

L'Architettura vista da dentro

diamo forza alla trasformazione digitale.
Ecco come lo facciamo.

UN LIBRO
BIANCO PEGA



Build
for
Change®

Riepilogo

L'industria del software ha una storia di promettenti trasformazioni epocali... e poi non riesce a produrre risultati. Troppo spesso, le imprese finiscono per concentrarsi su un nuovissimo e accattivante oggetto - implementando un chatbot un automazione robotica di processo (RPA) - che può risolvere un bisogno tattico, ma sbaglia bersaglio nella trasformazione digitale a lungo termine.

Infatti, abbiamo scoperto che le imprese spesso, nonostante le buone intenzioni, commettono tre errori quando inseguono il sogno della trasformazione digitale (o DX):

-
- 1 Si concentrano sui canali piuttosto che percorsi, rafforzando le esperienze dei clienti disconnessi che cercano di evitare.
 - 2 Tentano di automatizzare le attività, piuttosto che automatizzare i risultati che clienti e dipendenti stanno cercando.
 - 3 Mantengono silos tradizionali - front-office vs. back office, business vs. IT - e non costruiscono delle esperienze end-to-end che superino i confini organizzativi.
-

Pega offre ai nostri clienti qualcosa di più di una semplice visione della trasformazione digitale. Offriamo un percorso collaudato per trasformare quella visione in realtà. Non vendiamo promesse fasulle tipo «nessun software necessario». Amiamo il software. Capiamo quanto sia difficile creare un software aziendale che faccia esattamente quello che deve fare. E per oltre 35 anni abbiamo dimostrato ai nostri clienti che si può fare bene e che i risultati che si possono ottenere valgono lo sforzo.

L'architettura **Pega DX Architecture™** è la base di come vi aiutiamo a raggiungere quei risultati.

Quando si tratta di trasformazione digitale, l'architettura ha la sua importanza

La maggior parte delle imprese non è stata progettata per il mondo digitale. I loro sistemi e le loro organizzazioni sono stati costruiti in silos per ottimizzare particolari funzioni operative, come le ricerche o i pagamenti. Nuovi silos compaiono quando le organizzazioni distribuiscono applicazioni specifiche per canale, acquisiscono altre aziende o acquistano software cloud che non si connettono al resto dell'azienda. Questi silos uccidono l'efficienza e creano lacune nelle esperienze dei clienti. Nel frattempo, i dipendenti soffrono perché sono quelli che riempiono manualmente i buchi.

Quando le imprese duplicano i dati tra i sistemi, creano problemi di manutenzione e incubi nella creazione di report. Gran parte dell'elaborazione di base, anche le nuove e fantasiose analisi dei «big data», avviene in batch, rendendo difficile la risposta in tempo reale. La business logic - le regole e i processi che definiscono come funziona e compete un'organizzazione - è sepolta nel codice. Questa logica è accessibile, leggibile o modificabile solo dai «sommi sacerdoti dell'IT» che comprendono la sintassi del codice e possono indovinare l'intento del programmatore originale.

Le sfide crescono in modo esponenziale per un'azienda che ha una presenza globale, gestisce più linee di business, vende più prodotti o serve più segmenti di clienti. Queste organizzazioni devono raggiungere la coerenza tra i processi e i servizi chiave e sfruttare le efficienze di scala attraverso il riutilizzo. Tuttavia, esse devono anche tener conto delle variazioni nel comportamento del software in base alla regolamentazione regionale, a considerazioni culturali e alla necessità di adattare le esperienze a un particolare cliente o prodotto.

Questo porta ad una scelta tra il minore dei due mali: o creare un'enorme quantità di complessità IT per consentire la variazione necessaria per massimizzare la redditività e la soddisfazione del cliente; o semplificare prodotti, regole e processi per snellire l'implementazione e rischiare di prendere decisioni non redditizie per motivi di semplicità.

Come affrontare la sfida

Per alimentare una vera trasformazione, il software aziendale deve essere sicuro, in grado di proteggere i dati sensibili di un'organizzazione e dei suoi clienti. Deve essere scalabile, in grado di supportare centinaia di migliaia di utenti e milioni di transazioni. Deve essere affidabile a sostegno delle operazioni mission critical.

