

# Pega DX Architecture por dentro

Impulsamos la transformación digital.  
Aquí le contamos cómo.

LIBRO BLANCO  
DE PEGA



Build  
for  
Change<sup>®</sup>

## Resumen ejecutivo

La industria de software tiene una historia de transformación transcendental prometedora... que luego no proporciona los resultados esperados. Las empresas terminan centrándose demasiado a menudo en un nuevo objeto flamante, implementando un chatbot, implantando la automatización robótica de procesos (RPA, por sus siglas en inglés), que puede solventar una necesidad táctica, pero yerra el tiro en la transformación digital a largo plazo.

De hecho, hemos descubierto que las empresas suelen cometer tres errores bien intencionados al perseguir el sueño de la transformación digital (o DX):

- 
- 1 Se centran en los canales en lugar de hacerlo en los viajes, reforzando las experiencias de cliente desconectadas que están tratando de evitar.
  - 2 Intentan automatizar las tareas en lugar de automatizar los resultados que los clientes y los empleados buscan.
  - 3 Mantienen silos tradicionales (servicios de interacción con el usuario frente a tareas de trastienda, negocio frente a TI) y no crean las experiencias extremo a extremo que trascienden las barreras organizativas.
- 

En Pega ofrecemos a nuestros clientes mucho más que únicamente una visión de transformación digital. Ofrecemos un recorrido probado que convierte esa visión en realidad. No vendemos una promesa vana «sin software». Nos encanta el software. Entendemos lo difícil que es acertar con el software de empresa adecuado. Y durante más de 35 años, hemos demostrado a nuestros clientes que pueden acertar y que los resultados que consiguen bien merecen el esfuerzo.

**Pega DX Architecture™** constituye los cimientos de cómo ayudamos a nuestros clientes a obtener esos resultados.

## Cuando se trata de transformación digital, la arquitectura es importante

La mayoría de las empresas no se han diseñado para el mundo digital. Sus sistemas y organizaciones se crearon en silos para optimizar funciones operativas concretas, como las investigaciones o los pagos. Los nuevos silos emergen a medida que las organizaciones implementan aplicaciones de canal específico, adquieren otros negocios o compran software en la nube que no conecta con el resto de la empresa. Estos silos eliminan la eficiencia y crean lagunas en las experiencias del cliente. Entre tanto, los empleados sufren porque ellos son los que rellenan las lagunas manualmente.

Cuando las empresas duplican los datos en los sistemas, provocan dolores de cabeza a causa del mantenimiento y pesadillas a causa de la comunicación. Una buena parte de su procesamiento central, incluso el nuevo análisis sofisticado de «big data», se produce en lote, dificultando la respuesta en tiempo real. La lógica del negocio, con las reglas y los procesos que definen cómo funciona y compite una organización, está enterrada en código. Solamente se puede acceder a esta lógica, leerla o cambiarla a través de los «sumos pontífices de las tecnologías de la información», que entienden la sintaxis del código y pueden adivinar la intención del programador original.

Los retos crecen exponencialmente para una empresa que tiene presencia global, dirige múltiples líneas de negocio, vende múltiples productos o abastece varios segmentos de clientes. Estas organizaciones deben conseguir unos procesos y servicios clave que sean coherentes y aprovechar las eficiencias de escala a través de la reutilización. Pero deben también permitir variaciones en el modo de comportarse del software dirigido por la regulación regional, las consideraciones culturales y la necesidad de adaptar las experiencias a un cliente o producto concreto.

Esto provoca la elección del menor de los dos males: crear una cantidad enorme de complejidades de TI para permitir la variación exigida de cara a aumentar al máximo la rentabilidad y la satisfacción del cliente, o simplificar los productos, las reglas y los procesos para racionalizar la implementación y el riesgo tomando decisiones no rentables en aras de la simplicidad.

### Cómo estar a la altura del reto

Para alimentar la transformación real, el software de empresa debe ser seguro, debe poder proteger los datos sensibles de una organización y de sus clientes. Debe ser escalable, poder respaldar a cientos de miles de usuarios y millones de transacciones. Debe ser fiable en apoyo a operaciones de misión crítica.

