

PEGA VISUAL BUSINESS DIRECTOR

Compreenda o impacto de cada estratégia de cliente no negócio

UM DATASHEET DA PEGA

Elimine as incertezas ao otimizar processos para clientes

O Pega Visual Business Director oferece visibilidade e controle em tempo real sobre a estratégia do cliente, utilizando o poder do Pega Decision Management e do Business Process Management para formar e executar rapidamente uma abordagem. Os usuários compreenderão rapidamente o impacto provável de cada decisão antes de agirem, o que permite que se ajustem à experiência do cliente, otimizem a produtividade e o potencial para geração de renda e administrem quaisquer riscos associados.

Usando uma interface intuitiva tridimensional, é possível ver o desempenho de estratégias atuais ou propostas detalhadas em todos os canais, produtos e linhas de negócios, e também no nível do representante de atendimento. Uma vez configurado, você pode implementar essas estratégias otimizadas rapidamente em qualquer canal e monitorar como se desempenham em tempo real.

Com o Pega Visual Business Director, é possível:

- Prever e controlar o impacto das ofertas feitas aos clientes, a satisfação do tratamento dado, receita, retenção, lucratividade e outras métricas.
- Garantir que os novos processos se ajustem às suas limitações operacionais e aos acordos de nível de serviço antes de implementá-los.
- Monitorar a execução das estratégias em tempo real para garantir que os resultados da interação estejam alinhados com expectativas, metas e orçamentos.
- Ajustar os processos de forma imediata para sua pronta adaptação a pressões do mercado, expectativas dos clientes e necessidades operacionais.

DESAFIO

As empresas investem tempo e recursos no desenvolvimento de novas estratégias para melhorar as interações com os clientes; garantir o alinhamento estratégico das iniciativas de vendas, retenção, cross-sell e atendimento requer muita consideração e planejamento.

No entanto, para entender o verdadeiro impacto comercial de uma nova oferta ou tratamento, é preciso de algo mais do que simples ciência. Há somente duas maneiras pelas quais as empresas podem prognosticar o impacto a longo prazo que um novo produto pode causar nos lucros: no nível do risco apresentado pela oferta ou no efeito que a oferta de um novo produto provoca na retenção.

SOLUÇÃO

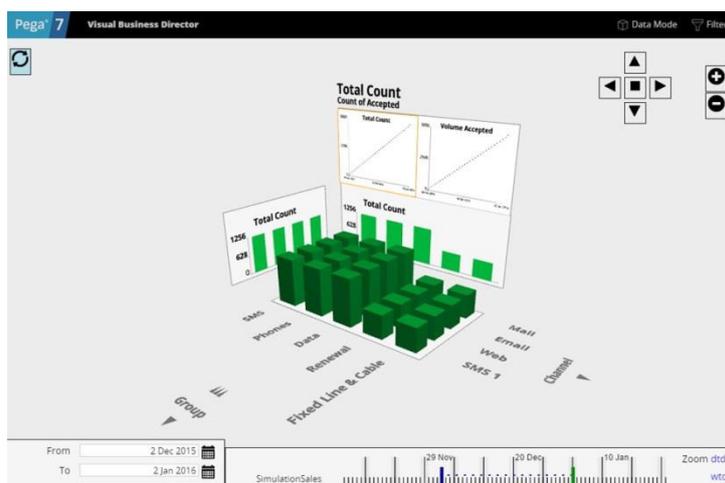
Com o Pega Visual Business Director, as empresas obtêm insights importantes sobre o impacto potencial de cada decisão de negócios e uma maneira fácil de modelar, executar e modificar estratégias voltadas para os clientes a fim de aumentar seu valor para os negócios.

Benefícios para a empresa

- **Medição do impacto financeiro:** simule o impacto que uma nova oferta causa nos aspectos financeiros da empresa durante 12 meses e modifique os critérios de elegibilidade para determinar aumentos potenciais nos custos.
- **Avaliação de risco dos clientes:** avalie o impacto que a modificação nas políticas de volume, perdas e ganhos pode causar e determine o impacto nas métricas de risco creditício, como maior retenção.
- **Aumento da eficiência do canal:** experimente diferentes canais e analise as implicações em distintos segmentos de clientes.
- **Promova excelentes experiências de cliente:** você seguirá o desempenho da central de atendimento em tempo real para acompanhar o impacto nas vendas, na retenção e na conformidade.
- **Eficiência de marketing:** avalie os efeitos de ajustes de preço nas vendas, na receita e nos lucros para entender de que maneira marketing, vendas e atendimento se combinam para impactar o comportamento do cliente e a percepção da marca.

Principais recursos

- A capacidade de fazer a previsão de métricas (como volume e custos) no decorrer de um período prolongado melhora os resultados planejados.
- O console 3D de gerenciamento oferece aos usuários comerciais a capacidade de determinar o impacto provável das estratégias multicanal, com questões múltiplas, de entrada e de saída voltadas para a experiência do cliente antes da implementação.
- Tecnologias avançadas de tomadas de decisão simulam operações em minutos e proporcionam feedback sobre desempenho em questão de segundos.
- A resposta e o avanço das estratégias atuais voltadas para a experiência do cliente permitem entender de maneira simples os impactos potenciais para seus negócios.
- O monitoramento em tempo real fornece insights imediatos sobre produtividade, lucro, receita, satisfação do cliente e qualquer outra métrica importante considerada crítica para seus negócios.
- Camadas de segurança facilmente configuradas, hierarquias e visualizações personalizadas controlam de maneira eficiente o acesso do usuário a recursos de simulação e implementação.



Depois de simular um cenário de negócios, o Visual Business Director permite que você veja por meio de gráficos o impacto em acordos de nível de serviço, receitas, volumes, metas de lucro ou em qualquer outro parâmetro de referência desejado.