



Libertà dagli strumenti legacy.

Sblocca il percorso del cliente dai sistemi BPM legacy alle automazioni agentiche sul cloud con la trasformazione guidata dall'intelligenza artificiale su Pega Platform.

Giugno 2026

ENTRA NELL'ERA DELL'IA.

Il prossimo decennio sarà definito dai leader dell'IA.

I LEADER DELL'IA E DEL DIGITALE VANTANO UNA CRESCITA DA 2 A 6 VOLTE PIÙ RAPIDA DI QUELLA DI CHI INVECE RESTA INDIETRO.¹

L'intelligenza artificiale e l'automazione rappresentano un'enorme opportunità per le aziende di ridurre i costi e migliorare la customer experience.

Le aziende leader stanno sfruttando l'intelligenza artificiale per migliorare il modo in cui:

- **Coinvolgono** i loro clienti: personalizzando ogni interazione del cliente per creare maggiore connessione e impatto in modo da ottenere crescita, acquisizione e fidelizzazione.
- **Offrono assistenza** ai loro clienti: consentendo risultati self-service al 100% su qualsiasi canale, aumentando NPS e riducendo i costi di servizio.
- **Gestiscono** la propria azienda: automatizzando i processi aziendali end-to-end e guidando i dipendenti in ogni fase, risparmiando sui costi e accelerando i risultati cliente.



I SISTEMI LEGACY FRENANO LE AZIENDE

L'impresa media spreca più di 370 milioni di dollari in debito tecnico.

L'IMPATTO DEI SISTEMI LEGACY È ENORME.

- L'innovazione rallenta: il 68% delle aziende afferma di dedicare del tempo alla manutenzione del sistema legacy, tempo che potrebbe essere meglio impiegato nel rendere l'azienda più efficace.
- L'automazione ritarda: il 68% delle aziende afferma che i sistemi legacy impediscono alla propria organizzazione di operare nel modo più efficace possibile.²
- I clienti sono consapevoli: il 57% delle aziende riconosce che la dipendenza dai sistemi legacy porta i clienti ad abbandonare l'azienda a causa di esperienze lente o frammentate.²



IL DEBITO DEI SISTEMI LEGACY

Il debito dei sistemi BPM legacy frena le aziende.

DA SHADOW IT E SOLUZIONI TATTICHE
A VINCOLI DEI SISTEMI LEGACY.



Esperienze
superate.

- **Esperienza utente datata e inaccessibile** che riduce la produttività dei dipendenti
- **Mancano canali moderni basati sull'intelligenza artificiale** da collegare ai canali self-service rivolti al cliente



Automazione e
intelligenza
artificiale
in ritardo.

- **Processi intricati: flussi complessi** di notazione del modello di processo aziendale (BPMN) che sono diventati non gestibili
- **Mancanza di supporto IA nativo**



Dati
intrappolati.

- Supporto scadente per le **API moderne**, i **servizi cloud** o le architetture **basate su eventi**.
- Silo di dati e fragili integrazioni **point-to-point**.



Talento
limitato.