Il vostro software deve essere ben progettato e funzionare abbastanza bene da soddisfare un utente sempre più esigente. Deve connettersi ad altri sistemi, anche quelli che non dispongono di moderne interfacce di programmazione delle applicazioni (API). Deve mantenere la promessa del cloud per offrire velocità e semplicità, mantenendo nel contempo la sicurezza, la flessibilità e le esigenze di accesso ai dati dell'azienda. E soprattutto, il software aziendale deve essere progettato per il cambiamento.

Naturalmente, una trasformazione digitale duratura richiede più della tecnologia - richiede leadership, visione, esecuzione e disciplina in tutta l'organizzazione. Ma crediamo che la tecnologia dovrebbe sempre migliorare e consentire la vostra trasformazione, non ostacolare la vostra trasformazione.

Ecco di cosa si tratta
Pega DX Architecture™.

La Pega DX Architecture

Offrire valore commerciale

Utilizzate la nostra tecnologia leader del settore per offrire vantaggi reali e funzionali.



IA in tempo reale, omni-canale

fornisce un «cervello» di coinvolgimento del cliente che lavora attraverso i punti di contatto per consigliare l'azione migliore ad ogni interazione.



End-to-end automazione robotica

alimenta processi e percorsi che attraversano i silos, collegando clienti e dipendenti ai risultati di cui hanno bisogno.

Partire velocemente e mettere in scala

Ottenere valore velocemente senza perdere la capacità di mettere in scala e crescere secondo le esigenze della vostra azienda.



Consegna rapida, centrata sul percorso

produce risultati rapidi e una scalabilità illimitata, affrontando esperienze significative dei clienti e dei dipendenti.



Situational Layer Cake™

unisce la complessità con un'architettura brevettata che consente di concentrarsi sulle differenze necessarie per ogni prodotto, regione o canale, riutilizzando il resto.

A prova di futuro del vostro investimento

Rimanete al passo con le disfunzioni e tenete il passo con i rapidi cambiamenti.



Software That Writes Your Software®

Il software che scrive il vostro software consente alle aziende e all'IT di co-progettare e co-sviluppare applicazioni intelligenti e sicure utilizzando strumenti visivi.



Scelta del Cloud

vi dà la possibilità di eseguire le vostre applicazioni comunque e dove volete, senza restrizioni d'uso o flessibilità futura.



IA in tempo reale, omni-canale

La comprovata intelligenza artificiale di Pega guida le decisioni in tempo reale che offrono un coinvolgimento impressionante su qualsiasi canale, migliorando le esperienze per oltre 1,5 miliardi di clienti in tutto il mondo. Ci assicuriamo che ogni conversazione fornisca la migliore azione successiva - istantaneamente con precisione il messaggio giusto, l'offerta giusta e il giusto livello di servizio. Offrite una grande esperienza massimizzando al contempo il valore del cliente per la vostra organizzazione.

Lo facciamo sgranocchiando milioni di punti dati istantaneamente e determinando esattamente il modo migliore per entrare in contatto con quel cliente in quel momento. Potrebbe significare fare un'offerta. O avviare un piano di conservazione. Oppure inserendo un annuncio digitale. Oppure prevedere un problema e offrire una soluzione. Potrebbe essere semplice come raccomandare che un dipendente del front-office auguri al cliente un buon compleanno.

L'AI che è tutta una questione di esperienze, non di canali

Sappiamo che dovete andare ovunque vadano i vostri clienti, così Pega IA lavora attraverso tutti i canali per fornire un'esperienza coerente, sia in un negozio, al telefono, sul web o in un'applicazione mobile. La nostra IA si integra perfettamente con le applicazioni CRM, le piattaforme di analisi e gli strumenti dati esistenti. Si connette a flussi come sedi mobili o eventi di rete per rilevare modelli che informano un impegno veramente personalizzato.

