



CRM EVOLVED

BUILD
FOR
CHANGE®



Laurie Giandomenico

VP, Brand e programmi globali
Pegasystems

In caso di dubbi, osservazioni o feedback, vi invitiamo a [contattarci](#).

SOMMARIO

LA VOSTRA AZIENDA E I VOSTRI CLIENTI	4-5
COS'È IL CRM EVOLVED?	6
01. ANTICIPARE LE SCELTE GIUSTE	7-8
02. COLLEGARE I CLIENTI	9-10
03. GESTIRE LA COMPLESSITÀ GLOBALE	11-12
04. EVOLVERE ALLA VELOCITÀ DEI CLIENTI	13-14
DARE IMPORTANZA AI CLIENTI	15



LA VOSTRA AZIENDA E I VOSTRI CLIENTI. EVOLVED.

Pensate se fosse possibile trattare ogni cliente come se fosse il primo, ogni interazione come un'opportunità per creare fedeltà e valore per tutto il ciclo di vita. Magari avete incorniciato il primo euro o dollaro guadagnato o il primo biglietto di ringraziamento. Alcune società fanno tesoro di queste prime volte e non se ne dimenticano... Pensate a cosa deve aver provato il primo cliente di Henry Ford quando ha lasciato la sella del cavallo per accomodarsi dietro un volante, oppure all'entusiasmo dei primi viaggiatori internazionali che hanno utilizzato American Express, o ancora all'importanza del primo prestito concesso dalla Bank of New York ai neonati Stati Uniti nel 1794.

Oggi la complessità delle aziende rende difficile conoscere veramente una persona durante le interazioni di marketing, vendita e servizio. Le tipologie di clienti, le variabili delle loro esigenze e gli ostacoli da affrontare sono troppi.

La vostra *customer base* è cresciuta, così come il bisogno di tecnologie più sofisticate che permettano non solo di comprendere le richieste di clienti potenziali e acquisiti, ma aiutino anche a conseguire gli obiettivi di business. Sicuramente, all'inizio, i vostri sistemi funzionavano benissimo: tracciare le relazioni con i clienti, supportare le iniziative di marketing e stimolare le vendite. Tuttavia, man mano che le aziende acquisiscono società e sistemi, la tecnologia diventa un ostacolo all'ingaggio del cliente, su reparti, aree geografiche e fusi orari diversi.

La complessità ha inoltre generato rigidità, impedendo ai sistemi di adattarsi a un ambiente mutevole in termini di esigenze, mercati e normative. Anche formare i dipendenti si trasforma in una sfida, dato che si passa sempre più tempo ad affrontare i problemi e sempre meno a servire i clienti.



La conclusione?

LA QUALITÀ DELLA CUSTOMER
EXPERIENCE DIPENDE DALLA
VOSTRA CAPACITÀ DI GESTIRE
LA COMPLESSITÀ DELLE
RELAZIONI CON I CLIENTI
A LIVELLO GLOBALE E DI
ADATTARVI RAPIDAMENTE
AI CAMBIAMENTI.

I SEGRETI PER UN INGAGGIO DEL CLIENTE EFFICACE

- 1) La tecnologia giusta: senza interruzioni, dinamica e diretta
 - 2) Una visione di leadership e una strategia d'ingaggio del cliente chiare ed efficaci
-

I software di CRM (*Customer Relationship Management*) dovrebbero migliorare l'ingaggio di *front-end* del cliente attraverso le attività di marketing, vendita e servizio. Purtroppo la maggior parte dei sistemi produce il risultato opposto. Le società dedicano troppo tempo all'integrazione e al mantenimento di sistemi scollegati e troppo poco tempo a coltivare le relazioni.

Questi sistemi sono stati sviluppati principalmente come database per la gestione delle informazioni sui clienti, mentre oggi, per ingaggiare i clienti occorre trasformare radicalmente la propria organizzazione in modo da offrire una *Customer Experience* immediata, semplice e rilevante, proponendo l'offerta giusta al momento giusto. Sfortunatamente i sistemi CRM attuali non possono evolvere oltre il loro passato di gestione dei contatti.

