

Au cœur de Pega DX Architecture

Une solution conçue pour faciliter votre transformation digitale. Voici comment.

UN LIVRE BLANC
DE PEGA



Build
for
Change[®]

Résumé

L'industrie du logiciel promet souvent des transformations majeures... rarement concrétisées. Les entreprises finissent par jeter leur dévolu sur un nouveau produit séduisant (chatbot, solution d'automatisation robotique des processus...) qui répond à un besoin stratégique mais pas aux objectifs d'une transformation digitale durable.

Malgré toutes leurs bonnes intentions, les entreprises commettent généralement trois erreurs majeures dans leur quête de transformation digitale (DX) :

-
- 1 Elles s'intéressent aux canaux, plutôt qu'à l'expérience, au risque de proposer encore et toujours au client une expérience déconnectée.
 - 2 Elles cherchent à automatiser les tâches existantes, au lieu de repenser intégralement l'expérience pour un résultat profitable aussi bien au client qu'à l'employé.
 - 3 Elles conservent les silos traditionnels (front office / back office, métier / IT) au lieu de créer des expériences transversales.
-

Nous offrons à nos clients bien plus qu'une vision de la transformation digitale. Nous leur offrons une stratégie éprouvée. Nous ne leur vendons pas du rêve. Nous leur vendons des solutions. Nous comprenons la difficulté des entreprises à faire les bons choix logiciels. Depuis plus de 35 ans, nous apportons la preuve à nos clients qu'il est possible de prendre les bonnes décisions et que le jeu en vaut la chandelle.

Avec **Pega DX Architecture™**, nous vous accompagnons au bout de vos projets.

L'architecture : un élément à ne pas négliger dans la transformation digitale

Toutes les entreprises n'ont pas été pensées pour le monde digital. Leurs organisations et leurs systèmes ont été conçus séparément les uns des autres dans l'optique d'optimiser certaines fonctions opérationnelles, comme l'analyse ou le paiement. Chaque fois qu'une entreprise déploie une application ou achète un logiciel cloud sans possibilité d'intégration avec le reste de ses systèmes, elle crée de nouveaux silos. Ces silos sont un fléau pour l'efficacité et l'expérience client. Ils nuisent aussi à la performance des employés.

La duplication des données d'un système à l'autre est un casse-tête pour la maintenance, un cauchemar pour la finance. Souvent contraintes de traiter les données par lots, ces fonctions n'ont pas la capacité de fournir des réponses en temps réel. La logique métier (les règles et processus qui définissent le fonctionnement de l'entreprise) est noyée dans du code. L'accès, la lecture et la modification de cette logique sont réservés aux « grands manitous » de l'informatique, seuls capables de comprendre la syntaxe du code et l'intention du programmeur.

Le défi est d'autant plus grand lorsque l'entreprise étend ses activités à l'international, se diversifie, vend plusieurs produits ou sert plusieurs segments de clientèle. Elle doit alors garantir la cohérence entre ses principaux services et processus et miser sur la réutilisation pour atteindre une efficacité d'échelle. Toutefois, elle doit autoriser une certaine souplesse dans le comportement des logiciels pour tenir compte des spécificités de la réglementation et de la culture locales et du besoin d'adapter l'expérience à un client ou un produit en particulier.

L'entreprise doit donc choisir entre le moins pire de deux maux : créer un environnement informatique complexe suffisamment souple pour optimiser la rentabilité et la satisfaction client OU simplifier les produits, les règles et les processus pour rationaliser la mise en œuvre, au risque de privilégier la simplicité au détriment de décisions qualitatives.

Comment relever le défi ?

L'entreprise doit d'abord déployer des logiciels sécurisés, capables de protéger les données sensibles de l'entreprise et des clients. Ces logiciels doivent pouvoir prendre en charge des centaines de milliers d'utilisateurs et des millions de transactions, sans jamais cesser d'évoluer. Ils doivent garantir la fiabilité de vos opérations stratégiques.

Ces logiciels doivent offrir une qualité de conception et un niveau de performance suffisant pour satisfaire un utilisateur toujours plus exigeant. Ils doivent être compatibles avec d'autres systèmes, y compris sans interfaces de programmation (API) modernes. Ils doivent offrir la vitesse et la simplicité promises par le cloud, tout en répondant aux besoins de sécurité, de flexibilité et d'accès aux données de l'entreprise. Mais, surtout, ces logiciels doivent être conçus pour évoluer.

