



La plateforme d'engagement client de Pega : une expérience digitale d'excellence

**LIVRE BLANC PEGA :
COMMUNICATION ET MÉDIAS**

Pour faciliter l'engagement client omnicanal, les opérateurs de télécommunication ont besoin d'une plateforme les libérant de toute contrainte d'infrastructure informatique et leur offrant la possibilité de se concentrer sur le parcours client.

Introduction

L'ère digitale a accru l'exigence des clients. Ils s'attendent à obtenir les produits et services qu'ils désirent au bon endroit et au bon moment. Tous les secteurs d'activité sont concernés. Les fournisseurs de produits et services conçoivent des parcours clients couvrant les canaux physiques et numériques avec l'objectif d'offrir une expérience homogène et optimisée. Résultats : promesses de marque tenues, accroissement de la fidélité clients et augmentation du chiffre d'affaires grâce à une augmentation de la valeur vie client.

Ces nouveaux parcours clients ont révolutionné certains aspects de notre vie quotidienne. Uber et Lyft ont par exemple transformé le déplacement des particuliers : une simple application permet aujourd'hui aux utilisateurs de contacter un chauffeur. La compagnie aérienne Swiss va plus loin grâce à l'automatisation robotique. Ses passagers peuvent s'enregistrer automatiquement s'ils remplissent les conditions requises. Sur certains vols, elle va jusqu'à proposer un enregistrement entièrement en libre-service, y compris pour les passagers voyageant avec des bagages.

Ces expériences de la vie quotidienne deviennent alors la nouvelle référence en termes de service client. Les consommateurs attendent ce niveau de service dans toutes leurs interactions. Pour faire face à la concurrence et satisfaire leurs clients, les opérateurs se doivent d'offrir une expérience omnicanal plus agile et plus simple.

Pour y parvenir, de nombreux opérateurs télécom devront non seulement devenir des prestataires de services numériques, mais aussi de véritables entreprises numériques.

Transformer le parcours client et non l'infrastructure informatique

Lorsqu'ils doivent réinventer l'expérience client en s'orientant vers le numérique, la plupart des opérateurs télécom pensent devoir consolider ou remplacer l'ensemble des systèmes historiques « Operations Support Systems (OSS) » et « Business Support Systems (BSS) ». Nombreux sont ceux qui ont essayé et échoué avec cette approche disruptive, chronophage et risquée. Des études menées par McKinsey ont montré que 45 % des projets de remplacement sur l'ensemble des systèmes historiques échouent et que 60 % n'apportent pas la valeur ajoutée prévue. Pire encore, 17 % de ces projets sont considérés comme un échec par les sociétés qui les ont initiés.

Prendriez-vous un avion qui aurait 17 % de chances de subir une défaillance grave ?

D'après notre expérience, il faut entre deux à cinq ans et plusieurs dizaines de millions de dollars pour voir ce type de projets aboutir. Certains opérateurs télécom ont initié des projets de consolidation ou de remplacement des BSS, puis les ont abandonnés en cours de route en raison des coûts et des risques pour l'entreprise.

La solution n'est pas de reconstruire entièrement un système, mais plutôt de se concentrer sur le parcours client dans sa globalité. Là est notre expertise. Notre plateforme permet d'engager vos clients dans une expérience digitale tout en la découplant de vos systèmes historiques OSS/BSS. Cette plateforme « engagement » permet aux opérateurs de concevoir et mettre en place rapidement et efficacement des expériences clients homogènes et optimisées. Pour ce faire, elle associe avec agilité les données et les procédures issues des applications historiques aux actions omnicanal de marketing, ventes et services.

