



# Pega-Technologie als Innovations-Accelerator

Frank Wischerhoff, Sales Director DACH Region, Pega

Exclusive Sponsor  
  
accenture





## OUR MISSION

Change the way the world builds software  
to create unprecedented business outcomes in  
**customer engagement** and **operational excellence**.

# Digital Transformation

## Build for Change<sup>®</sup>

# Das Erreichen einer digitalen Transformation ...

Implementieren von maschinellem Lernen

Initiieren eines Innovationslabors

Erstellen mobiler Apps

Gestalten eines Open Workspace

Entwickeln von Customer Journeys

2x Data Analytics Team

Go Cloud

blueprism

Jenkins

Verwendung von RPA-Bots

Pivotal

React



CHEF

Erstellen von Microservices

Microsoft Dynamics

Erstellen eines Data Lake

Entwickeln einer Personalisierungsstrategie

cucumber

GitHub

Einnehmen der „Kundensicht“

ANGULARJS

iOS

FLOOZR

kubernetes

## ... in einer Welt des digitalen Chaos

Neugestalten der Website

gradle

JFrog



CDO-Stelle schaffen

Microsoft Azure

amazon web services

docker

Omnichannel | KI | Robotics | CRM | Automation  
Expertensysteme | Low-Code | DevOps | Cloud | SaaS | PaaS | Server-less

# Das Erreichen einer digitalen Transformation ...

## Drei gut gemeinte **FEHLER**

1

**Channels** anstelle von  
**Journey**

2

**Aufgaben** anstelle von  
**Ergebnissen**

3

**Silos** anstelle von  
**End-to-End**

Omnichannel | KI | Robotics | CRM | Automation  
Expertensysteme | Low-Code | DevOps | Cloud | SaaS | PaaS | Server-less

# 1

## Channels anstelle von Journeys

### SYMPTOME

- Kunden können sich nicht zwischen den Channels bewegen
- In Silos arbeitende Entwicklungsteams, die innerhalb von Channels benutzerdefinierte Logik programmieren

### RESULTATE

- Schlechte, uneinheitliche Erfahrungen
- Frustrierte Angestellte und Ineffizienz
- Eine Wiederverwendung bleibt aus; dadurch erhöhen sich Kosten und Innovationen werden blockiert





## Silos anstelle von End-to-End

### SYMPTOME

- Keine Verbindung von Kundeninteraktionen und digitale Prozessen
- Lücke zwischen Front Office und Back Office

### RESULTATE

- Medienbrüche bei abteilungsübergreifenden Aufgabenstellungen
- Frustrierte Angestellte und Ineffizienz
- Schlechte Kundenzufriedenheit

