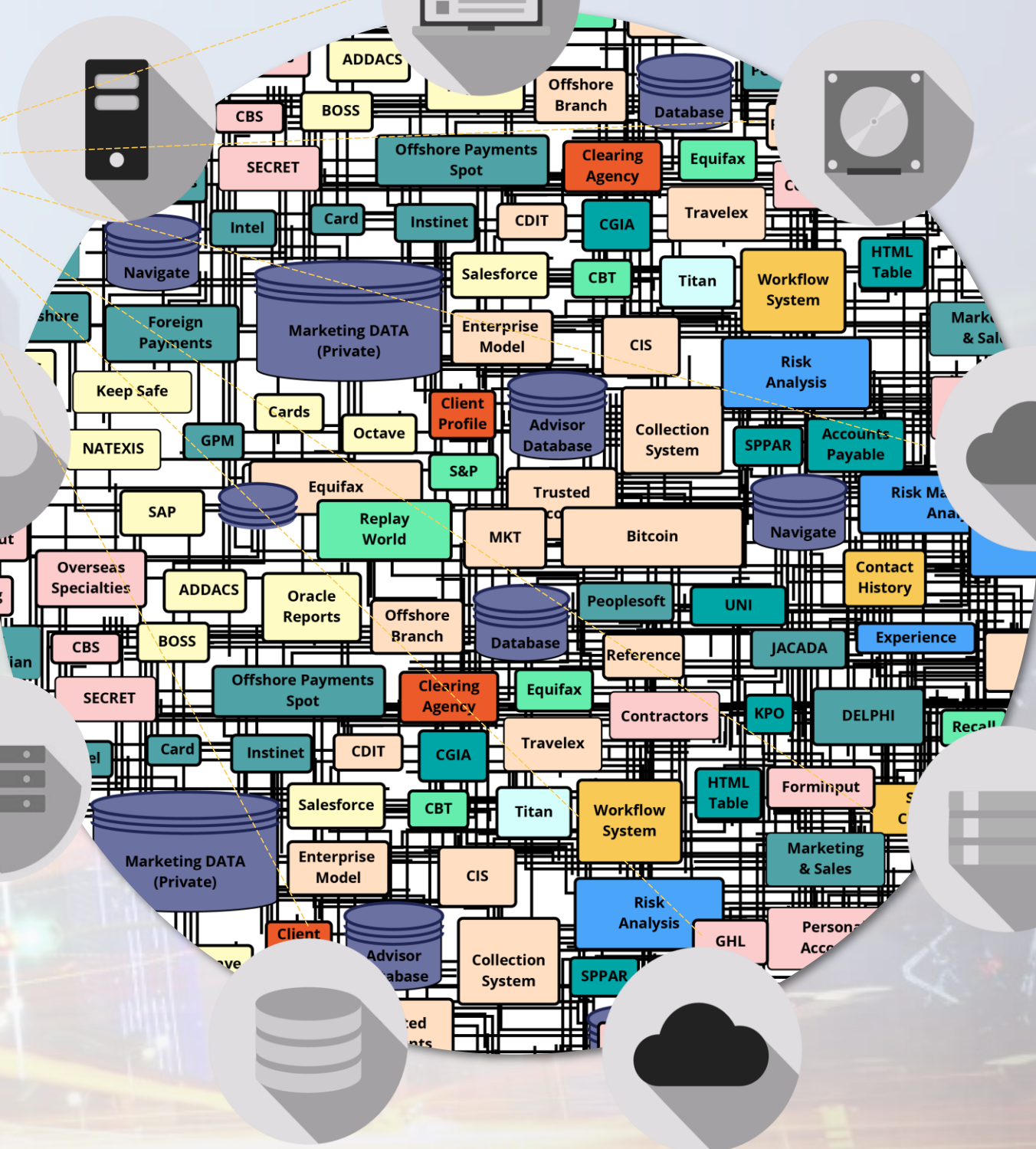




SIEBEL

Microsoft Dynamics

salesforce

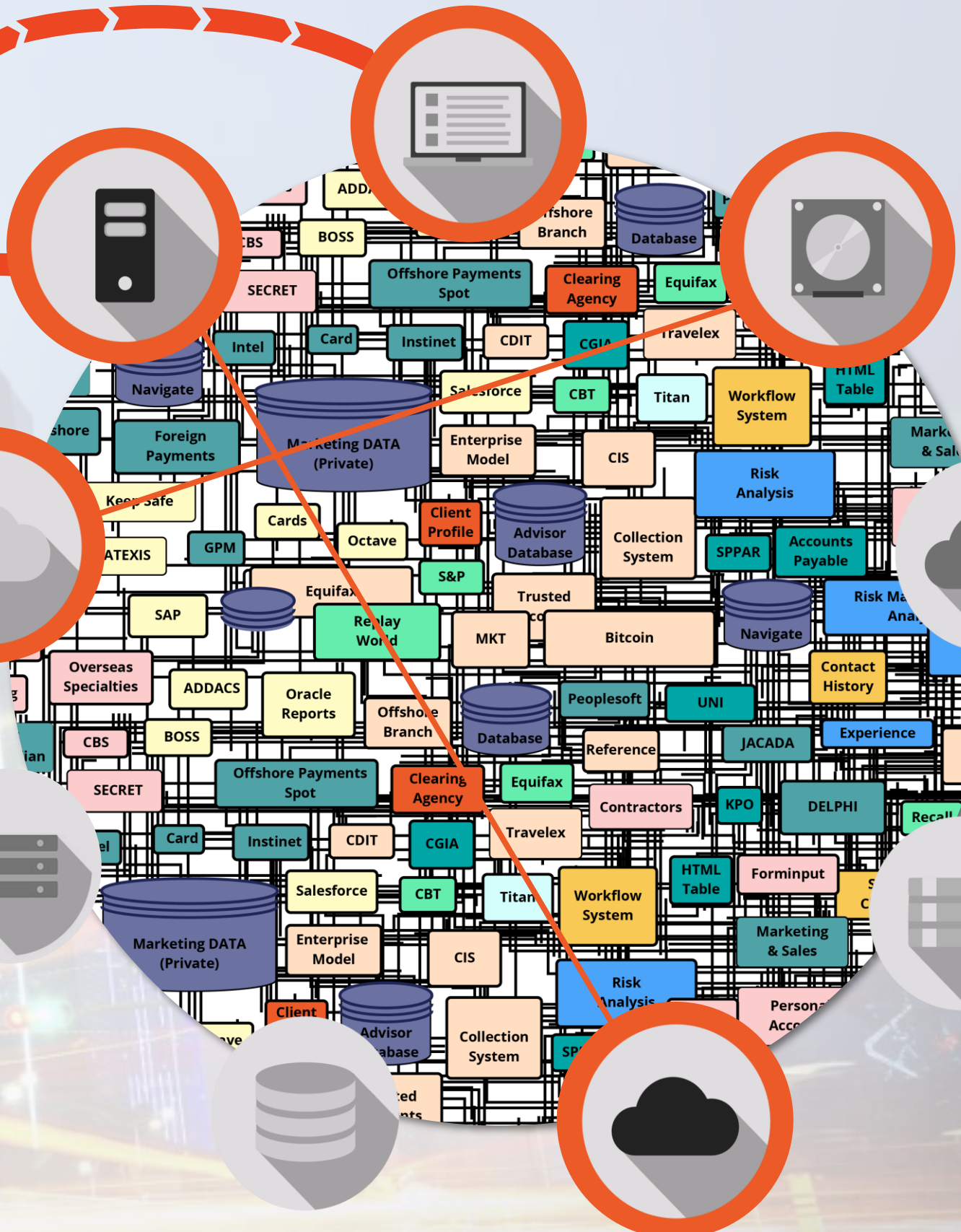




SIEBEL

Microsoft Dynamics

salesforce







Empathie

Identifier les points de friction : côté clients

Catégorie	Identifiants
Durée	« Pourquoi est-ce que ça prend autant de temps ? »
Identité	« Pourquoi ne savez-vous pas déjà qui je suis ? »
Mémoire	« Pourquoi dois-je me répéter ? »
Cohérence	« Pourquoi la réponse est-elle à chaque fois différente ? »
Visibilité	« Où est-ce que je me situe dans le processus ? »
Autonomisation	« Pourquoi ne puis-je pas le faire moi-même ? »
Proactivité	« Pourquoi ai-je eu besoin de demander ? »

Identifier les points de friction : côté employés

Catégorie

Identifiants

Identification manuelle

« Pourquoi dois-je me connecter à tous ces systèmes manuellement, juste pour pouvoir démarrer ? »

Applications cloisonnées

« Pourquoi dois-je utiliser autant d'écrans et d'applications ? »

Saisie manuelle des données

« Pourquoi dois-je me servir d'un papier et d'un crayon pour transférer des informations d'un système à l'autre ? »

Amnésie de l'entreprise

« Pourquoi dois-je reposer une question à laquelle on a déjà répondu par ailleurs ? »

Déresponsabilisation

« Pourquoi dois-je faire passer ce client d'une personne à une autre ? »

Échec du libre-service

« Pourquoi n'ont-ils pas trouvé ces informations sur notre site Web ? »

Conclusion manuelle

« Pourquoi dois-je passer autant de temps à conclure chaque interaction ? »

