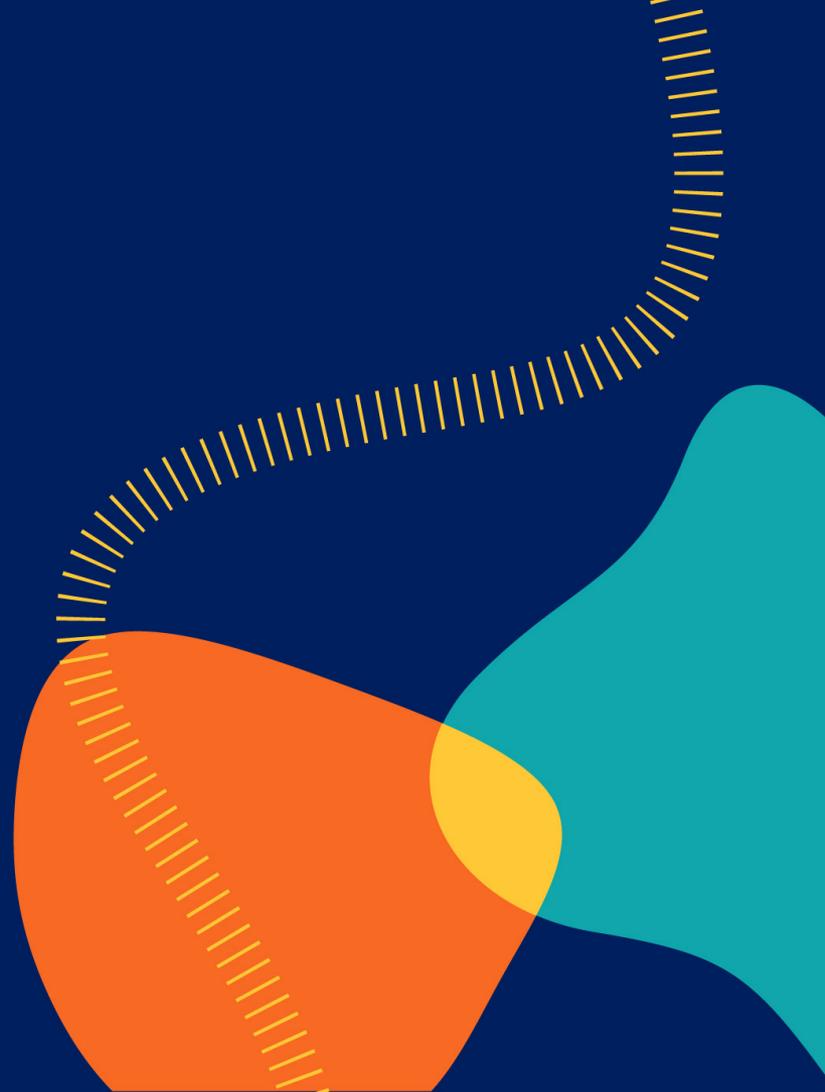




Cognizant

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

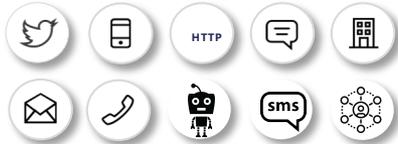


Kunde



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

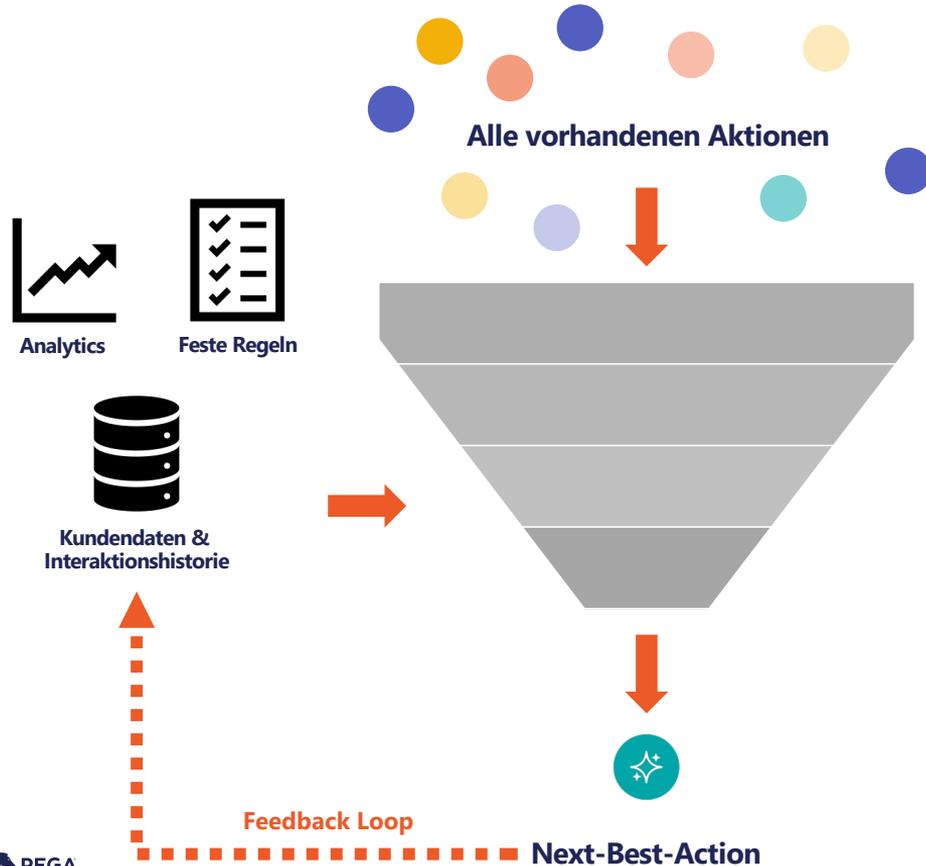
Optimale Kommunikation und nahtlose Umsetzung von Anliegen

