



# Pegas Customer-Engagement-Plattform: Der schnelle Weg zu einem besseren digitalen Erlebnis

---

**EIN WHITEPAPER VON PEGA FÜR  
KOMMUNIKATION UND MEDIEN**

Um reibungslose und zeitnahe Kundeninteraktionen auf allen Kanälen zu ermöglichen, benötigen Kommunikationsdienstleister eine Plattform, die sie von infrastrukturellen Einschränkungen unabhängig macht, damit sie sich ganz auf die Customer Journey konzentrieren können.

# Einführung

In der digitalen Welt von heute erwarten Kunden einen nahtlosen Ablauf, bei dem sie die benötigten Produkte und Dienstleistungen genau zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort erhalten. Produkt- und Serviceanbieter in allen Branchen choreografieren die Customer Journey über digitale und physische Kanäle hinweg und sorgen dadurch für ein nahezu reibungsloses Erlebnis, um ihre Markenversprechen zu erfüllen. Das Ergebnis: eine stärkere Kundenbindung und Umsatzwachstum durch einen gesteigerten Kundenertragswert.

Dadurch hat sich die Customer Journey in vielen Bereichen gewandelt. So haben beispielsweise sowohl Uber als auch Lyft das Kundenerlebnis im Personenverkehr komplett verändert. Ausschlaggebend dafür war der Einsatz einer digitalen App, die die Kontaktaufnahme zwischen Kunden und Fahrern koordiniert. Die Schweizer Fluggesellschaft Swiss setzt Roboter-Automatisierung für den automatisierten Check-in berechtigter Passagiere ein und bietet für einige Flüge einen vollständigen Selbstbedienungs-Check-in, den sogar Reisende mit Gepäck nutzen können.

Diese Erfahrungen sind zum Maßstab geworden, an dem Kommunikationsdienstleister (Communications Service Providers - CSPs) gemessen und bewertet werden. Die Herausforderung für CSPs besteht darin, sich dem Wettbewerb auf diesem Niveau zu stellen und auf allen Kanälen agilere, reibungslosere Kundenerlebnisse als die Konkurrenz anzubieten.

Für einen anhaltenden Erfolg müssen viele CSPs nicht nur zu digitalen Service-Anbietern werden, sondern auch digitale Prozesse in ihre Unternehmen integrieren.

# Transformieren Sie die Customer Journey, nicht Ihre Infrastruktur

Angesichts der Notwendigkeit, das Kundenerlebnis neu zu definieren und auf Digitalisierung umzustellen, gehen viele CSPs davon aus, dass sie ihre herkömmlichen OSS- und BSS-Stacks (OSS - Operations Support Systems, BSS - Business Support Systems) konsolidieren oder austauschen müssen. Viele Service-Anbieter sind jedoch schon an diesem tiefgreifenden, zeitaufwändigen und risikoreichen Vorhaben gescheitert. Studien von McKinsey zeigen, dass 45 Prozent der Projekte, bei denen Altsysteme ersetzt werden sollen, misslingen. Ganze 60 Prozent können die Erwartungen an die Wertschöpfung nicht erfüllen. Schlimmer noch, 17 Prozent dieser Projekte nehmen für die jeweiligen Unternehmen einen katastrophalen Ausgang.

Würden Sie in ein Flugzeug steigen, das mit 17-prozentiger Wahrscheinlichkeit katastrophal versagen wird?

Unserer Erfahrung nach dauert ein Projekt dieser Art zwei bis fünf Jahre und kostet einen zweistelligen Millionenbetrag. Manchmal nehmen CSPs den Ersatz oder die Konsolidierung des BSS in Angriff und geben dann auf, weil es für das Unternehmen zu kostspielig oder mit zu vielen Risiken verbunden ist.

Statt alles komplett neu aufzubauen, sollten sich CSPs vielmehr der Customer Journey selbst zuwenden. Hier liegt die Expertise von Pega.

Wir stellen Ihnen eine Plattform bereit, auf der Sie Ihren Kunden ein ganzheitliches digitales Erlebnis bieten und sich gleichzeitig von den herkömmlichen OSS/BSS abkoppeln können. Über unsere Kundeninteraktionsplattform können CSPs reibungslose Kundenerlebnisse schnell und effizient choreografieren, indem Schlüsseldaten und Prozesse von herkömmlichen Anwendungen mit schnellen und agilen Marketing-, Vertriebs- und Service-Aktionen auf allen Kanälen kombiniert werden.