Si tratta di IA creata da uomini d'affari - non da sviluppatori o scienziati - utilizzando strategie decisionali visive. Queste strategie combinano analisi predittive (algoritmi sviluppati attraverso l'estrazione di grandi quantità di dati), analisi adattiva (algoritmi di apprendimento automatico che migliorano ad ogni interazione), e regole di business tradizionali che permettono agli utenti di dare priorità e arbitrare tra le decisioni.

E questo cosa significa? Significa che potete guardare attraverso tutti i potenziali risultati per fornire la migliore azione per aumentare il valore per il cliente. E significa che qualsiasi cambiamento nel contesto del cliente - un click, una risposta, una nuova posizione, un tweet - innescherà una nuova azione migliore. In altre parole, è il più possibile in tempo reale.

Una storia di successo: Sprint

In soli 90 giorni, il fornitore di telecomunicazioni Sprint ha implementato l'IA in tempo reale di Pega attraverso 1.000 agenti di servizio, assicurando che fossero disponibili le giuste offerte di ritenzione per ogni cliente. Sprint ha visto un aumento del 40% del Net Promoter Score, un aumento dell'800% degli upgrade dei clienti a piani di valore superiore, e una riduzione del 50% dei churn post-pagati - con conseguente livello di churn più basso nella storia dell'azienda. Per saperne di più [leggere qui](#).

«Pega ha il cervello per aiutare un agente a fornire il giusto trattamento al cliente giusto al momento giusto».

-Marcelo Claure
Amministratore Delegato





Pega DX Architecture

End-to-end automazione robotica

Solo Pega riunisce in un'unica piattaforma unificata la robotica e l'automazione di processo leader del settore. Pega Robotic Automation™ offre una forza lavoro digitale fluida e dinamica in grado di lavorare in modo autonomo - automatizzando i processi in massa - e «co-bot» che lavorano a fianco dei dipendenti umani, gestendo i compiti banali in modo che le persone possano concentrarsi sui compiti più importanti. Con Pega è possibile combinare i casi d'uso in un'unica piattaforma tecnologica, anche utilizzando robot per scoprire nuove possibilità di automazione tramite Pega Workforce Intelligence™.

Il segreto dell'eccellenza operativa? La gestione dei casi.

Se fatta bene, l'automazione robotica ottiene risultati - ma è solo l'inizio. Per evitare il caos e gestire il lavoro da un capo all'altro, è necessario la capacità di orchestrare bot, processi e attività umane utilizzando il case management.

Il «caso» è il cuore dell'approccio end-to-end di Pega all'automazione. I casi sono orientati ai risultati: rappresentano il lavoro da fare, come una richiesta del cliente che deve essere risolta o un nuovo conto da aprire. Gli imprenditori definiscono un caso in Pega tracciando le sue tappe o pietre miliari in un semplice visual designer. Aggiungete passaggi ad ogni fase, costruendo il quadro di riferimento per i vostri processi e stabilendo un linguaggio comune senza annegare nei dettagli. Il caso diventa una tela su cui le imprese e l'IT possono collaborare.

Usando l'approccio basato sul caso, è possibile:

- Gestire i molteplici processi, i robot automatizzati e le attività umane necessarie per raggiungere un cliente o un risultato aziendale.
- Semplificare la gestione dei dati, decidendo quando e come recuperare e aggiornare i dati in sistemi esterni e persino inviando i bot per farlo.
- Automatizzare i livelli di servizio, le priorità e l'escalation - e assicurarsi di mantenere le promesse fatte ai clienti.
- Acquisire i dati di audit e la cronologia, in modo da avere sempre visibilità e trasparenza su ciò che accade dietro le quinte.

Il sistema Pega è azionato da IA, che utilizza l'apprendimento automatico e l'elaborazione del linguaggio naturale per ottimizzare continuamente e trovare nuove opportunità di automazione. Non si tratta solo di automazione di compiti robotizzati o di gestione dei processi. Pega automatizza i risultati in modo che possiate offrire le esperienze senza intoppi che i vostri clienti richiedono alla velocità richiesta dal vostro business.

