



Cognizant

# Online Meet-up – 1:1 Customer Engagement

Customer Lifetime Value maximieren



# Agenda

29. Oktober – Live-Demo & Q&A

- 11:00 Uhr **Begrüßung und Agenda**  
*Christian Wagner, DACH Sales Director Healthcare & Life Sciences, Pega*
- 11:02 Uhr **Individuelle Reaktion auf Kundenbedürfnisse mit KI, kanalübergreifend und in Echtzeit**  
*Martin Holtz, Senior Solutions Consultant, Pega*  
*Björn Oehme, Director BPM Practice Lead (DACH), Cognizant*
- 11:50 Uhr **Q&A**
- 12:00 Uhr **Ende**

# Fragen?

Nutzen Sie die Q&A-Funktion



Cognizant

# Individuelle Reaktion auf Kundenbedürfnisse mit KI, kanalübergreifend und in Echtzeit

Martin Holtz, Senior Solutions Consultant,  
Pega





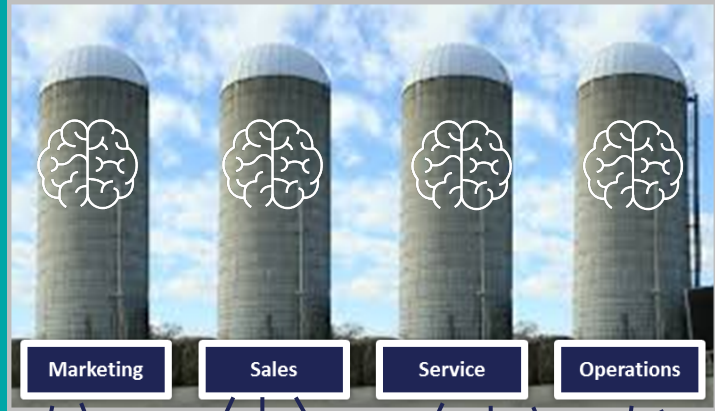
## Kundenansprüche ändern sich

- Neue Technologien
- Digitale Vernetzung quer über alle Kanäle
- Klassische Werbung gilt als aufdringlich
- Aufmerksamkeit ist kostbar
- Kontaktmöglichkeiten müssen optimal genutzt werden

**Die Kunden geben den Takt vor.**



# Silos im Backend...



# ...Verwirrung beim Kunden

Gestern habe ich in der App etwas ganz anderes gelesen!

Diese Nachricht ist völlig irrelevant für mich. Was soll das?

Ich habe ein Service-Anliegen getwittert. Wieso antwortet niemand?



Ernsthaft? Jetzt beantworte ich zum dritten Mal dieselbe Frage!

# Entwicklung der Kundenbeziehung

Von der Silo-Kommunikation zum Gespräch



**Isoliert**



**Integriert**



**Vereinigt**

# Vertrieb im Fokus

Angebote	Produkt A	Produkt B	Produkt C	Produkt D
Stephan			✓	
Jennifer				
Sarah			✓	
Karl			✓	
Monika				

# Kunde im Fokus

Aktionen	 Verkauf	 Service	 Bindung	 Aufbau
Stephan				
Jennifer				
Sarah				
Karl			✓	
Monika				

