



Libérese de los sistemas heredados

**Transforme la experiencia del cliente,
pasando de los sistemas BPM heredados a
la automatización agéntica en la nube,
mediante la transformación impulsada por IA
en Pega Platform**

Junio de 2026

ENTRE EN LA ERA DE LA IA

La próxima década será definida por los líderes de IA.

LOS LÍDERES DIGITALES Y DE IA
CRECEN ENTRE 2 Y 6 VECES MÁS
RÁPIDO QUE LOS REZAGADOS.¹

La IA y la automatización representan una gran oportunidad para que las empresas reduzcan costos y mejoren su experiencia de cliente.

Las empresas líderes están aprovechando la IA para mejorar:

- **La interacción** con sus clientes: personalizando cada interacción con el cliente para generar más interés y conseguir mejores resultados, lo que se traduce en crecimiento, captación y retención.
- **Atienden** a sus clientes: posibilitando resultados de autoservicio del 100% en cualquier canal, aumentando el NPS y disminuyendo el costo de servicio.
- **Gestionan** su negocio: automatizando los procesos de negocio de extremo a extremo y guiando a los empleados en cada paso, ahorrando costos y acelerando los resultados del cliente.



EL LEGADO ESTÁ FRENANDO A LAS EMPRESAS.

La empresa promedio desperdicia Más de 370 millones de dólares en deuda técnica.

EL IMPACTO DEL LEGADO ES ENORME.

- Innovación ralentizada: el 68% de las empresas afirman que dedican tiempo al mantenimiento de sistemas heredados, lo que podría emplearse mejor para hacer que las empresas sean más eficaces.
- Retrasos en la automatización: el 68% de las empresas afirma que los sistemas heredados impiden que su organización funcione de la manera más eficaz posible.²
- Afecta a los clientes: el 57% de las empresas reconocen que su dependencia de los sistemas heredados hace que los clientes se vayan debido a experiencias lentas o fragmentadas.²



DEUDA HEREDADA

La deuda heredada de BPM está frenando a las empresas.

DE TI EN LA SOMBRA Y SOLUCIONES TÁCTICAS A UN LASTRE TECNOLÓGICO.



Las experiencias
se quedan atrás

- Una **UX anticuada y no accesible** que reduce la productividad de los empleados
- **Falta de canales modernos impulsados por IA** para integrarse con los canales de autoservicio orientados al cliente.



La automatización y la IA se quedan rezagadas.

- **Procesos demasiado complejos:** flujos de notación de modelos de procesos de negocio (BPMN) que se han vuelto imposibles de mantener.
- **Falta de apoyo nativo de IA**



Los datos
están atrapados

- Escaso soporte para **API modernas, servicios en la nube o arquitecturas basadas en eventos.**
- Silos de datos e **integraciones punto a punto frágiles.**



El talento
escasea

- Dificultad para **encontrar desarrolladores** que se encarguen del mantenimiento



El mantenimiento
es costoso.

- Tarifas de **licencias y soporte** costosas



CONSTRUYENDO UN CAMINO HACIA EL
FUTURO

¿Cómo están abandonando las
empresas sus plataformas
BPM heredadas y adoptando
operaciones agénticas en la
nube *rápidamente* ?

El acelerador de la transformación

Pega Blueprint es una plataforma de desarrollo de flujos de trabajo empresariales impulsada por inteligencia artificial. Su objetivo es unir a las personas y la IA para acelerar la automatización e impulsar la transformación desde el primer momento.

The screenshot displays the Pega GenAI Blueprint interface for a 'Retail Loan Origination' case. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'Pega GenAI', and 'Blueprint™'. A progress bar at the top right shows stages: Application Context, Workflows, Workflow Details, Data & Integrations, Personas, and Summary. The main content area is titled 'Retail Loan Origination' and includes a subtitle 'RETAIL BANKING • BP-266181'. Below this, a dropdown menu allows selecting the 'Case Type' (Secured Retail Loan Application). The interface is divided into two tabs: 'Case Lifecycle' and 'Case Data Model'. The 'Case Lifecycle' tab is active, showing a list of primary stages: 'Capture Applicant Inf...', 'Eligibility and Evaluat...', 'Additional Document...', 'Loan Amount and Te...', and 'Loan Agreement and ...'. Each stage contains a list of tasks, such as 'Collect Applicant Information', 'Eligibility Check', 'Additional Documentation Check', 'Loan Amount Check', and 'Prepare Loan Agreement'. The interface also includes buttons for 'Back', 'Save & Close', and 'Next'.

¿Cómo funciona?



N.º 1

Acelere el análisis de sistemas heredados.

