



Schluss mit Altlasten

KI-gesteuerte Transformation mit der Pega-Plattform:
**Befreien Sie Ihre Customer Journeys mit
agentenbasierten Cloud-Automatisierungen von
den Einschränkungen veralteter BPM-Systeme.**

Juni 2026

DIE KI-ÄRA HAT BEGONNEN

Das nächste Jahrzehnt wird von den KI-Leadern geprägt sein.

LEADER BEI KI UND DIGITALISIERUNG
WACHSEN 2-6X SCHNELLER ALS
NACHZÜGLER.¹

Künstliche Intelligenz und Automatisierung bieten Unternehmen eine hervorragende Möglichkeit für Kostensenkungen und Verbesserungen des Kundenerlebnisses.

Führende Unternehmen nutzen KI, um folgende Aspekte zu verbessern:

- **Kundeninteraktion:** Personalisierung jeder Kundeninteraktion für bessere Resonanz und mehr Erfolg – was zu Wachstum, Neukunden und Kundenbindung führt.
- **Kundenservice:** 100 % Self-Service in allen Kanälen führt Steigerung des NPS und Senkung der Servicekosten.
- **Geschäftsbetrieb:** Durchgehende Automatisierung von Geschäftsprozessen und Anleitung von Mitarbeitenden bei jedem Schritt für Kosteneinsparungen und schnellere Kundenerlebnisse.



Ein durchschnittliches
Unternehmen
verschwendet
370+ Millionen USD
durch technische Schulden.

DIE LEGACY-AUSWIRKUNGEN SIND ERHEBLICH.

- **Innovationsstau:** 68 % der Unternehmen geben an, dass sie Zeit für die Wartung von Altsystemen aufwenden, die besser für mehr Geschäftseffizienz genutzt werden könnte.
- **Automatisierungsrückstände:** 68 % der Unternehmen geben an, dass Altsysteme ihre Organisation daran hindern, im operativen Geschäft so effektiv wie möglich zu arbeiten.²
- **Kundenabwanderung:** 57 % der Unternehmen räumen ein, dass ihre Abhängigkeit von Altsystemen Kunden dazu bringt, aufgrund langsamer oder fragmentierter Erlebnisse abzuwandern.²



Technische Schulden durch BPM-Altsysteme behindern Unternehmen

VON SCHATTEN-IT UND TAKTISCHEN LÖSUNGEN ZU SCHWERFÄLLIGEN ALTSYSTEMEN



Erlebnisse sind problembehaftet

- **Veraltete, nicht barrierefreie Benutzeroberflächen** beeinträchtigen die Produktivität von Mitarbeitenden
- **Keine modernen, KI-gestützten Kanäle** zur Anbindung an kundenorientierte Self-Service-Kanäle



Automatisierung und KI bleiben zurück

- **Prozess-Chaos:** Komplexe BPMN-Abläufe (Business Process Model Notation) sind mittlerweile nicht mehr wartbar
- **Fehlende native KI-Unterstützung**



Daten sind eingeschlossen

- Mangelnde Unterstützung von **modernen APIs, Cloud-Services** oder **ereignisgesteuerten Architekturen**
- **Daten-Silos** und anfällige **Punkt-zu-Punkt-Integrationen**