« D'après notre expérience, de nombreuses transformations technologiques échouent parce qu'elles ne produisent pas de résultats visibles avant la fin du processus. Trop de transformations IT se concentrent sur la technologie, au détriment de l'expérience client. »

[Créer de la valeur en transformant la technologie historique. Boston Consulting Group, décembre 2016](#)

Le cœur et les poumons vs. le cerveau et les muscles

Pour mieux comprendre la comparaison, il faut imaginer que le rôle des OSS/BSS dans l'entreprise est similaire à celui du cœur et des poumons dans le corps humain. Nous devons tous inspirer de l'air pour oxygéner le sang qui circule dans notre corps et rester en vie. Nous n'avons pas besoin de penser pour réaliser cette action, notre cœur et nos poumons le font naturellement.

Pour interagir avec le monde qui nous entoure, nous devons recueillir des données, analyser des informations, prendre des décisions et les mettre en pratique en utilisant intentionnellement notre cerveau et nos muscles pour y parvenir.

Les OSS/BSS d'une entreprise devraient fonctionner comme notre cœur et nos poumons : ils sont vitaux pour l'entreprise mais ne devraient pas demander d'effort conscient. Au contraire, interagir avec des clients et des partenaires lors d'expériences significatives est une fonction assimilable à celle du cerveau et des muscles. Elle nécessite l'analyse de nombreuses données afin de déterminer, souvent en temps réel, la « next-best-action ».

Un système d'informations unique, une exécution simplifiée

Les opérateurs télécom ne peuvent pas émuler ces fonctions vitales du cerveau et des muscles avec un nouvel ensemble OSS/BSS. C'est pourquoi nous proposons aux entreprises une solution inédite : une plateforme d'engagement composée d'un système d'informations unique qui fonctionne comme un cerveau toujours actif (« always-on brain ») en analysant les informations et en prenant les décisions qui s'imposent.

Avec les anciens systèmes d'informations, les équipes techniques et commerciales devaient passer au crible un grand nombre de données pour identifier les besoins réels des clients. Ce n'est plus le cas avec cette plateforme. Elle extrait les données pertinentes des systèmes en fournissant les informations adéquates au moment où elles sont nécessaires. Résultat : un processus intelligent rapidement exécuté et centré sur le client, qui n'est pas dicté par les structures de l'organisation ni par les contraintes imposées par les systèmes historiques. Si l'on se réfère à l'analogie utilisée, les informations sont fournies par le cerveau et les actions exécutées par les muscles, comme s'il s'agissait d'actions automatisées ou de « straight-through processing » (traitement direct des données).

Voici un exemple de scénario. Aujourd'hui, un client qui a un problème technique avec sa connexion internet commence par chercher une solution sur le site de son fournisseur d'accès. Il va sur la section dédiée à l'assistance, recherche des articles spécialisés et donne ses informations personnelles et des renseignements sur son matériel. Cela devrait suffire à résoudre son problème. S'il n'y parvient pas, il devra appeler le service client qui lui demandera de répéter à nouveau tout le processus, redonner les mêmes informations etc... générant une frustration chez le client. Côté fournisseur d'accès en plus de l'insatisfaction client, cela engendrera des coûts supplémentaires.

Notre solution ? Un seul référentiel de données qui fournit automatiquement les informations sur le client, l'appareil et le service. Le client n'a alors plus qu'à les confirmer et est ensuite guidé pour déterminer la cause probable du problème et trouver une solution.

Si toutefois, le problème n'est toujours pas résolu, le service client dispose de l'ensemble des informations pour reprendre le processus de résolution où le client l'a laissé. Résultat : la Durée Moyenne de Traitement (DMT) est réduite et l'expérience client améliorée grâce à une communication sans discontinuité.

La Plateforme d'engagement client de Pega

Avec la plateforme d'engagement client de Pega, l'optimisation de l'expérience de vos clients devient une réalité.

Les opérateurs télécom peuvent ainsi s'adapter aux besoins du client, relever des défis novateurs et innover pour améliorer leur avantage concurrentiel et atteindre une croissance rentable.

