



# Supere a la competencia. Innove de principio a fin.

Alinee los flujos de trabajo inteligentes para alcanzar un valor de negocio rápido y resultados operativos y de clientes mejorados para operaciones y clientes

La innovación digital y los flujos de trabajo más inteligentes que mejoran la eficiencia, proporcionan herramientas a los empleados e impulsan mejores resultados son esenciales para garantizar que los clientes y los socios se incorporen de forma más rápida, las operaciones sean más eficientes y las excepciones, como las interrupciones en la red, se resuelvan de forma efectiva. Si no se transforma ahora, competidores más ágiles lo superarán en la carrera de la revolución de redes de alta velocidad. Aquí es donde entra en juego la automatización inteligente. La automatización inteligente utiliza una potente tecnología (como la colaboración mediante low-code impulsada por los resultados, la automatización de principio a fin y la IA) para optimizar y digitalizar operaciones complejas, sin afectar los márgenes altos y agregando valor real al negocio y a los clientes con rapidez.

## La automatización de las operaciones es una de las prioridades principales para el 54 % de los encuestados (proveedores de servicios de comunicaciones)<sup>1</sup>

La presión está latente para los proveedores de servicios de comunicaciones: Reducir el churn y mejorar las operaciones (optimizando al mismo tiempo las experiencias de los clientes) no es tan sencillo con múltiples sistemas heredados difíciles de cambiar, código complejo, herramientas manuales y organizaciones y flujos de trabajo confusos. Las opciones tradicionales para mejorar la gestión de pedidos, la implementación de redes y la garantía de servicio, la gestión de adquisiciones y otros problemas de negocio críticos se basan en soluciones tácticas y rápidas, cuyo alcance es limitado. Hay una forma mejor de gestionar los flujos de trabajo, la calidad y los costos. Comienza con la adopción plena de la innovación y la inversión en tecnología que reduzca la brecha entre las operaciones de negocio y la mejora de las experiencias de los clientes.

## La transformación es una tarea difícil, no imposible

La automatización inteligente de Pega ofrece un enfoque de principio a fin e integrado hacia la automatización mediante las conexiones de los flujos de trabajo de front-end y back-end con las experiencias de los clientes.

Con la automatización de los flujos de trabajo, la toma de decisiones con tecnología de IA y una potente plataforma de low-code, la transformación está integrada en el núcleo de su negocio. Obtendrá la potencia y la visibilidad para anticipar y resolver los problemas antes de que ocurran e implementar mejoras continuas a los flujos de trabajo. El desarrollo de low-code proporciona las herramientas para diseñar, aplicar cambios dinámicos y ofrecer resultados significativos de forma rápida. Todo ello mientras mejora la colaboración entre los usuarios de negocio y TI. Una arquitectura moderna facilita adaptarse a los cambios, gestionar las variaciones y reutilizar los flujos de trabajo compartido para extenderlos a nuevas regiones, funciones, productos o canales, lo que impulsa resultados uniformes en todas partes. Y al mantener bajos los costos de desarrollo, puede dedicar más tiempo a aumentar la productividad.

Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones implementan automatizaciones tácticas de forma aislada, aumenta el riesgo de interrupciones y cuellos de botella. La automatización inteligente alinea los flujos de trabajo y las interacciones de los clientes en torno a los resultados. La visibilidad y la flexibilidad, en forma de automatizaciones de fase corta e incrementales, se incorporan directamente a la estructura digital de sus objetivos. Las personas y los sistemas trabajan en conjunto de forma fluida para lograr los resultados, lo que en última instancia reduce los costos y la complejidad, fortaleciendo al mismo tiempo su ventaja competitiva.

<sup>1</sup> Digital Transformation: What Matters Most In Your Sector (Transformación digital: ¿Qué importa más en su sector?), noviembre de 2021

## Gestión de pedidos

Al confiar en sistemas en silos y herramientas y procesos manuales, los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden cumplir con las expectativas de entrega de los clientes, un factor fundamental de experiencia y satisfacción. Pega simplifica la organización y automatización de los flujos de trabajos de pedidos para productos y servicios de comunicaciones conectando las áreas de front office, back office, socios y clientes en un enfoque omnicanal único.

