



# Surpassez la concurrence. Innovez de bout en bout.

Mettez en place des workflows intelligents pour accélérer la création de valeur, améliorer les résultats opérationnels et optimiser l'expérience client.

Grâce à l'innovation digitale et à des workflows plus intelligents, vous pouvez gagner en efficacité, accompagner vos équipes et atteindre de meilleurs résultats. Vous garantissez une intégration plus rapide de vos clients et partenaires, des opérations plus performantes et une résolution efficace des situations exceptionnelles (pannes de réseau, par exemple). L'heure de votre transformation est venue pour ne pas vous laisser distancer par des concurrents plus agiles, aux premiers rangs de la révolution des réseaux à haut débit. C'est là que l'automatisation intelligente entre en jeu. L'automatisation intelligente s'appuie sur des technologies puissantes, comme la collaboration low-code axée sur les résultats, l'automatisation de bout en bout et l'IA, pour simplifier et digitaliser les opérations complexes, tout en préservant des marges élevées et en apportant aux entreprises et à leurs clients une rapide valeur ajoutée.

## L'automatisation des opérations, une priorité absolue pour les opérateurs télécoms (54 %)<sup>1</sup>

Les opérateurs de télécommunications subissent de fortes pressions. Fidéliser les clients et améliorer les opérations tout en simplifiant l'expérience client n'est pas une mince affaire, en raison de la multiplicité des systèmes existants peu flexibles, de la complexité du code, du recours à des outils manuels et de l'imbrication des organisations et des workflows. Les méthodes traditionnelles visant à améliorer la gestion des commandes ou des achats, le déploiement des réseaux et la qualité de service, ou toute autre problématique vitale pour l'entreprise, reposent sur des solutions tactiques et rapides, qui présentent certaines limites. Il existe pourtant une meilleure façon de gérer les workflows, la qualité et les coûts. Tout commence par l'innovation et l'investissement technologique, stratégies incontournables pour aligner les opérations métier sur des expériences client de qualité.

## La transformation est difficile, mais pas impossible

Les solutions d'automatisation intelligente de Pega proposent une approche intégrée de bout en bout qui relie les workflows de front et back-end à l'expérience client.

Automatisation des workflows, prise de décision pilotée par l'IA et plateforme low-code puissante, tels sont les trois axes qui mettent la transformation au cœur de votre activité. Vous disposez de la puissance et de la visibilité nécessaires pour anticiper et résoudre les problèmes avant même leur apparition, et pour améliorer en permanence vos workflows. Le développement low-code facilite la conception, l'apport dynamique de modifications et la génération rapide de résultats significatifs, tout en renforçant la collaboration entre les utilisateurs métier et le service informatique. L'architecture moderne permet de s'adapter facilement au changement, de maîtriser les évolutions et de réutiliser des workflows partagés pour les déployer sur de nouvelles régions et de nouveaux services, produits ou canaux, pour une cohérence globale des résultats. Et en réduisant les coûts de développement, vous avez le temps de penser à accroître votre productivité.

Lorsque les opérateurs télécoms déploient des automatisations tactiques de façon isolée, le risque de pannes et de goulets d'étranglement augmente. L'automatisation intelligente articule les workflows et les interactions client autour des résultats. Grâce à des automatisations progressives et brèves, la dimension digitale de vos objectifs gagne directement en visibilité et en flexibilité. La collaboration accrue entre les personnes et les systèmes vous permet d'atteindre plus de résultats, de réduire les coûts et de simplifier vos processus, tout en renforçant ainsi votre avantage concurrentiel.

<sup>1</sup> Digital Transformation: What Matters Most In Your Sector - Novembre 2021

## Gestion des commandes

En s'appuyant sur des systèmes cloisonnés et sur des outils et processus manuels, les opérateurs télécoms peinent à répondre aux attentes de leurs clients - un critère pourtant déterminant de leur expérience et de leur satisfaction. Pega simplifie l'orchestration et l'automatisation des workflows des produits et des services de communication en reliant le front-office, le back-office, les partenaires et les clients dans une approche omnicanal unique.