Una storia di successo: Cisco

Grazie all'automazione end-to-end di Pega, Cisco Systems ha adottato un approccio «outcome-at-a-time», letteralmente esito in un momento, per migliorare le operazioni. Business e IT hanno lavorato insieme per automatizzare funzioni chiave come l'elaborazione e l'evasione degli ordini.

Incorporando Pega direttamente nel sistema Salesforce.com, Cisco ha eliminato il lavoro manuale che gli utenti stavano svolgendo in Salesforce, riducendo i costi di un fattore quattro ed eliminando il 93% dei tocchi manuali. Non solo questo è stato un enorme miglioramento dell'efficienza, ma ha eliminato due milioni di ore di attesa, migliorando l'esperienza del cliente. [Vedere qui per la storia completa.](#)

«Ogni giorno scopriamo modi nuovi per oltrepassare il limite. E finora, non abbiamo ancora trovato il limite al confine di quanto Pega può portarci lontano».

-Steve Power

Direttore senior, Servizi di gestione degli ordini





Consegna rapida centrata sul percorso

Per mantenere la promessa della trasformazione digitale - e mantenervi in guardia dalle interruzioni - sapete di dover procedere rapidamente. Ma avete anche bisogno di una strategia che guidi la trasformazione in tutta la portata della vostra attività. Come si combinano velocità e scala?

Troppo spesso le aziende sono ossessionate dalle esperienze di front-end, sostituendo un call center desktop o implementando un'applicazione specifica per canale. Oppure iniziano concentrandosi sul back end, cercando di revisionare sistemi di dati massicci e frammentati e distribuendo robot incentrati sulle attività. Nessuna di queste strategie fornisce i risultati di cui le imprese hanno bisogno. L'approccio front-end potrebbe essere più veloce - e più sexy - ma si rivolge solo a una piccola parte dell'esperienza del cliente. L'approccio back-end è dolorosamente lento e non raggiunge mai il cliente.

Concentrarsi sul percorso (del cliente), non sulla destinazione

Pega ha costruito la nostra tecnologia a prova di futuro in modo che voi possiate perseguire la trasformazione un percorso alla volta. Utilizzate un approccio basato sul design thinking per ridisegnare la vostra esperienza cliente - il vostro percorso - da un capo all'altro.

Questi percorsi riuniscono le interazioni e i processi di cui avete bisogno per ottenere un risultato - e non un risultato qualsiasi, ma significativo per il vostro cliente. La sottoscrizione di un nuovo servizio di utilità è un percorso, così come la contestazione dell'attività fraudolenta sul vostro conto dopo il furto del vostro portafoglio, così come l'aggiornamento di una polizza assicurativa per riflettere la vostra famiglia che cambia. I percorsi si estendono da un capo all'altro della vostra azienda, dal momento in cui un cliente si impegna fino al momento in cui il lavoro è stato completato e la promessa è stata mantenuta.

Invece di strappare e sostituire i sistemi, potete integrare un nuovo percorso nei sistemi esistenti - il vostro sito web, le tue applicazioni mobili, persino Salesforce e altri strumenti di CRM - utilizzando Pega Mashup e API. Il software Pega si integra facilmente con i sistemi di back-end esistenti ed è progettato in modo che i dettagli dell'integrazione di sistema non si insinuino nella logica di business e non ne travolgano la logica aziendale.

Concentrarsi sui percorsi significa sviluppare rapidamente soluzioni e adottare una mentalità end-to-end. Pensare in modo olistico. Agendo localmente. E, in ultima analisi, trasformando il vostro business in modo intelligente, in modo da essere in grado di tenere il passo con i cambiamenti del mercato ed evitare di creare nuovi silos.



Situational Layer Cake™

La maggior parte delle imprese vende prodotti multipli e opera attraverso canali multipli, servendo diversi tipi di clienti. Non solo ogni prodotto ha le proprie regole, ma tali regole cambiano in regioni e paesi diversi. Tutto ciò si traduce in una grande complessità, motivo per cui è necessario un software in grado di gestire ogni aspetto della vostra attività.

