

Il punto di vista di Pega:

# Ripensare l'architettura di business.



## Preparati a tutto.

Approfitta dell'approccio  
Center-out per ottenere  
la rapidità che ti serve,  
al livello che desideri.

L'unica certezza nel business è l'incertezza. Le situazioni di incertezza richiedono agilità per poter rispondere rapidamente a nuove sfide. Perseguire una trasformazione pervasiva per creare un business più forte e più veloce che sia pronto a un futuro molto diverso richiede tempo.

Le organizzazioni si stanno accorgendo che la reattività alle esigenze immediate è intrinsecamente collegata a un percorso di trasformazione digitale. Stiamo vivendo un periodo in cui le necessità di velocità e scalabilità sono sempre più impellenti. Per offrire un coinvolgimento proattivo e preventivo dei clienti. Per passare a un modello as-a-Service, incentrato sull'esperienza del cliente. E per costruire le piattaforme digitali necessarie affinché sia possibile realizzarlo.

**La buona notizia è che puoi averle entrambe. Velocità e scalabilità. Azione immediata e trasformazione pervasiva.** Ma serve un approccio completamente diverso nell'architettura di business.

## L'architettura di business tradizionale non ti porterà dove vuoi arrivare

Quando si tratta di organizzare correttamente la tua impresa per fornire risultati ai clienti e all'azienda, è importante definire la tua logica di business. I responsabili di business e tecnologici devono allinearsi e collaborare attivamente per fare in modo che questa architettura si evolva nel modo giusto, evitando due errori comuni che creano lacune digitali.

### ERRORE 1:

## Impiegare una logica aziendale "hard coded" sui canali fa venire il mal di testa

Questo approccio "dall'alto verso il basso" alla tecnologia digitale costruisce una logica in ogni canale, come i chatbot e gli assistenti intelligenti. Ogni canale è unico e finisce per operare nel proprio ambito. Ai clienti vengono lasciate esperienze disomogenee mentre si spostano da un canale all'altro. E l'impresa spreca tempo e risorse per sviluppare canali e duplicare le logiche, con l'unico risultato di vedere la soddisfazione e la fedeltà dei clienti precipitare.



**46%** di canali in più all'interno di un'azienda tipica rispetto a 5 anni fa

Gartner, Market Guide for Digital Customer Service and Support Technologies, 2020

### ERRORE 2:

## Razionalizzare i sistemi non trasforma l'impresa

Non c'è nulla di sbagliato di per sé nel modernizzare i sistemi o nell'aggiungere componenti addizionali all'architettura. Tuttavia, questo approccio "dal basso verso l'alto" comporta lunghi e costosi progetti di implementazione troppo focalizzati sulla tecnologia stessa. Ha un focus incentrato sulla tecnologia che non è legato ai risultati per il cliente. Si tratta semplicemente di un'ampia serie di passaggi rimossi dall'effettivo snellimento dei processi aziendali, dal miglioramento dell'esperienza cliente e dalla riduzione dei costi.

**Entro il 2023**

**l'esperienza negativa dei clienti sarà il più grande ostacolo al successo delle imprese con una trasformazione digitale avanzata**

Gartner, Digital Business Requires Organizations to Focus on Customer Centricity, 2019

## C'è una soluzione migliore: Architettura di business Center-out

Dipendenti e clienti hanno oggi un rapporto molto diverso con la tecnologia. Non essendo più consumatori passivi, partecipano attivamente alla definizione dell'esperienza tecnologica e chiedono che si adatti in tempo reale alle loro esigenze. Serve flessibilità per reagire e cambiare questa situazione rapidamente, attraverso tutti i canali e i sistemi. E bisogna mantenere la capacità di scalare a livello aziendale.

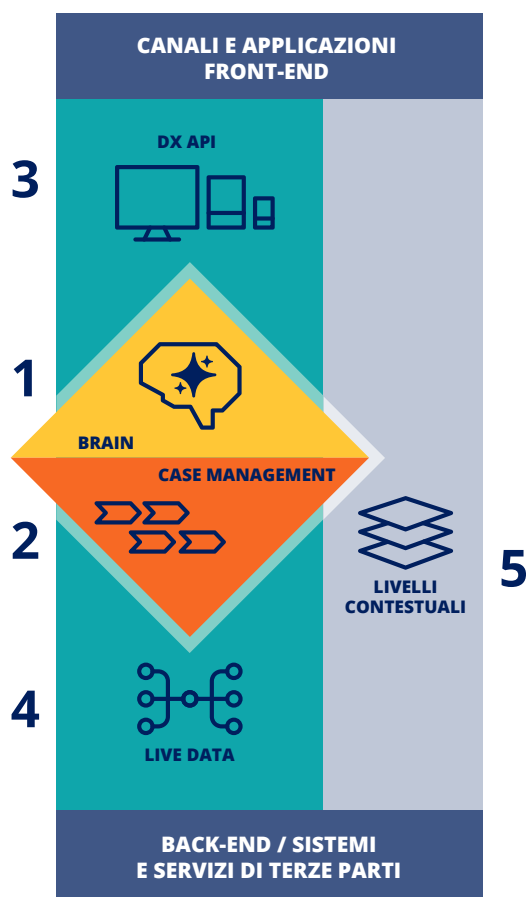
78%

dei dirigenti e dei superiori pensa che tutti, nel mondo imprenditoriale, dovrebbero vedersi come parte della tecnologia informatica

Savanta, studio internazionale Future of Work, 2020

Un approccio Center-out™ alla strutturazione tecnologica ti permette di ottenere sia la velocità che la portata che cerchi. Parti dall'architettura di business e organizzala sulla base dell'essenza dell'impresa: i clienti e i risultati.