Su software debe tener un diseño bonito y un desempeño suficientemente bueno para satisfacer a un usuario cada vez más exigente. Debe conectar con otros sistemas, incluso con aquellos que no tengan modernas Interfaces de programación de aplicación (API, por sus siglas en inglés). Debe cumplir la promesa de la nube de proporcionar velocidad y simplicidad, al tiempo que mantiene las necesidades de seguridad, flexibilidad y acceso a los datos de la empresa. Y ante todo, el software de empresa debe estar diseñado para el cambio.

Evidentemente la transformación digital duradera tarda más en conseguirse que la tecnología - precisa liderazgo, visión, ejecución y disciplina en toda la organización. Pero creemos que la tecnología siempre debe mejorar y permitir su transformación, no obstaculizarla.

Pega DX Architecture™ tiene que ver con todo esto.

## Pega DX Architecture

Proporcione valor de negocio

**Utilice nuestra tecnología líder de la industria para proporcionar beneficios reales y funcionales.**



### La IA omnicanal, en tiempo real

proporciona un «cerebro» de compromiso del cliente que funciona en los puntos de contacto para recomendar la siguiente mejor acción en cada interacción.



### La automatización robótica extremo a extremo

alimenta procesos y viajes que atraviesan silos, conectando a clientes y empleados con los resultados que necesitan.

Comience rápido y escale

**Obtenga valor rápido sin perder la habilidad de escalar y crecer según exija su negocio.**



### La entrega rápida, centrada en el viaje

produce rápidos resultados y escalabilidad sin límites abordando experiencias significativas de clientes y empleados.



### Situational Layer Cake™

desentraña la complejidad con una arquitectura patentada que le permite centrarse en las diferencias que necesita para cada producto, región o canal, al tiempo que reutiliza el resto.

Prepare su inversión para el futuro

**Anticípese a las interrupciones y mantenga el ritmo del cambio rápido.**



### Software That Writes Your Software®

permite que el negocio y las TI codiseñen y codesarrollen aplicaciones inteligentes y seguras, utilizando herramientas visuales.



### La elección de nube

le proporciona el poder de ejecutar sus aplicaciones del modo y en el lugar que quiera, sin restricciones de uso o futura flexibilidad.



## IA omnicanal, en tiempo real

La IA probada de Pega impulsa decisiones en tiempo real que proporcionan un increíble compromiso en cualquier canal, mejorando las experiencias de más de 1,5 MM de clientes en todo el mundo. Nos aseguramos de que todas y cada una de las conversaciones proporcionen la siguiente mejor acción, exactamente el mensaje correcto, la oferta correcta y el nivel adecuado de servicio, inmediatamente. Usted proporciona una gran experiencia, al tiempo que aumenta al máximo el valor del cliente para su organización.

Lo hacemos triturando millones de puntos de datos instantáneamente y determinando con exactitud la mejor manera de interactuar con ese cliente en ese momento. Podría significar hacer una oferta. O iniciar un plan de retención. O colocar un anuncio digital. O predecir un problema y ofrecer una solución. Podría ser tan sencillo como recomendar al empleado encargado de interactuar con el cliente que le desee feliz cumpleaños.

### La IA tiene que ver con experiencias y no con canales

Sabemos que necesita ir a todos los lugares a los que van sus clientes, así que la IA de Pega trabaja en todos los canales para proporcionar una experiencia coherente, ya sea en una tienda, por teléfono, en la web o en una aplicación móvil. Nuestra IA se integra a la perfección en las aplicaciones CRM existentes, las plataformas analíticas y las herramientas de datos. Conecta con flujos como ubicaciones móviles o eventos de red para detectar patrones que conformen un compromiso verdaderamente personalizado.