Notre plateforme d'engagement client utilise les systèmes historiques OSS/BSS pour créer des parcours clients sans rupture tout au long du cycle de vie client. Ces systèmes historiques sont entièrement intégrés dans la plateforme, facilitant ainsi le travail des équipes techniques et commerciales et libérant l'entreprise de toute contrainte liée à ces systèmes. Afin d'éviter des investissements risqués, les anciens silos OSS/BSS pourront être renouveler ou dévaloriser au fur-et-à mesure en s'alignant avec les possibilités de l'entreprise en termes de ressources humaines et financières.

Grâce à la plateforme d'engagement client, les opérateurs télécom n'ont plus besoin de compter sur la formation

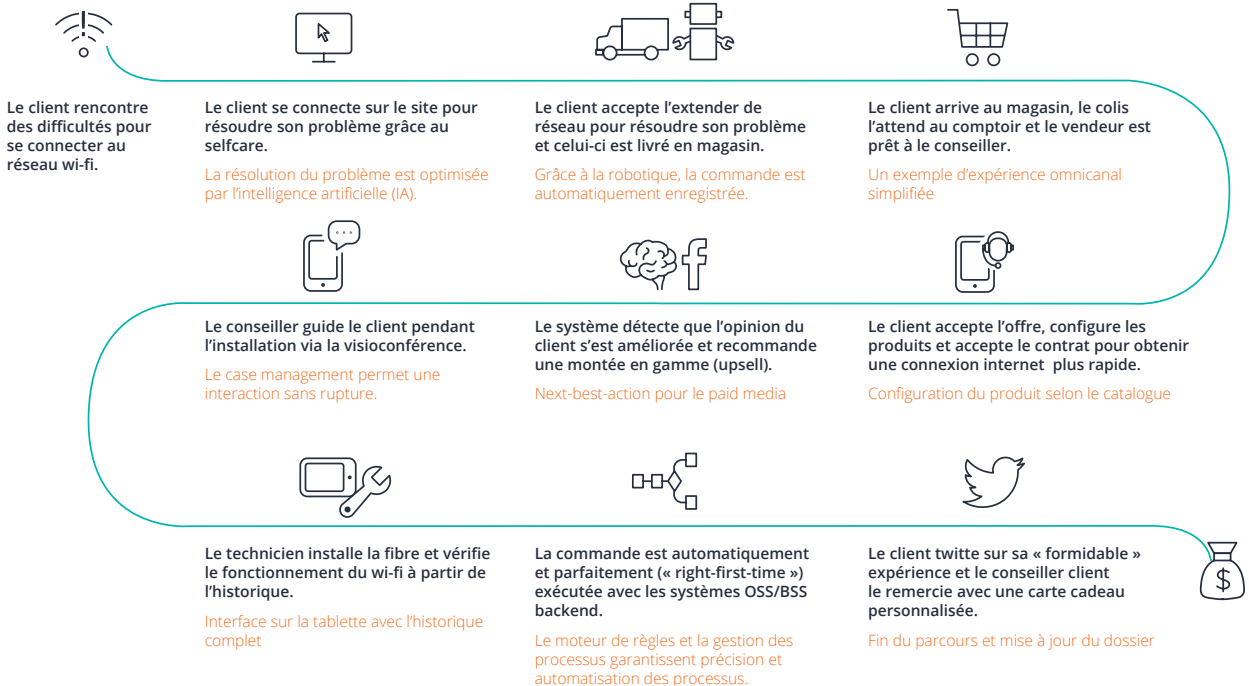
« [Pega nous offre] la possibilité de modifier et d'ajouter des éléments très rapidement, sans perdre de temps ou d'argent à coder. »

— **David Leather**, Directeur des opérations, BT Plusnet

ou l'intuition des équipes pour offrir aux clients une expérience de qualité. La plateforme anticipe les besoins des clients selon leur situation et guide de façon intelligente les équipes techniques et commerciales à chaque étape de l'interaction. En associant les données de l'historique d'utilisation et de service à la valeur vie client, Pega recommande la meilleure action à tout moment et à travers tous les canaux.

