



PEGA®

**Rendi il tuo business più forte,
più flessibile e più agile.**

**Integrare l'intelligence e
l'automazione nel servizio
delle imprese per ottenere
i risultati desiderati.**

Mentre le organizzazioni cercano di cambiare in risposta alla crisi globale, le forze lavoro distribuite crescono rapidamente rivelando tutte le lacune dei processi manuali e obsoleti. Tale distribuzione evidenzia la scarsa visibilità tra i gruppi di lavoro e amplifica le sfide della gestione delle attività.

Individuare le soluzioni per coordinare, tracciare e ordinare il lavoro, nonché abbattere le barriere all'interno delle aziende e abbassare i costi, sono le priorità nel mezzo di una grande quantità di chiamate, tempi di attesa, carichi di lavoro e disservizi.

La trasformazione rapida e l'adattabilità sono la chiave. Può sembrare un passaggio enorme, ma con l'approccio giusto e gli strumenti adatti sarai in grado di mantenere l'operatività, responsabilizzare i gruppi di lavoro e prepararti per qualsiasi sfida futura.

Un'azienda a prova di futuro

Più del 40% delle aziende non riaprirà dopo una grave catastrofe naturale.¹

Stiamo vivendo un momento cruciale. Il tasso di disoccupazione ha raggiunto livelli record. Le catene di approvvigionamento scricchiolano. La preparazione ai rischi si dimostra inadeguata. E quasi all'improvviso, la pandemia ha sconvolto il mondo aziendale e il modo di lavorare.

Secondo il Pew Research Center, prima della crisi circa "il 7% dei lavoratori statunitensi aveva l'opzione di lavorare da casa."² Gallup segnala che i dati sono ormai più vicini al 62%.³ È salita alle stelle la domanda di strumenti di collaborazione migliori, un servizio clienti di qualità, esperienze semplificate, risultati veloci e agilità.

Come puoi quindi soddisfare la crescente domanda, ridurre le inefficienze e applicare rapidamente soluzioni digitali per rispondere alle necessità dei tuoi clienti e dei tuoi gruppi di lavoro? La risposta sta nella gestione dei casi e nell'automazione intelligente. La gestione dei casi può aiutarti ad acquisire e gestire il lavoro attraverso applicazioni e persone, mentre l'intelligenza artificiale può automatizzare le decisioni ed eliminare inefficienti operazioni manuali. E con lo sviluppo low-code, gli utenti aziendali e il personale IT possono offrire rapidamente applicazioni e risultati.

Lasciati guidare dall'automazione intelligente

L'automazione intelligente sostiene il metodo Center-out™ per collegare i processi operativi alle esperienze del cliente. Con la gestione dei casi come fondamenta, l'automazione intelligente integra intelligenza artificiale centralizzata (IA), automazione robotica ibrida dei processi (RPA) e sviluppo software low-code, colmando il divario tra i dati disponibili e le esperienze da offrire ai clienti.

Apportando continue migliorie, abbattendo le barriere interne, riducendo i costi operativi e rispettando le normative puoi guadagnare facilmente agilità e visibilità. Inoltre, con lo sviluppo low-code puoi ridurre i tempi di commercializzazione, mentre sia gli sviluppatori cittadini sia gli ingegneri di software collaborano alla creazione di applicazioni dinamiche.

Grazie all'automazione intelligente, puoi salvaguardare la continuità aziendale e consentire ai tuoi gruppi di lavoro di fare ciò che sanno fare meglio: offrire un servizio eccezionale. L'automazione intelligente connette la tua organizzazione nel complesso attraverso segmenti, linee di attività e canali per svolgere il lavoro con rapidità.

Insieme, i gruppi di lavoro e i sistemi cooperano in sintonia verso i risultati desiderati riducendo in definitiva i costi, la complessità e l'incertezza.

¹ Ian Beale, VP Advisory, Gartner.

² Prima del coronavirus, il lavoro da casa era un lusso per persone relativamente privilegiate: ora non più, Pew

³ Il lavoro a distanza tende verso prestazioni elevate durante il COVID 19, Gallup



Sblocca l'agilità e ottieni risultati reali.

