

# 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', 'Online 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**