En lugar de analizar manualmente los sistemas heredados, **extraiga información automáticamente** cargando:

- **Documentación** (p. ej. SOP)
- Análisis de **código fuente**
- **Videos** y pantallas

N.º 3

Colabore de forma fluida.

Blueprint es una plataforma 100 % colaborativa que permite incorporar a todos **los colaboradores de negocio y de TI** para:

- **Adaptar rápidamente** las sugerencias de IA
- Recopilar los requerimientos en un **lenguaje común**
- **Previsualizar la aplicación** en todo momento

N.º 2

Construya sobre las prácticas recomendadas.

En función de los requerimientos, los agentes de IA que están detrás de Blueprint **componen una aplicación inicial** basada en:

- Prácticas recomendadas del **sector**
- **Experiencia** de Pega y sus socios
- Conocimiento **organizativo**

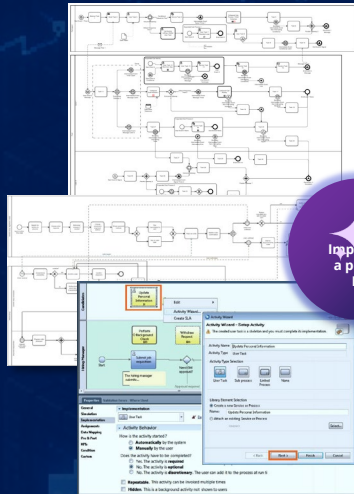
N.º 4

Impulse el desarrollo desde el inicio.

Eliminar los procesos extensos de recopilación de requisitos y preparar a los desarrolladores para **implementaciones rápidas**:

- Importar el Blueprint para **generar una aplicación** en segundos
- Generar automáticamente **el backlog de historias de usuarios**
- Aprovechar la IA en Pega App Studio para **finalizar e implementar rápidamente la nueva aplicación**

La transformación, *reimaginada*



PEGA GenAI Blueprint™

My Blueprint Dashboard

RETAIL BANKING • BP-1004

Tech Entrepreneur Loan

Context Case Types Case Lifecycle Case Data Live Data Personas Summary

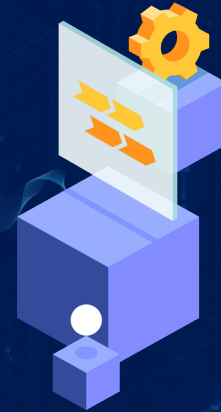
Let's define the Lifecycle for each Case Type

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



Análisis
rápido

Reimaginar,
con las mejores prácticas
sintetizadas con IA.

Automatizar,
con flujos de trabajo agénticos
preparados para el futuro.

Pega **Blueprint™**

PEGAInfinity²⁵

Reimagine las experiencias de sus clientes.

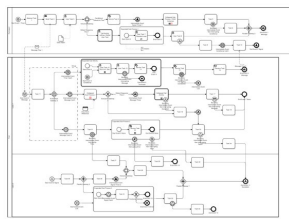
- Comprenda los procesos BPMN inconexos: aproveche los agentes de IA integrados en Blueprint para analizar directamente los archivos de notación de modelos de procesos de negocio (BPMN) y transformar procesos aislados en experiencias de cliente conectadas.

- Enriquezca el análisis con información adicional no estructurada: cargue videos de sistemas heredados, estructuras de datos y otros recursos para que Blueprint pueda crear instantáneamente una visión de su futura solicitud.

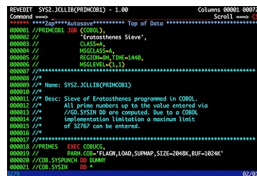
- Aproveche las mejores prácticas: los agentes de IA que hay detrás de Blueprint crean una aplicación inicial basada en las mejores prácticas del sector, la experiencia de Pega y sus socios, y los conocimientos de la organización.

- **Reimagina de forma colaborativa:** Blueprint es 100 % colaborativo, añade a todos los colaboradores del negocio y de TI para adaptar las sugerencias a la IA, capturar los requerimientos en lenguaje común y obtener una vista previa de la aplicación en todo momento.

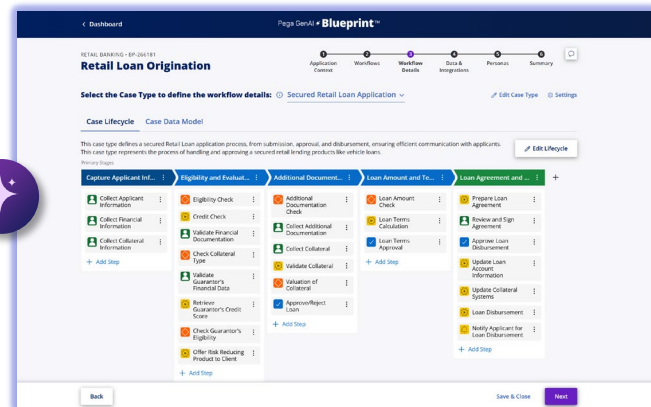
- **Acelere el desarrollo:** elimine los largos procesos de recopilación de requisitos y prepare a los desarrolladores para implementaciones rápidas.