Se trata de la IA creada por personas de negocios, no desarrolladores o científicos, que utilizan estrategias de decisión visuales. Estas estrategias combinan el análisis predictivo (algoritmos desarrollados a través de la extracción de grandes conjuntos de datos), análisis adaptable (algoritmos de aprendizaje de máquina que mejoran con cada interacción) y reglas comerciales tradicionales que permiten a los usuarios priorizar y arbitrar entre decisiones.

¿Qué significa esto? Significa que usted puede mirar todos los posibles resultados para proporcionar la mejor acción encaminada a aumentar el valor del cliente. Y significa que cualquier cambio en el contexto del cliente (un clic, una respuesta, una nueva ubicación o un tuit) desencadenará una nueva siguiente mejor acción. Dicho de otro modo, la acción ocurre en el máximo tiempo real posible.

### Historia de éxito: Sprint

En sólo 90 días, el proveedor de telecomunicaciones Sprint implementó la IA omnicanal en tiempo real de Pega, que utilizaron 1000 agentes de servicio, garantizando que las ofertas de retención adecuadas estuvieran disponibles para cada cliente. Sprint experimentó un aumento del 40% en su puntuación Net Promoter Score, un aumento del 800% en mejoras de cliente de planes de mayor valor y una reducción del 50% de la tasa de cancelación pospago, lo que tuvo como resultado la tasa de cancelación más baja de la historia de dicha empresa. Más información al respecto [aquí](#).

**«Pega dispone de cerebros para ayudar a los agentes a dar el trato correcto al cliente correcto en el momento correcto»**

-Marcelo Claure  
CEO  
Sprint 



Pega DX Architecture

## Automatización robótica extremo a extremo

Solamente Pega reúne en un mismo lugar la robótica líder de la industria y la automatización de procesos en una única plataforma unificada. Pega Robotic Automation™ ofrece un personal digital fluido y dinámico que trabaja de manera autónoma, automatizando procesos en masa, y «cobots» que funcionan junto a los empleados humanos, tratando tareas mundanas de manera que los trabajadores puedan centrarse en el trabajo de nivel más alto. Con Pega, puede mezclar y combinar casos de uso en una plataforma de tecnología, incluso utilizando robots para descubrir nuevas posibilidades de automatización a través de Pega Workforce Intelligence™.

### ¿El secreto de la excelencia operativa? La gestión de casos.

Cuando se hace correctamente, la automatización robótica obtiene resultados, pero esto sólo es el principio. Para evitar el caos y gestionar el trabajo extremo a extremo, necesita el poder para orquestrar bots, procesos y tareas humanas utilizando la gestión de casos.

El «caso» es el centro del enfoque extremo a extremo de Pega para la automatización. Los casos se dirigen por resultados: representan el trabajo que debe hacerse, como una consulta de un cliente que debe solucionarse o una cuenta nueva que debe abrirse. Las personas de negocios definen un caso en Pega estableciendo sus etapas o hitos en una herramienta de diseño visual sencilla. Usted añade pasos a cada etapa, creando el marco para sus procesos y estableciendo un lenguaje común sin quedar demasiado atrapado. El caso se convierte en un lienzo en el que pueden colaborar el negocio y las TI.

El enfoque de caso le sirve para:

- gestionar los múltiples procesos, los robots automatizados y las tareas humanas necesarias para conseguir un cliente o un resultado comercial;
- simplificar la gestión de datos, decidir cuándo y cómo recuperar y actualizar los datos en sistemas externos, e incluso realizar bots para ello;
- automatizar los niveles de servicio, priorización y escala, y asegurarse de cumplir las promesas que le ha hecho a su cliente;
- capturar datos de auditoría e historial, de manera que siempre tenga visibilidad y transparencia sobre qué ocurre entre bastidores;

Los casos de Pega están impulsados por IA, utilizando el aprendizaje de máquina y el procesamiento de lenguaje natural para optimizar continuamente y encontrar nuevas oportunidades de automatización. Esto no es sólo automatización robótica de tareas o gestión de procesos. Pega automatiza los resultados de manera que pueda proporcionar a sus clientes las experiencias sin fricciones que exigen, a la velocidad que precisa su negocio.