Sfortunatamente, la maggior parte delle piattaforme applicative sono unidimensionali, il che significa che siete costretti a scegliere tra due opzioni non ottimali quando si passa oltre la prima fase di un progetto:

- Creare una copia dell'applicazione per ogni prodotto, regione o canale e finire per mantenere le modifiche in più punti, oppure
- Cercate di riunire tutto in un'unica pratica comune e perdete la capacità di differenziare i prodotti, soddisfare le normative locali o fornire un'esperienza su misura.

In ogni caso, i sistemi semplicistici rendono le cose più complesse nel lungo periodo.

Software costruito per la scala e la complessità di cui avete bisogno

Spesso, un'organizzazione dirà di avere 100 processi diversi, quando in realtà hanno tre o quattro processi unici e molte piccole variazioni. Pega ha progettato la nostra architettura brevettata, Situational Layer Cake™, per gestire la complessità di queste variazioni.

Tutto ciò che è stato costruito in Pega - processi, regole, IA, modelli di dati, interfacce utente - è organizzato in livelli, in modo da poter distribuire nuovi prodotti, regioni o canali senza dover copiare o ricodificare. Dichiarate ciò che è diverso, e solo ciò che è diverso, in livelli che corrispondono ad ogni dimensione del vostro business. I livelli con versioni indipendenti consentono di pilotare nuove innovazioni implementando modifiche per selezionare gli utenti e scalare facilmente dal primo progetto al programma di trasformazione. Gli elementi comuni tra le dimensioni vengono riutilizzati automaticamente, accelerando il cambiamento e garantendo la coerenza. La Situational Layer Cake mantiene le versioni precedenti, in modo da poter tornare indietro istantaneamente e mostrare agli auditor esattamente come si comportava l'applicazione in passato.

Nessun'altra piattaforma applicativa permette questo tipo di riutilizzo e specializzazione. Solo Pega consente alle organizzazioni complesse di ottenere risultati rapidi, in scala.

Una storia di successo: AIG

Questa compagnia di assicurazioni multinazionale aveva bisogno di una struttura portante comune per collegare i sistemi di liquidazione dei sinistri divisi in silos. L'obiettivo: semplificare i sistemi, apportando reattività e permettendo ai prodotti di rimanere il più possibile localizzati.

Con l'applicazione OneClaim™, alimentata dalla Situational Layer Cake di Pega, AIG ha consolidato 55 sistemi di risarcimento in 60 paesi in un unico sistema globale, soddisfacendo esigenze e requisiti specifici a livello locale e creando un processo comune conforme alle politiche aziendali. Oltre ai vantaggi IT derivanti dalla riduzione dei costi di manutenzione e dal miglioramento del riutilizzo, OneClaim ha portato anche significativi vantaggi aziendali, tra cui una migliore efficienza degli agenti e tempi di ciclo più brevi del 20-30% per le richieste di risarcimento ad alta frequenza.

«La Situational Layer Cake è la spina dorsale della nostra strategia per la costruzione dei nostri sistemi.»

-Eric Martinez
Vicepresidente esecutivo, Claims and Operations.





Software That Writes Your Software®

Lo sviluppo di software tradizionale è corrotto. È lento. È costoso. Non riesce a consegnare. Perché? Perché anche con i più moderni e flessibili approcci, gli uomini d'affari sono ancora costretti a scrivere ciò che vogliono che l'applicazione faccia in modo che i programmatori possano scrivere manualmente il codice necessario per l'esecuzione. Invece di abbattere i silos, questo amplia il divario tra il business e l'IT. È difficile collaborare, è difficile innovare, e davvero difficile apportare cambiamenti.

Questo va ben oltre il low-code. Questo è no-code.

Con Pega, gli ingegneri non codificano le applicazioni - software di progettazione aziendale e IT insieme utilizzando strumenti visivi all'avanguardia. Dimenticate i documenti di requisiti o le schede tecniche che non sono mai sincronizzati. È possibile acquisire tutto - obiettivi aziendali, processi, interfaccia utente, integrazione, sicurezza - direttamente nei modelli visivi di Pega.