Pegasystems è diversa. Non siamo vincolati da una concezione orientata al database. Partiamo dagli obiettivi dei clienti e delle aziende e vi costruiamo

il sistema intorno. In questo modo le aziende leader possono sviluppare la propria visione per l'esecuzione delle vendite, le campagne di marketing, le analisi dei clienti e l'ingaggio, invece di doversi conformare alle limitazioni imposte dai software di CRM. È possibile creare un sistema che comprende e interagisce con i clienti in modo intuitivo e umano, assicurando la loro soddisfazione e fedeltà. Senza contare il ritorno economico positivo.

La nostra Vision mira a rivoluzionare il modo in cui la tecnologia aiuta a ingaggiare i clienti in un mondo digitale. I clienti interagiscono con la vostra società su tutti i canali e Pega è l'unico fornitore che permette di gestire tale complessità. Abbiamo trasformato il CRM da sistema statico, basato su record e contatti a sistema dinamico che interpreta il contesto del cliente e aiuta a prendere la decisione giusta in ogni punto dell'interazione.

COS'È IL CRM EVOLVED?

Quattro principi fondamentali differenziano Pega dai sistemi CRM tradizionali nelle aziende complesse e globali.



01

Anticipare le scelte giuste per i clienti comprendendone il contesto

02

Collegare i clienti alle persone e ai sistemi che permettono di ottenere i risultati desiderati

03

Gestire la complessità della propria organizzazione per personalizzare ciascuna esperienza, indipendentemente dall'area geografica o dal canale

04

Evolgere alla velocità dei clienti e aggiornare i sistemi attuali per proteggere gli investimenti esistenti, modernizzando al contempo la *Customer Experience*

ANTICIPARE LE SCELTE GIUSTE PER I CLIENTI

"Passo alla concorrenza perché non siete in grado di darmi quello che cerco". È una delle giustificazioni più comuni... e di sicuro i software di CRM tradizionali non aiutano. I dipendenti vengono lasciati da soli a cercare di indovinare l'azione più adeguata. Un sistema CRM evoluto aiuta a comprendere il contesto di marketing, vendita e servizio e a bilanciarlo sulla base degli obiettivi aziendali in modo da proporre al cliente l'offerta più adeguata. Il contesto va oltre i dati. Da soli i dati non sono altro che spazio in memoria. Il contesto combina i dati con un "cervello" analitico in grado di comprendere le esigenze dei clienti e un motore basato su processi che soddisfa tali esigenze.

CRM Evolved segue un approccio profondamente *Customer Centric*. La domanda non è quale prodotto o servizio offrire, bensì come e quando offrirlo nel corso delle attività di marketing, vendita o servizio. E ancora, quale azione aumenta il valore della relazione. Le previsioni in tempo reale e le regole di business

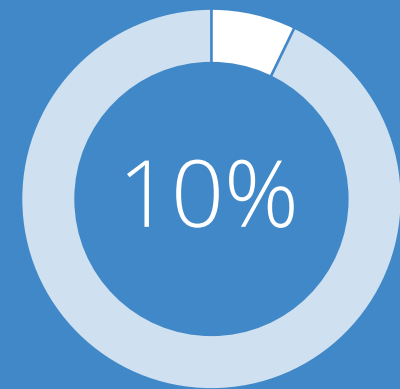
adattive forniscono raccomandazioni interamente contestuali e personali su clienti specifici, su qualsiasi canale e in qualsiasi circostanza.

Per compiere il passaggio a questo approccio individuale nell'ambito del marketing, delle vendite e del servizio occorrono moltissime informazioni sul cliente in tempo reale. Sfruttando Small Data e Big Data, i modelli ad autoapprendimento prevedono automaticamente i desideri e le esigenze dei clienti, ma anche le opportunità e i rischi che rappresentano per l'azienda.