Bien entendu, une transformation durable ne se résume pas à la technologie : elle implique aussi un leadership, une vision, une capacité de mise en œuvre et une discipline. Nous sommes convaincus que la technologie doit servir votre transformation et non la ralentir.

C'est précisément la promesse de Pega DX Architecture™.

Pega DX Architecture

Créez de la valeur pour l'entreprise

Tirez parti des avantages offerts par les fonctionnalités incomparables de notre technologie leader.



IA omnicanale en temps réel

véritable « cerveau numérique », elle recommande l'action la plus adaptée (Next Best Action) à chaque interaction, indépendamment du point de contact.



Automatisation robotique de bout en bout

véritable « muscle numérique », elle unifie les processus et expériences cloisonnés pour vous permettre d'offrir aux clients et employés le résultat qu'ils exigent.

Démarrez rapidement, évoluez

Récoltez rapidement les fruits de votre investissement sans compromettre votre capacité à évoluer au rythme de l'activité.



Déploiement rapide, centré sur l'expérience

l'approche offre des résultats rapides et des perspectives d'évolutivité illimitées en plaçant l'accent sur les expériences client et employé les plus pertinentes.



Situational Layer Cake™

cette technologie brevetée réduit la complexité : vous implémentez uniquement les changements nécessaires à chaque produit, région ou canal, en réutilisant tous les autres éléments.

Pérennisez votre investissement

Gardez une longueur d'avance sur les évolutions technologiques.



Software That Writes Your Software®

permet aux métiers et IT de développer ensemble des applications intelligentes et sécurisées à partir d'outils visuels.



Le choix du cloud

offre la possibilité d'exécuter vos applications où et comme vous le souhaitez, sans aucune restriction d'utilisation ou de flexibilité future.



IA omnicanale en temps réel

Pega améliore aujourd'hui l'expérience de plus de 1,5 milliard de clients à travers le monde. Sa technologie d'IA éprouvée optimise l'engagement client sur l'ensemble des canaux, en influant sur le processus de décision en temps réel. Nous veillons à ce que chaque conversation déclenche instantanément l'action la plus adaptée (Next Best Action), c'est-à-dire le message, l'offre ou le niveau de service qui coïncide avec le besoin du client. Ainsi, votre entreprise offre une expérience de qualité, tout en optimisant la valeur vie du client.

Pour ce faire, nous analysons instantanément plusieurs millions de points de données afin de déterminer avec précision le meilleur moyen d'engager la relation avec le client, au moment considéré. Comment ? En faisant une offre. En lançant un plan de fidélisation. En postant une publicité sur un canal digital. En anticipant un problème, avec une solution à la clé. Ou, tout simplement, en recommandant à l'employé du front-office de souhaiter au client son anniversaire.

Une technologie d'IA qui privilégie l'expérience, pas le canal

Nous savons que vous devez être là où sont vos clients. L'IA de Pega couvre donc tous les canaux pour offrir une expérience cohérente, aussi bien en magasin qu'au téléphone, en ligne ou sur une application mobile. Notre IA s'intègre de manière transparente avec les systèmes existants : applications de CRM, plateformes analytiques et autres outils de données. Elle se connecte aux flux (localisation des mobiles ou événements en réseau) pour détecter les modèles de comportements et personnaliser l'engagement.

Cette IA est créée par les professionnels de l'entreprise, et non des développeurs ou des scientifiques. Elle s'appuie sur des stratégies décisionnelles visuelles. Ces stratégies associent l'analyse prédictive (algorithmes développés en analysant d'importants volumes de données), l'analyse adaptative (algorithmes d'apprentissage automatique améliorant chaque interaction) et les règles métiers traditionnelles qui permettent aux utilisateurs de hiérarchiser et trancher les décisions.

Ça veut dire quoi au juste ? Que vous pouvez envisager toutes les actions possibles avant de décider quelle est celle qui permettra d'optimiser la valeur client. Que tout changement dans le contexte du client (un clic, une réponse, un changement de lieu, un tweet...) déclenchera une nouvelle action. Autrement dit, plus en temps réel que ça... c'est impossible.

Déploiement réussi : Sprint

L'opérateur de télécommunications a déployé l'IA omnicanale en temps réel de Pega en 90 jours seulement. Ses 1 000 conseillers sont désormais capables d'envoyer à chaque client des offres adaptées. Sprint a constaté une augmentation de 40 % de son taux de recommandation (score NPS), une hausse de 800 % des montées en gamme, et un recul de 50 % du churn rate : le plus bas depuis la création de la société. Plus d'infos [ici](#).