Talent ist Mangelware

- Schwierigkeiten **bei der Suche nach Entwicklern** für die Wartung



Wartung ist kostspielig

- Hohe **Lizenz- und Supportgebühren**



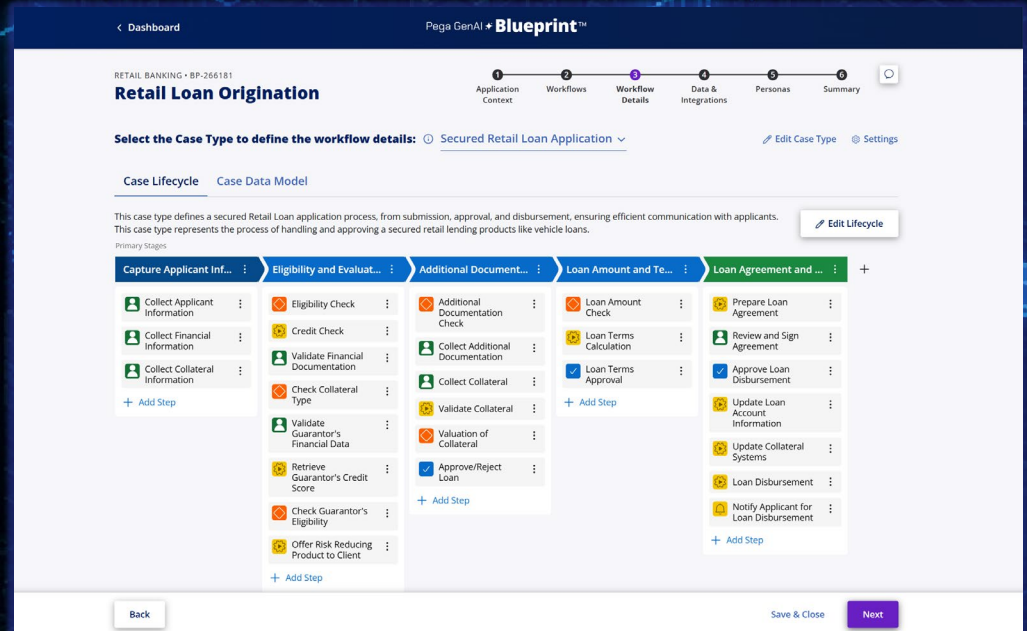
An isometric illustration of a complex maze made of dark blue rectangular blocks. Several stylized human figures in business attire are positioned at various points within the maze. Floating in the air are several glowing blue digital icons: a padlock, a right-pointing arrow, a left-pointing arrow, and a cloud. The overall scene is set against a dark blue background.

DEN WEG IN DIE ZUKUNFT GESTALTEN

Wie gelingt die *schnelle*
Umstellung von veralteten
BPM-Plattformen auf
agentenbasierte Cloud-Abläufe?

Die perfekte Unterstützung für Ihre Transformation

Pega Blueprint bietet eine KI-gestützte Workflow-Entwicklung für Unternehmen, mit der Menschen und KI gemeinsam schneller automatisieren und transformative Innovationen realisieren können.



Wie funktioniert das?



1.

Schnellere Analyse von Altsystemen

Statt manuell Altsysteme zu analysieren, werden **alle wichtigen Informationen automatisch extrahiert** – indem Sie einfach Ausgangsmaterial hochladen wie:

- **Dokumentationen** (z. B. SOP)
- **Quellcode**-Analysen
- **Videos** und Screenshots

3.

Nahtlose Zusammenarbeit

Blueprint ist ideal für die Zusammenarbeit. Fügen Sie einfach alle beteiligten **IT- und Geschäftsanwender** hinzu und profitieren Sie von:

- einer **schnellen Anpassung** von KI-Vorschlägen
- der Erfassung der Anforderungen in **natürlicher Sprache**
- einer ständig verfügbaren **Vorschau der Anwendung**

2.

Best Practices als Grundlage

Je nach Ihren Anforderungen wird von den KI-Agenten hinter Blueprint **eine erste Anwendung als Ausgangspunkt zusammengestellt**, die hierauf basiert:

- Best Practices der **Branche**
- **Fachwissen** von Pega und seinen Partnern
- organisatorischem **Wissen**

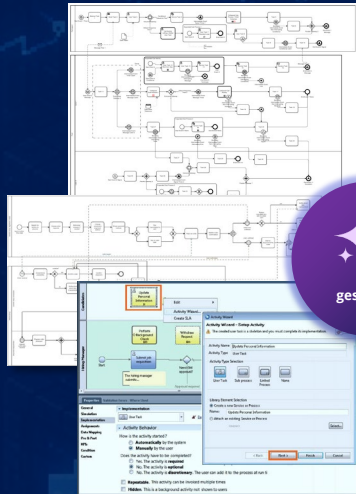
4.