### Historia de éxito: Cisco

Cisco Systems, con el empuje de la automatización extremo a extremo de Pega, adoptó un enfoque de resultados continuos para mejorar sus operaciones. El negocio y las TI trabajaron juntos para automatizar funciones clave como el procesamiento y el cumplimiento de los pedidos.

Incorporando a Pega directamente en su sistema Salesforce.com, Cisco eliminó el trabajo manual que los usuarios estaban haciendo en Salesforce, reduciendo el coste por un factor de cuatro y eliminando el 93% de los toques manuales. Esto no sólo supuso una mejora de eficiencia enorme, sino que eliminó dos millones de horas de tiempo de espera, mejorando la experiencia del cliente. [Lea toda la historia aquí.](#)

**«Seguimos descubriendo cómo llegar más allá. Y hasta ahora, no hemos encontrado ningún límite en la frontera a la que nos puede llevar Pega»**

-Steve Power

Director sénior, Servicios de gestión de pedidos





## Entrega rápida, centrada en el viaje

Para cumplir la promesa de la transformación digital y anticiparse a las interrupciones, usted sabe que debe moverse rápido. Pero también necesita una estrategia que impulse la transformación en todo el ámbito de su negocio. ¿Cómo combina velocidad y escala?

Los negocios suelen obsesionarse demasiado a menudo con las experiencias relacionadas con la interacción con los usuarios, reemplazando un centro de llamadas o implementando una aplicación de canal específico. O bien empiezan centrándose en actividades de trastienda, intentando revisar sistemas de datos en masa, fragmentados, e implementando robots centrados en tareas. Ninguna de estas estrategias proporciona los resultados que precisan los negocios. El enfoque de interacción con los usuarios puede ser más rápido, y más atractivo, pero solamente aborda una parte pequeña de la experiencia del cliente. El enfoque de actividades de trastienda es dolorosamente lento y nunca llega al cliente.

### Enfoque en el viaje (del cliente), no en el destino

Pega ha creado nuestra tecnología preparada para el futuro de modo que pueda perseguir la transformación en un solo viaje. Usted utiliza un enfoque de pensamiento de diseño para rediseñar su experiencia de cliente, su viaje, de extremo a extremo.

Estos viajes reúnen las interacciones y los procesos que necesita para conseguir un resultado, y no un resultado cualquiera, sino uno que sea significativo para su cliente. Suscribirse a un nuevo servicio público es un viaje; como también lo es debatir sobre la actividad fraudulenta de su cuenta después de que le hayan robado la cartera; como también lo es la póliza de seguro que refleja el cambio de su familia. Los viajes se extienden de un extremo a otro en su empresa, desde el momento en que un cliente entra en contacto hasta el momento en que se completa el trabajo y se cumple la promesa.

En lugar de romper y reemplazar los sistemas, puede incorporar un nuevo viaje en sus sistemas existentes (su sitio Internet, sus aplicaciones móviles, incluso Salesforce y otras herramientas de CRM), utilizando Pega Mashup y las API. El software de Pega se envuelve alrededor de sus sistemas de actividades de trastienda existentes, y su arquitectura permite que los detalles de integración del sistema no se instalen y sobrecarguen su lógica de negocio.

Centrarse en los viajes significa desplegar soluciones rápidamente, al tiempo que se adopta una mentalidad extremo a extremo. Pensar holísticamente. Actuar localmente. Y, por último, transformar su negocio de manera inteligente, de forma que pueda mantener el ritmo del cambio en el mercado y evitar la creación de nuevos silos.



## Situational Layer Cake

La mayoría de las empresas venden múltiples productos y operan en varios canales, prestando servicio a distintos tipos de clientes. Cada producto, no solo tiene su propio conjunto de reglas, sino que esas reglas cambian en distintas regiones y en distintos países. Todo esto se suma a una enorme complejidad, motivo por el cual necesita un software que pueda tratar cada aspecto de su negocio.