« Pega a l'intelligence nécessaire pour aider nos agents à offrir la bonne réponse, au bon client, au bon moment. »

-Marcelo Claure

CEO





Automatisation robotique de bout en bout

Pega est le seul éditeur à proposer des fonctionnalités d'automatisation robotique unifiées au sein d'une même plateforme. Pega Robotic Automation™ autonomise les tâches de façon fluide et dynamique en déployant une force de travail digitale et des « cobots » destinés à soulager les employés des tâches les plus répétitives. Pega vous permet d'associer différents cas d'utilisation au sein d'une seule plateforme technologique, et même d'utiliser des robots pour découvrir de nouvelles capacités d'automatisation avec Pega Workforce Intelligence™.

Le Case management... ou comment atteindre l'excellence opérationnelle

La robotisation des processus ne suffit pas à transformer votre entreprise. Pour gérer l'activité de bout en bout, vous devez pouvoir orchestrer les bots, les processus et les tâches humaines. Faute de quoi, c'est le chaos assuré.

C'est pourquoi Pega propose une approche de l'automatisation basée sur le case management. Les « cas » sont orientés résultat. Ils représentent les tâches à effectuer, comme la demande d'un client à traiter ou un nouveau compte à ouvrir. Vous créez un cas en définissant les étapes à suivre, dans un simple concepteur visuel. Vous ajoutez des tâches pour chaque étape, structurez vos processus et utilisez un langage commun, sans vous noyer dans les détails. Le cas devient alors une toile permettant aux métiers et IT de collaborer.

Cette approche par cas permet :

- de gérer les différents processus, robots et tâches manuelles nécessaires à l'obtention d'un résultat pour le client ou l'entreprise ;
- de simplifier la gestion des données, en décidant à quel moment et de quelle façon récupérer des données à partir de systèmes externes, voire en confiant cette tâche à des bots ;
- d'automatiser les niveaux de service, l'établissement des priorités et la remontée des incidents et de garantir que les promesses faites au client sont tenues ;
- de recueillir l'historique et les données d'audit, pour offrir une visibilité et une transparence permanentes sur les activités.

Pega exploite l'IA, et notamment l'apprentissage automatique et le traitement du langage naturel, pour optimiser en continu les processus et identifier de nouvelles opportunités d'automatisation. Notre technologie ne se résume pas à la robotisation des tâches ou la gestion des processus. Elle permet d'offrir l'expérience fluide que vos clients exigent, tout en respectant votre propre rythme.

Déploiement réussi : Cisco

Cisco Systems a choisi Pega et sa solution d'automatisation de bout en bout pour améliorer ses opérations, en adoptant une approche orienté résultat mise en œuvre pas à pas. Métiers et IT ont collaboré à l'automatisation de fonctions stratégiques, comme le traitement et l'exécution des commandes.

En intégrant le logiciel de Pega directement dans Salesforce.com, Cisco s'est affranchie des tâches manuelles requises par le système. L'entreprise a divisé ses coûts par quatre et supprimé 93 % des opérations manuelles. Elle a non seulement amélioré très sensiblement son efficacité, mais aussi supprimé deux millions d'heures d'attente, avec un impact positif direct sur l'expérience client. [Lire toute l'histoire ici.](#)

« Pega nous permet d'explorer chaque jour de nouvelles possibilités. Et le champ des possibles nous semble infini. »

-Steve Power
Senior Director, Order Management Services





Déploiement rapide, centré sur l'expérience

Vous l'avez compris : pour récolter les fruits promis par la transformation digitale et garder une longueur d'avance sur les évolutions technologiques, vous devez agir vite. Vite, certes, mais pas à l'aveugle. Votre transformation doit s'étendre à toute l'entreprise. Et pour cela, vous avez besoin d'une stratégie. Comment combiner rapidité et évolutivité ?

Trop souvent, les entreprises sont obsédées par l'expérience client. Elles décident alors de remplacer une solution de centre d'appel ou de déployer une application pour un canal particulier. Ou, à l'inverse, elles se lancent dans une refonte de systèmes cloisonnés et déploient des robots pour une tâche précise. Aucune de ces stratégies n'est payante. L'approche front-end est peut-être plus rapide (et plus séduisante) mais elle n'aborde qu'une partie de l'expérience client. L'approche back-end est particulièrement laborieuse et sans aucun bénéfice pour le client.