Sofortiger Entwicklungsbeginn

Statt lange alle Anforderungen an Prozesse zusammenzutragen, erhalten Entwickler alles für ein **schnelles Go-Live**:

- Importieren des Blueprint zum **Erstellen der Anwendung** in Sekunden
- automatische Erstellung des **User Story Backlogs**
- Nutzung von KI im gesamten Pega App Studio zur **schnellen Finalisierung und Bereitstellung der neuen Anwendung**

Transformation neu gedacht



PEGA GenAI Blueprint™

My Blueprint Dashboard

RETAIL BANKING • BP-1004

Tech Entrepreneur Loan

Context Case Types Case Lifecycle Case Data Live Data Personas Summary

Let's define the Lifecycle for each Case Type

Select a Case Type: Business Plan Review

Business Plan Review CASE TYPE
This case type represents the business plan review process for a small business loan application. It includes assessing the viability and potential of the tech entrepreneur's business plan, analyzing market conditions, competition, and growth projections. They must also qualify as either: An existing business started within the past year, or - An busi...

Capture Information	Documentation Validation	Loan Application Review	Loan Application Resolution	Loan Disbursement
☒ Collect Applicant Information	☒ Validate Business Plan	☒ Operational Area Check	☒ Risk Acceptability Check	☒ Initiate Funds Transfer
☒ Collect Business Plan	☒ Validate Financial Statements	☒ Loan Amount Limit Check	☒ Assign Loan Manager	☒ Notify Applicant
☒ Collect Financial Statements	☒ Plan Feasibility Score	☒ Assign Underwriter	☒ Loan Approval	
	☒ Application Routing	☒ Underwriter Approval		

Back Preview my app Save and Close Next



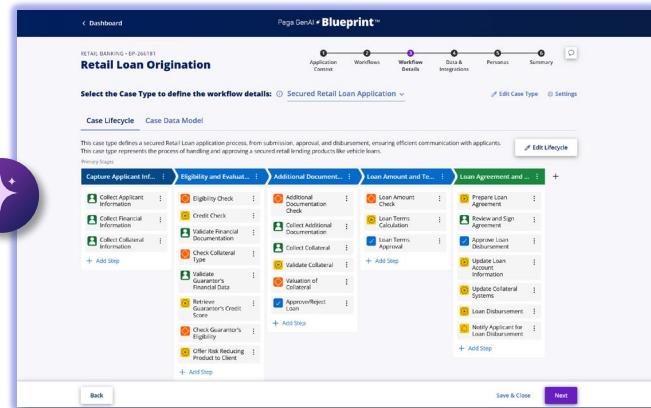
Schnelle
Analysen

Neu gestalten
mit KI-erstellten
Best Practices

Automatisieren
mit zukunftssicheren
agentenbasierten Workflows

- **Getrennte BPMN-Prozesse verstehen:** Lassen Sie die in Blueprint integrierten KI-Agenten Ihre BPMN-Dateien (Business Process Model Notation) direkt analysieren – und aus isolierten Prozessen zusammenhängende Customer Journeys gestalten.

