



**PEGA**<sup>®</sup>

**Más fuerte.  
Más eficaz.  
Más ágil.**

Inteligencia y automatización  
unidas para realizar el trabajo

A medida que las organizaciones reaccionan a la crisis mundial, el personal distribuido crece rápidamente y expone deficiencias en los procesos manuales y de sucesión. Dicha distribución subraya la falta de visibilidad entre los equipos y amplifica los retos de la gestión del trabajo.

Encontrar formas de coordinar, rastrear y priorizar el trabajo, así como eliminar los silos y reducir los gastos, es lo primero que hay que tener en cuenta cuando abundan la cantidad de llamadas, los tiempos de espera, la carga de trabajo y las interrupciones.

La capacidad de adaptación es clave para una transformación rápida. Puede parecer un gran estímulo, pero con el enfoque correcto y el conjunto de herramientas adecuadas, es posible mantener la viabilidad operativa, capacitar a los equipos y estar listos para lo que venga después.

## Prepare su negocio para el futuro

**Más del 40 % de los negocios no volverán a abrir después de un gran desastre natural.<sup>1</sup>**

Estamos viviendo un momento decisivo. Las demandas de desempleo están en su punto más alto. Las cadenas de suministro están fallando. La preparación ante riesgos es insuficiente. De un día para otro, la pandemia afectó radicalmente a la empresa y a nuestra forma de trabajar.

Según Pew Research, antes de la crisis, aproximadamente “el 7 % de los trabajadores estadounidenses tenían la opción de trabajar desde casa”.<sup>2</sup> Sin embargo, Gallup informa que esa cifra se acerca más al 62 %.<sup>3</sup> La demanda de mejores herramientas de colaboración, un servicio al cliente de calidad, experiencias perfectas, resultados rápidos y agilidad es cada vez mayor. La automatización será fundamental a medida que nos acerquemos a la recuperación.

Entonces, ¿cómo satisfacer el aumento de la demanda, reducir las deficiencias e implementar con rapidez soluciones digitales para atender las necesidades de sus clientes y de sus equipos? La respuesta está en la gestión de casos y la automatización inteligente. La gestión de casos puede ayudarle a capturar y gestionar el trabajo entre aplicaciones y personas, mientras que la inteligencia artificial automatiza las decisiones y elimina el tedioso trabajo manual. Gracias al desarrollo de código bajo, los usuarios empresariales y la TI pueden ofrecer aplicaciones y resultados con rapidez.

## Permita que la automatización inteligente sea su guía

La automatización inteligente impulsa un método Center-out™ perfecto para conectar los procesos operativos con las experiencias de los clientes. Con la gestión de casos como base, la automatización inteligente combina la inteligencia artificial (IA) centralizada, la automatización robótica de procesos híbridos (RPA) y el desarrollo de software de bajo código, cerrando así el vacío entre los datos que tiene y las experiencias que desea que tengan los clientes.

Usted obtiene tanto la agilidad como la visibilidad para realizar mejoras de forma continua, derribar silos, reducir gastos operativos y cumplir fácilmente con la normativa. El desarrollo de código bajo le permite reducir el tiempo de comercialización, dado que los ciudadanos desarrolladores e ingenieros de software colaboran para crear aplicaciones dinámicas a escala.

