



Pega: Die wahre Alternative zu Salesforce & Vlocity

Ihr Leitfaden für
Exzellenz im Kundenservice

EIN PEGA EBOOK FÜR DIE
KOMMUNIKATIONSBRANCHE



Leitfaden: Customer-Engagement-Plattform

Sind Kommunikationsdienstleister bereit für Neues?

Ihre Kunden wollen genau das, was wir alle wollen im heutigen digitalen, ständig vernetzten Omnichannel-Zeitalter: Ein müheloses, konsistentes, einfaches und individuelles Kundenerlebnis, das ihnen zu jeder Zeit den gewünschten Service liefert. Ganz gleich, ob sie über eine Suchmaschine, die sozialen Medien, eine Internetseite oder vor Ort in einer Filiale Kontakt aufnehmen – die Interaktionen, Informationen und Angebote sollten immer die gleichen sein. Unzufriedene Kunden haben es leichter denn je, den Anbieter zu wechseln und negative Erfahrungen untereinander auszutauschen.

Die Herausforderung für Sie als Kommunikationsdienstleister besteht darin, die Erfahrungen Ihrer Kunden in einen Wettbewerbsvorteil zu verwandeln und ein digitales, effizientes und herausragendes Kundenerlebnis zu bieten. Sollten Sie bereits darüber nachdenken, Ihr Unternehmen zu transformieren und Ihre Kunden in den Mittelpunkt zu stellen, dann haben Sie erkannt, dass Sie Herausforderungen in Chancen verwandeln können, indem Sie den Anforderungen Ihrer Kunden mehr Aufmerksamkeit schenken und gleichzeitig die Produktivität Ihrer Mitarbeiter steigern. Ihr Unternehmen ist deshalb auf eine starke Customer Engagement Software der Enterprise-Klasse angewiesen, um diese Gratwanderung jetzt und in der Zukunft zu bewältigen.

Veraltete CRM-Software ist schlicht nicht in der Lage, den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden. Es ist Zeit für ein zukunftsfähiges CRM. Sie benötigen eine Customer Engagement Software, die Ihrem Unternehmen die folgenden Funktionalitäten liefert:

- Dynamic Case Management
- Echtzeit-KI
- Tiefgreifende Automatisierung
- Größenanpassungen (Pega Situational Layer Cake)
- Integration und Wiederverwendung von vorhandenen OSS/BSS
- Cloud-Wahl

Dieser Leitfaden hebt die Merkmale von Customer-Engagement-Anwendungen hervor. Er stattet Sie mit den Informationen aus, die Sie benötigen, um sicherzustellen, dass Ihre Customer-Engagement-Plattform den wachsenden Anforderungen Ihrer Kunden nicht nur heute, sondern auch in Zukunft entspricht. Die Customer-Engagement-Plattform von Pega wird von einem einzigen Anbieter unterstützt und lizenziert.

Must-haves für einen optimalen Kundenservice

		Pega
Kundenbindung	Branchenführendes Case Management	✓+
	Kundenservicemitarbeiter- Bildschirm	✓
	360-Grad Kundensicht	✓
	Omnichannel-Erlebnis	✓
	Wissensmanagement	✓
	Lead- und Chancenmanagement	✓
	Gebietsmanagement	✓
	Accounts und Kontakte	✓
	Zusammenarbeit	✓
	Konfigurierbare Vertriebsprozesse	✓
	CPQ-Prozess (Configure, Price, Quote)	✓
	Branchenführendes Business Process Management (BPM)	✓+
	Vertrieb, Service, Marketing in einer Anwendung	✓+
Kanäle	Mobil	✓+
	Call Center	✓
	Web-Self-Service	✓
	E-Mail	✓
	Chat/Co-Browse	✓
	Außendienst-Management	✓
	Einzelhandel	✓
	Kanäle, die von einer Case Management Engine mithilfe von KI, Robotik und Prozessen getrieben werden	✓+