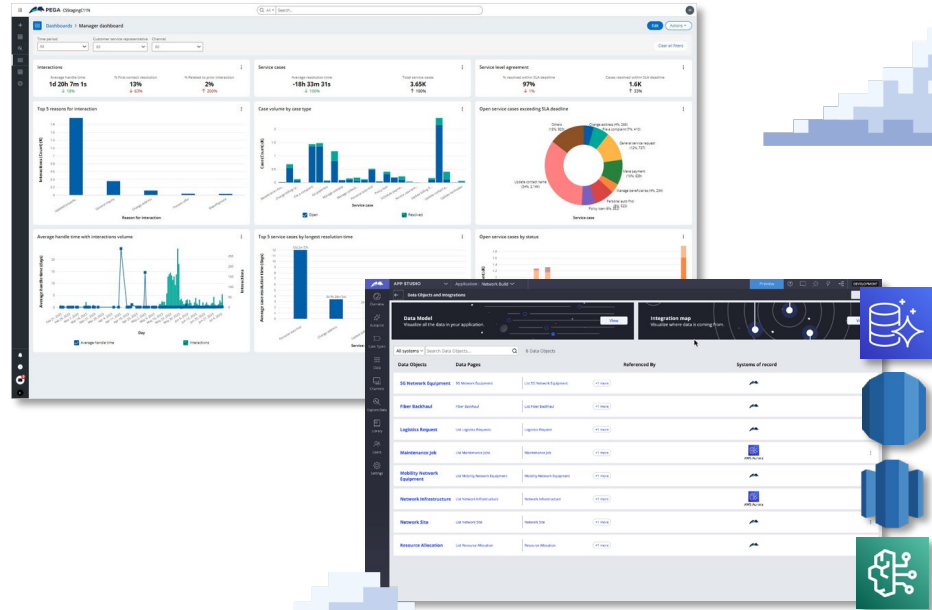
- **Blitzschnelle Entwicklung:** Statt lange alle Anforderungen an Prozesse zusammenzutragen, erhalten Entwickler alles für ein schnelles Go-Live.



Mit der Cloud arbeiten, so schnell wie noch nie

PEGA-PLATTFORM

- **Schnelle Inbetriebnahme von Cloud-Workflows:** Erstellen Sie neue cloudbasierte Anwendungen in Pega Cloud® mithilfe des KI-gestützten SDLC von Blueprint-to-live.
- **Befreiung von Legacy-Daten für mehr KI-Einsatz und Automatisierung:** Migrieren Sie Legacy-Daten zu neuen cloudbasierten Datenspeichern auf AWS – RDS, Aurora und Redshift.
- **Zügige Integration von Workflows in den Unternehmensdatenspeicher:** Nutzen Sie native Konnektoren, um Workflows in neue Datenspeicherdienste einzubinden.
- **Automatisierung manueller Arbeit mit einer zuverlässigen KI:** Integrieren Sie Pega Predictable AI™-Agenten in Ihre Workflows und Services für ein agentenbasiertes operatives Geschäft in großem Maßstab.



Das Ergebnis?
Transformierte, schnelle
Services und Abläufe.



DAS ERGEBNIS?

Services und Abläufe an jeder Stelle automatisieren

Die weltgrößten Unternehmen entscheiden sich für Pega, wenn es um einfachere Abläufe und Top-Kundenzufriedenheit geht. Mit Blueprint erreichen Sie Ihre Ziele schneller.

In Pega werden Workflows mit einem intuitiven Geschäftsprozess-Design konfiguriert – bei dem IT- und Geschäftsanwender jedes Element der Customer Journey gemeinsam gestalten können.

Jeder Workflow basiert auf einem unternehmenstauglichen Framework für das Case Management. So können Führungskräfte sicherstellen, dass Arbeiten unternehmensweit überprüft, optimiert und pünktlich fertiggestellt werden.



Kunde

Orchestrierte Customer Journey über Front- und Backoffice-Prozesse hinweg



DAS ERGEBNIS?

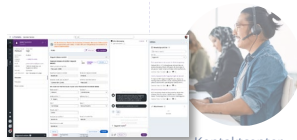
Benutzer überall konsistent abholen

Mit dem einzigartigen Center-out-Ansatz von Pega lassen sich Workflows in jeden Kanal einbetten – damit Kunden und Mitarbeitende alles erhalten, um kanalübergreifend die gewünschten Ergebnisse zu erzielen:

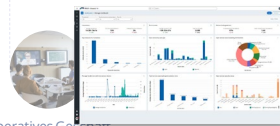
- **Self-Service für Kunden:** Betten Sie Workflows nahtlos in vorhandene Web-, Chat-, E-Mail- und mobile Kundenlösungen ein.
- **Kundenservice mit KI-Agenten:** Bieten Sie Kunden eine maßgeschneiderte Unterstützung und optimale Ergebnisse mit dem KI-gestützten Customer Service Desktop von Pega.
- **Backoffice:** Unterstützen Sie Mitarbeitende mit dem Operations Portal von Pega, damit Aufgaben schneller erledigt werden, und geben Sie Führungskräften Self-Service-Insights über operative KPIs.



