



Setzen Sie sich mit Innovationen von A bis Z von der Konkurrenz ab.

Erzielen Sie mit perfekt abgestimmten intelligenten Workflows im Handumdrehen geschäftlichen Nutzen und bessere Ergebnisse für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden

Digitale Innovationen und intelligentere Workflows, die für mehr Effizienz sorgen, Mitarbeitende unterstützen und bessere Ergebnisse ermöglichen, sind entscheidend für ein schnelleres Onboarding von Kunden und Partnern, effizientere Betriebsabläufe und eine effektive Handhabung von Ausnahmen wie beispielsweise Netzwerkausfällen. Wenn Sie in Ihrem Unternehmen jetzt nicht auf digitale Transformation setzen, werden agilere und innovativere Mitbewerber an Ihnen vorbeiziehen – genau hier kommt intelligente Automatisierung ins Spiel. Intelligente Automatisierung nutzt leistungsstarke Technologie – z. B. ergebnisorientierte Low-Code-Zusammenarbeit, End-to-End-Automatisierung und KI – zur Optimierung und Digitalisierung komplexer Betriebsabläufe. Dabei gewährleistet sie gleichzeitig hohe Gewinnmargen und einen schnellen echten Mehrwert für Unternehmen und Kunden.

Die Automatisierung des Betriebs hat hohe Priorität für 54 % der befragten Kommunikationsdienstleister¹

Für Kommunikationsdienstleister steht viel auf dem Spiel: Sie müssen die Kundenabwanderung reduzieren, ihre Betriebsabläufe verbessern und das Kundenerlebnis optimieren – was mit mehreren schwer zu verändernden Altsystemen, komplexem Code, manuellen Tools und verworrenen Organisationen und Workflows keine einfache Aufgabe ist. Traditionelle Ansätze zur Verbesserung des Auftragsmanagements, des Netzwerk-Rollouts und der Servicegarantie, des Beschaffungsmanagements und weiterer geschäftskritischer Faktoren stützen sich auf schnelle, taktische Problemlösungen – und diese bringen Sie nur bedingt weiter. Doch es gibt eine bessere Möglichkeit für das Management von Workflows, Qualität und Kosten. Es beginnt damit, dass man sich voll und ganz auf Innovationen einlässt und in Technologien investiert, mit denen die Lücke zwischen Geschäftsbetrieb und besseren Kundenerlebnissen geschlossen wird.

Transformation ist schwierig, aber nicht unmöglich

Die intelligente Automatisierung von Pega bietet einen integrierten End-to-End-Ansatz für die Automatisierung, bei dem Front- und Back-End-Workflows mit Kundenerlebnissen verknüpft werden.

Mithilfe von Workflow-Automatisierung, KI-gestützter Entscheidungsfindung und einer leistungsstarken Low-Code-Plattform wird die Transformation zu einem integralen Bestandteil Ihrer Geschäftsabläufe. Sie erhalten die nötige Leistung und Transparenz, um Probleme vorherzusehen und zu beheben, noch bevor sie auftreten, und kontinuierliche Verbesserungen an Workflows vorzunehmen. Durch Low-Code-Entwicklung können Sie Designs entwerfen, dynamische Änderungen vornehmen, schnell für aussagekräftige Ergebnisse sorgen und gleichzeitig die Zusammenarbeit zwischen Unternehmensanwendern und IT verbessern. Eine moderne Architektur erleichtert Ihnen die Anpassung an Veränderungen, die Handhabung von Variationen und die Wiederverwendung gemeinsamer Workflows für Rollouts in neuen Regionen, Funktionen, Produkten oder Kanälen – und sorgt so überall für konsistente Ergebnisse. Und dank geringerer Entwicklungskosten haben Sie mehr Zeit zur Verbesserung Ihrer Produktivität.

Wenn Kommunikationsdienstleister einzelne, taktische Automatisierungsmaßnahmen bereitstellen, steigt dadurch das Risiko von Störungen und Engpässen. Intelligente Automatisierung koordiniert Workflows und Kundeninteraktionen mit den gewünschten Ergebnissen. Transparenz und Flexibilität werden in Form von schrittweisen, kurzfristigen Automatisierungen direkt in die digitale Struktur Ihrer Ziele integriert. Angestellte und Systeme arbeiten nahtlos gemeinsam auf Ergebnisse hin. Letztendlich senken sie damit Kosten und Komplexität und stärken gleichzeitig Ihren Wettbewerbsvorteil.

¹ Digital Transformation: What Matters Most In Your Sector – November 2021

Aufträge verwalten

Wenn Kommunikationsdienstleister sich auf isolierte Systeme sowie manuelle Tools und Prozesse verlassen, können sie die Bereitstellungserwartungen ihrer Kunden – ein entscheidender Faktor für das Kundenerlebnis und die Kundenzufriedenheit – nicht erfüllen. Pega ermöglicht eine unkomplizierte Orchestrierung und Automatisierung von Auftrags-Workflows für Kommunikationsprodukte und -services, indem Front-Office, Back-Office, Partner und Kunden in einem einzigartigen Omnichannel-Ansatz miteinander verknüpft werden.