Privilégiez une approche orientée expérience

La technologie de Pega est conçue pour durer. Vous pouvez donc entreprendre votre transformation une expérience après l'autre. Vous appliquez la méthode du Design Thinking, pour repenser entièrement l'expérience du client.

L'expérience se définit comme la somme des interactions et des processus nécessaires à l'obtention d'un résultat. On ne parle pas ici de n'importe quel résultat, mais de celui attendu par votre client. Ces expériences sont multiples : souscrire à un service public, faire opposition sur un compte après le vol d'un portefeuille ou mettre à jour une police d'assurance suite à un changement de situation familiale... Et elles s'étendent d'un bout à l'autre de l'entreprise, depuis le moment où la relation est engagée avec le client, jusqu'au moment où la promesse est tenue.

Inutile pour cela de remplacer vos systèmes. Les fonctionnalités de mashup et les API de Pega permettent d'intégrer chaque nouvelle expérience dans votre infrastructure actuelle (site Web, applications mobiles, même Salesforce et autres outils de CRM...). Le logiciel de Pega est conçu pour faciliter l'intégration système, sans accabler votre logique métier.

L'approche orientée expérience repose sur un double objectif : déployer rapidement des solutions, tout en adoptant une vision de bout en bout. L'objectif ultime étant de transformer intelligemment votre entreprise pour suivre l'évolution du marché, sans vous encombrer de nouveaux silos.



Situational Layer Cake™

La plupart des entreprises vendent différents produits dans différentes régions. Elles évoluent sur des canaux variés au service de plusieurs types de client. Chaque produit suit ses propres règles. Mais ce n'est pas la seule complexité. Les règles changent aussi d'une région et d'un pays à l'autre. Pour résoudre ce casse-tête, vous avez besoin d'un logiciel capable de prendre en compte chaque aspect de votre activité.

Malheureusement, les plateformes applicatives sont souvent mono-dimensionnelles. Et lorsque vous déployez une application, vous êtes forcé de choisir entre deux maux :

- créer une application pour chaque produit, région ou canal, en intégrant les modifications pour chaque dimension ; ou
- tenter de réunir le tout dans un système commun, au risque de perdre votre capacité à différencier vos produits, respecter la réglementation locale ou offrir une expérience unique.

Quelle que soit l'option choisie, à long terme, la simplicité est souvent synonyme de complexité.

Un logiciel conçu pour lever la complexité

Les entreprises disent crouler sous les processus. Bien souvent, elles n'en ont en réalité qu'une poignée, déclinés en de nombreuses petites variantes. L'architecture Situational Layer Cake™ de Pega a été conçue pour gérer les complexités inhérentes à ces variantes.

Tout ce qui est conçu sur la plateforme (processus, règles, IA, modèles de données, interfaces utilisateur) est organisé en couches. Vous pouvez ainsi déployer de nouveaux produits, dans de nouveaux canaux ou régions, sans copier ni réécrire l'application. Il suffit d'indiquer ce qui change (et uniquement ce qui change) dans les couches qui correspondent à chaque dimension de votre activité. Les couches, indépendantes les unes des autres, permettent de tester de nouvelles innovations en appliquant les changements à une sélection d'utilisateurs, pour passer ensuite du projet initial au programme transformationnel, en toute simplicité. Les éléments communs aux différentes dimensions sont automatiquement réutilisés, ce qui accélère le changement et garantit la cohérence. Le multicouche situationnel de Pega vous permet de revenir à une version précédente de façon instantanée, pour expliquer précisément le fonctionnement de l'application aux auditeurs.

Cette plateforme est sans équivalent sur le marché. Seul Pega offre aux entreprises complexes la capacité d'obtenir des résultats rapides et d'évoluer.

Déploiement réussi : AIG

Cette multinationale de l'assurance avait besoin d'une infrastructure commune pour relier des systèmes de gestion des sinistres jusqu'alors cloisonnés. Son objectif ? Simplifier ces systèmes pour davantage de réactivité, tout en conservant des produits d'assurance adaptés aux spécificités locales.

En déployant OneClaim™, une application conçue sur l'architecture Situational Layer Cake de Pega, AIG a fusionné 55 systèmes en un seul. Ce système unique, désormais utilisé par les agences AIG de 60 pays, permet de s'adapter aux exigences de la clientèle et de la législation locales, tout en créant un processus commun, conforme aux politiques du groupe. Au-delà des gains techniques (réutilisation accrue et maintenance réduite), OneClaim offre des avantages considérables à l'entreprise, notamment une amélioration de l'expérience des agents et une diminution de 20 à 30 % de la durée des cycles, pour les sinistres les plus courants.