		Pega
Künstliche Intelligenz	Next-Best-Action für Vertriebsmitarbeiter	✓
	Analysegetriebene Aushandlung von Angebotspaketen	✓+
	Branchenführende Echtzeit-Entscheidungsfunktion	✓+
	Bewährte Echtzeit-KI, die Millionen von Kunden erreicht (über 100 Millionen/Jahr)	✓+
Kommunikationsbranche	Anwendungen in der Kommunikationsbranche	✓
	Kommunikationsdatenmodell (SID 16.0)	✓
	Digitaler Produktkatalog	✓+
	Branchenspezifische Fälle (Umzugsservice, standortübergreifende Angebote, Fehlersuche)	✓
Technisches Agilität	Rollen und Berechtigungen	✓
	Berichte und Dashboards	✓
	Schnittstellen mit REST und SOAP	✓
	Roboter-Automatisierung	✓+
	Varianten managen und wiederverwenden	✓+
Cloud-Flexibilität	Geschäftliche Flexibilität	✓+
	Single-Instance, Single-Source-Lösung	✓+
	Cloud mit Management durch Softwareanbieter	✓
	Cloud mit Management durch Partner	✓+
	Cloud mit Management durch Kunden	✓+
	Einfache Migration von Cloud-Modellen	✓+
	Private Cloud	✓+

Welche Funktionalitäten Branchenkennern beim Kundenservice wichtig sind

“

Das Call Center ist zu einem Customer Engagement Center geworden, samt kanalübergreifenden Support- und ereignis- und modellgetriebenen Case-Management-Funktionen. Es sind diese Grundmerkmale des neuen Kundenservicemitarbeiter-Bildschirms, die zu einem hochintelligenten, erfolgreichen Kundenservice führen.

“

Beim CRM-Kundenservice steht das Case Management im Mittelpunkt. Dabei handelt es sich um ein Softwaresystem, das darauf ausgerichtet ist, ein Kundenproblem zu erfassen und bis zur Lösung mitzuverfolgen.

Case Management Magic Quadrant – 2016



Gartner®

Was Branchenkenner über die unterschiedlichen Anbieter sagen

PEGA

1

Komplexität:

„Pegasystems unterstützt viele Geschäfts- und Bereitstellungsmodelle, vom Outsourcing von Geschäftsprozessen bis hin zu Prozessen, die in der Cloud, mobil, über das Internet oder vor Ort bereitgestellt werden. Pega bietet in Bezug auf die Anpassungsfähigkeit die höchste Flexibilität von allen CRM-Anbietern.“

2

Größenordnung:

„Die Pega 7-Plattform kann für eine breite Anwenderbasis zugänglich gemacht werden (5.000 oder mehr Anwender)“

3

Kosten:

„Pegasystems hat von Referenzkunden für sein Gesamtpaket die beste Preis-Leistungsbewertung aller bewerteten Lösungen von Anbietern im Leaders Quadrant erhalten.“

SALESFORCE

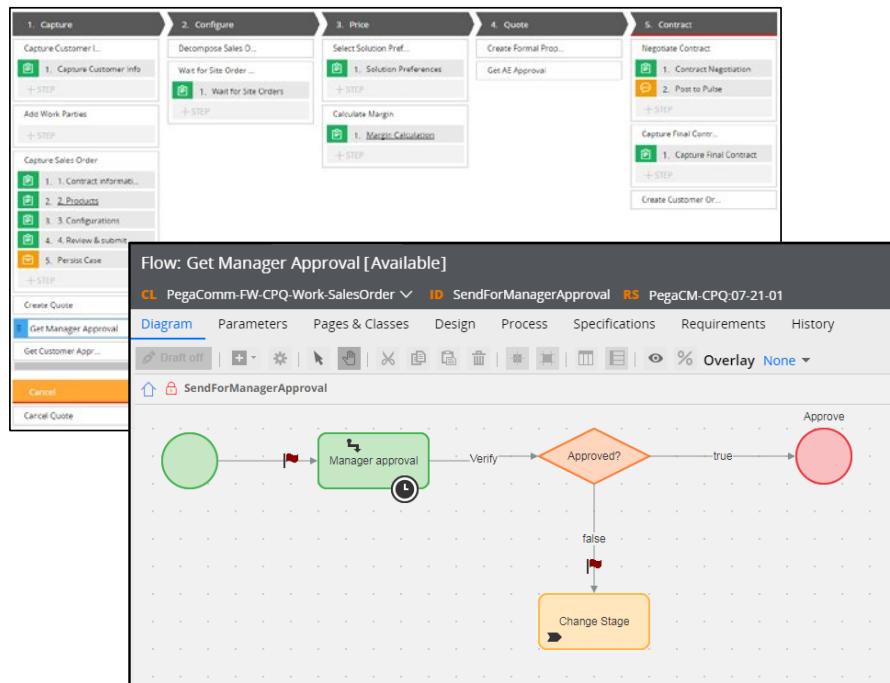
„Salesforce verfügt möglicherweise nicht über die Funktionalitäten, die von Unternehmen mit sich schnell ändernden oder komplexen Geschäftsprozessen benötigt werden.“