The image shows a collage of several overlapping pages from a technical manual. The pages are white with black text and some color highlights. The text is in German and appears to be from a technical document or manual. The pages are arranged in a way that shows different sections of the document, including diagrams, tables, and text blocks. The text is in German and appears to be from a technical document or manual. The pages are arranged in a way that shows different sections of the document, including diagrams, tables, and text blocks.



Vídeos, pantallas y resultados técnicos de aplicaciones heredadas

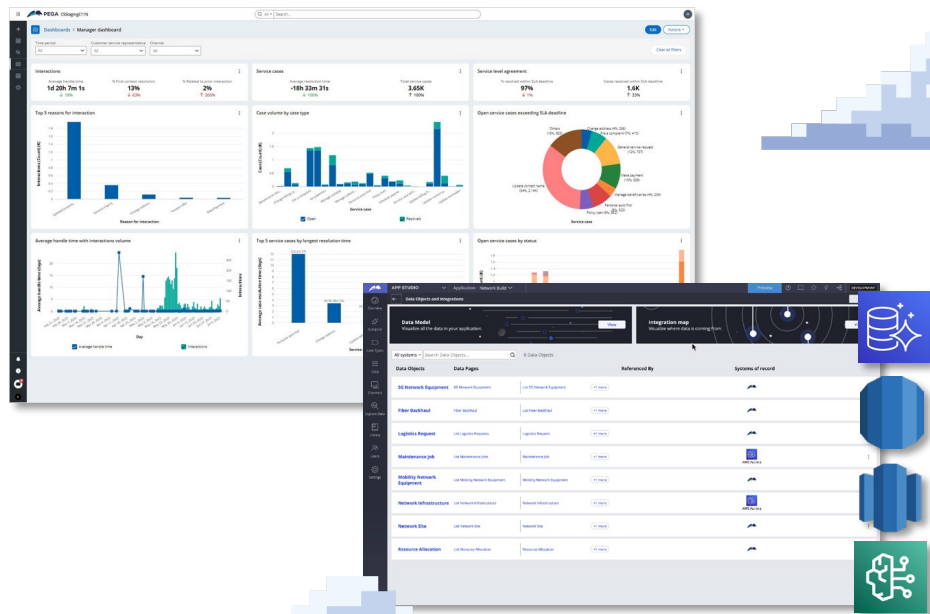


MODERNIZACIÓN DE BPM IMPULSADA POR IA
CON PEGA

Acceda a la nube más rápido que nunca.

PEGA PLATFORM™

- Ponga en marcha rápidamente flujos de trabajo en la nube: genere nuevas aplicaciones nativas en la nube en Pega Cloud® aprovechando el ciclo de vida del desarrollo de software (SDLC) impulsado por IA de Blueprint-to-live.
- Libere a los datos de los sistemas heredados para impulsar la IA y la automatización: migre los datos heredados a nuevos almacenes de datos nativos de la nube en AWS: RDS, Aurora y Redshift.
- Integre rápidamente los flujos de trabajo con el almacén de datos de la empresa: aproveche los conectores nativos para conectar los flujos de trabajo a los nuevos servicios de almacenamiento de datos.
- Automatice el trabajo manual con una IA en la que puede confiar: embeba los agentes de Pega Predictable AI™ en sus flujos de trabajo y experiencias para desbloquear una operación de agentes a gran escala.



¿El resultado?
Transformación
rápida del servicio y
las operaciones.



¿EL RESULTADO?

Automatice el servicio y las operaciones de de principio a fin.

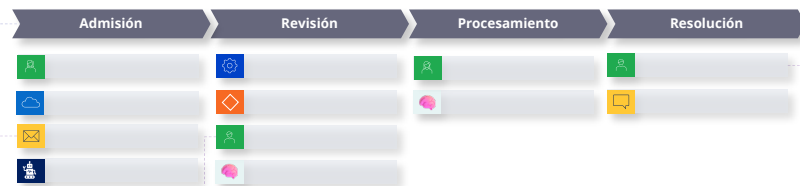
Las principales organizaciones del mundo eligen Pega para simplificar sus operaciones y ofrecer la mejor experiencia a sus clientes. Blueprint le ayuda a llegar antes.