« Situational Layer Cake est l'épine dorsale de notre stratégie de développement applicatif. »

-Eric Martinez
Executive Vice President, Claims and Operations





Software That Writes Your Software®

Le développement logiciel traditionnel ne séduit plus. Il est trop lent, trop cher, trop inefficace. Pourquoi ? Parce que, même inscrit dans une approche Agile parfaitement rodée, il contraint encore l'utilisateur à rédiger des spécifications à l'intention d'un programmeur, qui devra écrire manuellement le code nécessaire à l'exécution de l'application. Au lieu d'éclater les silos, il creuse un peu plus le fossé entre métiers et IT. Dans ce contexte, difficile de collaborer, d'innover et d'apporter des changements.

Plus efficace que le low-code... voici le no-code.

Terminé le codage... Avec Pega, les logiciels sont conçus de manière collaborative par les métiers et l'IT, à l'aide d'outils visuels révolutionnaires. Fini les cahiers des charges et fiches techniques... Pega propose des modèles visuels où tout est directement prédéfini (objectifs, processus, interface, intégration, sécurité...).

Votre conception terminée, Pega génère automatiquement le logiciel, il en gère les ajustements, la documentation, la pérennisation. Il déploie même automatiquement cette fameuse bibliothèque JavaScript sur laquelle s'échine votre expert UX. L'impact des changements est instantanément visible, même lorsque votre application tourne. Pega peut même générer automatiquement une documentation actualisée de votre application.

Pas étonnant donc que Pega soit 12 fois plus rapide que le codage pour créer ou modifier une application¹. Notre logiciel intègre même des outils permettant de gérer des projets Agile, travailler en mode DevOps et optimiser votre application avec l'IA.

Bien sûr, Pega n'a pas l'exclusivité de ce mode de développement. D'autres éditeurs proposent des outils de « développement rapide » ou « low code ». Mais ces outils sont vite dépassés. Pega, en revanche, est là pour durer. Nous avons conçu Pega Platform™ pour offrir à nos clients une solution unifiée, complète, à l'échelle de l'entreprise. Cette solution phare permet aux entreprises de s'affranchir du codage pour créer, déployer ou modifier des applications complètes, robustes et stratégiques. Pour que vous puissiez toujours garder une longueur d'avance.

Déploiement réussi : İşbank

Pour continuer de s'imposer comme la première banque nationale turque, İşbank s'est lancée dans un programme de transformation pour lequel elle a déployé Pega Platform™. Grâce à la flexibilité de Pega, İşbank enregistre un gain de productivité de développement de 60 %. Deux ans seulement ont été nécessaires à son équipe de développeurs pour créer 14 applications stratégiques. Des applications qui ont permis à la banque d'améliorer de 30 à 50 % l'efficacité globale de ses processus. Des informations complémentaires sur la transformation digitale d'İşbank sont disponibles [ici](#).

« En cinq ans, nous avons doublé notre activité, sans aucun recrutement supplémentaire. »

-Rıza Kutlusoy
Chief Strategy Officer

TÜRKİYE İŞBANKASI

¹ "Census Enterprise Data Collection and Processing: COTS Capability Assessment and Analysis," U.S. Census Bureau, 2016.



Le choix du cloud

Une architecture cloud est un prérequis absolu de votre transformation digitale. Pourquoi ? Parce qu'elle accélère les délais de mise sur le marché. Elle améliore l'efficacité opérationnelle. Elle optimise l'engagement client.

Mais il n'existe pas d'approche universelle du cloud et les besoins diffèrent selon les entreprises. Pour gagner en rapidité, vous perdez en flexibilité. Pour gagner en facilité, vous perdez en contrôle. Vous programmez autour d'attributs conçus pour protéger l'entreprise de l'éditeur, pas la vôtre.

Les prestataires SaaS (logiciel en tant que service) s'assurent du renouvellement annuel de leurs contrats en rendant difficile (voire impossible) toute migration depuis leur plateforme. Bien souvent, les coûts sont tels que le jeu n'en vaut pas la chandelle. Vous commencez sur les chapeaux de roue pour vous apercevoir ensuite que votre application ne s'adapte pas aux contraintes de votre entreprise en termes de sécurité et de données.

Votre cloud, votre choix

Pega vous offre le choix d'un cloud personnalisé pour concevoir le modèle qui répond à vos besoins.