Les parcours clients sont personnalisés, simplifiés, cohérents et en phase avec les attentes des clients. En parallèle, les opérateurs télécom peuvent augmenter leurs marges bénéficiaires en fournissant aux équipes les conseils les plus pertinents et opportuns. Ils peuvent également réduire les coûts en donnant plus d'autonomie aux clients, ainsi qu'en améliorant l'efficacité des interactions directes avec les collaborateurs (voir le schéma ci-dessous).

Redéfinir le parcours client avec la plateforme d'engagement client



Un « time-to-value » rapide

Grâce à la plateforme d'engagement client, les opérateurs télécom peuvent obtenir un « time-to-value » rapide. Elle propose de nombreux parcours clients types pour toutes les étapes (marketing, ventes, CPQ, service client, assistance technique et livraison). Nous avons conçu ces parcours en nous basant sur notre expérience et les bonnes pratiques accumulées lors de projets réalisés dans le secteur de la communication ainsi que dans de nombreux autres secteurs dynamiques.

Les opérateurs télécom peuvent utiliser ces parcours tels quels, comme des solutions clés en main, ou s'en inspirer et les ajuster selon leurs besoins. Dans tous les cas, nos solutions leur permettent d'être immédiatement opérationnels. Ils ne devront plus passer des mois à cartographier les processus, rassembler les critères et développer les modèles de données et les interfaces utilisateurs.

Ils peuvent désormais, en quelques mois, appliquer leur approche centrée sur le client contre quelques années auparavant. Ils peuvent également transformer leur BSS à leur rythme, en minimisant les coûts et les risques.

Grâce à Pega, l'agilité devient l'outil le plus puissant des opérateurs télécom pour l'emporter sur des marchés imprévisibles face à des concurrents extrêmement compétitifs. Après une mise en place initiale des processus, ils pourront les adapter selon les régions, les produits ou les clients.

