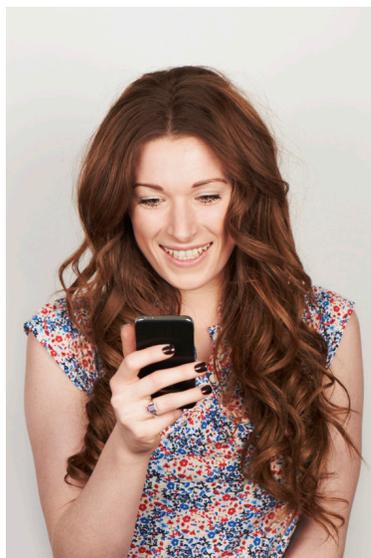
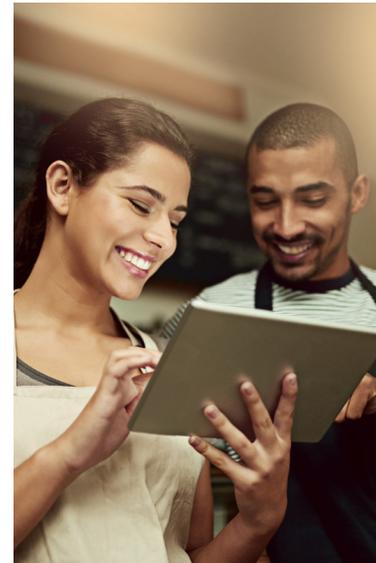
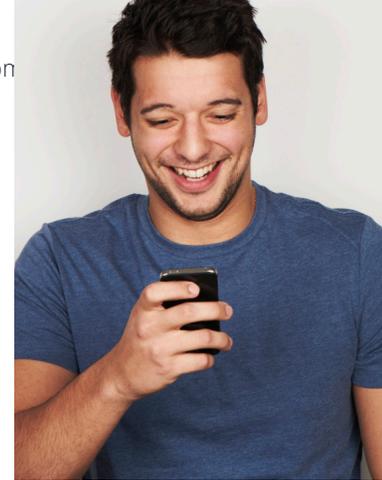




Pega: A alternativa real à Salesforce e Vlocity

Seu guia para a excelência
no engajamento com o cliente

UM EBOOK DA PEGA COMMUNICATIONS



Guia: Plataforma de engajamento com o cliente

Os CSPs estão prontos para evoluir?

Os clientes querem o mesmo que todos nós nesta era omni-channel totalmente digital e sempre conectada de hoje: uma experiência conveniente, consistente, simples e personalizada que forneça o que quiserem e quando quiserem. Independentemente do meio de interação do cliente, que pode ser um mecanismo de pesquisa, mídia social, site, loja ou outro, as interações, informações e ofertas que eles recebem devem se manter consistentes. Se eles vivenciam uma má experiência, é fácil para eles buscar outra empresa e ainda mais simples compartilhar com outras pessoas a experiência negativa que tiveram.

Seu desafio como provedor de serviços de comunicação (CSP) é transformar a experiência do cliente em uma vantagem competitiva e fornecer uma experiência digital eficiente e interessante. Se está considerando tornar o engajamento com o cliente uma prioridade em sua empresa, então você reconhece que é necessário atender às demandas do cliente, enquanto aumenta a produtividade de seus funcionários e transforma problemas em oportunidades. Sua empresa precisa

de um software corporativo de engajamento com o cliente para alcançar esse equilíbrio tão necessário, agora e no futuro.

Os softwares de CRM antigos simplesmente não conseguem acompanhar as demandas de hoje. É hora de modernizar o CRM. Chegou o momento de contar com um software de engajamento com o cliente que capacita sua empresa com:

- Dynamic Case Management
- Inteligência artificial (IA) em tempo real
- Automação abrangente
- Variação em escala (Situational Layer Cake da Pega)
- Integração e reutilização de OSS/BSS legado
- Escolha da nuvem

Este guia destaca os recursos dos aplicativos de engajamento com o cliente. Ele dá a você as informações necessárias para garantir que sua plataforma de interação com o cliente atenda às crescentes exigências de seus clientes, hoje e no futuro. A plataforma de interação com o cliente da Pega é licenciada e mantida por um único fornecedor.