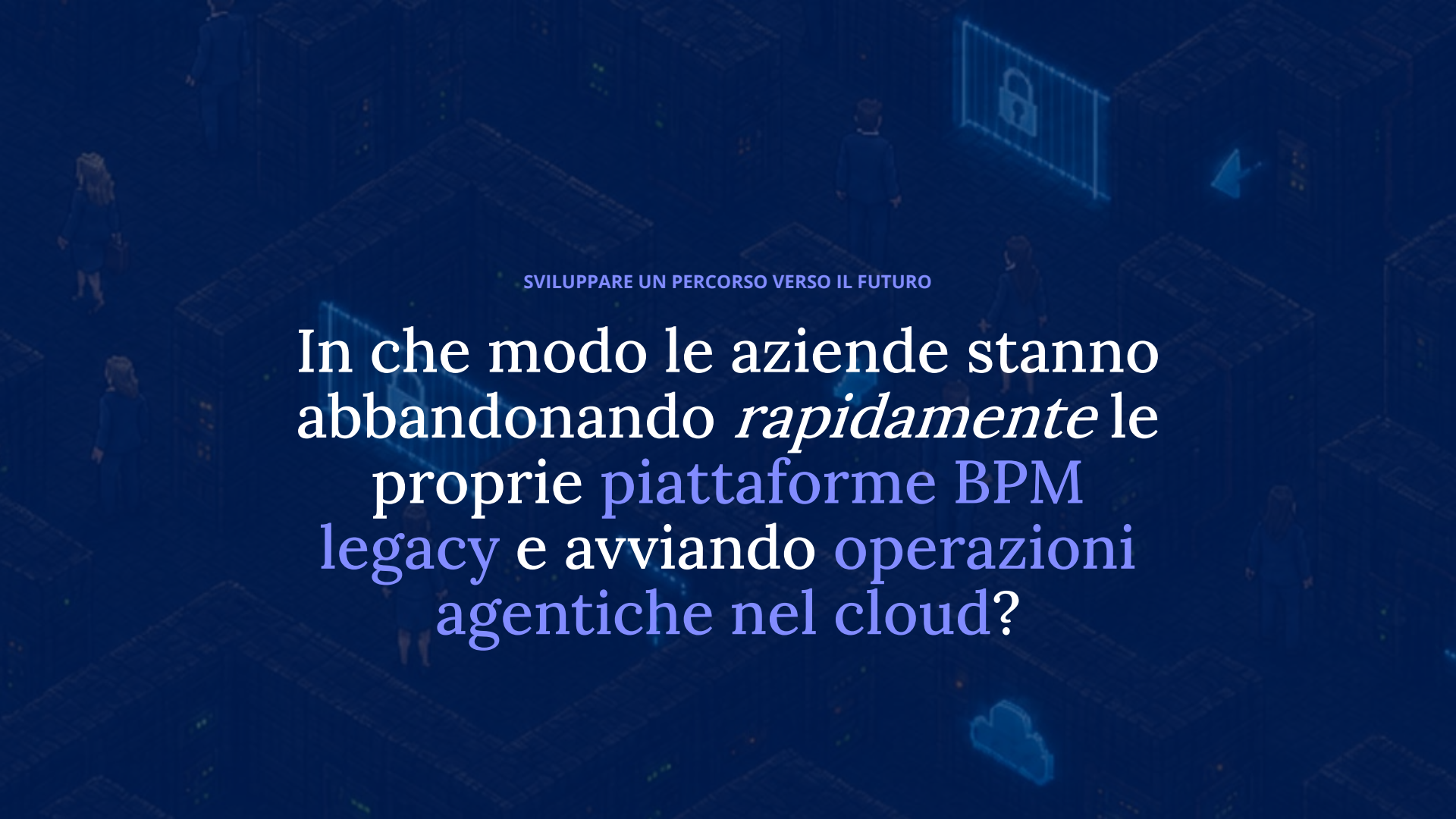
- Difficoltà a **trovare sviluppatori** per la manutenzione



Manutenzione
costosa.

- Tariffe di **licenza e supporto** elevate



An isometric illustration of a complex digital maze. The maze is composed of dark blue rectangular blocks with lighter blue grid lines. Several stylized human figures in business attire are positioned at various points within the maze. Floating in the air are several glowing blue icons: a padlock inside a rectangular frame, a large arrow pointing left, and a cloud shape. The overall scene suggests a complex digital journey or a path through a network.

SVILUPPARE UN PERCORSO VERSO IL FUTURO

In che modo le aziende stanno
abbandonando *rapidamente* le
proprie piattaforme BPM
legacy e avviando operazioni
agentiche nel cloud?

Volano di trasformazione

Pega Blueprint consente lo sviluppo di flussi di lavoro aziendali basati sull'IA. Pensato per unire persone e IA, accelerare l'automazione e la trasformazione.