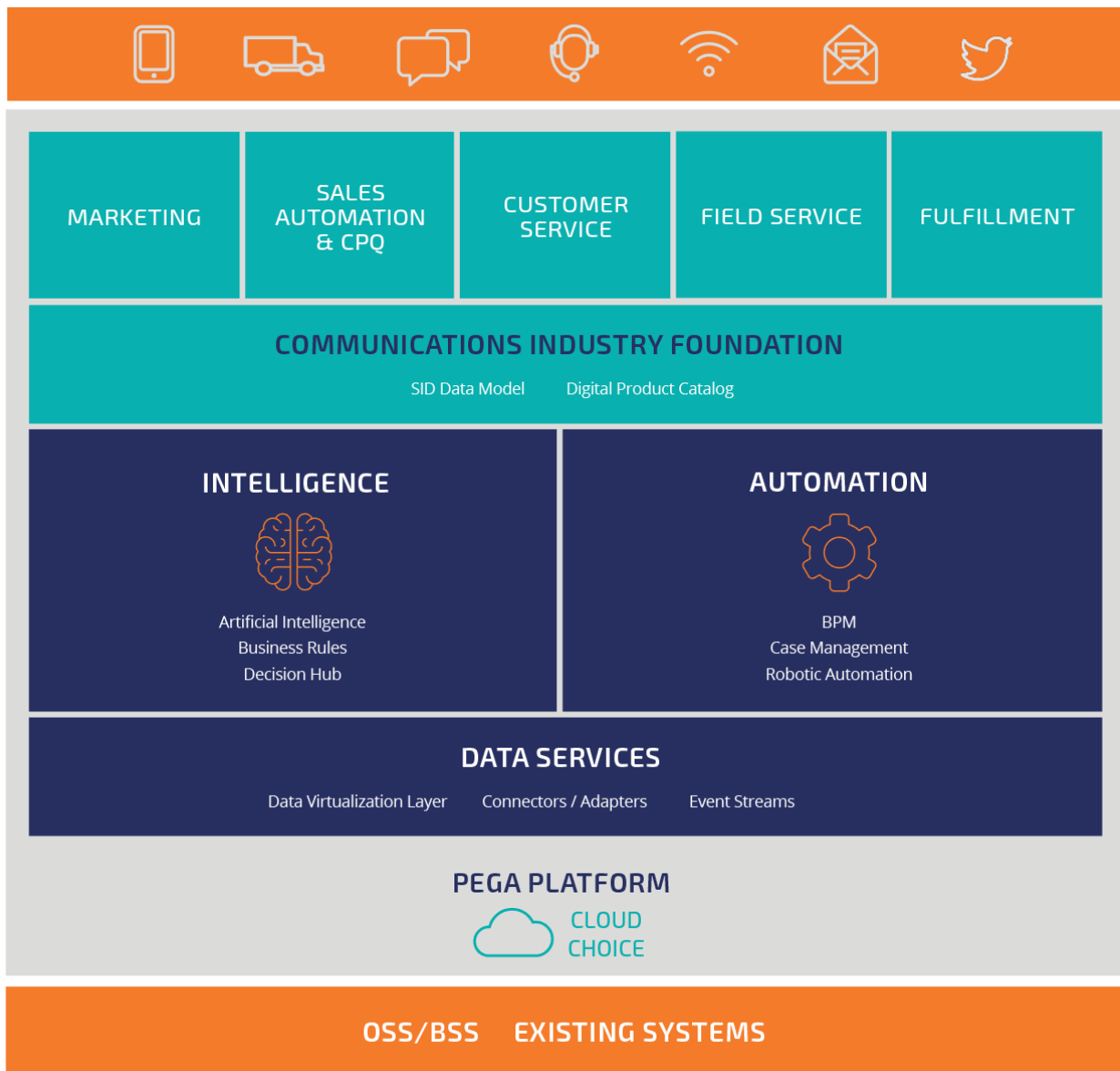
« Avec Pega, les processus sont simplifiés, qu'il s'agisse d'intégrer de nouvelles technologies ou de se greffer aux technologies existantes. »

— **Gabrielle Shone**, Directrice associée, Campaign Technology, Optus

Les clients utilisant notre plateforme d'engagement client ont réalisé d'importantes économies grâce à une diminution de 8 % de la DMT et de 25 % des déplacements de techniciens à domicile inutiles.

Telstra, opérateur télécom leader en Australie utilise notre plateforme pour gérer chaque demande au service client de bout-en-bout via le case management ; et a vu les recommandations clients augmenter de 180 %. Nous avons également travaillé avec **TalkTalk**, le prestataire anglais de services quadruple play, afin de renforcer la visibilité, la personnalisation et l'intelligence de ses processus. Résultat : au début du cycle de vie, les réclamations clients ont baissé de 40 % et les appels de 15 %.

Anatomie de la plateforme d'engagement client de Pega



Basée sur la plateforme unifiée Pega®, notre plateforme d'engagement client associe nos applications et nos compétences pour fournir aux opérateurs télécom l'agilité dont ils ont besoin pour réaliser des changements progressifs et générer rapidement des bénéfices mesurables.

La plateforme d'engagement client rassemble les données acquises lors des interactions avec les clients, qu'elles proviennent d'un mobile, de l'intervention d'un technicien à domicile, d'un chat, d'un appel téléphonique, des réseaux sociaux ou encore d'Internet. Dans commencer, les opérateurs télécom peuvent choisir n'importe quelle application adaptée à leur secteur d'activité. Au fil du temps, ils pourront se développer en fonction de leurs objectifs commerciaux, qu'il s'agisse d'acquisition ou de fidélisation clients, de cross selling/ up-selling, de service clients, de ventes B2B ou encore d'efficacité opérationnelle.