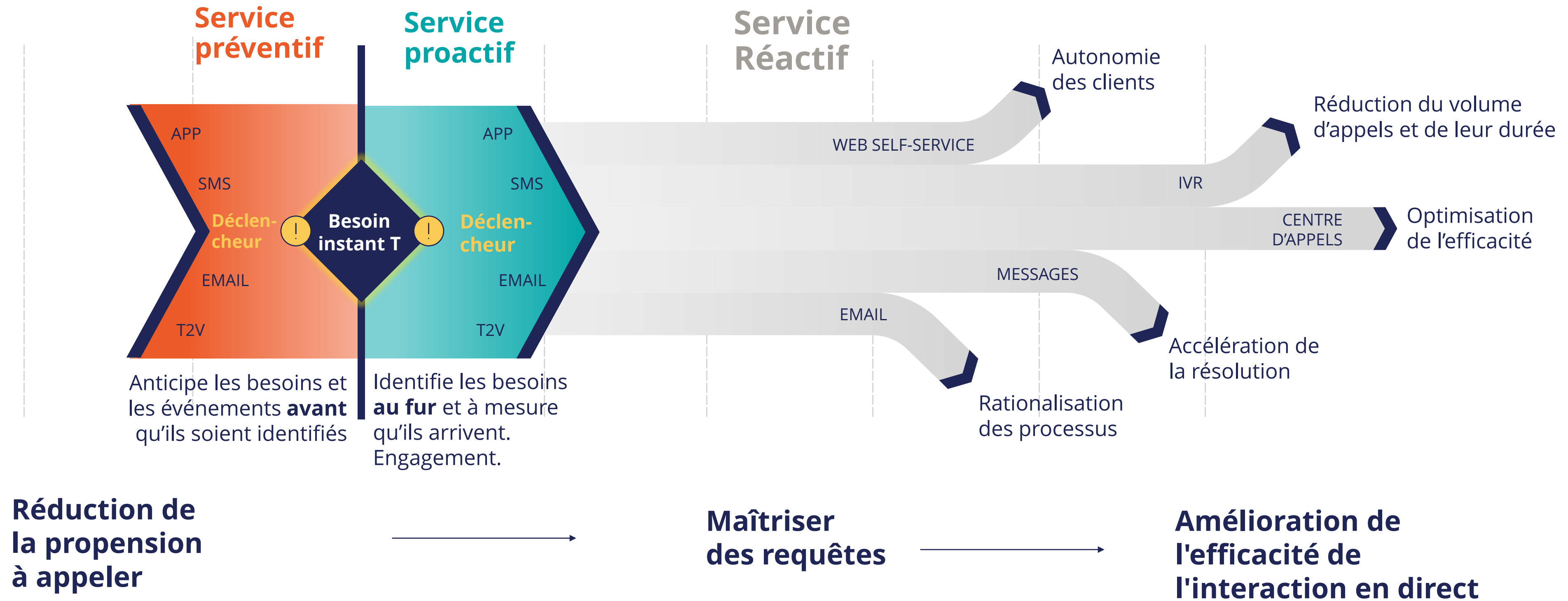


La science du
parcours client

La transformation digitale du service client



La transformation digitale du service client



ENGAGEMENT
CLIENT



AUTOMATISATION
DES PROCESSUS
DIGITAUX

Pega Infinity™

ENGAGEMENT
CLIENT



AUTOMATISATION
DES PROCESSUS
DIGITAUX

Pega Infinity™

Pega Infinity™

Pega Marketing™

Pega Customer Service™

Pega Sales Automation™

Pega Customer Decision Hub™

ENGAGEMENT CLIENT



AUTOMATISATION DES PROCESSUS DIGITAUX

Pega Robotic Automation™

Pega Platform™

- Case management
- Développement d'applications sans code
- Mobilité



IA OMNISCANAL EN TEMPS RÉEL



AUTOMATISATION ROBOTIQUE DE BOUT EN BOUT



LIVRAISON RAPIDE AXÉE SUR LE PARCOURS



SITUATIONAL LAYER CAKE®



SOFTWARE THAT WRITES YOUR SOFTWARE®



CLOUD CHOICE™

Microjourney Architecture™



Chaque jour, Pega alimente...

DES MILLIONS
de processus automatisés

DES MILLIARDS
d'interactions clients

DES BILLIONS
de dollars en activités

Si vous avez conduit une voiture,
utilisé votre carte de crédit,
appelé une entreprise pour un
service, ouvert un compte,
effectué une demande de prêt,
accepté une offre, pris un avion,
payé une facture, envoyé une
réclamation, ou fait
d'innombrables autres choses au
cours de votre journée...

...vous avez interagi avec Pega.





Un parcours client
L'expérience des employés



PEGA[®]

Build for Change[®]