



Supera la concorrenza. Punta a un'innovazione integrale.

Alinea i flussi di lavoro intelligenti per ottenere un valore aziendale immediato e ottimizzare i risultati a livello operativo e dei clienti.

L'innovazione digitale e i flussi di lavoro più intelligenti potenziano l'efficienza, facilitano il lavoro dei dipendenti e consentono di ottenere risultati migliori. Di conseguenza sono fondamentali per velocizzare l'onboarding di partner e clienti, rendere le operazioni più efficienti e migliorare la risoluzione di casi eccezionali come le interruzioni della rete. Se non inneschi subito una trasformazione, la concorrenza sarà più agile e pronta a superarti nella rivoluzione della rete ad alta velocità. È qui che entra in gioco l'automazione intelligente. L'automazione intelligente usa soluzioni potenti, come la collaborazione low-code orientata ai risultati, l'automazione completa e l'IA, per semplificare e digitalizzare operazioni complesse, mantenendo i margini elevati e garantendo valore ai clienti e all'azienda, in tempi rapidi.

L'automazione delle operazioni è una priorità per il 54% dei CSP intervistati¹

I fornitori di servizi di comunicazione (CSP) sono sotto pressione. Non è semplice ridurre i tassi di abbandono e migliorare l'operatività senza intaccare l'esperienza dei clienti quando bisogna gestire sistemi disparati preesistenti, codice complesso, strumenti manuali e organizzazioni e flussi di lavoro intricati. Per migliorare la gestione degli ordini, l'implementazione della rete, la garanzia del servizio, la gestione degli approvvigionamenti e altri aspetti fondamentali dell'attività, si tende a ricorrere a correzioni rapide e strategiche, che hanno in realtà molti limiti. C'è un modo migliore per gestire al meglio flussi di lavoro, qualità e costi. Una soluzione che si affida all'innovazione e all'investimento tecnologico per colmare il divario tra attività commerciali ed esperienze di qualità dei clienti.

La trasformazione è difficile, ma non impossibile.

L'automazione intelligente di Pega offre un approccio completo e integrato e collega ai flussi di lavoro front-end e back-end le esperienze dei clienti.

Avvalendosi di risorse quali l'automazione dei flussi di lavoro, il processo decisionale basato su IA e una potente piattaforma low-code, la trasformazione permea ogni aspetto delle attività. Acquisisci il controllo e la visibilità necessari ad anticipare e risolvere i problemi prima che si verifichino e a migliorare di continuo i flussi di lavoro. Lo sviluppo low-code consente di progettare, apportare modifiche dinamiche e raggiungere risultati significativi in poco tempo, il tutto migliorando la collaborazione tra utenti aziendali e IT. L'architettura moderna permette di adattarsi al cambiamento con facilità, consente la gestione delle variazioni e il riutilizzo dei flussi di lavoro condivisi per l'implementazione di nuove aree geografiche, prodotti, funzioni o canali, garantendo risultati coerenti ovunque. Inoltre, dato che i costi dello sviluppo restano sotto controllo, puoi dedicare più tempo a incrementare la produttività.

I CSP che optano per operazioni di automazione puntuali e isolate rischiano più guasti e difficoltà. L'automazione intelligente allinea le interazioni tra flussi di lavoro e clienti tenendo presenti i risultati. Visibilità e flessibilità, sotto forma di automazioni incrementali a fase ridotta, vengono intrecciate al tessuto digitale dei tuoi obiettivi. Persone e sistemi collaborano in modo fluido per ottenere risultati, riuscendo a ridurre costi e complessità e a rafforzare così il vantaggio competitivo.

¹ Digital Transformation: What Matters Most In Your Sector (Trasformazione digitale: cosa conta di più nel tuo settore), novembre 2021

Gestione degli ordini

Affidandosi a sistemi isolati e strumenti e processi manuali, i CSP non riescono a soddisfare le aspettative di erogazione dei servizi, fattore chiave per l'esperienza e la soddisfazione dei clienti. Pega semplifica l'organizzazione e l'automazione del flusso di lavoro degli ordini per servizi e prodotti di comunicazione mettendo in contatto front-office, back-office, partner e clienti con un unico approccio omni-canale.

