

PEGA NEXT BEST ACTION ADVISOR

El centro de atención al cliente impulsa el valor duradero del cliente

UNA HOJA DE DATOS DE PEGA

Creación de una experiencia obsesionada con el cliente

Next Best Action Advisor combina sin inconvenientes las áreas de marketing, ventas y servicio al proporcionar al agente un acceso intuitivo a la información necesaria para respaldar cada interacción con el cliente (el perfil de la persona, las conversaciones pasadas, las compras de productos, el historial de servicios y los toques de marketing) junto con las recomendaciones personalizadas de mejor acción siguiente que determinan el enfoque óptimo de "ahora mismo" para ese cliente en tiempo real, mientras que la interacción se está realizando.

Esa inteligencia llevará al agente a tomar la acción adecuada sobre la base del contexto de la situación (de ventas, servicio, retención o mitigación de riesgos) al analizar todos los datos disponibles sobre la persona y su situación, y luego hacer un balance entre lo que le conviene a la empresa y lo que le conviene al cliente. Las interacciones se informan en tiempo real a medida que ocurren, de modo que los gerentes puedan garantizar que cada conversación agregue valor y esté alineada con los objetivos estratégicos.

Además, toda la lógica, estrategia, proceso y orientación de llamadas asociados pueden ser adaptados rápidamente por los usuarios comerciales, sin que esto exija una reimplementación de TI costosa.

Con Pega Next Best Action Advisor, usted puede:

- Consolidar todos los sistemas, datos y análisis en una interfaz única y altamente intuitiva, que reduce la carga que recae sobre los agentes, y le permite enviar al canal correcto los recursos para que lleguen a los mejores clientes, incluso durante períodos de mayor actividad.
- Oriente a esos agentes con análisis de mejor acción siguiente avanzados que optimizan la experiencia del cliente, al identificar el mejor enfoque para cada persona que llama, en todas las oportunidades.
- Aumente los índices de conversión de ganancias y retención vinculando ofertas o acciones con necesidades de los clientes, manteniéndolos comprometidos e interesados sutilmente, en lugar de forzarlos a mantener una conversación.
- Obtenga retroalimentación en tiempo real sobre el desempeño de las ofertas y el programa, en el momento, para que pueda adaptarse y hacer cambios en el proceso rápidamente, sin la necesidad de utilizar recursos tecnológicos.

DESAFÍO

Una experiencia de centro de atención al cliente conectada y optimizada es una apuesta en el mercado actual, pero muchas organizaciones luchan por cumplir esa promesa. Una gran experiencia requiere sistemas integrados, los datos y análisis para impulsar mejores acciones siguientes y la velocidad para seguir el ritmo del contexto cambiante; todo proporcionado sin complicaciones y de un modo que deleite a los clientes.

Esa combinación de componentes es muy difícil de dominar, por lo tanto y en consecuencia, la experiencia general no suele ser completa, y la pequeña ventana de oportunidad para retener a un cliente (o aumentar su huella) se cierra rápidamente.

SOLUCIÓN

Con Pega Next Best Action Advisor, puede crear experiencias enriquecedoras y gratificantes para los clientes y, al mismo tiempo, maximizar las ganancias del centro de atención al cliente. Pega aprovecha un escritorio unificado que consolida todos los sistemas, datos y análisis requeridos, y proporciona a los agentes una vista enriquecida del perfil del cliente. Las avanzadas capacidades de análisis les darán las herramientas necesarias para aplicar las recomendaciones de mejor acción siguiente sin inconvenientes, pero dentro del contexto de la conversación, cuando sea el momento correcto.

Nuestras capacidades clave

- **Escritorio unificado.** Los agentes tendrán acceso a una interfaz única altamente intuitiva que consolida todos los sistemas, datos y análisis; esto les permitirá pasar más tiempo obsesionándose con los clientes.
- **Perfil integral.** Los agentes tendrán toda la información de los clientes que necesitan, al alcance de la mano, incluso los valores predictivos que muestran qué productos o servicios esa persona es más propensa a consumir.
- **Análisis de mejor acción siguiente.** Los agentes serán llevados constantemente a tomar la “mejor acción siguiente” para un cliente, que compensa las necesidades de la persona con las necesidades de la empresa.
- **Supervisión y control en tiempo real.** El equipo supervisará el desempeño en tiempo real a medida que se desarrollan las conversaciones, lo que le permite adaptarse rápidamente y realizar ajustes sin tener que depender de TI.

Los beneficios comerciales

- **Eficiencia de los recursos.** En lugar de pasar tiempo cambiando entre sistemas y pantallas, los agentes aprovecharán la interfaz intuitiva única que orienta sus interacciones, identifica oportunidades y aumenta su desempeño.
- **Mayor retención de clientes.** Cuando implementa nuestros análisis de mejor acción siguiente, los agentes serán llevados a adoptar la acción más eficaz y adecuada, en cada oportunidad; esto les permitirá volverse más eficientes a la hora de desarrollar relaciones clave con los clientes.
- **Ganancias por actualizaciones incrementales.** Al aprovechar los análisis predictivos incorporados directamente en el software, los agentes identificarán las oportunidades para aumentar la huella de un cliente y luego aumentarán las ganancias convirtiéndolos con la oferta más atractiva.
- **Retorno inmediato de la inversión.** Al aumentar la eficiencia, retener más clientes y actualizar clientes a niveles de compra más elevados, Pega Next Best Action Advisor generará un ROI sustancial que validará su inversión.

The screenshot displays a 'Negotiation bundle' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Capture issuer', 'Negotiation bundle' (selected), and 'Process offer'. Below this, a 'COMMISSION' section shows '20 points'. To the right, a 'BUDGET' slider is visible, ranging from \$0 to \$600, with a current value of \$120 and a target of \$400. The main area contains a table with the following data:

Relevance	Item	Category	Quantity	Value	Cost
80%	Free iPhone 6, 16 GB iPhone 6 (Free)	Device	1	\$550	\$0
80%	Unlimited Talk & Text, Service Plan, 1 yr. Unlimited talk and text for 1 year.	Plan	1	\$150/mo.	\$50/mo.
72%	Data Plan, 15 GB Data plan for 15 gigabytes of data per month.	Data	1	\$10/mo.	\$10/mo.

At the bottom right, a summary shows: Total value: \$550 + \$160/mo. Total cost: \$60/mo. There are 'Decline' and 'Accept' buttons at the bottom right.

Pega Next Best Action Advisor les proporciona a los agentes todo lo que necesitan para cambiar la situación, desde recomendaciones y ofertas basadas en datos hasta paquetes de negociación y presupuestos individuales que pueden aprovecharse para retener a los clientes de gran valor.