Dashboard Pega GenAI + Blueprint™

RETAIL BANKING • BP-266181

Retail Loan Origination

Select the Case Type to define the workflow details: [Secured Retail Loan Application](#) [Edit Case Type](#) [Settings](#)

Case Lifecycle Case Data Model

This case type defines a secured Retail Loan application process, from submission, approval, and disbursement, ensuring efficient communication with applicants. This case type represents the process of handling and approving a secured retail lending products like vehicle loans. [Edit Lifecycle](#)

Primary Stages

Capture Applicant Inf...	Eligibility and Evaluat...	Additional Document...	Loan Amount and Te...	Loan Agreement and ...
- Collect Applicant Information - Collect Financial Information - Collect Collateral Information + Add Step	- Eligibility Check - Credit Check - Validate Financial Documentation - Check Collateral Type - Validate Guarantor's Financial Data - Retrieve Guarantor's Credit Score - Check Guarantor's Eligibility - Offer Risk Reducing Product to Client + Add Step	- Additional Documentation Check - Collect Additional Documentation - Collect Collateral - Validate Collateral - Valuation of Collateral - Approve/Reject Loan + Add Step	- Loan Amount Check - Loan Terms Calculation - Loan Terms Approval + Add Step	- Prepare Loan Agreement - Review and Sign Agreement - Approve Loan Disbursement - Update Loan Account Information - Update Collateral Systems - Loan Disbursement - Notify Applicant for Loan Disbursement + Add Step

Back Save & Close Next

Come funziona?



1.

Accelera l'analisi dei sistemi legacy.

Aniché analizzare manualmente i sistemi legacy, **estrae automaticamente le informazioni** caricando:

- **Documentazione** (ad es. SOP)
- Analisi del **codice sorgente**
- **Video** e schermate

3.

Favorisce la collaborazione.

Blueprint è una soluzione pensata per favorire la collaborazione totale tra **azienda e IT** al fine di:

- **Adattare rapidamente** i suggerimenti IA
- Acquisire i requisiti in un **linguaggio comune**
- **Mostrare in anteprima** la produttività delle app

2.

Consente lo sviluppo basato su best practice.

In base ai requisiti, gli agenti IA che supportano Blueprint **creano un'applicazione di partenza** in base a:

- Best practice di **settore**
- **Esperienza** di Pega e dei partner
- **Conoscenze** dell'organizzazione

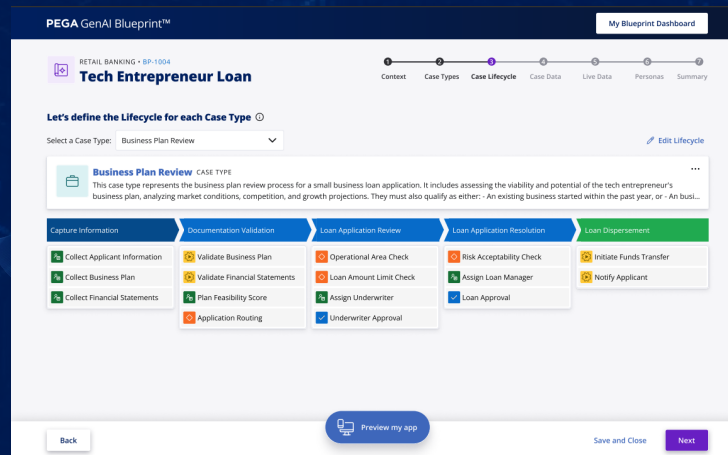
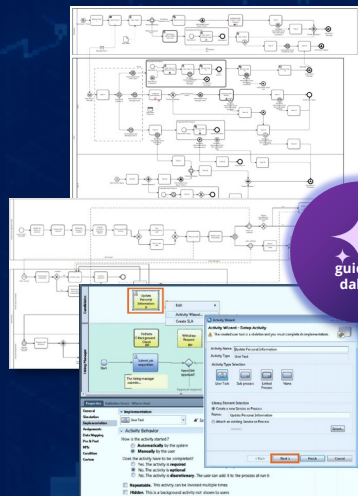
4.

Accelera lo sviluppo.

Elimina i lunghi processi di raccolta dei requisiti e consente **go-live rapidi**:

- Importa Blueprint per **generare app** in pochi secondi
- Genera automaticamente un **backlog della storia utente**
- Utilizza l'IA in Pega App Studio per **finalizzare e distribuire rapidamente nuove app**

➔ Trasformazione, *reinventata*



**Analisi
rapida**

Reinventa
con le best practice
sintetizzate dall'IA.