Les applications pour le secteur de la communication

Pega® Marketing For Communications Réduisez le taux de résiliation et augmentez la valeur vie client.	Pega® Sales Automation Boostez le chiffre d'affaires et rationalisez les ventes des commerciaux et partenaires.	Pega® CPQ for Communications Boostez les ventes avec des processus plus intelligents pour la configuration, la tarification et l'établissement de devis.	Pega® Customer Service for Communications Améliorez la satisfaction client, l'efficacité et réduisez le « cost-to-serve ».	Pega® Field Service Rationalisez et améliorez l'expérience pour les collaborateurs et les clients.	Pega® Fulfillment Control Center for Communications Automatisez les opérations et améliorez l'expérience, de la commande au paiement.
---	---	--	--	--	---

Cliquez sur chaque application pour en savoir plus.

Les fonctionnalités clés de la plateforme d'engagement client

Intelligence : la plateforme décisionnelle clients [Pega® Customer Decision Hub \(CDH\)](#) fournit aux opérateurs télécom un système d'informations unique. Ses outils très visuels permettent de créer, simuler, déployer, mesurer et optimiser de manière graphique les stratégies décisionnelles et les règles métier en temps réel. La prise de décision en temps réel engendre automatiquement la next-best-action, en accord avec les interactions clients et les objectifs de l'entreprise. Grâce à la CDH, les opérateurs télécom proposent des interactions cohérentes, de qualité et centrées sur les clients qui améliorent leur expérience, favorisent la fidélité et le taux d'acceptation des offres.

Automatisation : [nos capacités en matière de case management et de gestion des processus métiers](#) permettent d'être plus productif et plus efficace. Les opérateurs télécom peuvent facilement générer des résultats optimaux pour les clients et l'entreprise à travers l'ensemble de l'organisation et de ses systèmes. Notre plateforme associe l'humain et la technologie afin d'automatiser les tâches quotidiennes et de faire face aux imprévus.

Grâce à la [Robotic Process Automation \(RPA\) de Pega®](#), les opérateurs télécom peuvent automatiser les tâches manuelles, répétitives et fastidieuses qui freinent la productivité et l'efficacité. La robotisation des postes [de Pega®, Robotic Desktop Automation \(RDA\)](#), optimise quant à elle les méthodes de travail des collaborateurs : les processus et technologies sont simplifiés, automatisés et intégrés sur le bureau.

Communications Industry Foundation : elle fournit des éléments communs à l'ensemble de nos applications spécialisées par secteur d'industries, comme un catalogue numérique de produits et un modèle de données. L'interface du catalogue, simple d'utilisation, est conçue pour que les marketeurs et les responsables produits puissent définir les offres, les lots, les produits, la tarification et les paramètres de configuration. Le modèle de données s'aligne sur la version 16.0 du modèle de données et d'informations partagées (SID) du TM Forum.

Intégration et virtualisation des données : Pega peut s'intégrer aux systèmes existants via des connecteurs configurables (comme SAP et Salesforce), des protocoles standards (tels que SOAP et REST) et l'interface de programmation (API) ouverte de Pega. [Pega Live Data](#) permet aux opérateurs télécom de déterminer les données nécessaires aux applications et garantit un accès sécurisé à ces données, sans avoir à se soucier de l'emplacement de stockage ou du chemin d'accès.

La plateforme Pega®

Derrière la plateforme d'engagement client se cache la [plateforme Pega®](#). Elle permet aux différents services de travailler avec l'IT et de concevoir un logiciel ensemble en utilisant des outils visuels révolutionnaires qui codent automatiquement l'application. Inutile de créer un cahier des charges et de lister les spécifications techniques, tout est directement enregistré dans les modèles visuels de Pega. Une fois conçu, le logiciel est développé automatiquement par la plateforme Pega qui l'adapte et le teste. Les applications développées sur cette plateforme sont donc mises en ligne 6,4 fois plus vite que les applications codées.