„... nicht davon überzeugt, dass ein mandantenfähiges Cloud- bzw. ausschließliches SaaS-Produkt skalierbar ist, sich in vorhandene Echtzeitsysteme (einschließlich IVR) oder ältere Abrechnungs- und Einkaufssysteme integriert oder über die niedrige Latenz verfügt, die für komplexe B2C-Umgebungen erforderlich ist.“

„Kunden zeigten sich nach der Integration mehrerer Salesforce-Komponenten oder dem Hinzufügen branchenspezifischer Komponenten von Drittanbietern besorgt über die hohen Kosten und die Anbieterbindung.“

Geschäftslogik implementieren – Salesforce vs. Pega

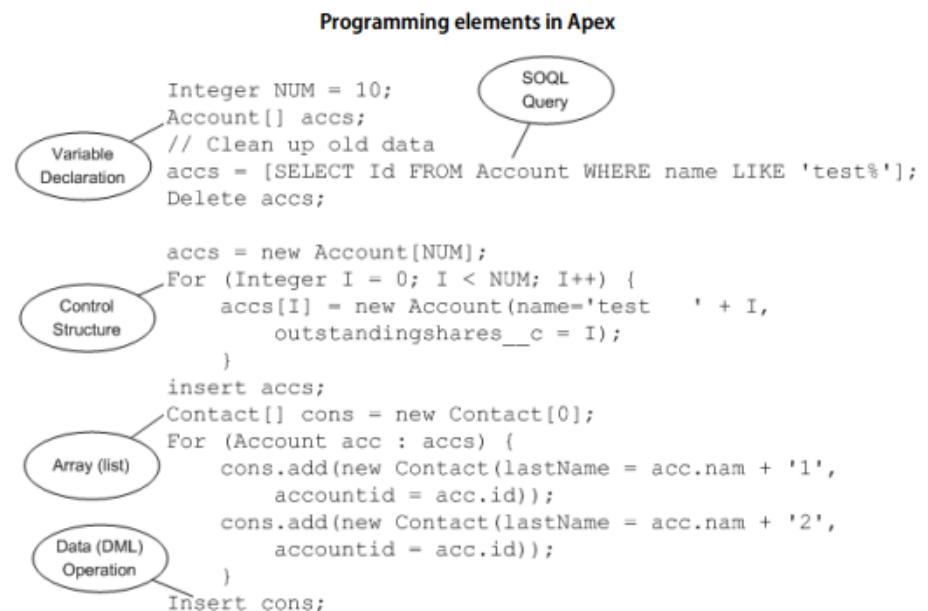
Kein Programmieren – Unternehmen und IT arbeiten zusammen



PEGA-PLATTFORM

*Salesforce APEX Entwicklerhandbuch

Komplexes Programmieren durch die IT erforderlich



SALESFORCE* / VLOCITY

Warum „No Code“ besser ist

**6,4 X
SCHNELLER**
als programmierte
Anwendungen

**8 X
SCHNELLER**
Änderungen einführen

**8 X
SCHNELLERE**
Analyse und Konzeption

Einer Capgemini-Produktivitätsstudie zufolge, die Pega mit herkömmlichen Programmiermethoden vergleicht.



“[Mit Pega haben wir] die Möglichkeit, etwas extrem schnell zu verändern und hinzuzufügen, ohne den Aufwand und den Zeitdruck, der mit einer Erweiterung der großen BBS- oder OSS-Stacks verbunden wäre.”

David Leather, COO, BT Plusnet



Klicken
Sie hier zum
Herunter-
laden

Was den Kundenservice mit Pega so einzigartig macht



Kunde hat Probleme mit seinem WLAN-Anschluss.