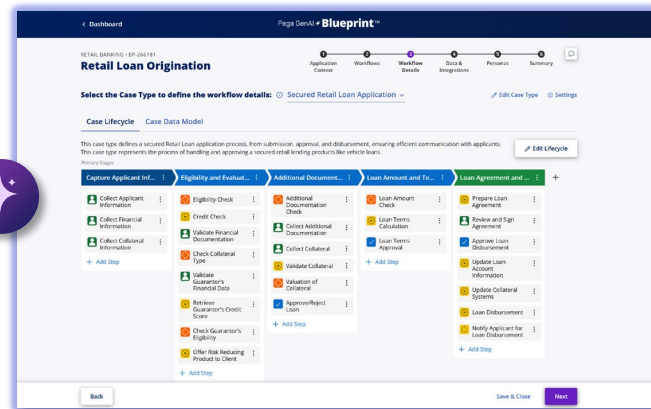
Automatizza
con flussi di lavoro agentici
a prova di futuro.

Pega **Blueprint™**

PEGAInfinity²⁵

Reinventa i customer journey.

- Comprendi i diversi processi BPMN: sfrutta gli agenti IA integrati in Blueprint per analizzare direttamente i file BPMN (Business Process Model Notation) e tradurre i processi disconnessi in customer journey connessi.
- Migliora l'analisi con approfondimenti non strutturati aggiuntivi: carica video del sistema legacy, strutture dati e altro per consentire a Blueprint di creare istantaneamente un'immagine della tua futura applicazione.
- Crea sulle best practice: gli agenti di intelligenza artificiale dietro Blueprint creano un'applicazione di partenza basata sulle best practice del settore, sulle competenze Pega e dei partner e sulle conoscenze organizzative.
- Reinventa la collaborazione: Blueprint è un'aggiunta collaborativa al 100% per tutti i collaboratori aziendali e dell'IT, per adattare rapidamente i suggerimenti dell'IA, acquisire i requisiti in un linguaggio comune e visualizzare in anteprima l'app in ogni sua parte.
- Accelera lo sviluppo: elimina i lunghi processi di raccolta dei requisiti e consente go-live rapidi.

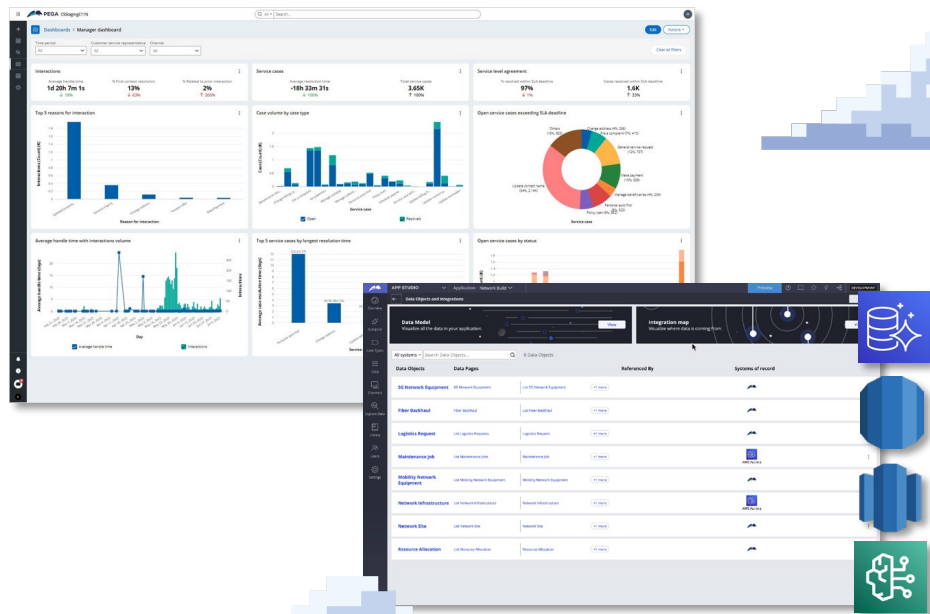


MODERNIZZAZIONE DEI SISTEMI BPM BASATA
SULL'IA CON PEGA

Accedi al cloud più velocemente che mai.

