

# PEGA MARKETING

Obtenha envolvimento personalizado com seus clientes e maiores lucros

## UM DATASHEET DA PEGA

### Interações contextuais valiosas com seus clientes em todos os canais

Interaja com seus clientes de maneira mais eficiente e aumente o ROI com o Pega Marketing. O Pega Marketing utiliza técnicas de análise sofisticadas e regras de negócios em tempo real e avalia constantemente o contexto da interação com cada cliente com inteligência preditiva. Depois harmoniza os resultados com seus objetivos de negócios para recomendar de maneira dinâmica a ação, a oferta, o conteúdo, o prazo e o canal de distribuição mais relevantes. As técnicas de análise adaptativas aprendem e se ajustam continuamente com cada interação com o cliente.

Isso garante que seus esforços de marketing se ajustem automaticamente a mudanças no comportamento do cliente e nas condições do mercado. Com o aplicativo de marketing unificado da Pega, é possível conduzir com facilidade design, implantação, execução, medição e revisão de estratégias de clientes omni-channel e buscar um ponto de equilíbrio entre as expectativas dos clientes e os objetivos corporativos para aumentar as taxas de resposta e conversão, oferecer lucratividade e satisfação aos clientes. Você pode aproveitar cada conversa com o cliente para interagir de forma proativa e fomentar a confiança e seu valor vitalício correspondente.

#### ▪ **Tenha conversas com contexto**

Interaja com seus clientes de forma inteligente e relevante, respeitando os termos deles.

- Garanta o alicerce da confiança do cliente com comunicações omni-channel consistentes, personalizadas e contínuas dentro do contexto de cada cliente.

#### ▪ **Responda aos clientes com comunicações em tempo real e individuais**

A solução da Pega pode utilizar eventos e dados em streaming, rastrear padrões e gerar ações para o canal adequado em tempo real ao executar a ação subsequente mais adequada com base em estratégias de marketing coordenadas.

#### ▪ **Aprimore o valor vitalício do cliente**

Concentre-se no valor do cliente ao longo de toda a sua jornada: impulse a aquisição de clientes, retenção, up-sell, cross-sell e promova estratégias para cada cliente em um único lugar.

#### ▪ **Aumente as vendas e o lucro**

Determine a melhor oferta por meio de um conhecimento profundo do valor vitalício do cliente e de seu contexto com os recursos em tempo real de cross-sell e up-sell da Pega.

#### ▪ **Domine a complexidade e a adaptação contínua**

Facilite e acelere a conexão entre sistemas de marketing díspares para gerar estratégias de marketing que podem ser simuladas e testadas.

### DESAFIO

Hoje em dia, os clientes esperam que as empresas forneçam experiências relevantes e personalizadas. Eles desejam ter uma experiência consistente, confiável, relevante e contextual em todos os canais. No entanto, as grandes empresas lutam para atender a essas necessidades de forma rentável devido a restrições de marketing, sistemas herdados e silos organizacionais.

### SOLUÇÃO

O Pega Marketing otimiza e atende a essas necessidades, enquanto fornece um equilíbrio entre as exigências dos clientes e os objetivos empresariais. O software também fornece as melhores ações subsequentes centradas no cliente que levam a um melhor engajamento e a mensagens consistentes que, por sua vez, aumentam o valor do cliente em todas as etapas de sua jornada.

## Gere conversas com contexto

- Os recursos da Pega empregam técnicas de análise preditiva e segmentos visuais fáceis de usar para selecionar as variáveis e os perfis corretos, e os modificam dinamicamente ao longo do tempo com base no comportamento dos clientes.
- A equipe de marketing otimiza o canal móvel ao criar ofertas locais que são definidas por acionadores Geo-Fencing ou gera ofertas e cupons via Apple Passbook™.
- A Pega também pode estender decisões a vários canais, inclusive celular, e-mail, correio tradicional e outros, como mídias sociais e meios baseados em local. Além disso, a equipe de marketing usa modelos de estratégias reutilizáveis para desenvolver e coordenar efetivamente estratégias de marketing de entrada e saída em um único lugar.

## Aprimore o valor vitalício do cliente

- Aumente a receita com programas proativos de aquisição, cross-sell, up-sell, retenção e promoção.
- A equipe de marketing pode criar estratégias de engajamento omni-channel que analisam continuamente o histórico do cliente e diversos atributos personalizáveis para determinar a principal oferta, o tratamento específico, bem como o melhor momento e canal para interagir com clientes e possíveis clientes.
- A abordagem “Next-Best-Action” ao marketing fornece um equilíbrio entre o que o cliente deseja e os objetivos da empresa, calculando um caso individual de negócios para cada cliente em cada interação.
- As estratégias podem ser compostas em relação às restrições adicionais da empresa, quer estejam relacionados a produtos, riscos, orçamento, quer sejam de natureza operacional.

## Domine a complexidade e adapte continuamente

- O Customer Decision Hub oferece flexibilidade para utilizar investimentos em marketing existentes e conduzir estratégias relacionadas em colaboração com as tecnologias da Pega e as suas.
- Monitore e acompanhe a efetividade do marketing em todos os canais, segmentos e produtos por meio de um painel de relatórios visual.
- Teste cenários e simule resultados para futuros programas de marketing. Isso permite que você tome as decisões corretas antes da fase de execução.
- Evolua com um enfoque de autoaprendizagem de negócios controlado. O Pega Marketing emprega algoritmos exclusivos de aprendizagem de máquina para garantir que as equipes de marketing possam transformar continuamente as estratégias de clientes com pouca necessidade de contar com cientistas de dados.

### Contexto

### Foco no valor do cliente

### Adaptação contínua