Obrigatoriedades no engajamento com o cliente

		Pega
Engajamento com o cliente central	Gestão de casos líder da indústria	✓+
	Desktop de atendimento ao cliente/agente de vendas	✓
	Visão integral de clientes	✓
	Experiência omni-channel	✓
	Gestão de conhecimento	✓
	Gestão de leads e oportunidades	✓
	Gestão de territórios	✓
	Contas e contatos	✓
	Colaboração	✓
	Processo de vendas configurável	✓
	Cotação de preços configurável	✓
	Gestão de processos de negócios líder do setor	✓+
	Vendas, atendimento e marketing em um único aplicativo	✓+
Canais	Móvel	✓+
	Central de atendimento	✓
	Autoatendimento via Web	✓
	E-mail	✓
	Bate-papo/navegação em conjunto	✓
	Gestão de atendimento em campo	✓
	Varejo	✓
	Canais orientados por um mecanismo de gestão de casos usando IA, robótica e processos	✓+

		Pega
Inteligência artificial	Next Best Action para representantes de vendas	✓
	Negociação agrupada orientada por análises	✓+
	Tomada de decisões em tempo real líder do setor	✓+
	IA em tempo real comprovada que lida com milhões de clientes (mais de 100 milhões por ano)	✓+
Indústria da comunicação	Aplicativos da indústria da comunicação	✓
	Modelo de dados de comunicação (SID 16.0)	✓
	Catálogo digital de produtos	✓+
	Casos específicos de comunicação (migração de atendimento, cotações para vários locais, solução de problemas)	✓
Agilidade técnica	Funções e permissões	✓
	Relatórios e painéis	✓
	Interfaces REST e SOAP	✓
	Automação robótica	✓+
	Gestão de variações e reutilização em escala	✓+
Flexibilidade de nuvem	Flexibilidade comercial	✓+
	Solução de instância e fonte únicas	✓+
	Nuvem gerenciada pelo provedor de software	✓
	Nuvem gerenciada pelo parceiro	✓+
	Nuvem gerenciada pelo cliente	✓+
	Migração simples de modelos de nuvem	✓+
	Nuvem privada	✓+

O que especialistas da indústria dizem sobre os recursos necessários para engajamento com o cliente

“

A central de atendimento se transformou em uma central de engajamento com o cliente, com suporte multicanal e recursos de gestão de casos orientados por eventos e modelos como componentes principais. Descrevemos aos líderes de aplicativos os principais elementos da nova área de trabalho do agente que gera experiências de atendimento ao cliente muito mais inteligentes e bem-sucedidas.

“

Para um atendimento ao cliente com CRM, a gestão de casos é a base do sistema. Um sistema de gestão de casos é um sistema de software projetado para capturar o problema de um cliente e acompanhá-lo até a solução.

Quadrante Mágico para gestão de casos – 2016



Gartner

O que especialistas da indústria dizem sobre os fornecedores

PEGA

SALESFORCE

1

Complexidade:

“A Pegasystems é compatível com diversos modelos de negócios e fornecimento, com terceirização de processos de negócios para a nuvem, dispositivos móveis, Web e no local. A empresa está altamente capacitada para criar, manter e modificar casos complexos de CRM de qualquer fornecedor.”

“A Salesforce talvez não tenha os recursos fundamentais para atender a empresas com necessidade de gestão de processos de negócios (ambientes com mudanças rápidas nos processos ou com processos complexos) precisam.”

2

Escala:

“A plataforma Pega 7 da Pegasystems pode se adaptar para atender a implantações de porte extremamente grande (5.000 usuários ou mais)”

“...não estamos totalmente convencidos de que um produto multilocatário somente de nuvem/SaaS se adaptará e se integrará a sistemas legados (incluindo IVR) em tempo real nem com sistemas de faturamento e aquisição mais antigos, e também não terá a baixa latência necessária para ambientes de B2C complexos.”