PEGA PLATFORM™

- Veloce go-live con flussi di lavoro cloud: genera una nuova applicazione cloud-native in Pega Cloud® sfruttando l'SDLC basato sull'intelligenza artificiale di Blueprint-to-live.
- Svincola i dati dai sistemi legacy per alimentare l'intelligenza artificiale e l'automazione: migra i dati legacy verso nuovi archivi dati cloud-native su AWS (RDS, Aurora e Redshift).
- Integra rapidamente i flussi di lavoro con l'archivio dati aziendale: sfrutta i connettori nativi per collegare i flussi di lavoro ai nuovi servizi di archiviazione dati.
- Automatizza il lavoro manuale con l'intelligenza artificiale di cui ti puoi fidare: integra gli agenti Pega Predictable AI™ nei tuoi flussi di lavoro e nelle tue esperienze per sbloccare un'operazione agentica su larga scala.



Il risultato?
Servizi e operazioni
trasformati,
velocemente.



IL RISULTATO?

Automazione end-to-end di assistenza e operazioni

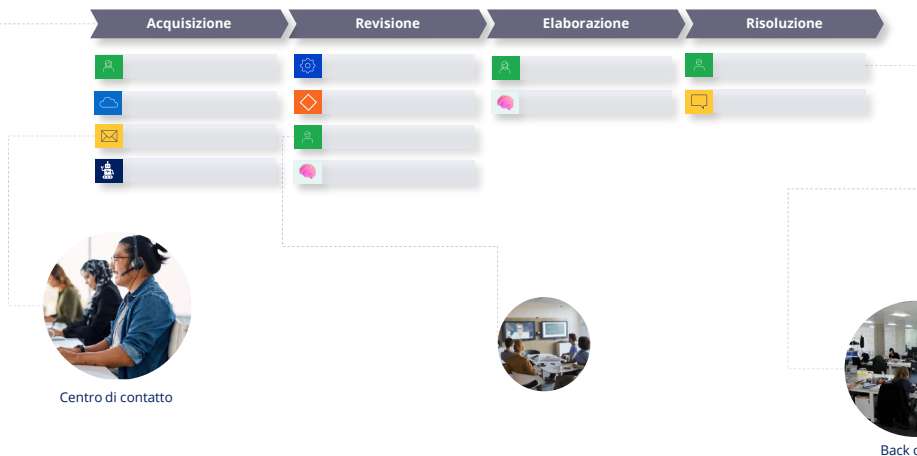
Le più grandi organizzazioni del mondo scelgono Pega per semplificare le proprie operazioni e soddisfare i clienti. Blueprint ti aiuta ad arrivarci più velocemente.

In Pega, i flussi di lavoro sono configurati con un design intuitivo del flusso dei processi aziendali, che consente agli stakeholder aziendali e IT di collaborare su ogni componente del customer journey.

Ogni flusso di lavoro è supportato da un framework di case management pronto per l'azienda, che consente ai dirigenti di garantire che il lavoro sia verificato, ottimizzato e puntuale in tutte le operazioni.