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)

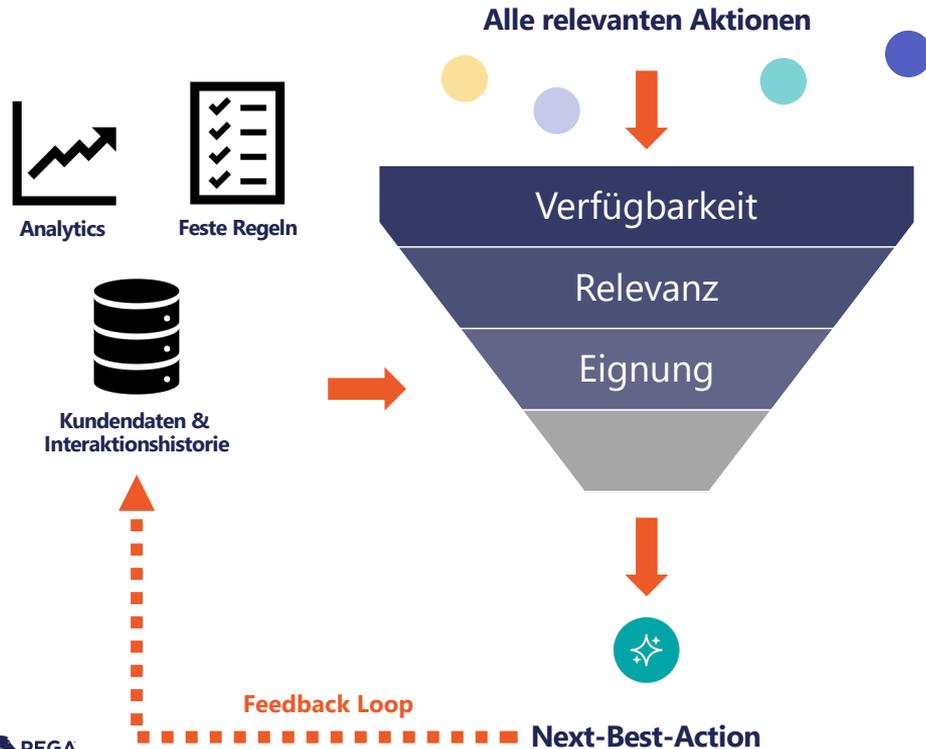


Verspricht diese Aktion einen Mehrwert?
(sowohl aus Geschäfts-, wie Kundensicht)



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
Signup for Silver card action	
Signup for Platinum+ card action	
Signup for Platinum card action	

Customer Decision Hub

Kernbestandteile

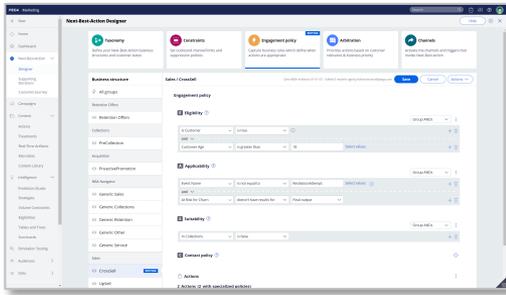


Demo: Warenkorb-Abbruch

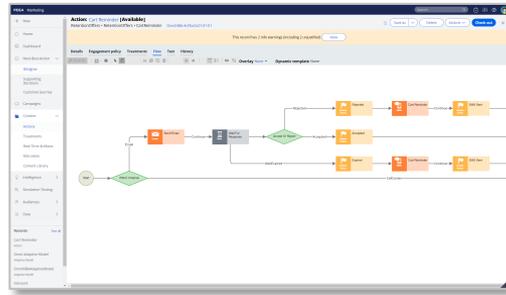
Thomas (31):
„Ich glaube, ich
brauche mal wieder
ein neues Handy!“



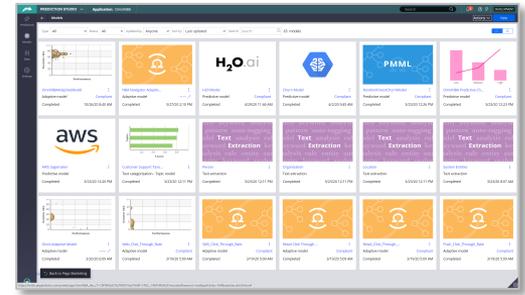
Demo: Was geschieht im Hintergrund?



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>

