

# PEGA VISUAL BUSINESS DIRECTOR

## Comprensión del impacto comercial de la estrategia de cada cliente

UNA HOJA DE DATOS DE PEGA

### Eliminación de las conjeturas de la optimización de procesos de clientes

Pega Visual Business Director ofrece visibilidad en tiempo real y control sobre la estrategia del cliente, aprovechando el poder de Pega Decision Management y Business Process Management para modelar y ejecutar rápidamente un enfoque. Los usuarios comprenderán completamente el posible impacto de cada decisión antes de tomarla, lo que les permite adaptar la experiencia del cliente, optimizar la productividad y la generación de ingresos potenciales, y controlar cualquier riesgo asociado.

Al usar una interfaz tridimensional muy intuitiva, puede ver el desempeño de las estrategias reales o propuestas en un nivel detallado en todos los canales, productos o líneas de negocio, e incluso llegar hasta el representante de servicio individual. Una vez configuradas, puede implementar estas estrategias optimizadas con solo tocar un botón en uno o todos los canales y, luego, supervisar el desempeño en tiempo real.

#### Con Pega Visual Business Director, usted puede hacer lo siguiente:

- Predecir (y después controlar) el impacto de las ofertas a los clientes y los tratamientos de satisfacción, ingresos, retención, rentabilidad y otras métricas.
- Asegurarse de que los nuevos procesos cumplen con las limitaciones operativas y los acuerdos de nivel de servicio... antes de pasarlos a producción.
- Supervisar la ejecución de las estrategias en tiempo real, para confirmar que los resultados de la interacción estén alineados con las expectativas, los objetivos y los presupuestos.
- Ajustar los procesos en el momento para adaptarlos de inmediato a las presiones del mercado, las expectativas del cliente y las necesidades operativas.

#### DESAFÍO

Las empresas invierten una gran cantidad de tiempo y de recursos en el desarrollo de estrategias para mejorar las interacciones con los clientes; garantizar la alineación estratégica de las iniciativas de ventas, retención, ventas adicionales, ventas cruzadas y servicios requiere una consideración y una planificación cuidadosas.

Pero comprender el verdadero impacto comercial de una nueva oferta o tratamiento suele ser más un arte que una ciencia. Las empresas solo pueden adivinar el impacto a largo plazo de una ganancia de un nuevo producto, el nivel de riesgo introducido por una oferta o la eficiencia de retención de una nueva oferta de servicio.

#### SOLUCIÓN

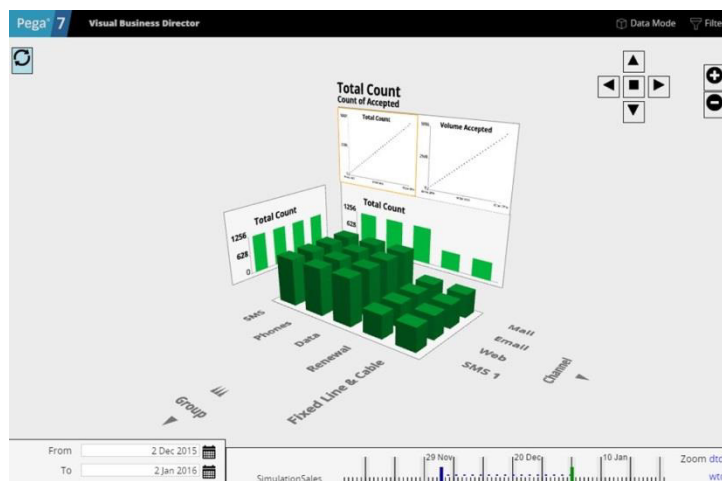
Con Pega Visual Business Director, las empresas pueden obtener un análisis profundo del impacto potencial de cada decisión comercial y una manera sencilla de modelar, ejecutar y modificar las estrategias de clientes a fin de maximizar su valor para la empresa.

## Beneficios comerciales

- **Medición del impacto financiero.** Simule el impacto de una nueva oferta en las finanzas durante los próximos 12 meses y, luego, pruebe los cambios de acuerdo con los criterios de elegibilidad para determinar los posibles picos en los costos.
- **Evaluación del riesgo del cliente.** Evalúe el impacto de cambiar políticas sobre el volumen, las pérdidas y las ganancias; luego, determine el impacto sobre las métricas de riesgo crediticio, como una mayor retención.
- **Mejora de la eficacia de los canales.** Experimente con diferentes canales y visualice las consecuencias sobre diversos segmentos de clientes.
- **Desarrolle excelentes experiencias de clientes.** Visualizará el desempeño del centro de atención al cliente en tiempo real, a fin de rastrear el impacto sobre las ventas, la retención y la resolución de reclamaciones.
- **Impulso de la efectividad de marketing.** Evalúe los efectos de los ajustes de precios en las ventas, las ganancias y la rentabilidad, para que pueda comprender de qué manera el marketing, las ventas y el servicio se combinan para impactar en el comportamiento del cliente y en la percepción de la marca.

## Capacidades clave

- La capacidad de pronosticar métricas (como volumen y costos) durante un período sostenido mejora notablemente los resultados de la planificación.
- La consola de gestión 3D les permite a los usuarios comerciales determinar el probable impacto de las estrategias de experiencias de cliente multicanales, multiproblemas, entrantes y salientes, antes de pasarlas a producción.
- La tecnología de toma de decisiones avanzada simula operaciones en minutos y proporciona retroalimentación sobre el desempeño en solo segundos.
- La reproducción y el avance rápido de las estrategias de experiencias de cliente reales hacen que sea más fácil comprender los impactos potenciales de su empresa.
- La supervisión en tiempo real proporciona análisis inmediatos de productividad, ganancias, rentabilidad, satisfacción del cliente y cualquier otra métrica clave que sea fundamental para su empresa.
- Las capas fácilmente configurables de seguridad, jerarquías y vistas personalizadas controlan efectivamente el acceso de los usuarios a las capacidades de simulación e implementación.



Después de simular un escenario comercial, Visual Business Director le permite ver gráficamente el impacto en los acuerdos de nivel de servicio, las ganancias, el volumen, la rentabilidad, los objetivos y cualquier otra referencia deseada.