„Nach unserer Erfahrung schlagen viele technologische Transformationen fehl, weil die Ergebnisse für die restliche Organisation erst am Ende des Prozesses sichtbar werden. Zu viele IT-Transformationen konzentrieren sich auf die Technologie, ohne das Kundenerlebnis zu berücksichtigen.“

[Generating Value While Transforming Legacy Technology, Boston Consulting Group, Dezember 2016](#)

## Herz und Lunge vs. Gehirn und Muskeln

Für ein besseres Verständnis wollen wir hier einmal die Funktion von OSS/BSS in einem Unternehmen mit der Funktion von Herz und Lunge im menschlichen Organismus vergleichen. Um am Leben zu bleiben, müssen wir Luft einatmen, um unser Blut mit Sauerstoff zu versorgen. Dieses Blut zirkuliert durch unseren Körper und erhält uns dadurch am Leben. Wir müssen nicht bewusst daran denken, diesen lebenswichtigen Vorgang auszuführen; unser Herz und unsere Lungen tun dies von selbst.

Um mit unserer Umwelt interagieren zu können, müssen wir Daten sammeln, Informationen verarbeiten, Entscheidungen treffen und sie ausführen. Dazu müssen wir unser Gehirn und unsere Muskeln ganz bewusst einsetzen.

Das OSS/BSS eines Unternehmen sollte so funktionieren wie unser Herz und unsere Lungen: Es ist eine Grundvoraussetzung für funktionierende Geschäftsabläufe, sollte jedoch keine bewusste Anstrengung erfordern. Demgegenüber ist eine wirksame Interaktion mit Kunden und Partnern eine Funktion von Gehirn und Muskeln. Hier gilt es, mehrere Datenpunkte zu analysieren, um die optimalen nächsten Schritte in Echtzeit zu ermitteln.

# Ein Erkenntnisssystem für die nahtlose Ausführung

CSPs können diese vitalen Gehirn- und Muskelfunktionen mit einem neuen OSS/BSS-Stack nicht nachahmen. Aus diesem Grund bieten wir Unternehmen etwas völlig Neues an: eine Kundeninteraktionsplattform mit einem Erkenntnisssystem, das wie ein „Superhirn“ funktioniert, Informationen verarbeitet und die entsprechenden Entscheidungen trifft.

Diese Plattform ist nicht wie die alten Wissenssysteme, bei denen Vertriebs- und Support-Mitarbeiter seitenweise Bildschirminhalte durchsuchen mussten, um herauszufinden, was die Kunden wirklich brauchen. Stattdessen bezieht sie ihre Daten aus notwendigen Systemen und liefert Erkenntnisse genau zu dem Zeitpunkt, an dem sie benötigt werden. Das Ergebnis: Die nahtlose Ausführung eines intelligenten Prozesses, der im Hinblick auf die Kunden konzipiert wurde und nicht von Unternehmensstrukturen oder Einschränkungen durch ein altes System diktiert wird. Die Erkenntnisse stammen vom Gehirn, während die Aktionen von den Muskeln ausgeführt werden – wie automatisierte Aktionen oder durchgängige Datenverarbeitung (Straight-Through-Processing).

In einem Kundenservice-Szenario funktioniert diese Plattform folgendermaßen. Wenn Kunden heute ein technisches Problem mit ihrem Breitbandanschluss haben, suchen sie häufig zunächst auf der Webseite des Kommunikationsdienstleisters nach einer Lösung. Dort finden sie vielleicht einige Support-Seiten und Artikel in der Wissensdatenbank. Dabei werden sie unter Umständen nach Angaben zur eigenen Person, zu ihrer Ausrüstung und zum aktuellen Problem gefragt. Lässt sich das Problem nicht ohne weiteres lösen, rufen viele im Call Center an. Einerseits verursachen sie dadurch zusätzliche Kosten für den CSP, andererseits sind sie frustriert, weil sie ihre Angaben noch einmal wiederholen müssen.