Kunde



Kontaktcenter



Operatives Geschäft



Backoffice

DAS ERGEBNIS?

Alles automatisieren

Mit den umfassenden Low-Code-KI- und Automatisierungsfunktionen von Pega können Unternehmen manuelle Arbeiten automatisieren und die gesamte Customer Journey mit den richtigen Informationen verbessern. Und mit Pega Live Data lässt sich jedes vorhandene IT-System intelligent verknüpfen, damit Aufgaben besser und schneller erledigt werden.

Profitieren Sie in Ihrer gesamten Anwendung von Vorteilen wie:

- **Predictable AI-Agenten:** Agenten orientieren sich an Ihren Workflows, sodass Anfragen von Kunden und Mitarbeitenden jedes Mal auf dieselbe genehmigte Weise beantwortet werden.
- **Intelligente Berechnungen und Automatisierungen:** Dynamische Berechnungsnetzwerke passen Vorhersagen und Aktualisierungen automatisch an, wenn sich Werte ändern.
- **Robotic Process Automation (RPA):** Mit der beaufsichtigten und unbeaufsichtigten RPA lassen sich Desktop-Prozesse automatisieren sowie Informationen auf mehreren Altsystemen ohne modernen API-Zugriff abrufen und aktualisieren.
- **KI-gestützte Entscheidungsprozesse:** Integrierte KI-Funktionen analysieren Datenmuster, erstellen Prognosen und empfehlen Next Best Actions. So wird gewährleistet, dass sich Prozesse in Echtzeit basierend auf bisherigen Analysen an wechselnde Bedingungen anpassen.



Leistungsstarke KI und Automatisierung orchestrieren



KI-Agenten



Prädiktive KI



RPA



Geschäftsregeln



Integrationen



Entscheidungen



Berechnungen



Korrespondenz

DAS ERGEBNIS?

Mehr Effizienz und Wiederholbarkeit in großem Maßstab

Setzen Sie Ihre Ressourcen und Mitarbeitenden optimal ein.

- **Priorisieren** Sie Arbeitslisten auf intelligente Weise basierend auf KI-Prognosen.
- Stellen Sie mit auf Fähigkeiten basiertem Routing sicher, dass die **richtige Person an der richtigen Aufgabe arbeitet**.
- Geben Sie dem gesamten Team eine **zentrale Übersicht** über alle operativen Aufgaben.
- **Verfolgen, überprüfen und erstellen Sie Berichte** über jede Aufgabenzuweisung in allen Abläufen.



Customer Journeys geplant umsetzen

SLA-Verfolgung und Eskalation

Zuweisung	Fällig in	Priorität
Betrugsfälle untersuchen	6 Tagen, 3 Std.	30
Auszahlung verarbeiten	4 Tagen, 1 Std.	60
Anfrage wegen Zahlungsverlängerung	3 Tagen	
Verkaufsangebot erstellen	1 Monat	