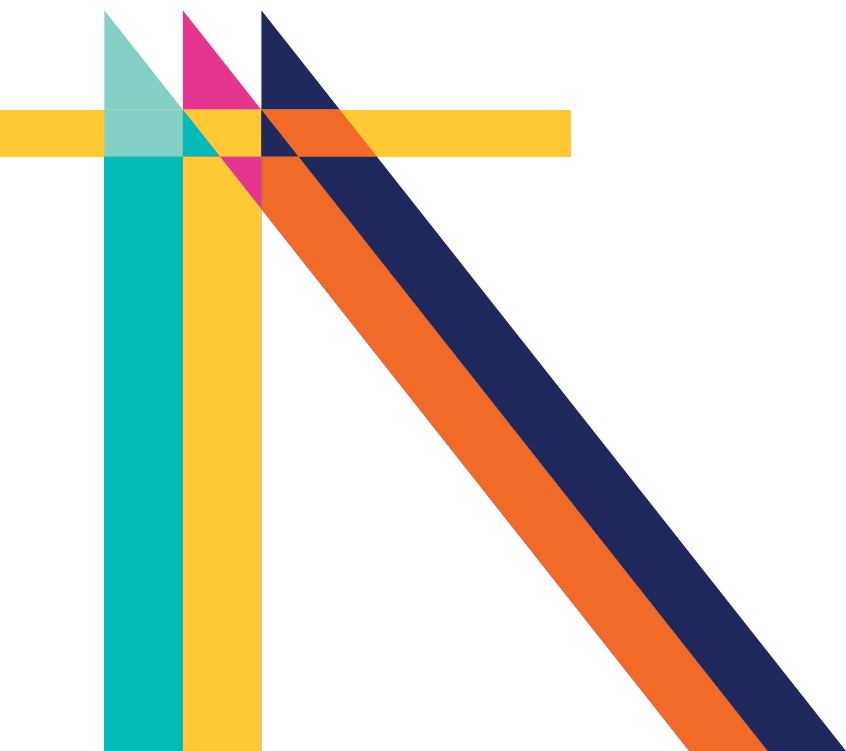
La automatización inteligente garantiza la continuidad del negocio y permite a los equipos hacer lo que mejor saben hacer: ofrecer un servicio excepcional. Conecta toda su organización a través de segmentos, líneas de negocio y canales para trabajar rápidamente.

Sus equipos y sistemas trabajan juntos en armonía para lograr los resultados deseados y, finalmente, reducir el coste, la complejidad y la incertidumbre.

<sup>1</sup> Ian Beale, VP Asesoría, Gartner.

<sup>2</sup> Trabajar desde casa era un lujo para los relativamente acaudalados antes del coronavirus (ya no), Pew

<sup>3</sup> Tendencias de trabajo a distancia para guiar el alto rendimiento durante la COVID 19, Gallup



## Aproveche la agilidad y obtenga resultados reales


Gestión de casos. Bots impulsados con inteligencia artificial. Desarrollo de aplicaciones de bajo código. Interfaz de usuario de canal Omni. Integración de datos en vivo. Inteligencia del personal. Estas son algunas de las capacidades que Pega ofrece a través de nuestra plataforma unificada, las cuales pueden ayudar a su empresa a ser verdaderamente fuerte.

Pega permite:

- **Diseñar e implementar rápidamente aplicaciones de triaje para capturar, rastrear y dirigir el trabajo**
- **Quitar silos para coordinar sin problemas el trabajo de toda la empresa**
- **Reducir gastos mediante la automatización, la transparencia y la velocidad**
- **Proporcionar rápidamente experiencias coherentes de clientes en todos los canales**
- **Dotar a los equipos distribuidos con las herramientas que necesitan para trabajar, independientemente de donde se encuentren**
- **Ser rápido, ágil y adaptativo para afrontar retos a corto plazo y prepararse para el futuro**

**“Automatizar o no automatizar ya no es la cuestión. Las empresas deberán integrar la automatización inteligente para su propio beneficio y supervivencia.”<sup>4</sup>**

<sup>4</sup> [Automatización inteligente Remodelando el futuro del trabajo con robots](#), EY 2017



**“Fuimos capaces de trabajar con negocios y TI, observar un proceso, optimizarlo y básicamente automatizar el 100 % del proceso.”**

– Chat Villarosa

Director de Digitalización, COE, Cisco

## ¿Quién está al mando?

### SIEMENS

Al utilizar un desarrollo de código bajo, Siemens redujo el procesamiento manual y la complejidad para ofrecer experiencias perfectas 10 veces más rápido, a una décima parte del coste.

[Consulte el estudio de caso](#)



GE Healthcare

Mediante la plataforma de código bajo de Pega, GE Healthcare consiguió racionalizar su proceso de contratos de servicio y reducir el tiempo de ciclos en un 50 %.

[Descubra cómo:](#)



Sun Life eligió la tecnología de automatización de Pega para impulsar nuevas eficiencias y obtuvo el 100 % del retorno de inversión del programa en dos años y medio.

[Conozca más sobre ellos](#)



## Comience hoy mismo su transformación digital

Encuentre una solución. Agilice el proceso. Mejórelo con automatización inteligente.

Para obtener más información, consulte [pega.com/es](https://pega.com/es).