Il sistema arriva a contribuire attivamente alla conversazione, migliorando notevolmente la produttività dei dipendenti. In questo modo il sistema apprende, mentre il dipendente ha più frecce al suo arco: **ogni operatore commerciale o del servizio clienti può offrire prestazioni ineccepibili, garantendo la soddisfazione di tutti i clienti.**



“ Da quando abbiamo implementato Pega, abbiamo osservato una riduzione del churn del 10%; i clienti che conserviamo valgono il 14% in più dei clienti che perdiamo. Lo scorso anno abbiamo triplicato il valore di conservazione. ”



RIDUZIONE DEL CHURN

Suzanne Woolley,
Responsabile Gestione della Customer Base, EE
(Regno Unito)

COLLEGARE I CLIENTI ALLE PERSONE E AI SISTEMI GIUSTI

Risultati di OCBC:



Soddisfazione dei clienti
più alta del 40% rispetto
ai competitor




Aumento del 10% dei prodotti
venduti durante l'apertura
del conto



Aumento del 50%
dell'attivazione di funzionalità
aggiuntive

Le aziende si trovano a gestire attività complesse con team e tecnologie specializzate. Ma per ottenere risultati ottimali a livello di marketing, vendite e servizio clienti, le operazioni devono essere gestite attraverso attività separate per garantire un'esperienza end-to-end senza interruzioni. Il CRM Evolved collega il marketing, le vendite e il servizio alle operazioni di business sottostanti, mettendo in contatto i clienti con le persone giuste per raggiungere i risultati desiderati. In questa fase entrano in gioco due importanti aspetti: **1) collegare, indipendentemente dal canale preferito dal cliente e 2) raggiungere i risultati, collegando i sistemi e le persone di front-end e di back-end.** A tale scopo occorrono funzionalità di gestione dei processi di business (BPM) e di gestione dinamica dei casi (DCM) per recapitare offerte di marketing, accelerare la chiusura di un affare, correggere un problema di servizio o acquisire un cliente, senza sostituire i sistemi aziendali di registrazione delle informazioni. Si tratta di automatizzare i processi di marketing, vendita, servizio ed esecuzione al fine di garantire la ricerca dei clienti, generare valore e offrire un servizio clienti eccellente.

OCBC, con sede a Singapore e una rete globale di 500 filiali, è considerata da Bloomberg una delle banche più solide al mondo. Questo colosso bancario aveva notato che le 150 attività necessarie per aprire un nuovo conto non generavano una prima interazione positiva con i clienti. Sfruttando le funzionalità offerte da Pega, l'applicazione Relationship Opening Made Easy (ROME) della banca ha rivoluzionato il processo di apertura dei conti. Ora le 150 attività sono incorporate e automatizzate, creando un'esperienza di onboarding senza interruzioni che permette al personale di concentrarsi sul cliente invece che sui moduli.

A close-up photograph of a man with short dark hair and glasses, wearing a light-colored shirt, leaning over a young boy. The boy is also looking down at a tablet computer, which is partially visible at the bottom of the frame. The boy is smiling and pointing at the screen with his right index finger. The background is softly blurred, suggesting an indoor setting with natural light.

“ In passato, tra il cliente e il consulente c'era di mezzo il computer. (Con Pega), invece, sediamo uno accanto all'altro e condividiamo lo schermo.”

Dennis Tan
Responsabile Branch & Premier Banking
presso OCBC Bank

GESTIRE LA COMPLESSITÀ GLOBALE PER OFFRIRE UNA *CUSTOMER* *EXPERIENCE* PIÙ SEMPLICE E COERENTE

Quali aziende operano in modo realmente globale e cosa significa concretamente? Questo aspetto risulta evidente dal prezzo delle loro azioni o dalle loro capacità digitali? Aziende come Uber e Amazon hanno insegnato ai clienti a pretendere un'esperienza priva d'inconvenienti. Il CRM Evolved aiuta le aziende a semplificare le esperienze tramite l'ottimizzazione dei processi e una migliore gestione degli sforzi di business complessi, aumentando la velocità e riducendo i costi. Le applicazioni Pega sono progettate per gestire le complessità delle aziende più sofisticate, in modo che anche le operazioni che abbracciano aree geografiche,

prodotti, segmenti di clienti e canali di marketing e di vendita diversi possano garantire un'esperienza senza interruzioni.

