



Pega-Technologie als Innovations-Accelerator

Andreas Klaes, Account Executive, Pegasystems

Exclusive Sponsor

accenture





OUR MISSION

Change the way the world builds software
to create unprecedented business outcomes in
customer engagement and **operational excellence**.

Digital Transformation

Build for Change[®]

Das Erreichen einer digitalen Transformation ...

Implementieren von maschinellem Lernen

Initiieren eines Innovationslabors

Erstellen mobiler Apps

Gestalten eines Open Workspace

Entwickeln von Customer Journeys

2x Data Analytics Team

Go Cloud

blueprism

Erstellen eines Data Lake

Verwendung von RPA-Bots

Erstellen von Microservices

Entwickeln einer Personalisierungsstrategie

Einnehmen der „Kundensicht“

Neugestalten der Website

CDO-Stelle schaffen

... in einer Welt des digitalen Chaos



React

cucumber



Pivotal



Jenkins



CHEF



GitHub



kubernetes



FLOOZR

Omnichannel | KI | Robotics | CRM | Automation

Expertensysteme | Low-Code | DevOps | Cloud | SaaS | PaaS | Server-less

Das Erreichen einer digitalen Transformation ...

Drei gut gemeinte **FEHLER**

1

Channels anstelle von
Journey

2

Aufgaben anstelle von
Ergebnissen

3

Silos anstelle von
End-to-End

Omnichannel | KI | Robotics | CRM | Automation
Expertensysteme | Low-Code | DevOps | Cloud | SaaS | PaaS | Server-less

1

Channels anstelle von Journeys

SYMPTOME

- Kunden können sich nicht zwischen den Channels bewegen
- In Silos arbeitende Entwicklungsteams, die innerhalb von Channels benutzerdefinierte Logik programmieren

RESULTATE

- Schlechte, uneinheitliche Erfahrungen
- Frustrierte Angestellte und Ineffizienz
- Eine Wiederverwendung bleibt aus; dadurch erhöhen sich Kosten und Innovationen werden blockiert



2

Aufgaben anstelle von Ergebnissen

SYMPTOME

- Keine gemeinsamen system-, regions- und branchenübergreifenden Prozesse
- Isolierte Investitionen in Roboter-Automatisierung, die Lücken füllen soll

RESULTATE

- Keine prozessübergreifenden Customer Experiences
- Verbreitung nicht verwalteter Bots
- Geringe Sichtbarkeit von Verbesserungsmöglichkeiten



Silos anstelle von **End-to-End**

SYMPTOME

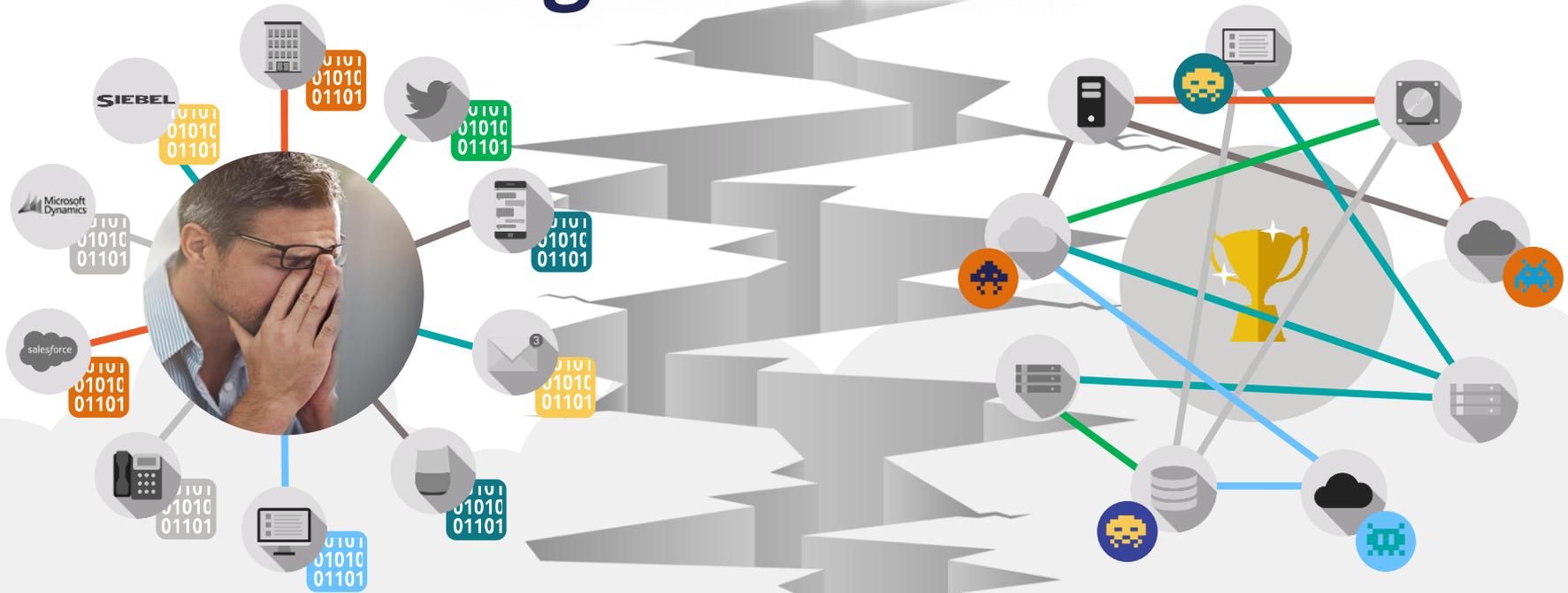
- Keine Verbindung von Kundeninteraktionen und digitale Prozessen
- Lücke zwischen Front Office und Back Office