3

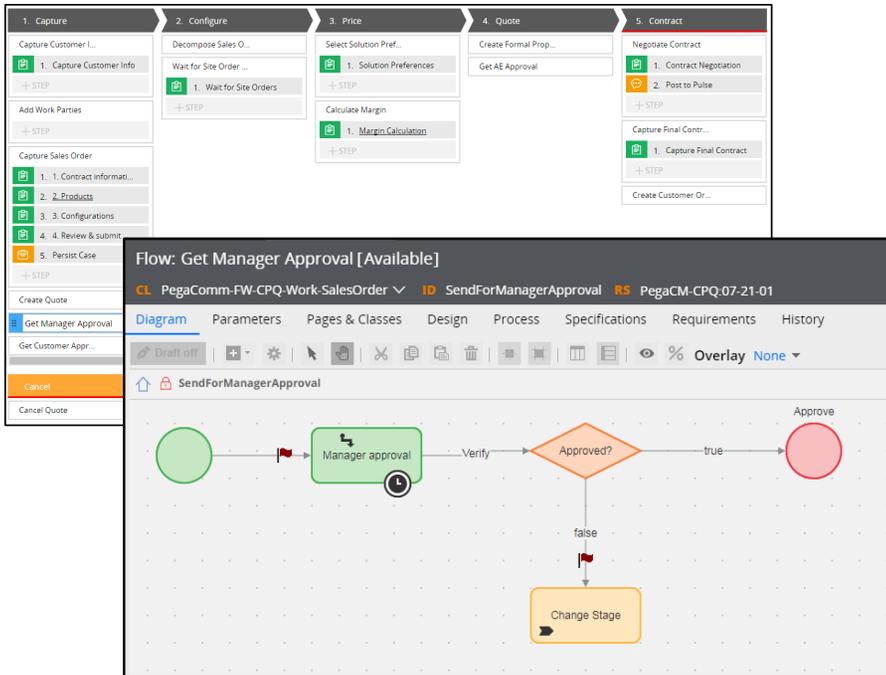
Custo:

“Clientes de referência deram ao pacote geral da Pegasystems a melhor avaliação em termos de custo-benefício em comparação a outras soluções avaliadas dos fornecedores participantes do Quadrante Mágico.”

“Os clientes mostraram preocupação quanto aos altos preços e dependência de fornecedor depois da integração de diversos componentes da Salesforce ou da adição de componentes de terceiros para implementação em setores específicos.”

Criação da lógica de negócios com a Salesforce em comparação com a Pega

Sem códigos – os departamentos comercial e de TI trabalham juntos



PLATAFORMA DA PEGA

Códigos complexos – somente TI

Programming elements in Apex

```

Integer NUM = 10;
Account[] accs;
// Clean up old data
accs = [SELECT Id FROM Account WHERE name LIKE 'test%'];
Delete accs;

accs = new Account[NUM];
For (Integer I = 0; I < NUM; I++) {
    accs[I] = new Account(name='test ' + I,
        outstandingshares__c = I);
}
insert accs;
Contact[] cons = new Contact[0];
For (Account acc : accs) {
    cons.add(new Contact(lastName = acc.name + '1',
        accountid = acc.id));
    cons.add(new Contact(lastName = acc.name + '2',
        accountid = acc.id));
}
Insert cons;
    
```

Annotations in the image:

- Variable Declaration:** Points to `Integer NUM = 10;`
- SQL Query:** Points to `accs = [SELECT Id FROM Account WHERE name LIKE 'test%'];`
- Control Structure:** Points to the `For` loop: `For (Integer I = 0; I < NUM; I++) {`
- Array (list):** Points to `Account[] accs;`
- Data (DML) Operation:** Points to `Insert cons;`

SALESFORCE*/VLOCITY

Por que sem códigos é melhor

**6,4 VEZES
MAIS RÁPIDO**
do que aplicativos
com códigos

**8 VEZES
MAIS RÁPIDO**
para fazer
modificações

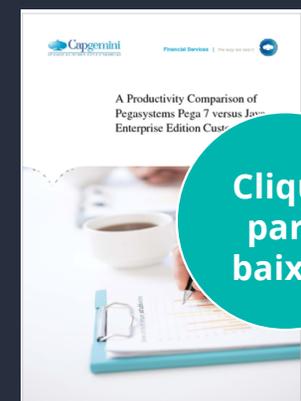
**8 VEZES
MAIS RÁPIDO EM**
termos de análise
e design

De acordo com um estudo de produtividade realizado pela Capgemini no qual a abordagem sem códigos da Pega é comparada com codificação tradicional.



“ [Com a Pega, somos] capazes de mudar e adicionar o que queremos muito rapidamente sem a sobrecarga nem a pressão de ter que criar novos códigos em pilhas enormes de BSS ou OSS. ”

David Leather, COO da BT Plusnet



**Clique
para
baixar**

Características únicas do engajamento do cliente da Pega



O cliente tem problemas de conectividade via Wi-Fi.



O cliente se conecta ao site para solucionar um problema via autoatendimento.

Solução guiada de problemas melhorada pela IA



O cliente aceita o extensor de rede para resolver o problema e é direcionado à loja varejista.