Il servizio clienti è un concetto antico. Il primo reclamo al servizio clienti di cui si abbia traccia ebbe luogo nel 1750 a.C.!* Eppure oggi le problematiche dei clienti non sono tanto diverse. Garantire un servizio clienti efficace è già difficile, ma offrire un servizio clienti realmente globale è una sfida notevole. Il CRM Evolved gestisce le complessità su linee di prodotti e aree geografiche diverse, garantendo controllo centralizzato e specializzazione regionale, a seconda delle esigenze. La tecnologia dovrebbe avere la flessibilità di rendere la *Customer Experience* memorabile e coerente in qualsiasi punto di contatto e nel corso del tempo. Inoltre, i clienti dovrebbero poter contare su un sistema self-service che sia percepito come parte dello stesso processo.

AIG, LEADER GLOBALE DELLE ASSICURAZIONI, HA ADOTTATO PEGA PER CREARE SISTEMI COMPLETI PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI.

LA COMPAGNIA HA CONSOLIDATO OLTRE 55 SISTEMI SEPARATI IN UN'UNICA ESPERIENZA, RIDUCENDO I TEMPI DI ELABORAZIONE DELLE RICHIESTE DEL 30% ED ELIMINANDO NOTEVOLI SPRECHI DALLE ATTIVITÀ SVOLTE, GARANTENDO UN SERVIZIO CLIENTI IN TEMPO REALE IN PIÙ DI 60 PAESI.



* Questo antico consumatore babilonese ha inciso il suo reclamo su una tavoletta di gesso, oggi esposta al British Museum, intorno al 1750 a.C., dopo aver ricevuto un minerale di rame di qualità inferiore a quella pattuita.

“ Con le nostre problematiche legali e normative, cui si sommano sistemi diversi che non comunicano tra di loro, il livello di complessità è enorme. Il sistema di gestione dei reclami (di Pega) è in assoluto il primo sistema globale implementato da AIG in tutta la sua storia. È sorprendente. ”

Ex dirigente AIG

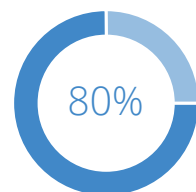
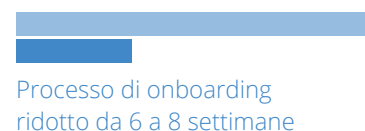


EVOLVERE ALLA VELOCITÀ DEI CLIENTI

"PEGA CI PERMETTE DI ACQUISIRE CLIENTI POTENZIALI PIÙ RAPIDAMENTE RISPETTO AL PASSATO. SI TRATTA DI UNA TECNOLOGIA FLESSIBILE CHE RIDUCE NOTEVOLMENTE IL *TIME-TO-MARKET*."

Robert Derkacz, *Responsabile vendite, ING Polonia*

Risultati di ING:



Riutilizzo dell'80% delle applicazioni attraverso Paesi e partner diversi

La maggior parte delle aziende fa fatica a stare dietro alle aspettative dei clienti, senza contare che i sistemi tradizionali di marketing, vendita e servizio clienti richiedono codifiche che non possono tenere il passo con i cambiamenti del mercato. Il CRM Evolved è basato su modelli ed è configurato sulla base dei requisiti di business, non su codici. IT ed esigenze aziendali confluiscono in un ciclo di sviluppo agile che risulta più rapido e meno instabile rispetto alla codifica. Un recente [studio indipendente di Capgemini](#) mostra infatti che la piattaforma Pega 7 è 6,4 volte più veloce della codifica Java, 8 volte più veloce nell'applicazione di modifiche una volta integrata e 40 volte più veloce da implementare su canali mobili.