# Ganzheitliche Kundenkommunikation in Echtzeit



Relevant

Zeitnah

Kontextbezogen

Konsistent

Vertrieb stärken

Kundenerlebnisse verbessern

Kundenbindung erhöhen

Mehr Up- und Cross-sell

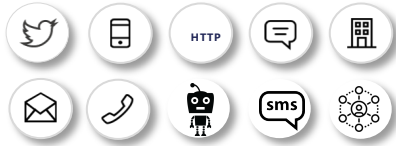


**Kunde**



**Business**

# Orchestrierte Kundenkommunikation an allen Kontaktpunkten



  
Inbound

  
Ereignisse

  
Outbound



Next Best Action  
1:1 Echtzeit-Kommunikation



Case Management  
Prozess-Automatisierung



Feedback Loop

# Kundenkontakte besser gestalten

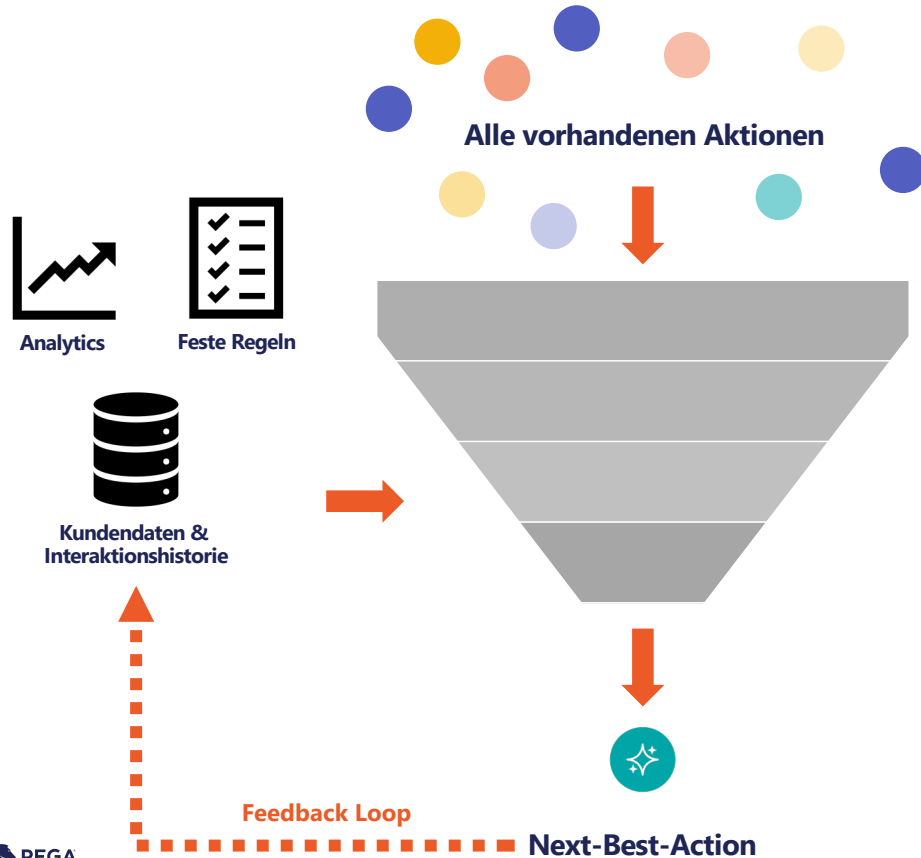
Optimale Kommunikation und nahtlose Umsetzung von Anliegen

Partner / Drittanbieter



# Next-Best-Action

Das richtige Thema finden – mit Geschäftsregeln und Künstlicher Intelligenz





# Next-Best-Action

Das richtige Thema finden – mit Geschäftsregeln und Künstlicher Intelligenz



Sind die Grundvoraussetzungen erfüllt?  
(rechtlich, physisch)



# Next-Best-Action

Das richtige Thema finden – mit Geschäftsregeln und Künstlicher Intelligenz



Sind die Grundvoraussetzungen erfüllt?  
(rechtlich, physisch)

