

# JAK VÁS VIDÍ VÁŠ ZÁKAZNÍK?

Telekomunikační společnosti poskytující zákazníkům personalizované zkušenosti vynikají:

**1,6x**

vyšší  
povědomí  
o značce

## Povědomí o značce

Napříč všemi kanály vytvářejte cesty, které rozpoznají kontext související s aktuálním stavem zákazníka, abyste poskytli personalizované zážitky a vybudovali povědomí o vaší značce.

## Spokojenost zákazníků

Ved'te personalizované rozhovory se zákazníky napříč všemi kanály v reálném čase. Řešte problémy proaktivně a využívejte nedostatky ve službách k pozitivní interakci.

**1,7x**

udržení  
zákazníků

**1,6x**

míra  
spokojenosti  
zákazníků

## Udržení zákazníka

Aktivně si udržujte zákazníky prostřednictvím vlastních a placených kanálů. Když nejsou proaktivní nabídky sloužící k udržení úspěšné, zprostředkujeme reaktivní vyjednávání, abychom maximalizovali přijímání nabídek a jejich obchodní hodnotu.

## Růst příjmů

Posílejte každému jednotlivému zákazníkovi správnou nabídku správným kanálem ve správný čas. Zajistěte, aby každá zkušenost zákazníka byla jeho další nejlepší zkušeností.

**1,4x**

rychlejší růst  
příjmů

**Neposkytujete zákazníkům ty nejlepší zkušenosti?  
Ať nemusíte litovat.**

# DODEJTE SVÉMU VLIVU OSOBNÍ ROZMĚR

## Merkle x Pega stojí v čele transformace zákaznických zkušeností

Odborné znalosti v oblasti vytváření individuálních (1:1) vazeb se zákazníky umožňují personalizaci napříč kanály. Činnosti spojené se zákaznickou zkušeností se stávají agilnější s jasnou vazbou na KPI a obchodní cíle.

Společně s naším partnerem v oblasti technologie, společností Pega, propojujeme naše zákazníky s nástroji, které umožňují rozhodování na základě dat.

- Pega 1:1 Operations Manager
- Pega Customer Decision Hub
- Pega Marketing

Personalizované zážitky zákazníků pomáhají podnikům dosáhnout – a překročit – jejich cíle. Pomáháme telekomunikačním společnostem přejít od masového marketingového přístupu k personalizaci prováděné ve velkém měřítku.



Transformace zákaznických zkušeností je následována úspěchem

Prohlédněte si pozitivní výsledky dosažené s Merkle:

**20%**

nárůst skóre NPS (Net Promoter Score)

**25%**

zvýšení míry odezvy  
na kampaně

**150x**

zvýšení míry prokliků  
na bannery

**300%**

zlepšení míry přijetí  
nabídek

**VÁŠ ZÁKAZNÍK MÁ VYSOKÁ OČEKÁVÁNÍ.  
SPLŇTE JE.**

▼ Transformujte zákaznickovy zkušenosti