Un fattore distintivo della piattaforma Pega è il [DCO \(Directly Capture Objectives\)](#). Permette di collegare l'azienda con l'IT per sviluppare i requisiti chiave del sistema sulla base degli obiettivi del cliente. Con il DCO, il personale di business dell'azienda e i tecnici informatici possono riunirsi, formulare un risultato e trasformarlo concretamente in un sistema operativo, prima ancora di scrivere un documento di requisiti tradizionale.

Pega è integrabile con i sistemi già presenti e permette di accedere ai dati esistenti. Infatti, anche se siamo disposti a cambiare radicalmente, è impossibile sostituire tutti i sistemi Legacy da un giorno all'altro.

Inoltre, Pega può funzionare sul cloud e all'interno dei data center esistenti. Ciò è particolarmente utile, ad esempio, se si vogliono mantenere privati i dati dei singoli clienti e rendere pubbliche informazioni aggregate.

ING aveva bisogno di maggiore agilità per poter servire meglio le economie in evoluzione e i clienti dell'Europa dell'est. Grazie a Pega, ING è passata dalla tracciatura manuale all'automatizzazione, alla standardizzazione e al consolidamento dell'intero processo di vendita per aderire alle migliori pratiche. L'architettura unificata di Pega ha permesso alla società di penetrare nuovi canali di vendita e distribuzione, quali banche, broker indipendenti e terzi. Inoltre, la tecnologia flessibile di Pega ha semplificato il riutilizzo delle risorse attraverso più Paesi e partner.

COSA SI INTENDE CON VELOCE?

40X **PIÙ VELOCE** IMPLEMENTAZIONE MOBILE

Progettata una volta, implementata ovunque. La UI di Pega identifica il canale e si adatta automaticamente agli utenti su computer o dispositivo mobile.



8X **PIÙ VELOCE** RACCOLTA DEI REQUISITI

Funzionalità out-of-the-box e un ambiente di sviluppo basato su modelli per ridurre drasticamente i tempi di analisi e progettazione.



8X **PIÙ VELOCE** INTRODUZIONE DEL CAMBIAMENTO

Riutilizzo dei layer per nuove linee di attività: non occorre creare nuovi flussi di processo.



Fonte: un recente [studio sulla produttività di Capgemini](#) dimostra che PEGA 7 è più veloce di JAVA EE nello sviluppo di app aziendali robuste.

DARE IMPORTANZA AI CLIENTI. COME UNA VOLTA.

Un tempo ogni cliente era un nome e un volto con cui scambiare convenevoli, estendendo i saluti a tutta la famiglia. Oggi è cambiato tutto: la vostra azienda, i clienti, il mondo. Ironicamente, ora disponiamo della tecnologia per ritornare a quell'epoca. Basta metterci la leadership e la passione necessarie per renderlo possibile.

Pegasystems è CRM Evolved. Mette il cliente al centro dell'attività, come una volta, garantendo la soddisfazione non solo dei clienti, ma anche dei dipendenti e di tutte le persone coinvolte.

Quindi rendiamo omaggio al futuro... e al passato.

[PASSATE AL CRM EVOLVED](#)





INFORMAZIONI SU PEGASYSTEMS

Pegasystems (NASDAQ: PEGA) produce applicazioni strategiche per il settore vendite, marketing, servizi e attività aziendali. Le applicazioni Pega ottimizzano le operazioni aziendali più importanti, collegano le aziende ai loro clienti senza interruzioni e in tempo reale attraverso i diversi canali e si adattano per soddisfare i rapidi cambiamenti dei requisiti. Tra i clienti Global 2000 di Pega vi sono molte delle aziende più grandi e avanzate al mondo. Le applicazioni Pega, disponibili sul cloud o in sede, sono costruite sulla piattaforma Pega 7, che sfrutta strumenti visivi per estendere e modificare facilmente le applicazioni stesse, adattandole alle esigenze di business del cliente. I clienti Pega affermano che le soluzioni Pega sono quelle che garantiscono il *time-to-value* più veloce, estrema rapidità d'installazione, riutilizzo efficiente e scalabilità globale. Per ulteriori informazioni, visitate il nostro sito www.pega.com.