Unsere Vision ist es, dass Kunden-, Geräte- und Service-Informationen automatisch aus den Datenbeständen zur Verfügung gestellt und vom Kunden nur bestätigt werden. Der Kunde wird dann durch einen Fehlerbehebungsprozess geführt, um die potenzielle Ursache des Problems zu ermitteln und das Problem schließlich selbst zu lösen.

Benötigt der Kunde darüber hinaus noch Unterstützung, hat das Call Center den gesamten Vorgang mit dem Kunden bereits vorliegen, so dass der Mitarbeiter genau da ansetzen kann, wo der Kunde nicht mehr zurecht kam. Dadurch verringert sich die durchschnittliche Bearbeitungsdauer (Average Handling Time, AHT) und das Kundenerlebnis wird durch ein zufriedenstellendes Ergebnis verbessert.

## Pegas Customer-Engagement-Plattform

Diese Vision und andere nahtlose Erfahrungen im Rahmen der Customer Journey können mit Pegas Customer-Engagement-Plattform schnell Realität werden.

Mit unserer Customer-Engagement-Plattform können CSPs kundenorientierte Flexibilität ermöglichen, tiefgreifende Veränderungen umsetzen und Innovationen für einen Wettbewerbsvorsprung und profitables Wachstum einführen.

Unsere Customer-Engagement-Plattform arbeitet mit vorhandenen OSS/BSS, um eine durchgängige Customer Journey über den gesamten Kundenlebenszyklus bereitzustellen. Die Customer-Engagement-Plattform legt sich gewissermaßen um die Altsysteme herum. Dadurch werden Support-Mitarbeiter und Vertriebsbeauftragte vor übermäßiger Komplexität geschützt und das Unternehmen von Einschränkungen durch die Altsysteme befreit. CSPs können ältere OSS/BSS-Silos erneuern oder abkündigen, wenn Zeit und Budget es erlauben, statt in einen mit hohen Risiken verbundenen Austausch der OSS/BSS zu investieren, um die Probleme von morgen zu lösen.

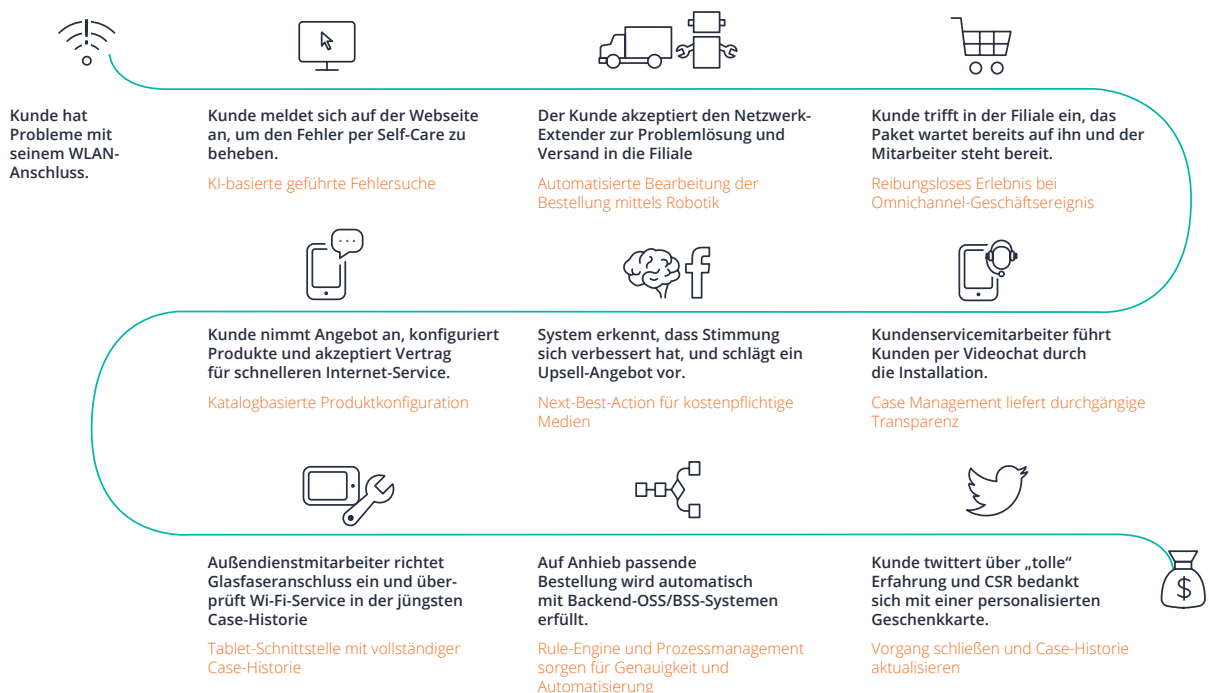
„[Mit Pega haben wir] die Möglichkeit, etwas extrem schnell zu verändern und hinzuzufügen, ohne den Aufwand und den Zeitdruck, der mit einer Erweiterung der großen BBS- oder OSS-Stacks verbunden wäre.“