Por desgracia, la mayoría de las plataformas de aplicación solamente tienen una dimensión, lo que significa que usted está forzado a elegir entre dos opciones no tan buenas cuando pasa de la primera fase de un proyecto:

- crear una copia de su aplicación para cada producto, región o canal y terminar manteniendo los cambios en varios lugares;
- intentar apiñar todo en una única práctica común, y perder la habilidad de diferenciar sus productos, satisfacer las normativas locales o proporcionar una experiencia a medida.

De cualquier modo, los sistemas simplistas solamente complican más las cosas a largo plazo.

### Software creado para la escala y la complejidad que necesita

A menudo una organización dirá que tiene 100 procesos diferentes, cuando en realidad tienen tres o cuatro procesos únicos y muchas pequeñas variaciones. Pega ha diseñado una arquitectura patentada, Situational Layer Cake™, para gestionar las complejidades de esas variaciones.

Todo lo creado en Pega (procesos, reglas, IA, modelos de datos o interfaces de usuario) está organizado en capas, de manera que puede lanzar nuevos productos, regiones o canales sin copiar ni recodificar. Usted declara lo que es diferente, y solamente lo que es diferente, en capas que coinciden con cada dimensión de su negocio. Las capas adaptadas independientemente le permiten dirigir nuevas innovaciones desplegando cambios para seleccionar usuarios y escalar con facilidad desde el primer proyecto hasta el programa de transformación. Las coincidencias en las dimensiones se reutilizan automáticamente, acelerando el cambio y garantizando la coherencia. Situational Layer Cake mantiene versiones previas, de manera que pueda retroceder instantáneamente y mostrar a los auditores cómo se ha comportado la aplicación exactamente en el pasado.

Ninguna otra plataforma de aplicación permite este tipo de reutilización y especialización. Solamente Pega empodera a las organizaciones complejas para que obtengan resultados rápidamente, a escala.

### Historia de éxito: AIG

Esta aseguradora multinacional necesitaba un eje común para enlazar sistemas de siniestros divididos en silos. El objetivo: simplificar estos sistemas, aportando capacidad de respuesta al tiempo que se permitía que los productos se mantuvieran lo más localizados posible.

Con la aplicación OneClaim™, impulsada por Situational Layer Cake de Pega, AIG consolidó 55 sistemas de siniestros de 60 países en un sistema global, satisfaciendo las necesidades y los requisitos locales específicos, y creando al mismo tiempo un proceso común que cumple las políticas corporativas. Más allá de los beneficios de TI de mantenimiento reducido y reutilización mejorada, OneClaim también impulsó beneficios empresariales mejorados, entre los que se incluyen una mejor experiencia de agente y tiempos de ciclo un 20-30% más breves para siniestros de alta frecuencia.

**«Situational Layer Cake es la columna vertebral de nuestra estrategia [de] creación de sistemas.»**

-Eric Martínez  
Vicepresidente ejecutivo, Siniestros y operaciones







## Software That Writes Your Software®

El desarrollo de software tradicional ya no sirve. Es lento. Es caro. No cumple.

¿Por qué? Porque incluso con los enfoques ágiles más actualizados, las personas de negocios aún se ven forzadas a escribir lo que quieren que haga la aplicación de manera que los programadores puedan escribir manualmente el código que necesitan ejecutar. Esto, en lugar de eliminar los silos, agranda la brecha entre el negocio y las TI. Es difícil colaborar, difícil innovar y muy difícil hacer cambios.

### Esto va mucho más allá del poco código. Esto es «sin código».

Con Pega, los ingenieros no codifican las aplicaciones, el software de diseño de TI y el negocio juntos utilizan herramientas visuales innovadoras. Olvídense de los documentos de requisitos o de las hojas de especificaciones que nunca están sincronizadas. Usted captura todo (objetivos empresariales, procesos, IU, integración, seguridad) directamente en los modelos visuales de Pega.

