

PEGA MARKETING

MARKETINGERFOLG IN DER MODERNEN KUNDENWELT

AUF EINEN BLICK

DIE HERAUSFORDERUNG

Kunden sind heute aufgeklärter und besser informiert als je zuvor. Sie haben hohe Erwartungen und verlangen einen durchgängig überzeugenden, kontextbezogenen und zuverlässigen Service auf allen Kanälen. Großunternehmen können jedoch diese Anforderungen nicht auf profitable Weise erfüllen. Der Grund: Restriktionen im Marketing und komplexe Kundensituationen

DIE LÖSUNG

Pega Marketing sorgt für die Optimierung des Kundenwerts, weil es ein Gleichgewicht zwischen Kundenerwartungen und Geschäftszielen herstellt.

Pega Marketing unterstützt kundenfokussierte Interaktionen, die die Kundenbindung verbessern, eine einheitliche Botschaft vermitteln und den Kundenwert in allen Phasen der Customer Journey erhöhen.

UNTERNEHMEN ALLER BRANCHEN OPTIMIEREN MIT PEGA IHRE MARKETINGABTEILUNG:

- Steigerung der Angebotsannahmequote um 300 Prozent
- Steigerung der Effektivität von Marketingprozessen um 180 Prozent
- Steigerung der Umsatzerlöse um 30 Prozent
- Steigerung der Kundenbindungsrate um 5 Punkte

KONTEXTBEZOGENE KUNDENDIALOGS AUF ALLEN KANÄLEN ERHÖHEN DEN ERFOLG

Pega Marketing ist ein effektives Instrument, um die Kundenbindung zu verbessern und einen höheren ROI zu erzielen. Pega Marketing nutzt anspruchsvolle Analysen und Geschäftsregeln in Echtzeit und evaluiert und prognostiziert darüber den Kontext jeder Kundeninteraktion. Danach wird das Ergebnis gegen Ihre Geschäftsziele abgewogen und auf dieser Basis eine dynamische Empfehlung für die am besten geeigneten Maßnahmen, Angebote, Inhalte und Kanäle gegeben.

Adaptive Analytik lernt und passt sich jeder Kundeninteraktion neu an. So stellt Pega sicher, dass Ihre Marketingmaßnahmen sich automatisch an Veränderungen im Kundenverhalten oder im Marktumfeld anpassen, ohne dass dies ständig manuelle Eingriffe erfordert.

Auf der einheitlichen Marketing-Plattform von Pega können Sie problemlos kanalübergreifende Kundenstrategien entwerfen, ändern, messen, kontrollieren und umsetzen – und dabei in einem Gleichgewicht zwischen Kundenwünschen und Geschäftszielen arbeiten, um Konversionsraten, Profitabilität und Kundenzufriedenheit zu steigern. Nutzen Sie jeden Dialog für eine proaktive Interaktion mit Ihrem Kunden, um so Vertrauen und entsprechenden Customer Lifetime Value (Kundenwert) aufzubauen.

- **Optimierung des Customer Lifetime Value** – Konzentrieren Sie sich in allen Phasen der jeweiligen Customer Journey auf den Kundenwert – verstärken Sie Kundenakquise, Kundenbindung, Up-Selling und Cross-Selling und nutzen Sie eine zentrale Plattform für alle kundenspezifischen Strategien.
- **Ausbau des kontextbezogenen Kundendialogs** – Treten Sie mit Ihren Kunden nach deren Bedingungen und Regeln in den Dialog. Bauen Sie mithilfe einer lückenlosen, kanalübergreifenden und individuellem Kontext in der Kommunikation das Vertrauen auf.
- **Steigerung der Verkaufszahlen und Profitabilität** – Bestimmen Sie das optimale Angebot durch fundierte Kenntnisse zum Customer Lifetime Value und Kundenkontext, das Sie über die Echtzeit-Cross-Selling-/Up-Selling-Funktionen von Pega erhalten.
- **Komplexität bewältigen und kontinuierlich anpassen** – Vernetzen Sie mit wenig Aufwand die separaten Marketingsysteme Ihres Unternehmens, um Marketingstrategien zu erzeugen, die simuliert und getestet werden können.
- **Direkte, persönliche Beantwortung von Kundenfragen** – Mit der Lösung von Pega können Ereignisse und Auslöser von beliebigen Systemen verarbeitet und die optimale Next Best Action auf der Grundlage von jeder Marketingstrategie oder jedem Prozess ausgeführt werden.