Una volta progettato, Pega genera automaticamente il software. Sintonizza il software. Documenta il software. Mette il software a prova di futuro. Implementa automaticamente quella sofisticata libreria JavaScript di cui il tuo guru UX continua a parlare. Potete vedere l'impatto delle modifiche istantaneamente, anche mentre l'applicazione è in esecuzione. Pega può anche generare automaticamente la documentazione dell'applicazione - e riflette sempre ciò che l'applicazione fa effettivamente.

Non c'è da stupirsi se Pega vi permette di costruire e modificare la vostra applicazione 12 volte più velocemente di quanto non lo sia la codifica.¹ Forniamo anche strumenti integrati per gestire i vostri progetti flessibili, fornendovi continuamente con DevOps e ottimizzando la vostra applicazione con il monitoraggio basato sull'intelligenza artificiale.

Naturalmente, lo sviluppo basato su modelli non è un'esclusiva di Pega. Altri fornitori commercializzano strumenti di «low-code» o «rapid development». Ma questi strumenti esauriscono rapidamente la benzina. Ciò che è unico è l'ampiezza, la portata e la scala delle capacità di Pega. Abbiamo costruito la nostra tecnologia di punta, la Pega Platform™, per essere unificata, completa e di livello aziendale. La piattaforma Pega consente alle organizzazioni di costruire e implementare applicazioni aziendali complete, robuste e mission-critical senza codice. E noi semplifichiamo le modifiche, in modo che possiate sempre essere un passo avanti.

Una storia di successo: İşbank

Per mantenere il proprio vantaggio competitivo, la più grande banca nazionale turca ha avviato un programma di trasformazione aziendale basato sulla piattaforma Pega Platform™. İşbank ha utilizzato la tecnologia flessibile di Pega per ottimizzare la produttività dello sviluppo del 60%, consentendo al suo team di sviluppatori di costruire 14 applicazioni strategiche in soli due anni - applicazioni che hanno aiutato la banca a migliorare l'efficienza complessiva dei processi del 30-50%. Per saperne di più sulla trasformazione digitale di İşbank [leggere qui](#).

«Negli ultimi cinque anni abbiamo raddoppiato il conto economico senza impiegare più persone».

-Rıza Kutlusoy
Chief Strategy Officer

TÜRKİYE İŞBANKASI

¹ «Censimento, raccolta ed elaborazione dei dati aziendali: COTS Capability Assessment and Analysis,» U.S. Census Bureau, 2016.



Scelta del Cloud

L'architettura cloud supporta un time-to-market più rapido, una maggiore efficienza operativa e un migliore coinvolgimento dei clienti, il che lo rende essenziale per la trasformazione digitale.

Ma il cloud non è «una taglia unica per tutti», e aziende diverse hanno esigenze diverse. Per ottenere velocità, si rinuncia alla flessibilità. Per stare tranquilli, si abbandona il controllo. Il codice si basa su governatori costruiti per proteggere gli affari del venditore, non i vostri.

Le società di software as a service (SaaS) proteggono i loro rinnovi annuali rendendo difficile (o talvolta impossibile) la migrazione dalla loro piattaforma, al punto che il costo di conversione non vale lo sforzo e il rischio. Si potrebbe iniziare in fretta, solo per scoprire che la propria applicazione non è in grado di soddisfare le esigenze di sicurezza e di dati dell'azienda.

Il vostro Cloud, la vostra strada

Pega offre la scelta del cloud, in modo da avere la flessibilità di costruire il modello che funziona per voi.

Per un ROI più veloce, scegliete Pega Cloud. Abbiamo creato il nostro cloud per l'impresa, da zero, utilizzando istanze di Virtual Private Cloud (VPC) per la protezione e il controllo, e operazioni automatizzate progettate dagli esperti Pega per sfruttare il vantaggio del no-code di Pega.

Con Pega Cloud, si ottiene:

- Servizio affidabile e certificato da revisori indipendenti
- Servizio di portineria 24x7 con portata globale e dedizione regionale
- Sicurezza leader del settore e separazione tra gli ambienti Pega e i vostri dati

Noi solleviamo i pesi pesanti, in modo che possiate concentrarvi sulla costruzione e configurazione di applicazioni che diventino il vostro vantaggio competitivo.