RESULTATE

- Medienbrüche bei abteilungsübergreifenden Aufgabenstellungen
- Frustrierte Angestellte und Ineffizienz
- Schlechte Kundenzufriedenheit

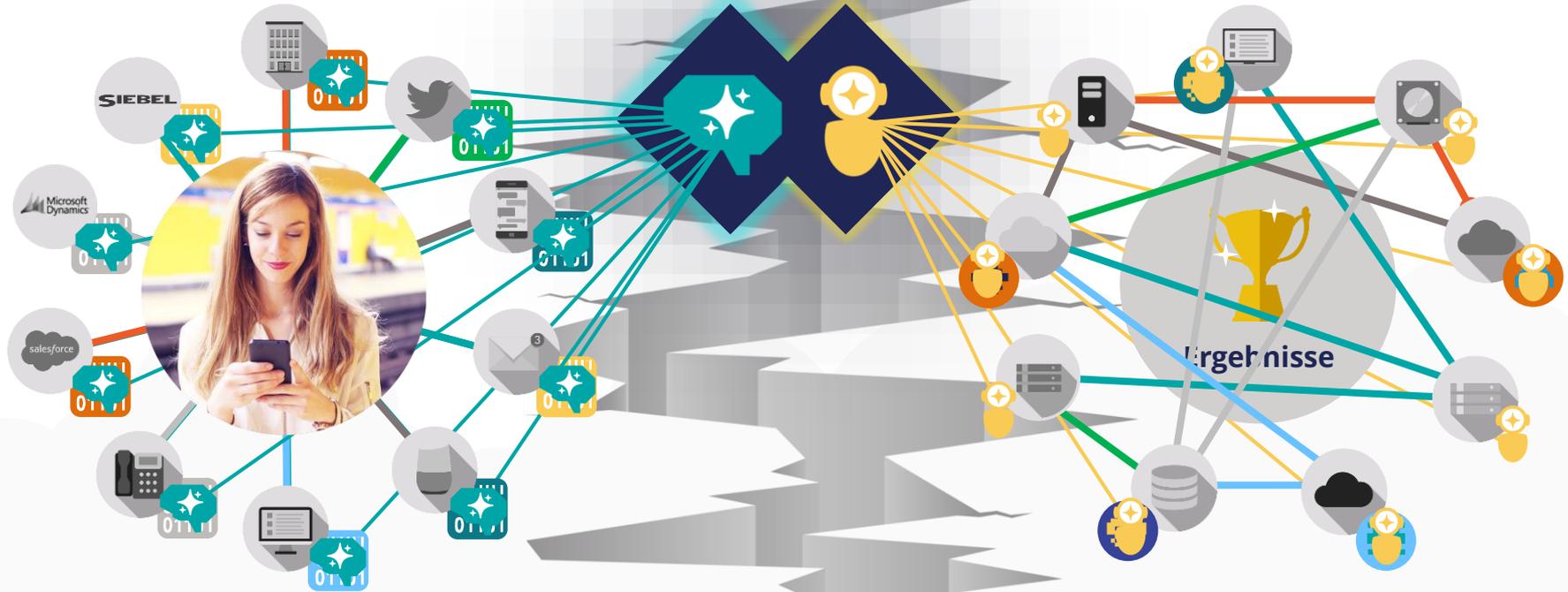


Diese 3 Fehler führen zur ... digitalen Kluft



Überwinden der Kluft

Echtzeit-Omnichannel-KI und End-to-End-Roboter-Automatisierung



Stellen Sie um – Reise für Reise

Kundendienstanfrage | Den Wechsel angehen

Partner/Drittanbietersystem



Pega Infinity™

Revolutionäre Software, die Kundeninteraktion mit digitaler Prozessautomatisierung verbindet

Kunden **gewinnen**

Beziehungen
vertiefen

Mehr **verkaufen**

Bindung verstärken

Service optimieren

Reibungslose
Experiences bieten

Proaktiv **agieren**

**KUNDEN-
INTERAKTION**



**DIGITALE
PROZESS-
AUTOMATI-
SIERUNG**

Transformation
beschleunigen

Siloübergreifende **Arbeit**
automatisieren

Optimieren durch **KI und**
Robotik

Apps 8-mal schneller als
durch Programmieren
erstellen

Compliance vereinfachen



**REALTIME,
OMNI-CHANNEL
AI**



**END-TO-END
ROBOTIC
AUTOMATION**



**JOURNEY-
CENTRIC
RAPID
DELIVERY**



**SITUATIONAL
LAYER CAKE**



**SOFTWARE THAT
WRITES YOUR
SOFTWARE™**



**CLOUD
CHOICE**

PEGA DX ARCHITECTURE™

Pega Infinity™

Revolutionäre Software, die Kundeninteraktion mit digitaler Prozessautomatisierung verbindet

Pega
Marketing™

Pega **Sales
Automation™**

Pega **Customer
Service™**

Pega **Customer
Decision Hub™**

**KUNDEN-
INTERAKTION**