Gestione dell'implementazione della rete

Entro il 2025, il 51% delle connessioni mobili negli Stati Uniti utilizzerà le reti 5G e richiederà un numero di ripetitori 5-10 volte superiore. I processi di pianificazione della rete manuali implicano un'implementazione lenta e costi elevati. I CSP possono automatizzare i flussi di lavoro ed eliminare i punti di contatto per garantire la puntualità nell'erogazione dei servizi, tenendo sotto controllo i costi e massimizzando i margini. Offri percorsi completi per accelerare il numero di abitazioni e uffici connessi con la fibra e la copertura mobile.

Garanzia del servizio

Con l'aumento della dipendenza dalla connettività ad alta velocità per abitazioni e aziende, cresce la richiesta di una rapida diagnosi e di una veloce risoluzione dei problemi. Tuttavia i CSP si trovano ad affrontare problematiche operative e faticano a reagire quando i flussi di lavoro sono manuali. Per i dati di diagnostica e connettività si affidano quindi spesso a fornitori terzi. Potrebbero però eliminare costi e complessità optando per flussi di lavoro di ricerca guasti. L'accurata analisi dei dati di terzi e l'automazione dei flussi di lavoro velocizza la risoluzione dei problemi e riduce sensibilmente le spese e il numero di inutili sopralluoghi tecnici.

Gestione degli approvvigionamenti

I flussi di lavoro operativi chiave che riguardano gli approvvigionamenti dei CSP sono in genere prevalentemente manuali, per cui risulta difficile fornire servizi a valore aggiunto e verificare e controllare le supply chain. L'uso di sistemi tecnologici rigidi implica la perdita di agilità nella trasformazione. Con Pega, i CSP possono semplificare e automatizzare i flussi di lavoro per gestire le pratiche dall'inizio alla fine offrendo controllo, visibilità e risultati coerenti. I team addetti agli approvvigionamenti possono diventare agili, grazie a strumenti che consentono una rapida erogazione dei servizi e adozione dei cambiamenti. L'automazione intelligente può essere applicata ai flussi di lavoro delle interazioni a valore aggiunto e con un impatto aziendale significativo, quali l'approvvigionamento completo, la gestione dei rischi e il controllo delle scorte, al fine di ridurre i costi, migliorare la capacità e prevenire le frodi.

"Un solo sviluppo per più usi:
un concetto che per noi è diventato
realtà. Parte fondamentale del nostro
successo è dovuta alla capacità di
sfruttare il potere della piattaforma
di automazione low-code Pega."

- Andy Ryan

Responsabile automazione e operazioni digitali, Vodafone UK



vodafone

Quando **Vodafone Business** ha dovuto automatizzare i flussi di lavoro degli ordini globali ha scelto la piattaforma di automazione intelligente low-code di Pega per sviluppare la sua soluzione. Pega ha digitalizzato e automatizzato i flussi di lavoro e consentito di ridurre del 40% i tempi del ciclo dell'ordine senza ricadute sugli ordini in caso di modifica.



Cisco gestisce le reti dati più veloci al mondo per le aziende più importanti a livello internazionale. Tuttavia i processi della sua supply chain globale erano isolati, manuali e ancorati all'IT preesistente. Implementando un modello agile e basato su cloud, ha raggiunto una visibilità completa dei processi e ha ridotto gli interventi manuali del 93%.



Google ha usato la tecnologia Pega per modernizzare il ciclo di vita transazionale del lavoro e la gestione interfunzionale dei ticket dell'assistenza, favorendo un'analisi avanzata dei dati per l'assistenza della rete globale e la gestione delle installazioni. I problemi di rete sono diminuiti grazie alla migliore gestione dei flussi di lavoro e i tempi del ciclo sono diventati dieci volte più veloci.



**Onboarding.
Operazioni.
Eccezioni.**

**Diventa un fornitore
di servizi a prova di futuro.**

Sfrutta il valore in tempi rapidi,
trasforma in modo intelligente
i flussi di lavoro e l'esperienza
dei clienti

Visita pega.com/it
per saperne di più.