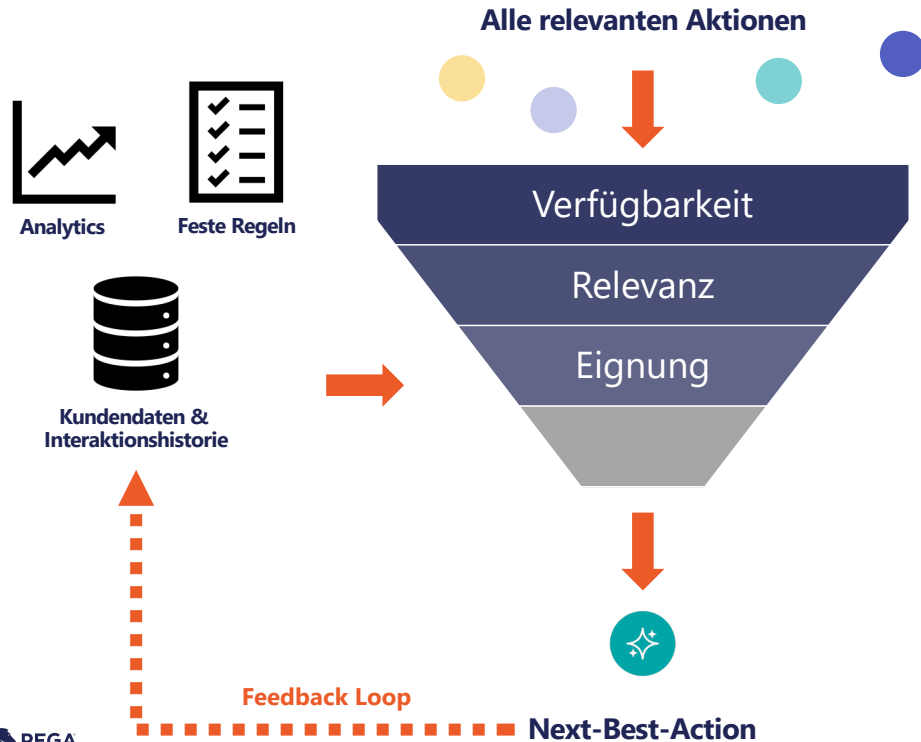


Verspricht diese Aktion einen Mehrwert?  
(sowohl aus Geschäfts-, wie Kundensicht)



# Next-Best-Action

## Das richtige Thema finden – mit Geschäftsregeln und Künstlicher Intelligenz



Sind die Grundvoraussetzungen erfüllt?  
(rechtlich, physisch)



Verspricht diese Aktion einen Mehrwert?  
(sowohl aus Geschäfts-, wie Kundensicht)

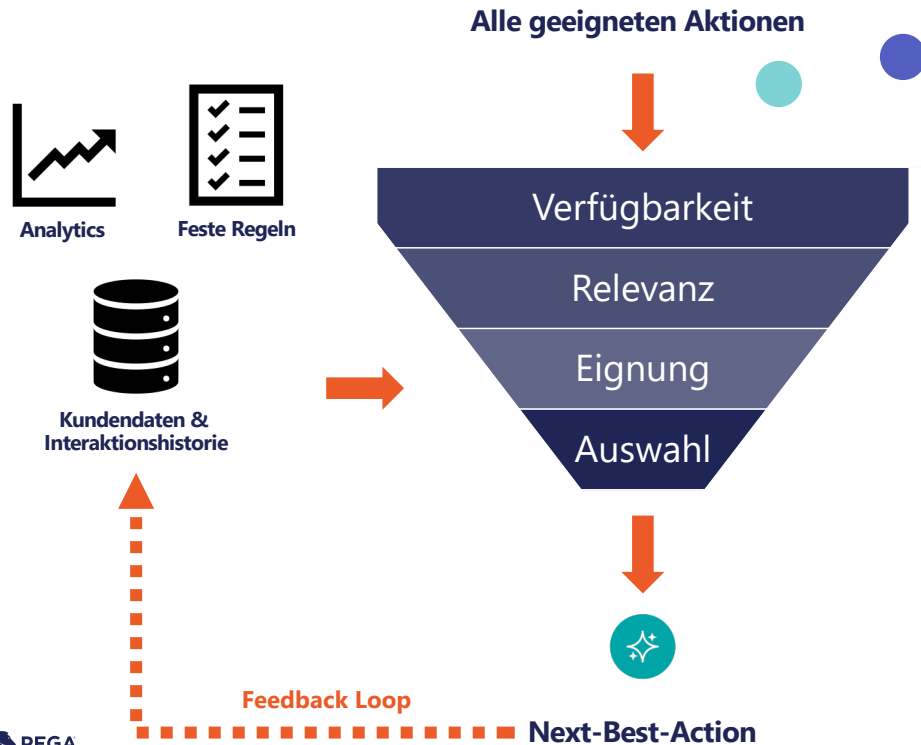


Ist der aktuelle Kontaktpunkt geeignet,  
um dieses Thema anzusprechen?



# Next-Best-Action

## Das richtige Thema finden – mit Geschäftsregeln und Künstlicher Intelligenz



Sind die Grundvoraussetzungen erfüllt?  
(rechtlich, physisch)



Verspricht diese Aktion einen Mehrwert?  
(sowohl aus Geschäfts-, wie Kundensicht)





Ist der aktuelle Kontaktpunkt geeignet,  
um dieses Thema anzusprechen?





