

PEGA MARKETING

РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

ЗАДАЧИ:

Сегодня у клиентов возможностей больше, чем когда-либо. У них высокие требования — они хотят, чтобы к ним относились с доверием, понимали с полуслова и искренне проникались их проблемами. По какому бы каналу связи они не обратились. Однако крупные организации не могут это делать без убытка для себя из-за маркетинговых ограничений и сложности клиентских запросов.

РЕШЕНИЕ:

Приложение Pega Marketing помогает достичь оптимальной клиентской удовлетворенности, обеспечивая баланс между тем, что клиент ожидает, и тем, что бизнес пытается сделать для него. Клиентоцентрические взаимодействия, осуществляемые с помощью Pega Marketing, приводят к более высокой удовлетворенности клиентов на всех этапах пути их общения с поставщиком услуг.

ЗАКАЗЧИКИ PEGA ВО ВСЕХ ОТРАСЛЯХ ДОБИВАЮТСЯ ОПТИМИЗАЦИИ СВОИХ МАРКЕТИНГОВЫХ УСИЛИЙ С РЕЗУЛЬТАТАМИ:

- 300% роста коэффициента конверсии предложений в сделки
- 180% роста эффективности маркетинговых операций
- 30% увеличения оборота
- 5 пунктов прироста коэффициента удержания

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ ЧЕРЕЗ ВСЕ КАНАЛЫ ПРОДВИЖЕНИЯ

Pega Marketing — это инструмент для более эффективного привлечения клиентов и повышения ROI от вложений в маркетинг. Приложение Pega Marketing опирается на продвинутую аналитику и бизнес-правила в режиме реального времени и постоянно оценивает с помощью прогнозных алгоритмов контекст каждого взаимодействия с клиентом. Затем эти прогнозы сравниваются с бизнес-целями организации, и система рекомендует наиболее релевантные в текущей ситуации действия, предложения для клиентов и каналы продаж.

Адаптивная аналитика обучается и корректируется на каждом случае взаимодействия с клиентом. Благодаря этому ваши маркетинговые усилия автоматически, без ручного вмешательства, приспосабливаются к изменениям в клиентском поведении и рыночных условиях.

С помощью единой маркетинговой платформы Pega вы можете легко создавать, изменять, измерять, контролировать и исполнять мультиканальные клиентские стратегии, балансируя пожелания клиента с бизнес-целями. Действуя в каждом общении проактивно и выстраивая долгосрочные доверительные отношения, вы добиваетесь увеличения коэффициента конверсии, рентабельности каждого предложения и удовлетворенности клиента.

- **Повысьте ценность клиента на протяжении всего его жизненного цикла** — Сосредоточьтесь на привлечении клиентов, их удержании, кросс-продажах, разработке стратегии для каждого клиента с помощью маркетинговой платформы Pega.
- **Общайтесь на языке клиента** — Отталкивайтесь от условий и потребностей клиента. Доверие строится с помощью последовательных коммуникаций по разным каналам связи с использованием предыстории.
- **Поднимите продажи и маржинальность** — Определите с помощью возможностей Pega по дополнительным и кросс-продажам в реальном режиме времени, каким будет оптимальное предложение с точки зрения ценности клиента на протяжении всего его жизненного цикла.
- **Мастер сложности и непрерывной адаптации** — Сделать это быстрее и проще за счет подключения разнородных маркетинговых систем, чтобы генерировать маркетинговые стратегии, моделировать и испытывать их.
- **Общайтесь с клиентом сразу и без посредников** — Решение Pega может воспринимать события и триггеры от любой системы в режиме реального времени и выполнять оптимальные действия (Next-Best-Action) на основе любой маркетинговой стратегии или процесса.

Повысьте ценность клиента на протяжении всего его жизненного цикла

- Увеличьте доход за счет активного привлечения клиентов, их удержания, дополнительных и кросс-продаж и разработки спектра возможностей для клиентов.
- Маркетологи могут создать стратегии привлечения с перекрестными каналами, которые постоянно анализируют клиентские истории и множество различных настраиваемых параметров, чтобы определить верхнюю планку предложения, особые условия, лучшее время и канал для взаимодействия с клиентом.
- Подход Next-Best-Action в маркетинге обеспечивает баланс между тем, чего хочет клиент, и тем, что бизнес старается для него сделать. Для каждого клиента при каждом взаимодействии с ним вычисляется формула, дающая обоюдно выгодную ничью 1-1.
- Стратегии могут содержать механизмы противодействия дополнительным ограничениям бизнеса, будь это продукт, риски, связаны ли они с бюджетом или операциями.

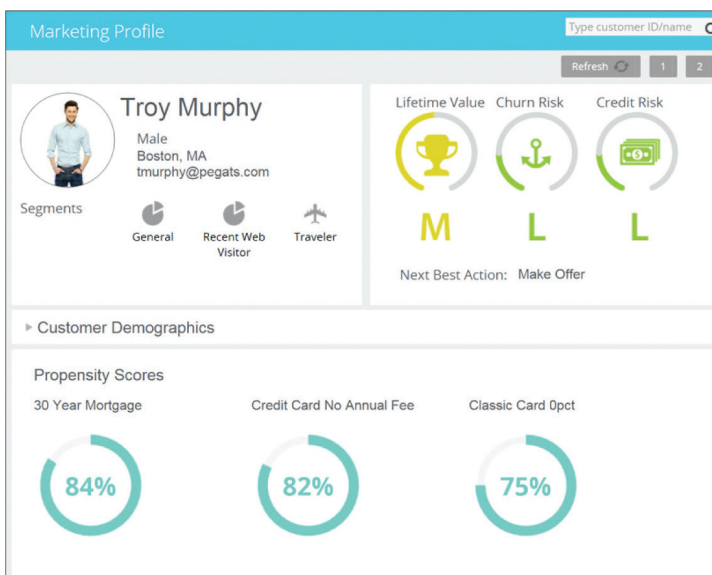
Общайтесь на языке клиента

- Возможности Pega, связанные с прогнозной аналитикой и визуальной сегментацией, позволяют правильно выбрать переменные и профили и динамически изменять их в соответствии с клиентским поведением.
- С помощью мобильных каналов маркетологи создают предложения с учетом местоположения клиента (триггеры GeoFencing или купоны на Apple Passbook™).

- В приложении Pega также есть возможность расширить предложение на несколько каналов, включая мобильную связь, электронную и традиционную почту, геопозиционирование и социальные сети. Кроме того, маркетологи могут использовать ряд многообразных стратегических шаблонов, чтобы развивать и координировать эффективные входящие и исходящие маркетинговые стратегии.

Мастер сложности и непрерывной адаптации

- Используя ваши инвестиции в маркетинговую инфраструктуру, наш мультиканальный подход, используемый в платформе Pega, усиливает отдачу от ваших маркетинговых технологий.
- С помощью панелей отчетности вы мониторите и отслеживаете эффективность маркетинговых активностей по всем каналам, сегментам и продуктам.
- Тестовые сценарии и результаты моделирования будущих маркетинговых программ позволяют принять верные решения, прежде чем браться за их выполнение.
- Для самообучения на бизнес-кейсах Pega Marketing использует эксклюзивные алгоритмы машинного обучения, чтобы маркетологи могли непрерывно совершенствовать клиентские стратегии с минимальным привлечением экспертов.



Чтобы правильно выбрать маркетинговый канал, посмотрите ключевые характеристики клиента: CLV, риски, социально-демографические факторы, склонности