En Pega, los flujos de trabajo se configuran con un diseño intuitivo de flujo de procesos de negocio , lo que permite que tanto los responsables de negocio como los de TI colaboren en cada parte de la experiencia del cliente.

Cada flujo de trabajo está respaldado por un marco de gestión de casos preparado para la empresa, que permite a los responsables garantizar que el trabajo se audite, optimice y se mantenga dentro de los plazos previstos en todas sus operaciones.



Experiencia del cliente orquestada
en front y back-office.



Centro de atención al cliente



Back office

¿EL RESULTADO?

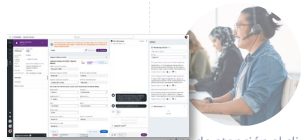
Conecte con los usuarios allí donde se encuentren. Con coherencia.

Gracias al enfoque exclusivo de Pega, centrado en el cliente, los flujos de trabajo se pueden integrar en cualquier canal , proporcionando a clientes y empleados los resultados que necesitan en todos los canales. Incluyendo:

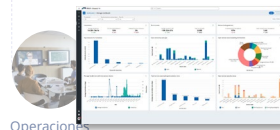
- Autoservicio para el cliente: integre a la perfección los flujos de trabajo en las experiencias existentes de web, de chat, de correo electrónico y móvil.
- Servicio asistido por agentes: aproveche la plataforma de atención al cliente con IA de Pega, que guía a los agentes para ayudar a los clientes de forma rápida con mejores resultados para ellos.
- Back-office: aproveche el portal de operaciones de Pega para permitir que los empleados realicen su trabajo rápidamente y brinde a los ejecutivos información de autoservicio sobre los KPI operativos .



Cliente



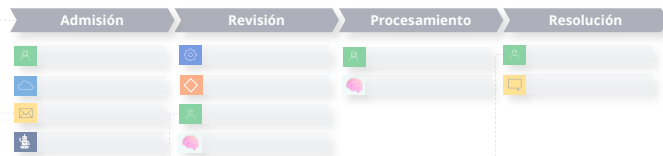
Centro de atención al cliente



Operaciones



Back office



¿EL RESULTADO?

Automatice todo

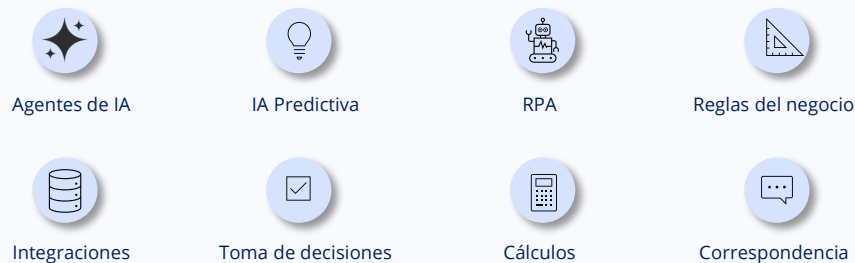
Las amplias capacidades de automatización e IA de low-code de Pega permiten a las empresas automatizar el trabajo manual e incorporar inteligencia a lo largo de toda la experiencia del cliente. Y con Pega Live Data, las empresas pueden conectarse de forma inteligente a cualquier sistema de su entorno de TI para impulsar la realización de las tareas.

En toda su aplicación, despliegue todo el potencial de:

- **Agentes de IA predecibles:** Agentes que se guían por sus flujos de trabajo, de modo que las solicitudes de cliente y empleados se satisfacen siempre de la misma forma tal y como está aprobado.
- **Cálculos y automatizaciones inteligentes:** Redes de cálculo dinámicas que impulsan automáticamente las predicciones y las actualizaciones cuando cambian los valores.
- **Automatización robótica de procesos (RPA):** La automatización robótica de procesos, tanto supervisada como no supervisada, permite automatizar procesos de escritorio y acceder/actualizar información en múltiples sistemas heredados sin necesidad de acceso a API modernas.
- **Toma de decisiones impulsada por IA:** Capacidades de IA integradas que analizan patrones de datos, realizan predicciones y recomiendan las siguientes mejores acciones, lo que garantiza que los procesos se adapten en tiempo real en función del análisis histórico y las condiciones cambiantes.



Orqueste una potente combinación de IA y automatización



¿EL RESULTADO?

Impulse la eficiencia y repetibilidad a escala

Maximice sus recursos y aumente la capacidad de su fuerza de trabajo.