Les applications Pega étant développées sur une plateforme unifiée, elles offrent un « time-to-value » et une scalabilité incroyables. Au lieu d'acheter et d'assembler des applications à des sociétés de logiciels aux modèles de conception variés, Pega conçoit des applications de A à Z selon une architecture unifiée propre à l'entreprise.

« Avant, il aurait fallu 16 semaines pour développer une nouvelle fonctionnalité. C'était le cycle de vie standard. Désormais, nous pouvons ajouter une nouvelle fonctionnalité en à peine deux jours. »

— **Andy McKee**, Informaticien, Vodafone

Adaptation, réutilisation et choix du cloud

La plateforme d'engagement client permet aux opérateurs télécom d'adapter facilement leurs applications grâce à l'architecture [Situational Layer Cake](#) de Pega. Ils peuvent définir un processus métier, une expérience client, une interface utilisateur ou recommander une action une fois, puis la réutiliser dans l'entreprise, tout en l'adaptant selon les business units, les canaux, les produits, l'emplacement géographique et les services. Il suffit de développer les processus une seule fois, puis de les déployer à travers tous les canaux pour réduire les coûts et éviter les règles et processus divergents.

[L'utilisation du cloud est choisie, non imposée.](#) Les opérateurs télécom peuvent commencer à développer leurs applications sur le cloud de Pega et les utiliser en on-premise, ou même les associer à d'autres applications déployées sur des clouds différents selon leurs besoins. Ils sont libres de développer le modèle de déploiement qui leur correspond le mieux. Ce modèle dépend de l'infrastructure Amazon Web Services et est soutenu par une équipe internationale qualifiée. Grâce à cette approche les opérateurs télécom bénéficient d'un maximum de contrôle et de connectivité.

Le secret du succès ? Privilégier l'évolution à la révolution.

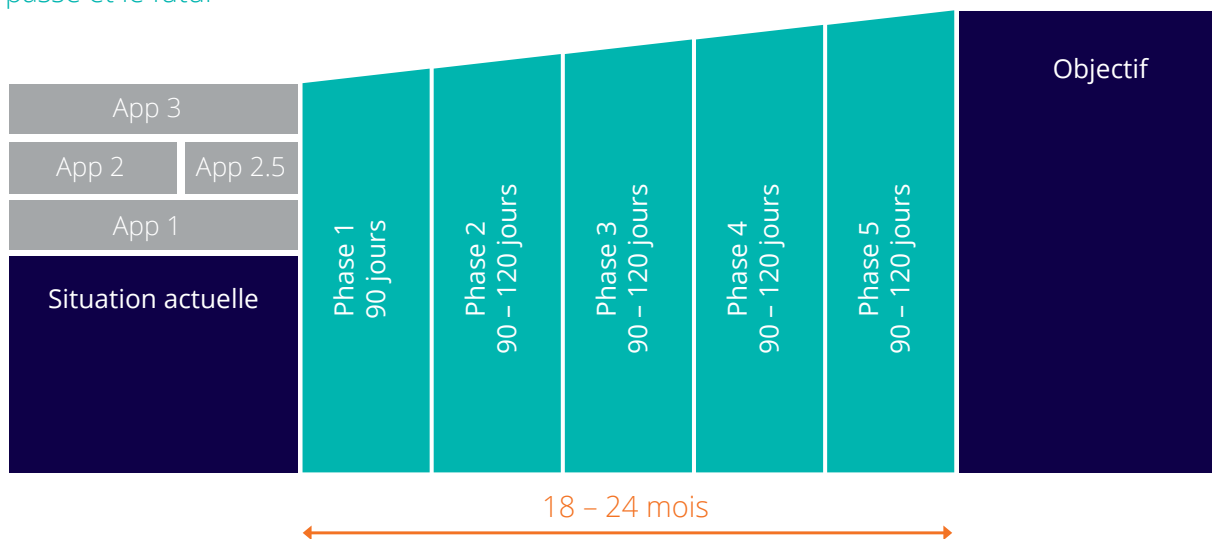
Nous recommandons aux opérateurs télécom de migrer de façon progressive vers notre plateforme d'engagement client. Pour commencer, nous conseillons d'identifier entre trois et cinq parcours clients clés à adopter, comme une expérience de réparation (résolution d'un problème technique), la gestion d'une erreur lors d'une commande, ou encore la fidélisation client.