Customer journey organizzato
tra front office e back office

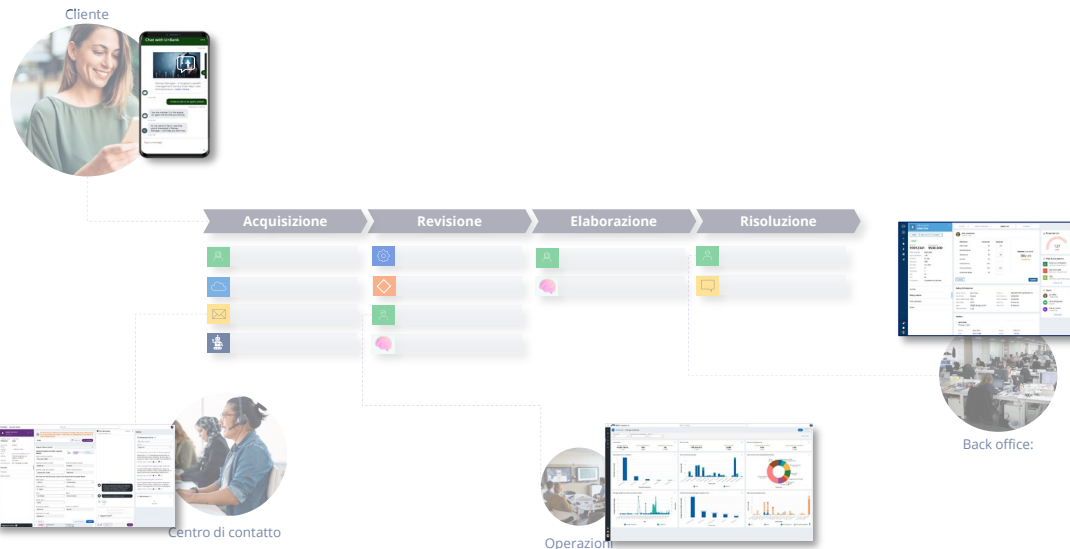


IL RISULTATO?

Interazione con i clienti ovunque si trovino. Con coerenza.

Con l'esclusivo approccio Center-out di Pega, i flussi di lavoro possono essere integrati in qualsiasi canale, fornendo a clienti e dipendenti i risultati di cui hanno bisogno su tutti i canali. Ad esempio:

- Servizi self-service rivolti ai clienti: integra senza problemi i flussi di lavoro nelle esperienze web, chat, e-mail e dispositivi mobili esistenti.
- Servizio assistito dagli agenti: sfrutta il desktop servizio clienti basato sull'IA di Pega, che guida gli agenti nell'aiutare i clienti, rapidamente con risultati superiori.
- Back office: sfrutta il portale operativo di Pega per consentire ai dipendenti di svolgere rapidamente il lavoro e fornire ai dirigenti informazioni self-service sui KPI operativi.



IL RISULTATO?

Automazione di ogni aspetto

Le ampie funzionalità di IA e automazione low-code di Pega consentono alle aziende di automatizzare il lavoro manuale e di sfruttare l'intelligence durante l'intero customer journey. E con Pega Live Data, le aziende possono connettersi in modo intelligente a qualsiasi sistema del proprio ambiente IT per portare a termine il lavoro.

Nell'app, approfitta di:

- **Agenti IA prevedibili:** agenti che si basano sui tuoi flussi di lavoro, in modo che le richieste di clienti e dipendenti siano sempre soddisfatte nello stesso modo approvato, ogni volta.
- **Calcoli e automazioni intelligenti:** reti di calcolo dinamiche che generano automaticamente previsioni e aggiornamenti in caso di modifica dei valori.
- **Automazione robotica dei processi (RPA):** l'RPA assistita e non assistita consente di automatizzare i processi desktop e di accedere/aggiornare le informazioni su più sistemi legacy senza accesso alle API moderne.
- **Processo decisionale basato sull'IA:** funzionalità di intelligenza artificiale integrate che analizzano i modelli di dati, fanno previsioni e consigliano le migliori azioni successive, assicurando che i processi si adattino in tempo reale in base all'analisi storica e alle mutevoli condizioni.



Orchestra IA e automazione potenti



Agenti IA



IA predittiva



RPA



Regole aziendali



Integrazioni



Processi decisionali



Calcoli



Comunicazioni

IL RISULTATO?

Favorisci efficienza e ripetibilità su larga scala

Ottimizza le risorse e adatta la tua forza lavoro.

- Assegna priorità agli elenchi di lavoro in modo intelligente in base alle previsioni dell'IA
- Assicurati che la persona giusta si assegni all'attività corretta con l'instradamento basato sulle competenze
- Fornisci a tutto il team una vista centralizzata dell'operatività
- Monitora, verifica e esegui report su ogni incarico nell'ambito dell'operazione

 **Rivedi le informazioni**
in scadenza tra **8 ore**

Tieni traccia del customer journey
Monitoraggio SLA ed escalation

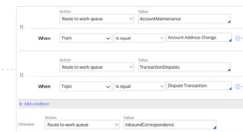
Assegnazione	Scadenza entro	Priorità
Conduci indagini sulle attività fraudolente	6g 3h	30
Elabora il pagamento dei sinistri	4g 1h	60
Richiesta di estensione del pagamento	3g	
Prepara una proposta di vendita	1 mese	