Una vez que lo diseña, Pega genera automáticamente el software. Pone a punto el software. Documenta el software. Pone a prueba el software de cara al futuro. Implementa automáticamente esa biblioteca sofisticada de JavaScript que su gurú de UX está explicando. Puede ver el impacto de los cambios instantáneamente, incluso mientras que su aplicación está funcionando. Pega puede incluso generar documentación de la aplicación de forma automática, y siempre refleja lo que la aplicación realmente hace.

No se sorprenda si Pega le permite crear y cambiar su aplicación 12 veces más rápido que la codificación.<sup>1</sup> Nosotros proporcionamos incluso herramientas incorporadas para gestionar sus proyectos ágiles, proporcionando servicio de forma continua con DevOps y optimizando su aplicación con monitorización impulsada por IA.

Evidentemente, el desarrollo dirigido por modelos no es único de Pega. Otros distribuidores venden herramientas de «poco código» o «desarrollo rápido». Pero estas herramientas desaparecen pronto de la circulación. Lo que es único es el alcance, el ámbito y la magnitud de las capacidades de Pega. Hemos creado nuestra tecnología insignia, Pega Platform™, para que esté unificada, completa y pensada para la empresa. Pega Platform™ empodera a las organizaciones para que creen y desplieguen aplicaciones de empresa completas, robustas, de misión crítica, sin código. Y facilitamos la realización de cambios, para que pueda anticiparse en todo momento.

### Historia de éxito: İşbank

Para mantener su ventaja competitiva, el banco nacional más grande de Turquía se embarcó en un programa de transformación empresarial impulsado por Pega Platform™. İşbank utilizó la tecnología flexible de Pega para simplificar la productividad del desarrollo un 60%, empoderando a su equipo de desarrolladores para crear 14 aplicaciones estratégicas en sólo dos años, unas aplicaciones que ayudaron a que el banco mejorara su eficiencia de procesos general un 30-50%. Más información sobre la transformación digital de İşbank [aquí](#).

**«En los últimos cinco años, hemos duplicado nuestro balance general sin emplear a más personas».**

-Rıza Kutlusoy  
Director de estrategia

TÜRKİYE İŞBANKASI

<sup>1</sup> «Census Enterprise Data Collection and Processing: COTS Capability Assessment and Analysis,» U.S. Census Bureau, 2016.



## Elección de nube

La arquitectura en la nube respalda una mayor rapidez de comercialización, una mayor eficiencia operativa y un mejor compromiso del cliente, de manera que resulta esencial para la transformación digital.

Pero la nube no es un «modelo único aplicable a todos», y empresas diferentes tienen necesidades diferentes. Para obtener más velocidad, debe ceder flexibilidad. Para obtener más facilidad, debe ceder control. Usted realiza el código en torno a reguladores creados para proteger el negocio del distribuidor, no el suyo.

Las empresas de software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) protegen sus renovaciones anuales dificultando (o a veces imposibilitando) la migración desde su plataforma, hasta un punto que el coste del cambio no merece el esfuerzo ni el riesgo. Puede empezar rápido, pero se dará cuenta de que su aplicación no estará a la altura para satisfacer las exigencias de seguridad y datos de la empresa.

### Su nube, a su manera

Pega proporciona elección de nube, así que tiene flexibilidad para crear el modelo que mejor le funcione.

Para obtener el retorno de inversión más rápido, elija Pega Cloud. Desarrollamos nuestra nube para la empresa, de abajo arriba, utilizando instancias de nube privada virtual (VPC, por sus siglas en inglés) para la protección y el control, y operaciones automatizadas diseñadas por los expertos de Pega para aprovechar la ventaja sin código de Pega. Con Pega Cloud, usted obtiene:

- Un servicio fiable certificado por auditores independientes.
- Un servicio de conserjería 24x7 con alcance global y dedicación regional.
- Seguridad líder de la industria y separación entre los entornos de Pega y sus datos.

Hacemos trabajos pesados, de manera que se concentre en el desarrollo y la configuración de aplicaciones que se conviertan en su ventaja competitiva.