Netzwerk-Rollout verwalten

Bis 2025 werden 51 % der Mobilfunkverbindungen in den USA auf aktuellen 5G-Netzen basieren, wofür ein 5- bis 10-facher Ausbau der Mobilfunkinfrastruktur benötigt wird. Mit manuellen Prozessen für die Netzwerkplanung läuft die Bereitstellung langsam ab und es entstehen hohe Kosten. Kommunikationsdienstleister können ihre Workflows automatisieren und die Zahl manueller Eingriffe reduzieren, um eine fristgerechte Bereitstellung zu gewährleisten, die Kosten zu senken und ihre Gewinnmargen zu maximieren. Beginnen Sie mit der Bereitstellung von End-to-End-Journeys, um die Zahl von Wohn- und Bürogebäuden mit Glasfaser- und Mobilfunkanbindung schnell zu steigern.

Service gewährleisten

Da private und geschäftliche Anwender immer stärker auf eine schnelle Konnektivität angewiesen sind, ist der Bedarf an schnellen Diagnosen und einer raschen Problembeseitigung hoch. Bei manuellen Workflows stoßen Kommunikationsdienstleister allerdings auf operative Herausforderungen und tun sich mit der Reaktion schwer. Bei der Kundenkonnektivität und Diagnosedaten verlassen sie sich häufig auf externe Dienstleister. Mit Fehlerdiagnose-Workflows können Kommunikationsdienstleister Kosten senken und komplexe Abläufe reduzieren. Eine genaue Analyse von Drittparteidaten und Workflow-Automatisierung ermöglicht eine schnellere Fehlerbeseitigung sowie eine deutliche Reduzierung der Zahl kostspieliger und unnötiger Technikerleistungen.

Beschaffung verwalten

Wichtige operative Beschaffungs-Workflows von Kommunikationsdienstleistern sind in der Regel stark manuell gestaltet – was die Bereitstellung hochwertiger Services sowie die Überprüfung und Kontrolle von Lieferketten erschwert. Starre Technologiesysteme bedeuten mangelnde Agilität für die Transformation. Mit Pega können Kommunikationsdienstleister ihre Workflows von A bis Z vereinfachen und automatisieren – und Vorgangsmanagement sorgt dabei für Kontrolle, Transparenz sowie konsistente Ergebnisse. Dank schneller Bereitstellung und raschen Änderungen können Beschaffungsteams agiler arbeiten. Intelligente Automatisierung kann auf Workflows angewandt werden, um hochwertige Interaktionen mit großer geschäftlicher Wirkung zu ermöglichen, z. B. End-to-End-Beschaffung, Risikomanagement und Bestandskontrolle. Dies führt zu niedrigeren Kosten, besserer Kapazität und Betrugsverhinderung.

„Das Konzept ‚einmal entwickeln, mehrfach einsetzen‘ wird bei uns in die Praxis umgesetzt. Ein wichtiger Faktor für unseren Erfolg war dabei die Fähigkeit, von den Vorteilen der Low-Code-Automatisierungsplattform von Pega zu profitieren.“

– Andy Ryan

Leiter Digital Operations and Automation bei Vodafone UK



vodafone

Als **Vodafone Business** seine globalen Auftrags-Workflows automatisieren musste, entschied sich das Unternehmen bei der Entwicklung der Lösung für die intelligente Low-Code-Automatisierungsplattform von Pega. Pega digitalisierte und automatisierte die Workflows und ermöglichte eine 40%ige Verkürzung der Durchlaufzeiten von Aufträgen sowie die Vermeidung von Auftragsausfällen bei Änderungsaufträgen.



Cisco unterstützt die weltweit größten Unternehmen beim Betrieb der schnellsten Datennetze. Doch die globalen Lieferkettenprozesse des Unternehmens waren isoliert, manuell und steckten in veralteten IT-Lösungen fest. Die Implementierung eines agilen, cloudbasierten Modells ermöglichte End-to-End-Transparenz und eine 93%ige Reduzierung der Zahl manueller Eingriffe.



Google nutzte die Technologie von Pega zur Modernisierung des Lebenszyklus seiner Transaktionsaufgaben und des Managements teamübergreifender Störungstickets – so konnten verbesserte Analysen für den globalen Netzwerkservice und das Installationsmanagement erzielt werden. Netzwerkausfälle wurden durch verbessertes Workflow-Management reduziert und die Durchlaufzeiten wurden um das Zehnfache beschleunigt.



**Onboarding.
Betriebsabläufe.
Ausnahmen.**

**Werden Sie zu einem
zukunftssicheren
Dienstleister.**

Erzielen Sie schnell Mehrwert und profitieren Sie von intelligenteren Workflows sowie einem besseren Kundenerlebnis.

Weitere Informationen finden Sie unter pega.com/de.