PEGA MARKETING

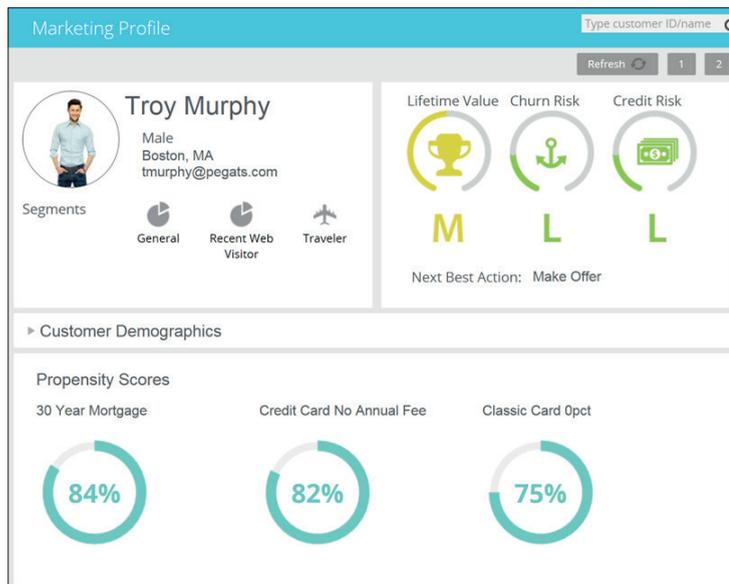
PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

Optimierung des Customer Lifetime Value

- Maximieren Sie Ihren Umsatz durch proaktive Akquisition, Cross-Selling, Up-Selling und Kundenbindung. Bieten Sie dem Kunden mehr Möglichkeiten an und koordinieren Sie den Vorgang über alle Inbound- und Outbound-Kanäle.
- Marketingmitarbeiter können kanalübergreifende Bindungsstrategien entwickeln, die laufend die Kundenhistorie und eine Vielzahl verschiedener, individuell anpassbarer Attribute analysieren. Damit gelingt es, das beste Angebot, den optimalen Zeitpunkt, die geeignete Maßnahme und den idealen Kanal für Interaktionen mit Kunden und Interessenten zu ermitteln.
- Der auf die Next Best Action fokussierte Marketingansatz sorgt für ein optimales Gleichgewicht zwischen den Wünschen der Kunden und den Geschäftszielen Ihres Unternehmens. Dafür wird für jeden einzelnen Kunden bei jeder Interaktion ein individueller 1-1-Business-Case berechnet.
- Darüber hinaus können Strategien gegen geschäftsgefährdende Faktoren entwickelt werden, unabhängig davon, ob diese produkt-, risiko-, budget- oder betriebsbezogen sind.

Ausbau des kontextbezogenen Kundendialogs

- Mit vorausschauenden Analysen und einer übersichtlich segmentierten grafischen Darstellung erleichtern die Funktionen von Pega die Auswahl der richtigen Variablen und Profile. Diese können bei Bedarf dynamisch an das Kundenverhalten angepasst werden.



- Marketingmitarbeiter optimieren den mobilen Kanal durch die Erstellung von standortbezogenen, innerhalb von Geofencing-Triggern festgelegten Angeboten oder mithilfe von Angeboten und Gutscheinen über Apple Passbook™.
- Mit Pega können Entscheidungen außerdem auf mehrere Kanäle ausgeweitet werden, z. B. den mobilen Kanal, E-Mail, Post oder auch standortbezogene oder Social-Media-Kanäle etc. Darüber hinaus verfügen die Marketingmitarbeiter über wiederverwendbare Strategievorlagen für die Entwicklung und Koordination effektiver Inbound- und Outbound-Marketingstrategien.

Steuerung komplexer Prozesse und kontinuierliche Anpassung

- Schützen Sie bestehende Investitionen durch die Nutzung Ihrer aktuellen Marketinginfrastruktur – mit unserem einzigartigen Omni-Channel-Hub können Sie Marketingstrategien sowohl in Pega-Lösungen als auch in Ihren vorhandenen Marketingtechnologien umsetzen.
- Ein grafisches Reporting-Dashboard überwacht die Effektivität Ihrer Marketingprozesse für alle Kanäle, Segmente und Produkte.
- Mithilfe von Testszenarien und Ergebnissimulationen können Sie die richtigen Entscheidungen für zukünftige Marketingprogramme treffen.
- Weiterentwicklung durch geschäftsspezifische lernfähige Funktionen: Pega Marketing arbeitet mit speziellen Algorithmen für maschinelles Lernen, sodass Marketingmitarbeiter bei der Weiterentwicklung ihrer Kundenstrategien kaum mehr auf Datenexperten angewiesen sind.

Statusabfrage mit allen wichtigen Erfolgsfaktoren für Marketingkanäle und Kundenbindung auf einen Blick: CLV, Risiko, Demografie, Kaufneigung und Segmentierung.