Pero también tiene otras elecciones. Para un máximo control y conectividad, haga la implementación en una nube privada que gestione y mantenga sus aplicaciones cerca de sus sistemas existentes. Alternativamente, si colabora con AWS, Microsoft Azure o Google Cloud Platform, haga la implementación en sus nubes. La clave es que usted mantenga pleno control de su infraestructura, permitiéndole ejecutar las aplicaciones seleccionadas completamente detrás de un cortafuegos, al tiempo que siga aprovechando la elasticidad, la virtualización y los beneficios DevOps integrados en una arquitectura de nube.

Elija la que elija, ya sea Pega Cloud, su nube o la nube de un colaborador, no está encerrado. Mezcle y combine o desplácese entre las opciones, mientras preserve la flexibilidad y la agilidad que necesita para competir y ganar hoy y mañana.

La verdadera elección de nube no es un lujo. Es una necesidad. Con Pega, usted obtiene tanto la velocidad como la facilidad que necesita y el control y la seguridad que necesita.

## El poder de una solución unificada

Tema a las empresas que se han abierto camino hacia la grandeza. Estas «Frankenstacks», y «Frankenclouds,» que intentan ocultar su complejidad detrás de la nube, le obligan a hilar juntas piezas dispares. Son frágiles, incapaces de escalar y tan complicadas que el cambio resulta imposible.

En Pega, estamos obsesionados con la unificación. Nuestros productos y características funcionan juntos a la perfección «sin necesidad de configuración», porque los desarrollamos para que funcionen juntos. Cuando adquirimos la tecnología nueva, reescribimos el software que ejecutar en nuestro motor unificado. Pega DX Architecture es fundamental para Pega Platform™, que representa los cimientos de todo lo que hacemos, desde proporcionar el compromiso del cliente uno a uno, con el impulso de la IA en tiempo real, hasta proporcionar un servicio proactivo y digital en todos los canales, y hasta optimizar su negocio de extremo a extremo con automatización digital de procesos.

Nuestro enfoque unificado no significa que la tecnología de Pega sea monolítica. Las funciones o los servicios individuales desarrollados en Pega pueden aislarse y ejecutarse en nodos de infraestructura separados, respaldando arquitecturas de microservicios cuando sea necesario. Estar unificado tampoco significa sacrificar la mejor tecnología, desde gestión de procesos móviles y de negocio hasta gestión de casos, toma de decisiones y CRM.

Reunir todas estas capacidades líderes de la industria en una plataforma unificada empodera a nuestros clientes para conseguir resultados revolucionarios. Porque cuando no tiene que perder el tiempo alimentando a la Frankenstack, puede centrarse en los asuntos importantes: Mejorar el valor del cliente en cada interacción. Diseñar experiencias de servicio increíbles que encanten a los clientes. Automatizar hasta el rincón más lejano de su negocio. Operar a la velocidad y a la escala que necesite. Conseguir esto, *todo* esto, es esencial para cumplir la promesa de la transformación digital.

Más  
información

Para ver Pega DX Architecture en acción,  
vea nuestros vídeos interactivos: [pega.com/whiteboard](https://www.pega.com/whiteboard)



Somos Pegasystems, empresa líder en software especializado en el compromiso del cliente y la excelencia operativa. Nuestro software adaptable y diseñado para funcionar en la nube está desarrollado en la plataforma unificada Pega Platform™ y brinda a los usuarios las herramientas necesarias para implementar rápidamente y modificar con facilidad las aplicaciones, de manera que puedan satisfacer necesidades comerciales estratégicas. Nuestra trayectoria de más de 35 años nos ha permitido suministrar capacidades en CRM (Gestión de relaciones con los clientes) y DPA (Automatización de procesos digitales) que han recibido numerosos galardones. Con tecnología avanzada de inteligencia artificial y automatización robótica, brindamos nuestra ayuda a marcas punteras mundiales para que obtengan resultados comerciales sin parangón.

Para más información, visítenos en [www.pegasystems.com](http://www.pegasystems.com)