

PEGA CUSTOMER SERVICE

САМОЕ ПОПУЛЯРНОЕ КОРПОРАТИВНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

ЗАДАЧИ:

Чего хотят от вас клиенты? Чтобы вы с первого раза обслужили их быстро, легко и без ошибок. Какой бы канал для взаимодействия они ни выбрали. Однако крупные сервисные организации не могут настроить свои системы или обучить персонал достаточно быстро для того, чтобы оправдать эти ожидания.

РЕШЕНИЕ:

Корпоративное сервисное приложение Pega Customer Service обеспечивает работу контакт-центра, управление кейсами для обслуживания клиентов, мобильный сервис, самообслуживание, специализированные отраслевые процессы и модели данных. С помощью Pega сервисные подразделения могут взаимодействовать с клиентами через любой канал продаж, помогать сотрудникам выполнять свои действия рациональнее и быстрее реагировать на новые бизнес-возможности.

ПРЕДОСТАВЛЯЯ ЭФФЕКТИВНЫЙ И АККУРАТНЫЙ СЕРВИС

Сервисное приложение для крупных организаций Pega Customer Service, которое Gartner и Forrester оценивают весьма высоко, позволит вам лучше обслуживать своих клиентов, упростить работу ваших клиентских менеджеров и вообще изменить в лучшую сторону развитие вашего бизнеса.

В отличие от других подобных приложений, работа которых зависит от того, как люди интерпретируют данные и какие меры предпринимают, Pega Customer Service «знает» потребности клиентов, действует по плану и автоматизирует процессы эффективного и точного клиентского обслуживания.

▪ Повышение удовлетворенности клиентов

Выполнение всех ожиданий клиента в рамках одной непрерывной коммуникации — будь это через социальные сети, мобильное приложение, чат, интернет, телефонный звонок или даже персональный визит в ваш офис.

▪ Сделайте сотрудников более продуктивными

Упростите жизнь вашим клиентским менеджерам, чтобы они могли работать быстрее, собирать информацию из любых каналов взаимодействия в одно приложение. Автоматизируйте выполнение задач или предоставьте им пошаговое руководство для того, чтобы выполнить любой кейс, с которым они столкнулись.

▪ Быстро разворачивайте и непрерывно совершенствуйте

Сделайте проще и быстрее внесение надлежащих изменений в приложение в связи с изменившимися требованиями бизнеса, такими как новые продукты, каналы сбыта, устройства, политики и процедуры. Тогда ваше сервисное приложение будет всегда актуальным.

ОПТИМАЛЬНЫЙ СЕРВИС, СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ

Чтобы ускорить рост своего бизнеса по всему миру, TD Bank требовалось улучшить обслуживание по кредитным картам и снизить затраты на выполнение операций. С помощью Pega Customer Service банк повысил скорость принятия решений по клиентам на 70%, ускорил сквозную обработку клиентских запросов в спорных случаях на 30%, сократив наполовину количество сотрудников, участвующих в принятии решений, — в результате бизнес вырос на 50%.

PEGA CUSTOMER SERVICE

ОСОБЕННОСТИ PEGA

Повышение удовлетворенности клиентов

- Управление кейсами Pega для клиентского обслуживания поможет вам держать свои обещания перед клиентами, соединяя людей и системы, которые необходимы для решения буквально каждого клиентского запроса. Приложение отслеживает необходимую информацию, автоматизирует выполнение задач и координирует фронт- и бэк-офисные активности для выполнения сквозного процесса.
- Оmnikanальный сервис позволяет вести переговоры с клиентом, легко переключаясь между каналами коммуникации и устройствами без потери содержания.

Сделайте сотрудников более продуктивными

- Интеллектуальные пошаговые руководства «знают» все потребности клиентов в той или иной ситуации. В рамках взаимодействия с клиентом Pega предполагает, какое следующее действие будет наилучшим (Next-Best-Action), направляя пользователей шаг за шагом к успешному решению запроса.
- С интуитивно понятным интерфейсом Pega легко и удобно работать, при этом он способен справиться со всеми сложностями клиентского сервиса в крупных организациях.
- Управление знаниями рекомендует актуальную информацию, основанную на текущем взаимодействии с клиентами. Pega управляет полным жизненным циклом контента от его создания до публикации.

Быстро разворачивайте и непрерывно совершенствуйте

- Клиентское приложение Pega Customer Service использует платформу Pega 7, которую можно быстро развернуть и вносить изменения. Вы можете быстро переводить свои специфические бизнес-потребности на программный язык клиентского приложения (программирования не требуется!), работающее по нескольким направлениям бизнеса, каналам продаж, продуктам и потребительским сегментам.
- Pega Customer Service работает в корпоративном ЦОД, в облаке или в гибридной среде, так что вы можете легко и без затруднений переходить из одной среды в другую по мере изменения потребностей вашего бизнеса.

Преимущества комплексного клиентского сервиса

Приложение Pega Customer Service содержит все функции, необходимые для предоставления исключительного клиентского обслуживания и рационализации каждого аспекта ваших сервисных операций, включая:

- CTI интеграция
- Совместный броузинг
- Чат
- Web-самообслуживание
- Мобильное самообслуживание
- Социальные сети
- E-mail
- Мобильный сервис
- Управление знаниями
- Очередь и маршрутизация
- Управление уровнем сервиса
- Дэшборды и отчеты
- История, трекинг и аудит действий
- Ролевые порталы
- Клиентский обзор 360°
- Управление диалогами
- Интеллектуальные инструкции
- Цели взаимодействия
- Управление входящими предложениями
- Карточка клиента
- Управление кейсами
- Бизнес-правила
- Бизнес-процессы
- Прогнозная аналитика
- Интеграция с именными системами

The screenshot displays the Pega Customer Service interface for a customer named Mr. John S Brown. The interface is organized into several sections:

- Header:** Customer name, duration, and engagement goal.
- Tasks:** A list of suggested tasks such as 'Make Offer', 'Close Bill Pay', and 'Wrap Up'.
- Account Summary:** Key account information including account number, available balance, and payment details.
- Open service cases:** A list of active cases with their status and urgency.
- Recent Interactions:** A timeline of customer interactions with timestamps.
- Transactions:** A table showing recent transactions with columns for date, item ID, merchant, and amount.
- Statements:** A table showing monthly statements with columns for month, start balance, and end balance.

Корпоративное приложение Pega Customer Service обеспечивает эффективное и аккуратное клиентское обслуживание