—David Leather, COO, BT Plusnet

Mit der Customer-Engagement-Plattform müssen sich CSPs nicht länger auf Schulungen oder die Intuition ihrer Mitarbeiter verlassen, um ein herausragendes Kundenerlebnis zu bieten. Die Plattform erkennt anhand der jeweiligen Situation die individuellen Kundenbedürfnisse und führt Support- und Vertriebsmitarbeiter auf intelligente Weise Schritt für Schritt durch die Interaktion. Anhand der Service- und Nutzungshistorie in Verbindung mit dem Kundenertragswert schlägt Pega zu jeder Zeit und auf allen Kanälen die bestmöglichen Aktionen vor.

Dadurch erleben Kunden einen personalisierten, mühelosen und konsistenten Ablauf, der die erwarteten Ergebnisse liefert. CSPs können unterdessen ihre Gewinnmargen ausbauen, weil ihre Mitarbeiter adäquate Handlungsempfehlungen zum richtigen Zeitpunkt erhalten. Darüber hinaus lassen sich Kosten senken, indem Kunden effektive Selbstbedienungsfunktionen bereitgestellt und die Interaktionen mit Telefonagenten effizienter gestaltet werden (siehe Abbildung unten).

### Eine Customer-Engagement-Plattform Journey



# Schnelle Amortisation

CSPs können schon in kurzer Zeit eine Amortisation erzielen. Die Customer-Engagement-Plattform verfügt über eine große Zahl vorgefertigter Customer Journeys in den Bereichen Marketing, Vertrieb und CPQ (Configure, Price, Quote), Kundenservice, Kundendienst vor Ort und Auftragserfüllung. Diese Abläufe wurden auf der Grundlage unserer Erfahrungen und Best Practices erstellt, die in der Telekommunikationsbranche sowie in zahlreichen anderen anspruchsvollen Branchen und weltweit durchgeführten Projekten gesammelt wurden.

CSPs können diese Abläufe direkt vorkonfiguriert verwenden oder als Ausgangspunkt für eine individuelle Konfiguration nutzen. In beiden Fällen können Kommunikationsunternehmen mit unseren Lösungen sofort einsteigen. Das spart Monate, die sonst für die Erstellung von Prozessdarstellungen, die Zusammenstellung von Anforderungen und die Entwicklung von Datenmodellen, Logik und Benutzerschnittstellen benötigt würden.

CSPs können somit ihre Vision von kundenorientiertem Service innerhalb von einigen Monaten - statt einigen Jahren - umsetzen und ihr BSS in ihrem eigenen Tempo mit möglichst geringen Kosten und Risiken transformieren.

Mit Pega wird Agilität zum schlagkräftigsten Instrument eines Unternehmens, um sprunghafte Märkte mit schnell agierenden Mitbewerbern zu erobern. Einmal aufgebaut, können sie ihr System dann nach Bedarf individuell für Regionen, Produkte oder Kunden anpassen.