Zur nächsten Aufgabe

Das Wichtigste zuerst erledigen
Zur nächsten Aufgabe



Abläufe in großem Umfang koordinieren

Berichterstattung und Prüfung

Aufgaben den richtigen Teams zuweisen

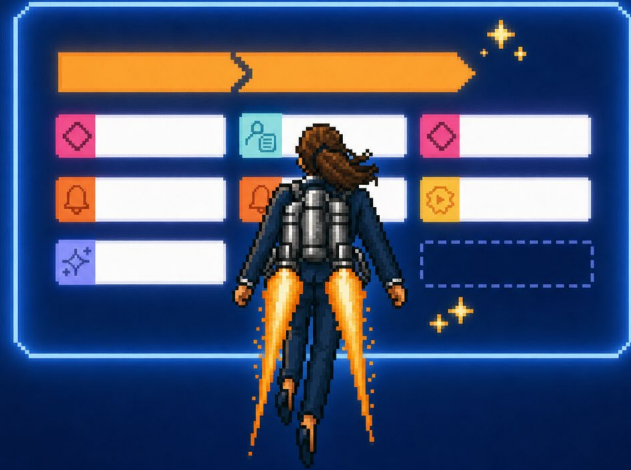
Intelligentes Routing

DAS ERGEBNIS?

Alle Vorteile der Pega Predictable AI™-Agenten für Ihr Unternehmen

Pega Predictable AI™-Agenten orientieren sich an Ihren Workflows, statt „eigene Ideen“ zu verfolgen. Für Sie bedeutet das: **mehr Kontrolle, umfassende Transparenz und keine Überraschungen – für eine KI-gestützte Zukunft ohne Kompromisse bei Ihren Standards.**

- **Design-Agenten:** beschleunigen die Legacy-Transformation und Erstellung von Prozessen, die sich auf KI-Agenten stützen.
- **Conversation-Agenten:** ermöglichen einen automatisierten Self-Service nach geregelten Prozessen.
- **Automation-Agenten:** machen prozessübergreifend Schluss mit manuellen Aufgaben.
- **Coach & Knowledge-Agenten:** unterstützen Ihre Teams unternehmensweit mit Anleitungen und Insights.



Agentenbasierte Transformation mit Pega beschleunigen – ohne Risiko



DAS VOLLE KI-POTENZIAL REALISIEREN

Arbeit neu gestalten

Transformieren Sie Altsysteme und gestalten Sie Prozesse für das KI-Zeitalter.

Pega Blueprint™



10-FACHE ENTWICKLER-PRODUKTIVITÄT

Unternehmensanwendungen mit KI schnell entwickeln

Nutzen Sie das Potenzial der agentenbasierten Entwicklung ohne eskalierende technische Schulden.

Infinity Studio™ + Open Agentic Engineering



AGENTEN PLANBAR EINSETZEN

Agenten, Mitarbeitende und Systeme koordinieren

Erzielen Sie vorhersehbare Ergebnisse zu planbaren Kosten in großem Maßstab.

Open Agentic Orchestration

Alles auf einer Plattform, die **Sicherheit, Vertrauen** und **Governance** bereits mitbringt

Schnelle Legacy-Transformation mit KI

**US-
Bundesbehörde**

Von über 1 Million
Zeilen Code in COBOL
zum Cloud-Prototyp in

2 Wochen

Mainframe-Austausch
POC mit AWS und Pega

Allianz 

Verlagerung des Underwriting
von selbst entwickelten
Anwendungen in die Cloud

**Schnellere
Time-to-
Market**

Java-Austausch POC mit
Accenture & Pega Blueprint


vodafone

Von Legacy-Workflows zu
neuen Cloud-Anwendungen:

**Go-Live in
40 Stunden**

Transformation des
Netzwerkbetriebs



Schnelle Migration zu
neuen BPM-Systemen:

**Über
800 Workflows**

Transformation von Shared
Services

Figure 1: Magic Quadrant for Business Orchestration and Automation Technologies



Gartner

Das Potenzial der KI-Transformation nutzen

Die führende Plattform für Orchestrierung

2025 Gartner® Magic Quadrant™ for Business Orchestration and Automation Technologies (BOAT)





Über 800 Workflows neugestaltet und BPM-
Altsysteme in kürzester Zeit ausgemustert

**„Blueprint bietet
eine Struktur, die
alles beschleunigt.“**

Daniel Wenzel

SVP Design Authorities

Deutsche Telekom

PegaWorld 2024