## Gestion du déploiement des réseaux

D'ici à 2025, 51 % des connexions mobiles aux États-Unis se feront sur les réseaux 5G, d'où la nécessité d'atteindre une infrastructure d'antennes-relais 5 à 10 fois plus importante qu'aujourd'hui. Avec des processus de planification manuels, le déploiement du réseau est lent et les coûts sont élevés. Les opérateurs télécoms peuvent automatiser les workflows et éliminer les points de contact afin de garantir le respect des délais de livraison, de réduire les coûts au minimum et d'augmenter leurs marges. Commencez à proposer des parcours de bout en bout, afin d'accélérer la connexion des habitations et immeubles de bureaux à la fibre et aux réseaux mobiles.

## Garantie du service

Les particuliers et les entreprises dépendant de plus en plus d'une connexion haut débit, ils exigent des diagnostics et une résolution rapides de leurs problèmes. Face à des workflows manuels, les opérateurs télécoms sont confrontés à des défis opérationnels et peinent à répondre à la demande. Ils comptent souvent sur des fournisseurs tiers pour obtenir les données de diagnostic et de connectivité de leurs clients. En s'appuyant sur des workflows de diagnostic des pannes, les opérateurs peuvent réduire les coûts et la complexité. L'analyse précise des données tierces et l'automatisation des workflows permettent de résoudre plus rapidement les problèmes et de limiter les déplacements coûteux, et parfois inutiles, de techniciens.

## Gestion des achats

Chez les opérateurs télécoms, les principaux workflows opérationnels relatifs aux achats sont en général très manuels, ce qui nuit à la valeur ajoutée des services, mais aussi à l'audit et au contrôle des chaînes d'approvisionnement. La rigidité des systèmes informatiques prive les entreprises de l'agilité indispensable à leur transformation. Pega aide les opérateurs à simplifier et à automatiser les workflows de bout en bout, le *case management* offrant plus de contrôle, de visibilité et de cohérence des résultats. L'accélération des livraisons et des évolutions permet aux équipes chargées des achats de gagner en agilité. L'automatisation intelligente peut s'appliquer aux workflows utilisés lors des interactions à forte valeur ajoutée et avec un impact métier significatif, comme l'approvisionnement de bout en bout, la gestion des risques et le contrôle des stocks. Les bénéfices sont nombreux : réduction des coûts, amélioration des capacités et prévention des fraudes.

« Développement unique pour des usages multiples : ce concept est une réalité pour nous. Notre réussite, nous la devons en grande partie à la puissance de la plateforme d'automatisation low-code de Pega »

– Andy Ryan

Head of Digital Operations & Automation, Vodafone UK



**vodafone**

Pour automatiser ses workflows de gestion des commandes au niveau mondial, **Vodafone Business** a choisi la plateforme d'automatisation intelligente low-code de Pega. Celle-ci a permis de digitaliser et d'automatiser les workflows, avec à la clé une réduction de 40 % de la durée du cycle de traitement et une prise en charge sans erreur des modifications.



**Cisco** contribue au bon fonctionnement des réseaux de données les plus rapides, pour les plus grandes entreprises mondiales. Mais les processus de sa chaîne d'approvisionnement mondiale étaient isolés, manuels et basés sur d'anciens systèmes informatiques. La mise en œuvre d'un modèle agile, basé sur le cloud, a permis une visibilité totale et une réduction de 93 % des interventions manuelles.



**Google** a utilisé la technologie Pega pour moderniser le cycle de vie des tâches transactionnelles et la gestion des tickets d'incident impliquant plusieurs équipes. Ils ont ainsi pu améliorer les analyses liées à la gestion des installations et services réseaux dans le monde. Grâce à une meilleure gestion des workflows, les pannes de réseau ont diminué et les temps de traitement ont été divisés par dix.



**PEGA**

**Onboarding.  
Opérations.  
Exceptions.**

**Soyez prêt pour les enjeux  
de demain.**

Générez rapidement de la valeur,  
transformez les workflows et  
améliorez l'expérience client

Pour en savoir plus, rendez-vous  
sur [pega.com/fr](https://pega.com/fr).