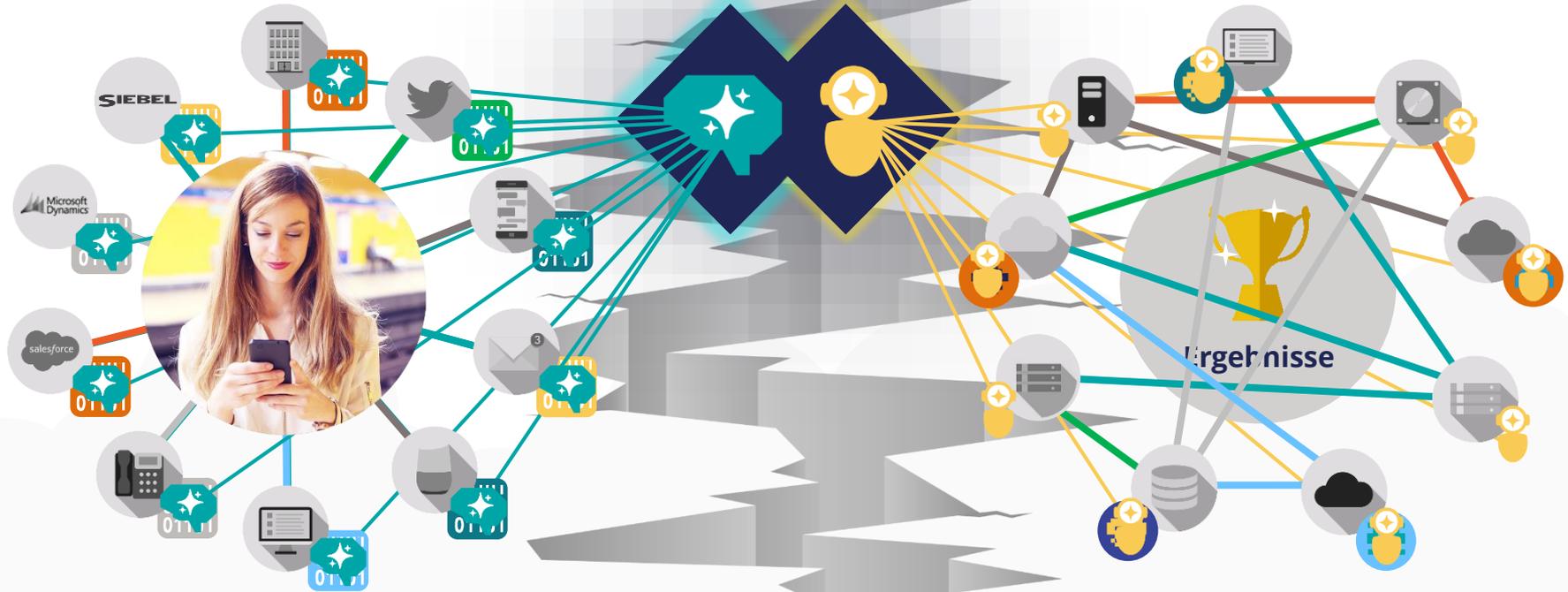


# Diese 3 Fehler führen zur ... digitalen Kluft



# Überwinden der Kluft

## Echtzeit-Omnichannel-KI und End-to-End-Roboter-Automatisierung



# Stellen Sie um – Reise für Reise

## Vertrieb und Onboarding | Kontoeröffnung



REISEZENTRIERTE, SCHNELLE  
FERTIGSTELLUNG

# Stellen Sie um – Reise für Reise

## Kundendienstanfrage | Den Wechsel angehen

Partner/Drittanbietersystem



REISEZENTRIERTE, SCHNELLE  
FERTIGSTELLUNG

Kunden **gewinnen**

**Beziehungen**  
vertiefen

Mehr **verkaufen**

**Bindung** verstärken

**Service** optimieren

Reibungslose  
**Experiences** bieten

Proaktiv **agieren**

### KUNDEN- INTERAKTION



### DIGITALE PROZESS- AUTOMATI- SIERUNG

**Transformation**  
beschleunigen

Silüübergreifende **Arbeit**  
**automatisieren**

Optimieren durch **KI und**  
**Robotik**

**Apps** 8-mal schneller als  
durch Programmieren  
**erstellen**

**Compliance** vereinfachen



**REALTIME,  
OMNI-CHANNEL  
AI**



**END-TO-END  
ROBOTIC  
AUTOMATION**



**JOURNEY-  
CENTRIC RAPID  
DELIVERY**



**SITUATIONAL  
LAYER CAKE**



**SOFTWARE THAT  
WRITES YOUR  
SOFTWARE™**



**CLOUD  
CHOICE**

**PEGA DX ARCHITECTURE™**

# Pega Infinity™

Revolutionäre Software, die Kundeninteraktion mit digitaler Prozessautomatisierung verbindet

Pega  
**Marketing™**

Pega **Sales  
Automation™**

Pega **Customer  
Service™**

Pega **Customer  
Decision Hub™**

**KUNDEN-  
INTERAKTION**



**DIGITALE  
PROZESS-  
AUTOMATI-  
SIERUNG**

Pega **Robotic  
Automation™**

Pega  
**Workforce  
Intelligence™**

Pega  
**Platform™**



**REALTIME,  
OMNI-CHANNEL  
AI**



**END-TO-END  
ROBOTIC  
AUTOMATION**



**JOURNEY-  
CENTRIC RAPID  
DELIVERY**



**SITUATIONAL  
LAYER CAKE**



**SOFTWARE THAT  
WRITES YOUR  
SOFTWARE™**



**CLOUD  
CHOICE**

**PEGA DX ARCHITECTURE™**

# Eine einheitliche Architektur für digitale Umstellung

Gartner



**KUNDEN-BINDUNG**

FORRESTER®



**DIGITALE PROZESS-AUTOMATISIERUNG**

FORRESTER®



**ECHTZEIT-ENTSCHEIDUNGEN UND KI**

Gartner



**END-TO-END-ARBEITS-MANAGEMENT**

FORRESTER®



**ECHTZEIT-INTERAKTIONS-Management**

„Die beste Kundenbewertung für die Benutzerfreundlichkeit.  
Die beste Möglichkeit zum Erstellen, Warten und Ändern komplexer Fälle.  
Die höchste Bewertung bei der Gesamtzufriedenheit.“

**Gartner**



Jeden Tag sorgt Pega für:

**MILLIONEN**  
automatisierte Prozesse

**MILLIARDEN**  
Kundeninteraktionen

**BILLIONEN**  
Umsatz

Wenn Sie mit dem Auto fahren, eine Kreditkarte verwenden, den Kundenservice eines Unternehmens anrufen, ein Kundenkonto eröffnen, ein Darlehen beantragen, ein Angebot annehmen, mit einem Flugzeug fliegen, eine Rechnung bezahlen, eine Beschwerde einreichen ...

... dann ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Sie mit Pega interagieren.



„Pega is helping us getting future-ready by driving automation, ensuring end-to-end integration and increasing efficiency...”

*Siemens*



**PEGA**<sup>®</sup>

Build for Change<sup>®</sup>