Les opérateurs télécom peuvent alors utiliser les éléments de la plateforme d'engagement client qui s'appliquent à ces parcours, tels que le Pega® Customer Service for Communications et la plateforme décisionnelle Pega® Customer Decision Hub, et les appliquer au sein d'une infrastructure et d'une expérience utilisateur existantes. Chaque phase de transformation est limitée dans le temps, généralement entre 90 et 120 jours, et génère des bénéfices commerciaux mesurables une fois terminée.

Certaines phases peuvent être déployées en parallèle avec les parcours clients suivants. De cette façon, davantage de fonctionnalités sont mises en place. Les opérateurs télécom peuvent alors concevoir de manière optimale les processus et interactions qui généreront des résultats clients satisfaisants et permettront d'atteindre les objectifs commerciaux.

Transformation et « time-to-value » rapide

Chaque phase dure entre 90 et 120 jours et génère de réels bénéfices ; Cette phase initiale s'appuie sur les systèmes historiques et des phases précédentes ; elle est le lien entre le passé et le futur



Résumé et prochaines étapes

Aujourd'hui, les clients souhaitent interagir avec les opérateurs télécom en toute simplicité et de façon optimale via le canal de leur choix. Si on ajoute à cela l'environnement très concurrentiel, il est devenu essentiel pour les opérateurs télécom d'améliorer leurs capacités à interagir avec les clients.

Les opérateurs télécom peuvent transformer l'expérience client uniquement s'ils surmontent la complexité des systèmes historiques, offrent des parcours clients plus flexibles et transforment les données en informations utiles conduisant à des actions pertinentes. Ils devront pour cela faire preuve d'agilité dans leurs opérations et leurs technologies, élaborer un parcours client précis et adopter un logiciel puissant pour atteindre les résultats attendus.

La bonne nouvelle ? C'est le meilleur moment pour saisir cette opportunité. Dans l'environnement commercial actuel, ce qui est bénéfique pour le client apporte aussi de la valeur pour les actionnaires. Réinventer l'expérience client en associant l'autonomie numérique, des expériences positives qui boostent le chiffre d'affaires, des interactions ultra-efficaces et une assistance immédiate rend non seulement le client heureux mais favorise aussi les résultats de l'entreprise.

Pour en savoir plus sur la plateforme d'engagement client de Pega, rendez-vous sur : pega.com/engagement-platform

Notre engagement

Pega est un partenaire innovant et un leader dans le développement de logiciels favorisant l'engagement client et l'excellence opérationnelle. Parmi nos clients, nous comptons six des 10 entreprises leaders du secteur de la communication et des médias, dont Verizon, Vodafone et Warner Bros. L'équipe en charge de la communication et des médias chez Pega est composée de professionnels expérimentés du secteur, de consultants et d'experts produits. Depuis plusieurs dizaines d'années, ces professionnels développent des applications intelligentes, agiles et évolutives sur la seule vraie plateforme unifiée. L'objectif ? Atteindre des résultats commerciaux sans précédent, impliquer les collaborateurs et révolutionner l'expérience client.



À PROPOS DE PEGASYSTEMS

Pegasystems, leader en solutions stratégiques de l'engagement clients et de l'excellence opérationnelle accompagne les grandes entreprises dans leur transformation digitale. Nos applications de CRM et de Case Management, basées sur la Plateforme unifiée Pega®, s'intègrent à une réelle intelligence et à l'automatisation robotique. Depuis 30 ans, Pega s'engage à aider les organisations à optimiser leurs parcours et expériences clients, sans discontinuité entre les processus front et back office.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur WWW.PEGA.COM/FR.