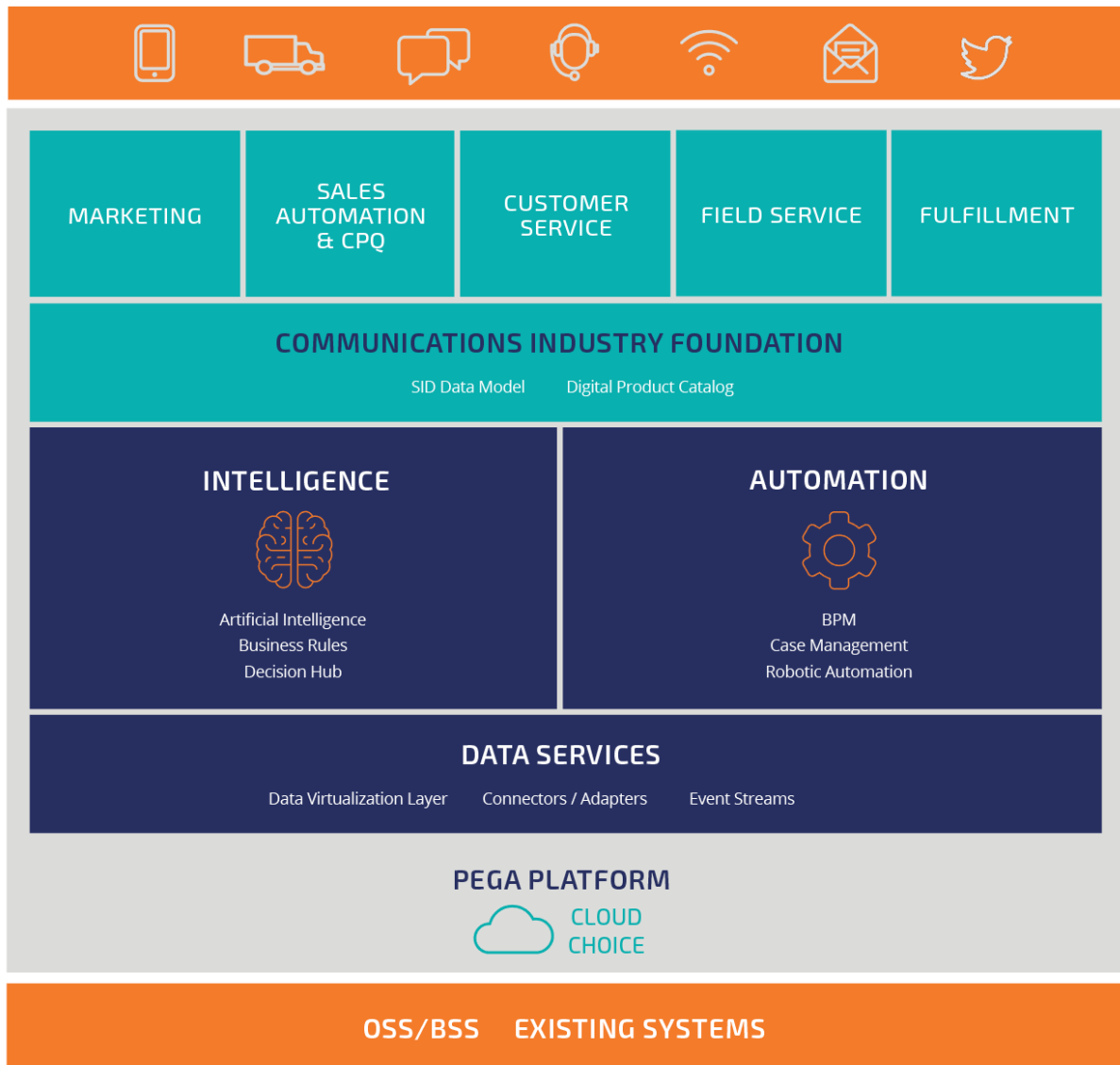
„Mit Pega ist die Transformation kinderleicht und nahtlos. Vorhandene Systeme werden einfach ergänzt statt ersetzt.“

—**Gabrielle Shone**, Associate Director, Campaign Technology, Optus

Mit unserer Customer-Engagement-Plattform haben unsere Kunden bereits enorme Einsparungen erzielt, indem sie die durchschnittliche Bearbeitungsdauer um acht Prozent und unnötige Einsätze vor Ort um 25 Prozent reduzieren konnten.