Ottieni lavoro successivo

Completa prima il lavoro più importante
Ottieni lavoro successivo



Gestisci le operazioni su larga scala
Reportistica e audit



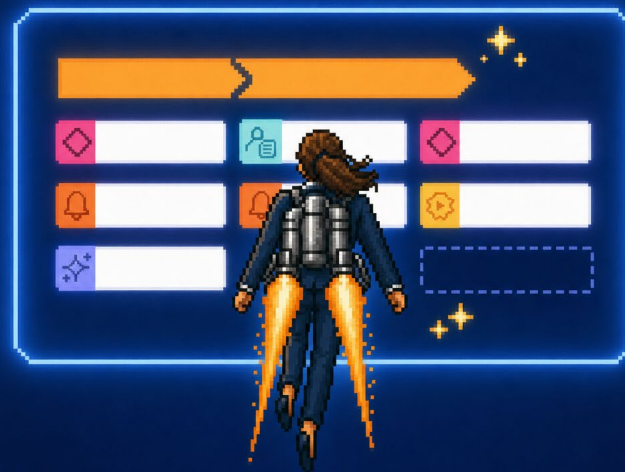
Affida il lavoro ai team giusti
Instradamento intelligente

IL RISULTATO?

Sfrutta il potenziale degli agenti Pega Predictable AI™

Gli agenti Pega Predictable AI™ prendono spunto dai tuoi flussi di lavoro, non dalle loro idee. Ciò significa maggiore controllo, visibilità totale e zero sorprese, così puoi costruire un futuro basato sull'IA senza compromettere i tuoi standard.

- Design agent: accelerano la trasformazione e la creazione di processi basati su agenti IA.
- Conversation agent: consentono il self-service automatizzato, governato da processi regolamentati.
- Automation agent: eliminano il lavoro manuale nei processi end-to-process.
- Coach e Knowledge agent: forniscono indicazioni e approfondimenti in tutta l'organizzazione.



Accelera la *trasformazione agentica* mitigandone i rischi con Pega.



MASSIMIZZAZIONE DEL POTENZIALE DELL'IA

Rivoluziona il modo in cui lavori.

Trasforma i sistemi legacy e progetta processi per l'era dell'IA.

Pega Blueprint™



SVILUPPATORI 10 VOLTE PIÙ PRODUTTIVI

Sviluppa applicazioni aziendali alla velocità dell'IA.

Sfrutta il potenziale della progettazione agentica senza aumentare il debito tecnico.

Infinity Studio™ + Progettazione agentica aperta



ESECUZIONE PREVEDIBILE DEGLI AGENTI

Organizza agenti, personale e sistemi.

Favorisci risultati prevedibili con costi prevedibili su ampia scala.

Orchestrazione agentica aperta

Tutto in un'unica piattaforma con **sicurezza**, **affidabilità** e **governance** integrate.

Rapida *trasformazione dei sistemi legacy* guidata dall'IA

**Agenzia statale
degli Stati Uniti**

Da oltre 1 milione di righe
di linguaggio COBOL al
prototipo cloud

**in 2
settimane**

POC della sostituzione del
mainframe con AWS e Pega

Allianz 

Spostamento delle
stipule dalle app interne
al cloud

**Time-to-
market più
rapido**

POC della sostituzione di
Java con Accenture e Pega
Blueprint


vodafone

Dai flussi di lavoro
legacy alle nuove app
in cloud:

**Go-live in
40 ore**

Trasformazione delle
operazioni di rete



Migrazione rapida
dal sistema BPM
legacy:

**Oltre 800
flussi di
lavoro**

Trasformazione dei
servizi condivisa

Figure 1: Magic Quadrant for Business Orchestration and Automation Technologies



Gartner

Sfrutta la trasformazione
basata sull'IA

La piattaforma di orchestrazione n. 1

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





Riprogettare più di 800 flussi di lavoro e ritirare rapidamente i BPM esistenti.

**"Blueprint
fornisce una
struttura che si
traduce in
velocità."**

Daniel Wenzel

Autorità di progettazione SVP
Deutsche Telekom

PegaWorld 2024



