

Pega® Marketing

Une solution d'engagement client « Always-on », orchestrée par l'IA

Fiche technique de Pega® Marketing

Avec Pega® Marketing, chaque interaction client est une occasion d'en savoir plus

En marketing, tout est aujourd'hui question de mathématiques. L'activité ne laisse aucune place aux conjectures, pas plus qu'elle n'autorise les approches « groupées » qui dénaturent la relation client.

Vous voulez adresser à vos clients des messages convaincants ? Il ne suffit plus de savoir ce qu'ils ont acheté la veille, ni même ce dont ils ont besoin aujourd'hui. Vous devez anticiper sur leurs besoins et sur la manière d'y répondre proactivement. Autrement dit : savoir où et quand votre proposition aura le plus de chance d'aboutir.

Grâce aux technologies de l'intelligence artificielle (IA), notamment l'analyse prédictive, l'apprentissage automatique, le traitement du langage naturel, la gestion des décisions et le traitement complexe des événements, Pega® Marketing est capable de :

- **déterminer le contexte du client** : le système interprète les signaux générés par chaque individu. Vous pouvez ainsi définir si le moment est opportun pour vendre un produit, proposer un service, fidéliser la relation ou simplement limiter le risque en vous abstenant d'agir.
- **calculer les propensions** : le système analyse, en temps réel, toutes les offres et actions possibles au cours de l'interaction avec le client pour vous permettre de définir précisément les messages qui feront mouche.
- **estimer la valeur** : pour chaque client et chaque situation, le système calcule la valeur financière en temps réel. Vous savez alors ce qui est mieux pour le client comme pour votre entreprise.
- **délivrer une proposition sur tous les canaux** : le système permet de gérer la relation client via le canal et avec la proposition adaptés à chaque cas particulier. C'est tout le pouvoir de l'IA... identifier à quel moment le client est présent sur le marché pour déclencher un contact.

Défi

L'avènement de l'IA a plongé le marketing en eaux troubles. Inutile d'être un expert pour voir qu'une tempête s'annonce. Rien ne change, nous continuons d'envoyer des messages selon les méthodes habituelles (campagnes, segments, ciblage publicitaire, enchères en temps réel, courriels personnalisés...). Et les clients quittent le navire dès l'instant où ils se lassent.

Solution

Les campagnes sont parfois efficaces, mais elles sont souvent axées sur le produit à vendre plutôt que sur les besoins réels du client. Un marketing « Always-on », c'est tout autre chose. Il ne s'agit ni de vous, ni de campagnes.

C'est un processus continu.

Le système apprend et s'adapte au client. L'action est déclenchée au moment opportun, indépendamment du canal utilisé. Le client est au cœur du processus et ses attentes anticipées.

Une performance marketing sans précédent

Pourquoi Pega® Marketing plutôt qu'une solution concurrente ?

L'approche Next-Best-Action (action la plus adaptée) adoptée par Pega est bien plus avantageuse que la segmentation et les campagnes traditionnelles. Loin de privilégier les réponses ou les revenus, elle vous permet d'identifier un client et de gérer la relation en fonction des besoins spécifiques de celui-ci. Elle a donc aussi une incidence sur l'expérience du client et son degré de satisfaction.

À chaque interaction, le logiciel de Pega apprend et s'adapte au contexte du client. Vos messages sont donc toujours cohérents. Les clients prêts pour l'achat reçoivent des offres proactives, ceux qui ont besoin d'aide sont orientés vers les canaux de service. Chaque action est adaptée à la situation du client. En l'absence d'offre ou d'action appropriée, le système n'envoie aucun message. Vous évitez ainsi d'agacer le client.

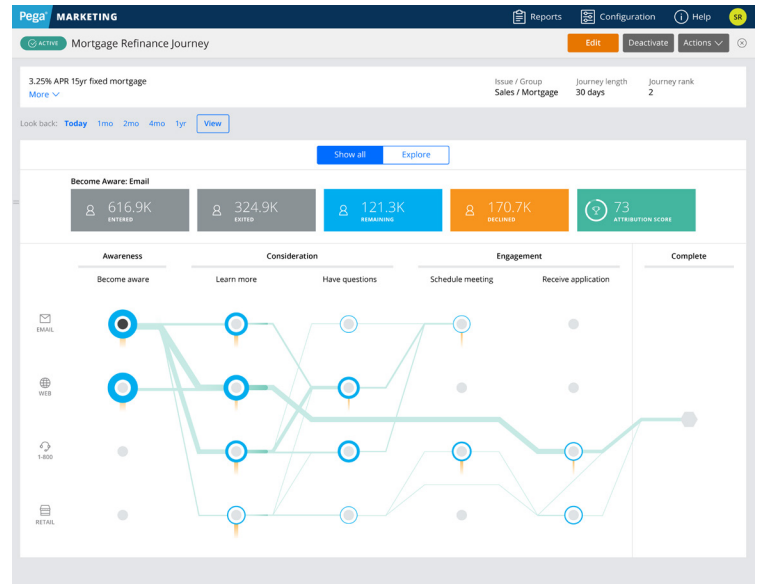
C'est essentiel ! Pour gagner la confiance d'un client, inutile de l'inonder d'informations... Mieux vaut réserver l'opportunité d'un contact pour une proposition opportune. Le client n'est donc plus tenté d'ignorer vos messages puisqu'ils ont une réelle valeur ajoutée. Et comme chaque interaction s'inscrit dans une logique mathématique, vos objectifs financiers sont pris en compte dans chaque décision.

Retour sur investissement grâce à Pega® Marketing

Un investissement complet dans une solution marketing Always-on génère, en général :

- **une hausse des taux de réponse** (x 3 à 6).
- **une réduction du churn rate** (10 à 50 %).
- **une réduction des remises liées à la fidélisation** (20 à 35 %).
- **une augmentation des opportunités pour les agents commerciaux** (x 2 à 3).
- **une hausse du taux de recommandation net** (10 à 40 points).
- **une hausse du retour sur investissement** (x 3 à 5).
- **une réduction de la période d'amortissement** (quatre à six mois).

Illustration de l'expérience client



Les données relatives à chaque interaction client sont analysées sur Pega® Marketing et sa plateforme décisionnelle clients (Customer Decision Hub). L'IA se nourrit de chaque expérience client et utilise ces données pour déclencher des actions adaptées, sur les canaux privilégiés du client.