Vous voulez accélérer votre retour sur investissement ? Choisissez Pega Cloud. Nous avons conçu notre cloud pour les entreprises. Pour ce faire, nous avons utilisé les instances de cloud privé virtuel (VPC) pour vous offrir protection et contrôle ou encore les opérations automatisées conçues par des experts Pega pour exploiter les avantages du no-code. Pega Cloud garantit :

- un service fiable, certifié par des auditeurs indépendants ;
- un service d'assistance international assuré 24h/24 et 7j/7 par des équipes régionales ;
- une indépendance totale de vos données et de vos environnements Pega, avec un niveau de sécurité inédit sur le marché.

Nous nous occupons de tout. Il ne vous reste plus qu'à concevoir et configurer les applications qui vous assureront un avantage concurrentiel.

Mais ce n'est pas tout. Vous voulez optimiser votre niveau de contrôle et votre connectivité ? Déployez votre propre cloud pour préserver la proximité entre vos applications et vos systèmes existants. Vous avez déjà établi des partenariats avec AWS, Microsoft Azure ou Google Cloud Platform ? Déployez vos applications sur leur cloud. Vous gardez à tout moment le contrôle total de votre infrastructure. Ainsi, vous pouvez exécuter certaines applications derrière un pare-feu tout en exploitant la flexibilité, la virtualisation et les avantages du DevOps offerts par une architecture cloud.

Quelle que soit l'option retenue (Pega Cloud, votre cloud ou cloud partenaire), vous êtes libre de passer d'un modèle à l'autre sans vous priver de la flexibilité et de l'agilité nécessaires à votre compétitivité. Et donc à votre succès.

Choisir son cloud n'est pas un luxe, c'est une nécessité. Pega vous offre à la fois la rapidité et facilité souhaitées et le contrôle et la sécurité requis.

La puissance incomparable d'une solution unifiée

Méfiez-vous des entreprises qui bâtissent leur succès sur les technologies qu'elles ont acquises. Véritables nébuleuses informatiques, elles tentent aujourd'hui de masquer leur complexité derrière le cloud. Elles vous contraignent à déployer des technologies faites de bric et de broc, puis à tout mettre vous-même en correspondance. Ces technologies sont instables, incapables d'évoluer et si compliquées qu'elles rendent tout changement impossible.

Chez Pega, l'unification est une obsession. Nos produits et nos fonctionnalités « prêts à l'emploi » sont conçus pour fonctionner ensemble. Chaque fois que nous avons acheté une technologie, nous avons réécrit le logiciel pour qu'il s'exécute dans notre moteur unifié. Pega DX Architecture est la clé de voute de Pega Platform™ sur laquelle tout est possible : l'engagement client personnalisé, assisté par l'IA en temps réel ; l'accessibilité d'un service digital proactif sur tous les canaux ; l'optimisation de bout en bout avec la DPA.

« Unifiée » ne veut pas dire pour autant monolithique. Les fonctions ou services développés sur la plateforme Pega peuvent être isolés et s'exécuter sur des nœuds d'infrastructure séparés, prenant en charge si besoin les architectures de microservices. « Unifiée » ne signifie pas non plus privée des technologies de pointe (case management, gestion des processus métier, décisionnel ou encore CRM).

Notre plateforme réunit toutes ces fonctionnalités de référence pour vous permettre d'atteindre des résultats révolutionnaires, en vous concentrant uniquement sur ce qui a de l'importance : améliorer la valeur client à chaque interaction ; offrir au client une expérience incomparable ; étendre l'automatisation jusque dans les moindres recoins de l'entreprise ; donner à vos activités le rythme et l'ampleur que vous souhaitez.

Réunir toutes ces conditions, *sans exception*, est indispensable à la réussite de votre transformation digitale.

Plus
d'infos

Pour mieux comprendre Pega DX Architecture, regardez nos animations sur tableau blanc : [pega.com/tableaux blancs](https://www.pega.com/tableaux-blancs)



Pegasystems Inc., leader en solutions stratégiques de l'engagement clients et de l'excellence opérationnelle, accompagne les grandes entreprises dans leur transformation digitale. Nos applications de CRM et de Case Management, basées sur la Plateforme unifiée Pega Platform™, s'intègrent à une réelle intelligence et à l'automatisation robotique. Depuis 35 ans, Pega s'engage à aider les entreprises à optimiser leurs parcours et leurs expériences clients, sans discontinuité entre les processus front et back office.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.pega.com