Der führende australische Kommunikationsdienstleister **Telstra** verbesserte seine Kundenbewertungen durch den Einsatz unserer Customer-Engagement-Plattform um 180 Prozent. Mithilfe des Case-Managements konnte das Unternehmen seinen Kundenservice durchgängig optimieren. Dem britischen Quad-Play-Anbieter **TalkTalk** konnten wir zu transparenteren, personalisierteren und intelligenteren Prozessen verhelfen mit der Folge, dass die Beschwerden von Neukunden um 40 Prozent und die Anrufe von Neukunden um 15 Prozent zurückgingen.

# Die Anatomie von Pegas Customer-Engagement-Plattform



Die Customer-Engagement-Plattform setzt auf unserer einheitlichen Pega®-Plattform auf und kombiniert Anwendungen und Funktionen, um CSPs die Agilität zu bieten, in kleinen Schritten Veränderungen durchzuführen und in kurzer Zeit einen messbaren Nutzen zu erzielen.

Die Customer-Engagement-Plattform bezieht Kundeninteraktionsdaten dort, wo sie ihre Ursprung haben – von mobilen Endgeräten, Vor-Ort-Einsätzen, aus Chat-Gesprächen, Telefongesprächen, den sozialen Medien oder dem Web. CSPs können mit einer unserer branchenspezifischen Anwendungen einsteigen und diese mit der Zeit ihren Geschäftszielen entsprechend ausbauen, sei es Kundenakquisition, Kundenbindung, Cross-Selling/Upselling, Kundenbetreuung, B2B-Vertrieb oder betriebliche Effektivität.

# Anwendungen in der Kommunikationsbranche

<b>Pega® Marketing For Communications</b> Senkt die Abwanderungsrate und erhöht den Kundenwert	<b>Pega® Sales Automation</b> Steigert den Umsatz und strafft den Partner- und Direktvertrieb	<b>Pega® CPQ for Communications</b> Sorgt für mehr Umsatz durch intelligentere CPQ-Prozesse (Configure, Price, Quote)	<b>Pega® Customer Service for Communications</b> Verbessert Kundenzufriedenheit und Effizienz und reduziert Servicekosten	<b>Pega® Field Service</b> Vereinfacht und verbessert die Serviceerfahrung für Mitarbeiter und Kunden	<b>Pega® Fulfillment Control Center for Communications</b> Automatisiert die Abläufe und verbessert das Order-to-Cash-Erlebnis
---------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Klicken Sie auf die jeweilige Anwendung, um mehr zu erfahren.

## Die wichtigsten Funktionen der Customer-Engagement-Plattform

**Intelligenz:** [Unser Pega® Customer Decision Hub \(CDH\)](#) liefert Kommunikationsdienstleistern wertvolle Erkenntnisse. Es bietet ihnen hochvisuelle Tools, um Strategien für eine Echtzeit-Entscheidungsfindung und Geschäftsregeln graphisch zu erstellen, zu simulieren, zu implementieren, zu messen und zu optimieren. Die Echtzeit-Entscheidungsfindung führt automatisch die Next-Best-Action aus, die im Einklang mit den kundenspezifischen Interaktionen und Unternehmenszielen steht. Mit CDH können CSPs kundenorientierte hochwertige Interaktionen bieten, die jedes Kundenerlebnis verbessern, die Kundenbindung stärken und höhere Reaktionsraten auf Angebote zur Folge haben.

**Automatisierung:** [Unsere Case-Management- und Geschäftsprozessmanagement-Funktionen](#) zielen alle darauf ab, mit weniger Aufwand mehr zu erreichen. Kommunikationsdienstleister können über organisatorische und System-Silos hinweg leicht und schnell zu optimalen Ergebnissen für die Kunden und das Unternehmen gelangen. Unsere Plattform bringt Menschen und Technologie zusammen, um Routinetätigkeiten zu automatisieren und auf unerwartete Ereignisse zu reagieren.

Mit [Pega® Robotic Process Automation \(RPA\)](#), lassen sich mühsame, zeitaufwändige manuelle Alltagsaufgaben, die Produktivität und Effizienz drosseln, automatisieren. [Pega® Robotic Desktop Automation \(RDA\)](#) optimiert die Arbeitsweise der Mitarbeiter durch Vereinfachung, Automatisierung und Integration von Technologien und Prozessen auf dem Desktop.