Per raggiungere questo obiettivo, bisogna compiere cinque passi fondamentali:



### 1 Gestisci l'intelligenza a livello centrale

Assicurati che l'IA e le regole di business lavorino in tutti i canali. Guida i dipendenti nell'applicazione di politiche e regolamenti. L'intelligenza centralizzata e in tempo reale consente di sapere a che punto si trovano i clienti nel percorso intrapreso con l'azienda, in modo da poter offrire esperienze coerenti e significative in ogni fase.

### 2 Concentrati sui risultati, allinea i processi

Inizia dal risultato desiderato dal cliente e definisci le tappe e i passaggi necessari per arrivarci - il micro percorso (Microjourney™). Sfrutta il case management per collegare l'intelligenza al contesto e all'automazione per portare a termine il lavoro.

### 3 Collega le esperienze ai tuoi canali

Avendo definito la logica di business a livello centrale, le API dinamiche manterranno i canali e la logica aziendale in sincronia per un'esperienza coerente per il cliente. L'interfaccia utente si aggiorna automaticamente ad ogni modifica, senza la necessità di alcuna ricodifica.

### 4 Connettiti ai tuoi dati per mantenere la logica agile

Isola il caso e la logica decisionale (insieme a utenti e clienti) dalla complessità dei sistemi back-end. La virtualizzazione dei dati permette al caso di estrarre automaticamente i dati necessari in una struttura comune, indipendentemente dalla fonte. Questo ti conferirà la flessibilità necessaria per costruire nuove esperienze sui sistemi esistenti. Ti consentirà, inoltre, di modernizzare i sistemi legacy senza interrompere i processi.

### 5 Gestisci le variazioni per essere pronto a scalare

Infine, rendi la tua architettura di business a prova di incertezza, organizzando tutto ciò che costruisci in livelli che definiscano le dimensioni uniche della tua impresa: le tipologie di clienti, le linee di business, le aree geografiche, e altro. Questo approccio a più livelli consente di gestire le variazioni di business senza duplicare la logica. Inizia con poco per vincere in fretta. Scala a partire da qui.

## Arriva presto alla meta

Per accelerare il cambiamento stimolato dall'architettura di business Center-out, adotta il design thinking. Questo approccio unisce il business e la tecnologia informatica per analizzare un problema da tutti i punti di vista e inventare rapidamente nuove soluzioni. I team possono attuare soluzioni di livello aziendale in settimane o persino giorni, collaborando tramite una piattaforma low-code condivisa avente le best practice di design thinking integrate.

## Costruisci affinché duri

Assicurati che ogni micro percorso che costruisci oggi sarà connesso attraverso qualsiasi canale, API e sistema di cui avrai bisogno in futuro. In un mondo sempre più distribuito, la tua architettura di business ha bisogno di collegare le attività a tutta l'azienda, senza che venga interrotto il flusso di lavoro e mantenendo l'indipendenza del sistema. Un nuovo approccio - quello che noi chiamiamo Pega Process Fabric™ - ti permette di attingere a tutti i sistemi, processi e piattaforme come se fossero in un'unica piattaforma. Ora è possibile colmare le lacune tra le applicazioni aziendali per un lavoro, un servizio e un'esperienza di coinvolgimento più coerenti.

## Chi ha visto giusto?

Molte aziende leader hanno fatto il grande passo e stanno già vedendo risultati.

**Cisco.** Ha automatizzato il 93% dei processi di assistenza, aumentando la velocità di risoluzione del 70% e riducendo i costi di assistenza dell'80%.

[Scopri di più](#)

**Commonwealth Bank of Australia.** Ha distribuito rapidamente offerte empatiche su tutti i suoi canali, prendendo più di 20 milioni di decisioni al giorno per i suoi clienti.

[Scopri di più](#)

**Siemens.** Realizza processi critici a una velocità 10 volte superiore e a un decimo dei costi.

[Scopri di più](#)

**Governo Bavarese.** Ha attivato un sistema di prestiti alle piccole imprese in cinque giorni.

[Scopri di più](#)



## Scopri di più sull'approccio Center-out di Pega

Ascolta il CTO e Vicepresidente Don Schuerman nei [nostri video online](#).

Esplora la visione e la tecnologia di Pega e [scopri cosa ci distingue](#).