Kunde meldet sich auf der Webseite an, um den Fehler per Self-Care zu beheben.
KI-basierte geführte Fehlersuche



Kunde akzeptiert den Netzwerk-Extender zur Problemlösung und Versand in die Filiale
Automatisierte Bearbeitung der Bestellung mittels Robotik



Kunde trifft in der Filiale ein, das Paket wartet bereits auf ihn und der Mitarbeiter steht bereit.
Reibungsloses Erlebnis bei Omnichannel-Geschäftsergebnis



Kunde nimmt Angebot an, konfiguriert Produkte und akzeptiert Vertrag für schnelleren Internet-Service.
Katalogbasierte Produktkonfiguration



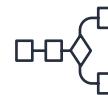
System erkennt, dass Stimmung sich verbessert hat, und schlägt ein Upsell-Angebot vor.
Next-Best-Action für kostenpflichtige Medien



Kundenservicemitarbeiter führt Kunden per Videochat durch die Installation.
Case Management liefert durchgängige Transparenz



Außendienstmitarbeiter richtet Glasfaseranschluss ein und überprüft Wi-Fi-Service in der jüngsten Case-Historie
Tablet-Schnittstelle mit vollständiger Case-Historie



Auf Anhieb passende Bestellung wird automatisch mit Backend-OSS/BSS-Systemen erfüllt.
Rule-Engine und Prozessmanagement sorgen für Genauigkeit und Automatisierung



Kunde twittert über „tolle“ Erfahrung und CSR bedankt sich mit einer personalisierten Geschenkkarte.
Vorgang schließen und Case-Historie aktualisieren



Welche Vorteile bringt Ihnen ein optimaler Kundenservice?

GESCHÄFTLICHE VORTEILE

Höherer Umsatz durch eine intelligente Benutzerführung Ihrer Vertriebsmitarbeiter und auf vorausschauenden Echtzeit-Analysen basierende, proaktive Angebote.

Gesteigerte Agilität, um neue Produkte, Kanäle und Märkte zu erschließen, durch Entkopplung der OSS/BSS.

Verbesserung des Kundenerlebnisses und der Kundenbindung durch kanalübergreifenden Service

Mehr Gewinn durch digitalen Self-Service für Kunden.

Unser Ansatz für optimalen Kundenservice

Um reibungslose und zeitnahe Kundeninteraktionen auf allen Kanälen zu ermöglichen, benötigen Kommunikationsdienstleister ein System, das sie von bestehenden infrastrukturellen Einschränkungen unabhängig macht, damit sie sich ganz auf die Customer Journey konzentrieren können.

Pegas Customer-Engagement-Plattform arbeitet mit vorhandenen BSS, OSS und CRM-Systemen, um eine durchgängige Customer Journey über den gesamten Kundenlebenszyklus bereitzustellen. Erfahren Sie, weshalb Pega laut Gartner und Forrester als Marktführer im Bereich Kundenbindung und operative Exzellenz gilt und wie Kommunikationsdienstleister wie Vodafone, Sprint und Virgin Media Pega nutzen, um Ihre Vision der Kundenorientierung innerhalb von nur wenigen Monaten mit messbaren Ergebnissen und echter Agilität umzusetzen.

„Wir wollten mit dem Marktführer im Bereich Kundenbindung zusammenarbeiten. Wir wussten, dass Pega hervorragende Ergebnisse bei Versicherungsträgern und Partnern weltweit erzielte.“

- Roger Sole, CMO, Sprint



Pega's Customer Engagement Platform: The Fast Track to a Superior Digital Experience

A PEGA COMMUNICATIONS AND MEDIA WHITEPAPER

To quickly deliver frictionless, omni-channel customer engagements, CSPs need a platform that frees them from infrastructure constraints and lets them focus on the customer journey.

Klicken
Sie hier zum
Herunter-
laden

Build
for
Change



ÜBER PEGASYSTEMS

Pegasystems (NASDAQ: PEGA) entwickelt strategische Anwendungen für Vertrieb, Marketing, Service und Betrieb. Die Pega-Lösungen optimieren kritische Geschäftsprozesse, verbinden Unternehmen mit ihren Kunden kanalübergreifend und in Echtzeit und lassen sich schnell an neue Anforderungen anpassen. Zu Pegas Global 500-Kunden gehören viele der größten und fortschrittlichsten Unternehmen der Welt. Die Anwendungen von Pega lassen sich vor Ort oder in der Cloud nutzen. Sie bauen auf der einheitlichen Pega-7-Plattform auf. Mithilfe visueller Tools lassen sich dort Anwendungen einfach erweitern und ändern, um sie an die strategischen Geschäftsanforderungen der Kunden anzupassen. Pega-Kunden berichten, dass Pega die kürzeste Time-to-Value, eine extrem schnelle Bereitstellung, effiziente Wiederverwendbarkeit und weitreichende Skalierbarkeit bietet.

Weitere Informationen finden Sie unter WWW.PEGA.COM.