Welche Aktion ist die beste?  
(Akzeptanzwahrscheinlichkeit x Aktionswert)










 **Taxonomy**  
 Define your Next-Best-Action business structures and customer states

 **Constraints**  
 Set outbound channel limits and suppression policies

 **Engagement policy**  
 Capture business rules which define when actions are appropriate


 **Arbitration**  
 Prioritize actions based on customer relevance & business priority


 **Channels**  
 Activate the channels and triggers that invoke Next-Best-Action


- Business structure**
-  All groups
  - Retention
  -  Mortgage
  -  Cards
  - Acquisition
  -  Loans
  -  **Credit cards**
  -  Mortgage

**Acquisition / Credit cards** TestCoPM-Artifacts: 01-01-01 Edited less than a minute ago by Seth Robinson Edit Delete Actions ▾

**Engagement policy**

**E Eligibility**   
 (Age is greater than 18)

**A Applicability**   
 (Does not own product is true)




**S Suitability**   
 (ArrearsFlag is greater than or equal to 5)

**C Contact policy**   
 > CP02: Track Rejects for all actions in the group over the past 7 days

 **Promotions** 

**11 Promotions (5 with specialized policies)**

1 2 **Next**

Name	Specialized policies
<a href="#">Signup for Silver card action</a>	
<a href="#">Signup for Platinum+ card action</a>	
<a href="#">Signup for Platinum card action</a>	

# Customer Decision Hub

## Kernbestandteile

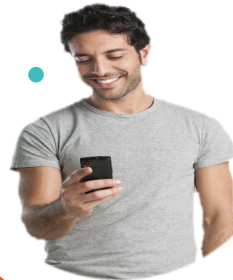


# Demo: Warenkorb-Abbruch

Thomas (31):  
„Ich glaube, ich  
brauche mal wieder  
ein neues Handy!“

Vertragsabschluss  
im Call Center

Konsistente Botschaft  
(Omni Channel)



Produktauswahl  
im Online-Shop

Personalisierte Website, mit KI-  
basierten Empfehlungen



Erinnerung per Email

Konsistente Botschaft  
(Omni Channel)

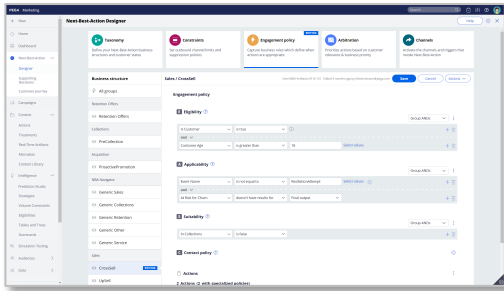


Erinnerung per SMS

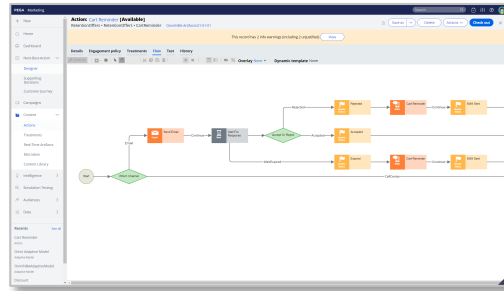
Konsistente Botschaft  
(Omni Channel)



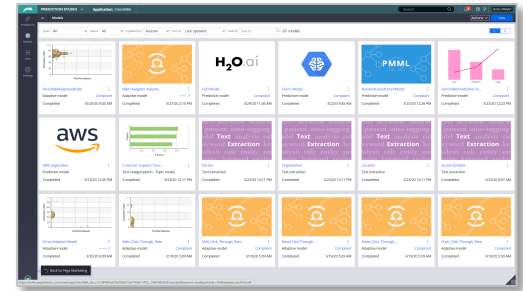
# Demo: Was geschieht im Hintergrund?



Next-Best-Action Designer



Konfiguration von Aktionen



Prediction Studio



# Fragen?

Nutzen Sie die Q&A-Funktion



19.-20. NOVEMBER

## **Online Meet-up – Proaktiver Kundenservice**

Agenda und Anmeldung:

<https://www.pega.com/dach-serie-2020>