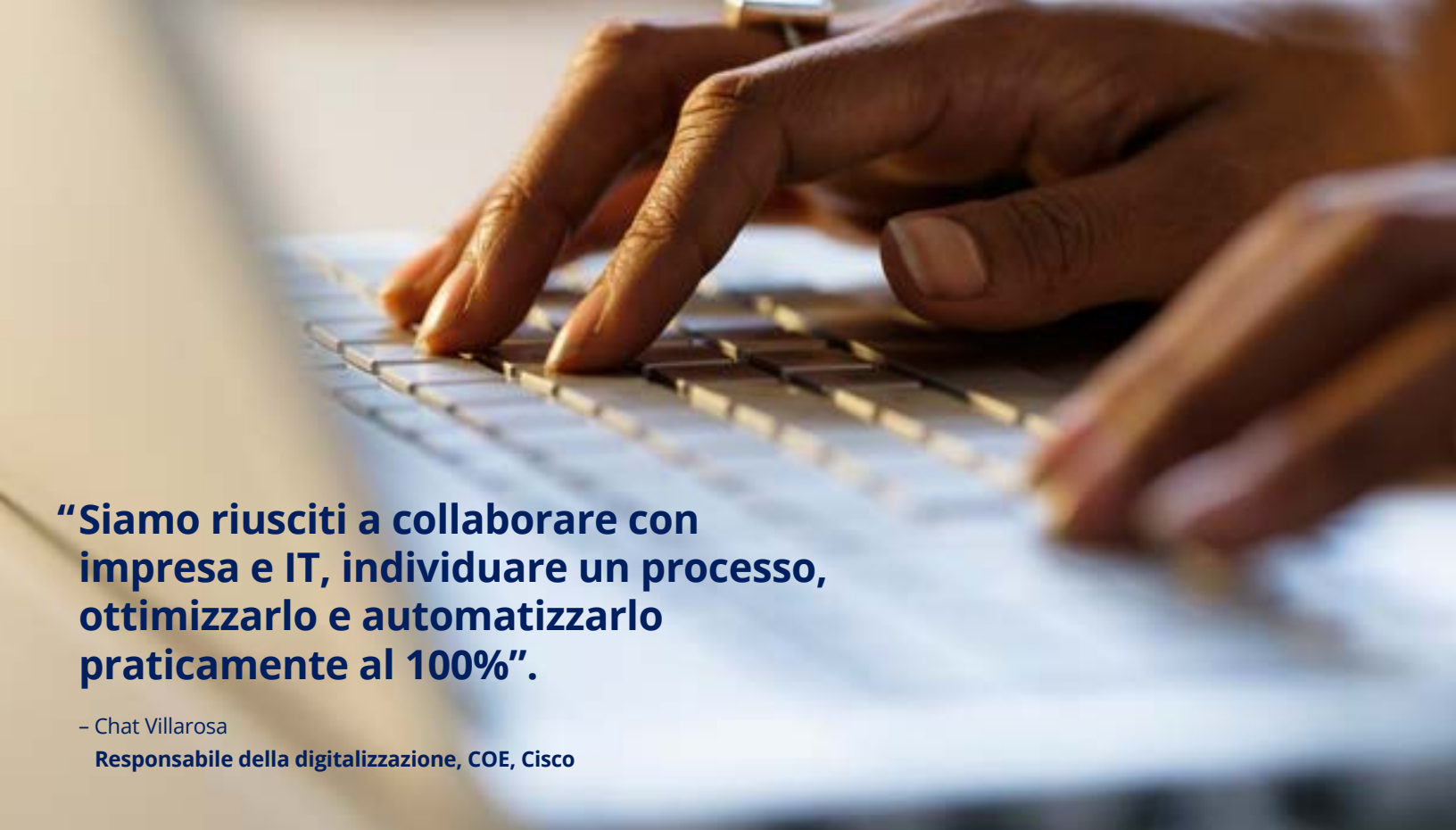
Gestione dei casi, programmi di intelligenza artificiale, sviluppo software low-code, interfaccia omnicanale, integrazione dati in tempo reale e workforce intelligence. Queste sono solo alcune delle strategie offerte da Pega attraverso la nostra piattaforma unificata per potenziare la resilienza della tua impresa.

Con Pega, puoi:

- **Progettare e distribuire velocemente app di triage per acquisire, tracciare e dirigere il lavoro**
- **Abbatere le barriere per orchestrare il lavoro con facilità all'interno dell'impresa**
- **Ridurre i costi introducendo automazione, trasparenza e velocità**
- **Offrire esperienze utente più coerenti mediante canali rapidi**
- **Offrire ai gruppi di lavoro distribuiti gli strumenti di cui hanno bisogno per svolgere correttamente il lavoro, ovunque siano**
- **Essere rapido, agile e flessibile per far fronte alle sfide a breve termine e costruire per il futuro**

“Automatizzare o non automatizzare: non è più questo il dilemma. Le imprese dovranno integrare l'automazione intelligente per i propri benefici e per la propria sopravvivenza.”⁴

⁴ L'automazione intelligente rimodellerà il futuro del lavoro con i robot, EY 2017



“Siamo riusciti a collaborare con impresa e IT, individuare un processo, ottimizzarlo e automatizzarlo praticamente al 100%”.

– Chat Villarosa

Responsabile della digitalizzazione, COE, Cisco

Chi indica la strada?

SIEMENS

Utilizzando lo sviluppo low-code, Siemens ha ridotto le operazioni manuali e la complessità per offrire esperienze semplificate molto più rapide e molto più economiche.

[Dai un'occhiata al caso di studio](#)



GE Healthcare

Utilizzando la Piattaforma low-code Pega, GE Healthcare è riuscita a ottimizzare il processo di fornitura dei servizi e ridurre il tempo di ciclo della metà.

[Scopri di più](#)



Sun Life ha scelto la tecnologia di automazione Pega per una nuova efficienza e in soli due anni e mezzo ha ottenuto una redditività del capitale investito del 100%.

[Leggi il loro percorso](#)



Inizia subito il tuo percorso di trasformazione digitale

Trova la soluzione. Semplifica il processo. Miglioralo con l'automazione intelligente.

Per saperne di più, visita pega.com/it.