Ma avete anche altre scelte. Per ottenere il massimo controllo e connettività, distribuite su un cloud privato che gestite e mantenete le vostre applicazioni vicine ai vostri sistemi esistenti. Oppure, se si dispone di partnership esistenti con AWS, Microsoft Azure o la Google Cloud Platform, implementare sui loro Cloud. Il segreto è mantenere il pieno controllo della propria infrastruttura, consentendo di eseguire applicazioni selezionate completamente dietro un firewall, sfruttando al contempo i vantaggi di elasticità, virtualizzazione e DevOps offerti da un'architettura cloud.

Qualunque cosa scegliate - Pega Cloud, il vostro cloud o il cloud di un partner - non siete bloccati. Mescolate e abbinare o spostatevi tra le opzioni, preservando la flessibilità e l'agilità di cui avete bisogno per competere e vincere oggi e domani.

La vera scelta del cloud non è un lusso. È una necessità. Con Pega, si ottiene sia la velocità e la facilità che si desidera, che il controllo e la sicurezza di cui si ha bisogno.

Il potere di una soluzione unificata

Abbate paura delle aziende che hanno conquistato la loro strada verso la supremazia. Questi «Frankenstacks» - e «Frankenclouds», che cercano di nascondere la loro complessità dietro la nuvola - vi fanno mettere insieme pezzi diversi. Sono fragili, incapaci di scalare e così complicati che il cambiamento diventa impossibile.

Alla Pega, siamo ossessionati dall'essere uniti. I nostri prodotti e le nostre caratteristiche lavorano insieme senza soluzione di continuità «out of the box», immediatamente pronti per l'uso, perché li abbiamo costruiti per lavorare insieme. Quando abbiamo acquisito nuove tecnologie, abbiamo riscritto il software per funzionare all'interno del nostro motore unificato. L'architettura Pega DX è il cuore della piattaforma Pega Platform™, che è il fondamento di tutto ciò che facciamo: dalla fornitura di un servizio digitale proattivo su tutti i canali, all'ottimizzazione del vostro business dall'inizio alla fine con l'automazione dei processi digitali.

Il nostro approccio unificato non significa che la tecnologia di Pega sia monolitica. Le singole funzioni o servizi costruiti su Pega possono essere isolati ed eseguiti su nodi infrastrutturali separati, supportando architetture di microservizi quando necessario. Né l'unificazione significa sacrificare la tecnologia migliore, «best of breed», dalla gestione dei processi mobili e aziendali alla gestione dei casi, alle decisioni e al CRM.

Riunire tutte queste capacità leader del settore in una piattaforma unificata consente ai nostri clienti di ottenere risultati rivoluzionari. Perché quando non devi perdere tempo ad alimentare il Frankenstack, potete concentrarti sulle cose che contano: Migliorare il valore del cliente ad ogni interazione. Progettazione di esperienze di servizio incredibili che deliziano i clienti. Automatizzare negli angoli più remoti della vostra attività. Lavorando alla velocità e alla scala di cui avete bisogno.

Raggiungere questo obiettivo - *tutto* questo - è essenziale per mantenere la promessa di trasformazione digitale.

Per
saperne
di più

Per vedere l'architettura Pega DX in azione, guarda i nostri video di animazione in stile «lavagna bianca»: [pega.com/whiteboard](https://www.pega.com/whiteboard)



Siamo Pegasystems, leader nel software per il coinvolgimento del cliente e l'eccellenza operativa. Il nostro software adattivo e basato su cloud - costruito sulla piattaforma unificata Pega Platform™ - consente alle persone di implementare rapidamente e modificare facilmente le applicazioni per soddisfare le esigenze strategiche di business. Nel corso dei nostri 35 anni di storia, abbiamo fornito capacità pluripremiate nel CRM e nell'automazione dei processi digitali (DPA), alimentate da intelligenza artificiale (IA) avanzata e automazione robotica, per aiutare i marchi leader mondiali a raggiungere risultati commerciali rivoluzionari.

Per ulteriori informazioni, visitate il nostro sito su www.pega.com