- Priorice las listas de tareas de forma inteligente basándose en predicciones de la IA.
- Asegúrese de que la persona adecuada esté trabajando en la tarea adecuada mediante la asignación de tareas basada en las competencias.
- Proporcione a todo el equipo una vista única de todas las tareas en todas las operaciones
- Realice el seguimiento, la auditoría y la elaboración de informes sobre cada tarea en toda la operación.



Garantice una experiencia del cliente fluida.

Seguimiento y escalamiento de los SLA

Asignación	Vencimiento	Prioridad
Investigar actividades fraudulentas	6 días 3 horas	30
Procesar el pago de reclamaciones	4 días 1 hora	60
Solicitar prórroga de pago	3 días	
Preparar propuesta de ventas	1 mes	20

Get Next Work

Complete primero las tareas más importantes

Función Get Next Work



Gestione operaciones a gran escala

Informes y auditoría

Asigne el trabajo a los equipos adecuados

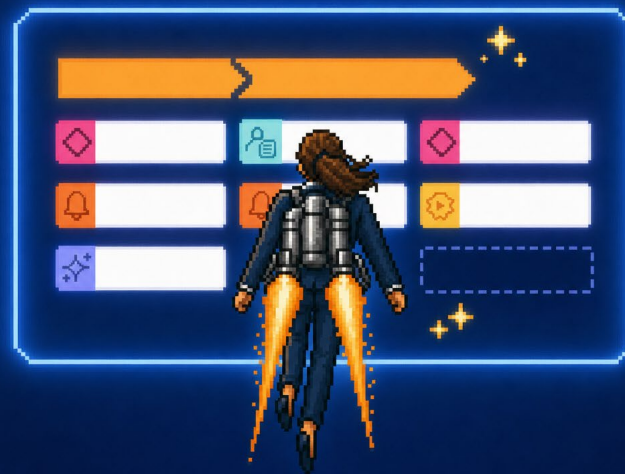
Enrutamiento inteligente

¿EL RESULTADO?

Libere el potencial de los agentes de Pega Predictable IA™

Los agentes de Pega Predictable IA™ se guían por sus flujos de trabajo, no por sus ideas propias. Esto significa mayor control, visibilidad total y cero sorpresas, para que pueda construir un futuro impulsado por IA sin comprometer sus estándares.

- Agentes de diseño: que aceleran la transformación de sistemas heredados y la creación de procesos impulsados por agentes de IA .
- Agentes conversacionales: que permiten el autoservicio automatizado, gobernado por procesos regulados.
- Agentes de automatización: que eliminan el trabajo manual en todos los procesos, de principio a fin.
- Agentes de orientación y gestión del conocimiento: que facilitan la orientación y la obtención de información valiosa en toda la organización.



Acelere y minimice los riesgos de su *transformación agéntica* con Pega.



APROVECHE TODO EL POTENCIAL DE LA IA

Reimagine su forma de trabajar.

Transforme los sistemas heredados y diseñe procesos para la era de la IA.

Pega Blueprint™



10 VECES MÁS PRODUCTIVIDAD PARA LOS DESARROLLADORES

Construya aplicaciones empresariales a la velocidad de la IA.

Aproveche el potencial de la ingeniería agéntica sin aumentar la deuda técnica.

Infinity Studio™ + Ingeniería agéntica abierta



EJECUTE LOS AGENTES DE MANERA PREVISIBLE

Coordine agentes, personas y sistemas.

Logre resultados predecibles con costos previsibles a gran escala.

Orquestación agéntica abierta.

Todo ello en una plataforma con **seguridad**, **confianza** y **gobernanza** integradas.

Transformación rápida de sistemas heredados impulsada por IA

**Agencia estatal
estadounidense**

De más de un millón
de líneas de COBOL a
un prototipo en la
nube en

2 semanas

POC para la sustitución
de mainframe con AWS y
Pega

Allianz 

Traslado de la suscripción de
seguros de las aplicaciones
propias a la nube

**Tiempo de
comercialización
más rápido.**

POC para la sustitución de Java
con Accenture y Pega Blueprint


vodafone

De flujos de trabajo
heredados a nuevas
aplicaciones en la nube:

**Puesta en
marcha en
40 horas**

Transformación de las
operaciones de red



Migración rápida
desde el BPM
heredado:

**Más de
800 flujos
de trabajo**

Transformación de
servicios compartidos

Figure 1: Magic Quadrant for Business Orchestration and Automation Technologies



Gartner

Potencie la transformación de la IA en la plataforma de orquestación número 1

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





Rediseño de más de 800 flujos de trabajo y retirada rápida de los BPM heredados.

Blueprint "proporciona una estructura que se traduce en rapidez".

Daniel Wenzel

Vicepresidente sénior de Design Authorities
Deutsche Telekom

PegaWorld 2024