**DIGITALE
PROZESS-
AUTOMATI-
SIERUNG**

Pega **Robotic
Automation™**

Pega
**Workforce
Intelligence™**

Pega
Platform™



**REALTIME,
OMNI-CHANNEL
AI**



**END-TO-END
ROBOTIC
AUTOMATION**



**JOURNEY-
CENTRIC RAPID
DELIVERY**



**SITUATIONAL
LAYER CAKE**



**SOFTWARE THAT
WRITES YOUR
SOFTWARE™**



**CLOUD
CHOICE**

PEGA DX ARCHITECTURE™

Eine einheitliche Architektur für digitale Umstellung

Gartner



KUNDEN-BINDUNG

FORRESTER



DIGITALE PROZESS-AUTOMATISIERUNG

FORRESTER



ECHTZEIT-ENTSCHEIDUNGEN UND KI

Gartner



END-TO-END-ARBEITS-MANAGEMENT

FORRESTER



ECHTZEIT-INTERAKTIONS-Management

„Die beste Kundenbewertung für die Benutzerfreundlichkeit.
Die beste Möglichkeit zum Erstellen, Warten und Ändern komplexer Fälle.
Die höchste Bewertung bei der Gesamtzufriedenheit.“

Gartner



Jeden Tag sorgt Pega für:

MILLIONEN
automatisierte Prozesse

MILLIARDEN
Kundeninteraktionen

BILLIONEN
Umsatz

Wenn Sie mit dem Auto fahren, eine Kreditkarte verwenden, den Kundenservice eines Unternehmens anrufen, ein Kundenkonto eröffnen, ein Darlehen beantragen, ein Angebot annehmen, mit einem Flugzeug fliegen, eine Rechnung bezahlen, eine Beschwerde einreichen ...

... dann ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Sie mit Pega interagieren.



„Pega is helping us getting future-ready by driving automation, ensuring end-to-end integration and increasing efficiency...”

Siemens



PEGA[®]

Build for Change[®]