A robótica para executar os pedidos automaticamente



Quando o cliente chega à loja, o pacote está pronto no balcão e o agente está preparado para ajudar.

Experiência sem conflitos por meio de casos omni-channel



O cliente aceita a oferta, configura os produtos e aceita o contrato para agilizar o atendimento via Internet.

Configuração de produtos orientada por catálogo



O sistema que detecta o sentimento foi melhorado e recomenda uma oferta de upsell.

Next Best Action para mídia paga



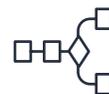
O representante de atendimento conversa com o cliente por vídeo para orientá-lo durante a instalação.

A gestão de casos fornece visibilidade E2E



O técnico de campo fornece serviço de fibra óptica e verifica o serviço de Wi-Fi no histórico de casos recentes.

Interface com histórico de casos completo no tablet



Pedido executado automaticamente com sistemas OSS/BSS de back-end.

Mecanismo de regras e gestão de processos garantem precisão e automação



O cliente escreve tweets sobre a incrível experiência, e o CSR agradece com um cartão-presente personalizado.

Fim do procedimento e atualização do histórico de casos



Quais são os resultados que você pode gerar com o engajamento com o cliente?

BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

Maior receita com venda orientada e ofertas proativas usando análises preditivas em tempo real

Maior agilidade para se expandir para novos produtos, canais e mercados ao isolar os sistemas de OSS/BSS de mudanças

Melhor experiência e fidelidade do cliente por meio de atenção omni-channel

Maior lucratividade ao permitir que os clientes resolvam seus próprios problemas com autoatendimento digital

Leia nossa mais recente perspectiva em torno do engajamento com o cliente

Para proporcionar engajamentos fluidos e omni-channel ao cliente, os CSPs precisam de um sistema que os libere das limitações da infraestrutura legada e lhes permita se concentrar na jornada do cliente.

A plataforma de engajamento com o cliente da Pega funciona com seus sistemas legados de BSS, OSS e CRM para fornecer jornadas de cliente completas ao longo de todo o ciclo de vida do cliente. Veja por que a Gartner e a Forrester nomearam a Pega como líder em engajamento com o cliente e excelência operacional. Também descubra como CSPs como Vodafone, Sprint e Virgin Media estão formando parcerias com a Pega para transformar suas visões centradas no cliente em realidade em meses, em vez de anos, alcançando resultados mensuráveis rapidamente e facilitando a agilidade ao longo de todo o processo.

“Queríamos formar uma parceria com a líder em engajamento com o cliente. Sabíamos que a Pega estava fornecendo experiências excelentes para outras operadoras e clientes do mundo inteiro.”

- Roger Sole, diretor de marketing da Sprint



The image shows the cover of a whitepaper. At the top left is the Pega logo, which consists of a stylized horse head in blue and green above the word 'PEGA' in bold, dark blue capital letters. Below the logo, the title 'Pega's Customer Engagement Platform: The Fast Track to a Superior Digital Experience' is written in a bold, dark blue font. Underneath the title, there is a thin horizontal line, followed by the subtitle 'A PEGA COMMUNICATIONS AND MEDIA WHITEPAPER' in a smaller, teal font. To the right of the subtitle, there is a short paragraph in a small, dark blue font: '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.' In the bottom right corner of the whitepaper cover, the text 'Build for Change' is written in a small, dark blue font. To the right of the whitepaper cover, there is a teal circular button with the white text 'Clique para baixar'.

Clique
para
baixar

Build
for
Change



SOBRE A PEGASYSTEMS

Pegasystems (NASDAQ: PEGA) desenvolve aplicativos estratégicos para vendas, marketing, atendimento e operações. Os aplicativos da Pega simplificam operações de negócios críticas, conectam empresas aos seus clientes em tempo real e em vários canais sem interrupções e se adaptam para atender a requisitos dinâmicos. Os clientes Global 500 da Pega incluem as maiores e mais sofisticadas empresas do mundo. Os aplicativos da Pega, disponíveis no local ou na nuvem, são desenvolvidos com base na plataforma unificada Pega 7, que utiliza ferramentas visuais para ampliar e modificar aplicativos facilmente de acordo com as necessidades estratégicas de negócios dos clientes. Os clientes da Pega afirmam que a empresa proporciona o time-to-value mais rápido, implantações altamente velozes, reutilização eficiente e escala global.

Para obter mais informações, acesse WWW.PEGA.COM