## Implementación de gestión de redes

Para 2025, el 51 % de las conexiones móviles en los Estados Unidos se realizarán en las redes 5G más recientes, lo que requerirá una infraestructura de torres celulares entre 5 y 10 veces más grande. Con los procesos manuales de planificación de redes, la implementación es lenta, y los costos son elevados. Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden automatizar los flujos de trabajo y eliminar los puntos de contacto para garantizar una entrega a tiempo, mantener los costos bajos y maximizar los márgenes. Comience ofreciendo recorridos de principio a fin, para que pueda aumentar la cantidad de hogares y edificios de oficina conectados por fibra y la cobertura móvil.

## Cómo garantizar el servicio

Debido al aumento en la dependencia de conectividad de alta velocidad para hogares y empresas, la demanda de rapidez en el diagnóstico y en la resolución de problemas es alta. Sin embargo, los proveedores de servicios de comunicaciones tienen dificultades para responder cuando los flujos de trabajo son manuales. Generalmente, acuden a proveedores externos para acceder a datos de diagnóstico y conectividad de clientes. Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden eliminar los costos y la complejidad mediante flujos de trabajo de diagnóstico de fallos. El análisis preciso de los datos externos y la automatización de los flujos de trabajo permiten lograr una resolución más rápida de los problemas y reducir ampliamente las costosas e innecesarias visitas de ingeniería.

## Gestión de compras

Con frecuencia, los flujos de trabajo operativos clave para la contratación de los proveedores de servicios de comunicaciones son altamente manuales, por lo que el aprovisionamiento de servicios de alto valor y la auditoría y el control de las cadenas de suministro representan todo un desafío. Los sistemas de tecnología rígidos obstaculizan la agilidad para la transformación. Con Pega, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden simplificar y automatizar los flujos de trabajo de principio a fin, con guías para que sean consistentes con otras referencias y con gestión de casos que ofrece control, visibilidad y resultados uniformes. Los equipos de compras pueden volverse ágiles y estar dotados para ofrecer entregas y cambios rápidos. La automatización inteligente puede aplicarse a los flujos de trabajo para interacciones de alto valor con impacto comercial significativo, como gestión de compras de principio a fin, gestión de riesgos y control de stock, lo que genera reducción de costos, mejora en la capacidad y prevención de fraudes.

"El concepto de desarrollar una vez y usar varias veces es una realidad para nosotros. Un factor clave de nuestro éxito ha sido la capacidad de aprovechar la potencia de la plataforma de automatización low-code de Pega".

– Andy Ryan

Director de operaciones digitales y automatización, Vodafone UK



**vodafone**

Cuando **Vodafone Business** necesitó automatizar los flujos de trabajo de pedidos globales, eligió la plataforma de automatización inteligente low-code de Pega para desarrollar la solución. Pega digitalizó y automatizó los flujos de trabajo, además de alcanzar una reducción del 40 % en los tiempos de ciclo de pedidos y reducir a cero los pedidos perdidos en el caso de los pedidos de cambio.



**Cisco** ayuda a ejecutar las redes de datos más veloces para las empresas más grandes del mundo. Sin embargo, sus procesos de cadena de suministro global estaban aislados, eran manuales y estaban atascados en una TI heredada. La implementación de un modelo ágil y basado en la nube resultó en una visibilidad de extremo a extremo y redujo en un 93 % las interacciones manuales.



**Google** recurrió a la tecnología de Pega para modernizar su ciclo de vida de trabajo transaccional y la gestión de notificaciones de problemas entre los equipos, lo que impulsó una mejora en los análisis para su gestión de servicio e instalaciones de redes globales. Se redujeron las interrupciones de red mediante una gestión mejorada del flujo de trabajo, y los tiempos de ciclo se hicieron diez veces más rápidos.



**Incorporación.  
Operaciones.  
Excepciones.**

**Conviértase en un proveedor de servicios preparado para el futuro.**

Obtenga valor rápidamente y transforme los flujos de trabajo y la experiencia del cliente de forma más inteligente

Visite [pega.com/es](https://pega.com/es) para obtener más información.