

Pegasystems renforce son leadership dans le domaine du marketing en temps réel

Les fonctionnalités de gestion des interactions de la solution Pega N-B-A Marketing produisent des résultats spectaculaires

Paris - 22 Mai 2013 - [Pegasystems Inc.](#) (NASDAQ : PEGA), leader des logiciels de [gestion des processus métier](#) (BPM, Business Process Management) et l'un des principaux fournisseurs de solutions de [gestion de la relation client](#) (CRM, Customer Relationship Management), annonce la nouvelle version de sa solution [Next-Best-Action Marketing™](#) (N-B-A Marketing). Cette nouvelle solution marketing de Pega fournit un niveau, sans précédent, de ventes croisées et additionnelles en temps réel et propose des offres de fidélisation qui génèrent une augmentation de 400 % du taux de conversion et une croissance à deux chiffres du CA moyen, par client, pour certaines des plus grandes entreprises du monde. La solution N-B-A Marketing offre ces fonctionnalités sur les canaux entrants et sortants, tout en permettant aux responsables marketing de contrôler la conception, l'exécution et le suivi de leur stratégie.

Pega Next-Best-Action Marketing offre un ensemble unique de fonctionnalités qui tiennent compte de l'évolution des besoins des départements marketing d'aujourd'hui. Dotée d'une interface riche et intuitive, cette solution intègre les meilleures pratiques commerciales, qui sont le fruit de vingt ans d'expérience dans les départements marketing de grandes entreprises. Elle bénéficie de l'unification des technologies d'aide à la décision, d'analyse prédictive et de gestion des dossiers. Ces fonctionnalités permettent aux responsables et analystes marketing de trouver, de concevoir et d'exécuter rapidement la meilleure stratégie client pour chaque situation et canal de communication, en combinant les campagnes traditionnelles avec des offres en temps réel, à la fois contextuelles et reposant sur les événements. Ce système s'adapte dynamiquement aux objectifs du client et à ceux de l'entreprise, et les équilibre pour assurer le meilleur résultat possible de chaque interaction, quel que soit le canal de communication. À l'instar des autres solutions Pega, N-B-A Marketing peut être déployée sur site ou dans Pega Cloud.

Principales caractéristiques :

La nouvelle version de Pegasystems Next-Best-Action Marketing offre un ensemble complet de fonctionnalités marketing, notamment :

- **Actions déclenchées par des événements en temps réel** : tout événement déclenché par un client ou un système automatique peut produire l'action la plus appropriée. Les entreprises bénéficient ainsi d'un niveau de contrôle sans précédent pour lancer des actions pertinentes. Qu'il s'agisse d'une interaction dynamique lors d'une demande de service d'un client ou lorsqu'un client mobile se trouve à proximité d'un lieu déterminé, un événement dynamique peut déclencher la meilleure action.
- **Fonctionnalités marketing de groupe et B2B** : les entreprises sont mieux à même de recommander les actions les plus pertinentes pour un groupe de personnes apparentées, y compris les particuliers et les relations B2B2C (business-to-business-to-consumer). En fonction des actions courantes de chaque client, les marketers peuvent identifier, associer et recommander l'action la plus attrayante et la plus rentable pour l'ensemble du groupe.
- **Meilleure action suivante pour les ventes et les services** : grâce à la fonctionnalité N-B-A Marketing Adapter, les entreprises peuvent promouvoir en toute transparence des suggestions de produits, ainsi que des offres de produits supplémentaires/de gamme supérieure et de fidélisation directement dans la solution de service client, leader du marché, Pega Customer Process Manager et dans Pega SFA. Ainsi, chaque interaction est plus pertinente pour le client et plus rentable pour l'entreprise.

- **Optimisation des programmes marketing** : les entreprises peuvent s'appuyer sur les fonctions d'analyse prédictive à la demande pour mieux segmenter les populations, prévoir le coût et les résultats d'un programme marketing et simuler l'exécution du programme. Les marketers peuvent exécuter des programmes de bout en bout homogènes qui engagent une conversation avec les clients sur tous les canaux de communication, notamment les canaux entrants et sortants.
- **Interactions reposant sur les besoins** : les entreprises peuvent engager les clients dans des scénarios de simulation dynamiques pour associer la meilleure action aux besoins actuels et futurs spécifiques de chaque client. La solution compare différents scénarios pour choisir la bonne offre en définissant et en présentant des séries de questions et de réponses dynamiques qui permettent de définir la meilleure action.

Citations et commentaires :

« Nous sommes très fiers des innovations incroyables et des résultats spectaculaires que les plus grandes entreprises du monde entier obtiennent en exploitant Pega pour leurs besoins marketing », déclare **Alan Treffler, fondateur et CEO de Pegasystems**. « Cette nouvelle version de Next-Best-Action Marketing offre un niveau sans équivalent de personnalisation et de performance des programmes marketing. Les départements marketing peuvent concevoir et exécuter la stratégie marketing idéale tout au long du parcours du client et sur tous les canaux de communication. Grâce à la solution Next-Best-Action Marketing, qui permet de prévoir le meilleur résultat et de proposer automatiquement des offres de produits supplémentaires et de gamme supérieure ainsi que de fidélisation extrêmement contextuelles, les entreprises optimiseront considérablement la valeur de leur portefeuille de clients », ajoute-t-il.

Ressources :

- [Page Web Pega Next-Best-Action Marketing](#)
- [Fiche produit Pega Next-Best-Action Marketing](#)
- Livre Blanc : [Next-Best-Action Marketing](#)
- Webcast : [Comment optimiser le parcours de vos clients](#)
- Vidéo : [Parcours du client typique](#)

Flux RSS pour les [communiqués de presse de Pegasystems](#), la [couverture médiatique de Pegasystems](#) et les [événements Pegasystems](#)

À propos de Pegasystems

Pegasystems révolutionne la façon dont des entreprises de premier plan optimisent l'expérience client et automatisent leurs opérations. Sa technologie brevetée Build for Change[®] permet aux utilisateurs de créer et de faire évoluer leurs systèmes métier critiques. Leader incontesté des solutions de [gestion des processus métier](#), Pegasystems est également classé parmi les principaux fournisseurs de logiciels de [gestion de la relation client](#) par des analystes de premier plan. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.pegasystems.com.

Contacts Presse:

OXYGEN RP

Amandine Bonnefis

01 41 11 37 72

amandine@oxygen-rp.com

PEGASYSTEMS

Béatrice Crombet

01 70 95 09 51 (ext. 3989)

Beatrice.crombet@pega.com

Toutes les marques commerciales citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Les informations fournies dans ce communiqué de presse ne constituent nullement un engagement, une promesse ou une obligation légale de fournir des produits, du code source ou des fonctionnalités. Le développement des fonctionnalités décrites dans le présent document, leur publication et leur calendrier relèvent de décisions prises par Pegasystems à sa seule discrétion. Pegasystems décline toute responsabilité eu égard à ces informations.