**Communications Industry Foundation:** Diese Lösung bietet gängige Komponenten, die in unserem gesamten branchenspezifischen Anwendungsspektrum verwendet werden, wie ein digitaler Produktkatalog und ein Datenmodell. Die benutzerfreundliche Schnittstelle des Katalogs ist für Marketingfachleute und Produktmanager ausgelegt, die Angebote, Pakete, Produkte, Preise und Konfigurationsregeln festlegen können. Das Datenmodell orientiert sich am Shared Information Data Model (SID) Version 16.0 des TM Forums.

**Integration und Datenvirtualisierung:** Pega kann durch konfigurierbare Konnektoren (z. B. SAP, Salesforce), standardbasierte Protokolle (z. B. SOAP, REST) und die offene Pega-API in vorhandene Systeme integriert werden. Mit [Pega Live Data](#) können CSPs die Daten definieren, die für Anwendungen benötigt werden. Die Lösung ermöglicht einen sicheren Zugang zu diesen Daten, ohne dass man sich über den Speicherort oder den Zugriffsvorgang Gedanken machen muss.



## Pega®-Plattform

Die Customer-Engagement-Plattform setzt auf der [Pega®-Plattform](#) auf. Unternehmen und IT können mithilfe bahnbrechender visueller Tools gemeinsam Software entwickeln, die die Anwendung automatisch kodieren. Anforderungen, Dokumente und Datenblätter müssen nicht mehr entwickelt werden. Alles wird unmittelbar in den visuellen Pega-Modellen erfasst. Einmal entwickelt, generiert Pega automatisch die Software, nimmt die Feinabstimmung vor und macht sie zukunftssicher. Deshalb erfolgt das Go-Live von mit Pega erstellten Anwendungen 6,4 mal schneller als von kodierten Anwendungen.

Da Pegas Anwendungen auf einer einheitlichen Plattform erstellt werden, bieten sie eine überragende Amortisation und Skalierbarkeit. Statt Anwendungen von übernommenen Software-Unternehmen mit unterschiedlichen Entwurfsmustern zusammenzufügen, werden die Anwendungen von Pega auf der Basis einer einheitlichen, Enterprise-fähigen Architektur von Grund auf neu erstellt.

„Früher hätten wir 16 Wochen gebraucht, um neue Entwicklungsfunktionen bereitzustellen. Das war der reguläre Lebenszyklus. Jetzt können wir neue Funktionen in nur zwei Tagen liefern.“

—**Andy McKee**, Enterprise IT, Vodafone

## Skalierte Varianten, Wiederverwendung und freie Cloud-Wahl

Die Customer-Engagement-Plattform erleichtert es Kommunikationsunternehmen, mithilfe von Pegas [Situational Layer Cake](#) (SLC, kontextbezogenes Schichtenmodell) die Variationsskalierung zu nutzen. Sie können einen Geschäftsprozess, eine Erfahrung, Benutzerschnittstelle oder Handlungsempfehlung einmal definieren und sie dann unternehmensweit wiederverwenden. Gleichzeitig können sie Variationen für Geschäftseinheiten, Kanäle, Produkte, Regionen und Services festlegen. Prozesse können einmal aufgebaut und auf jedem Kanal implementiert werden. Das reduziert Kosten und verhindert voneinander abweichende Regelungen und Prozesse.

[Freie Cloud-Wahl statt Cloud-Bindung](#). Kommunikationsdienstleister können die Entwicklung in der Pega-Cloud starten und das Ergebnis vor Ort einsetzen. Gleichzeitig können sie ihre Anwendungen mit anderen Anwendungen – mit anderen Anforderungen – die in anderen Clouds eingesetzt werden, frei kombinieren. Sie können flexibel Cloud-Deployment-Modelle erstellen, die am besten für ihr Geschäft geeignet sind, unterstützt von Amazon Web Services (AWS) und einem zertifizierten globalen Operations-Team. CSPs erzielen maximale Kontrolle und Konnektivität durch eine Cloud, die sie selbst verwalten, und durch Anwendungen, die in der Nähe der vorhandenen Systemen bleiben.

# Der Weg zum Erfolg: Evolution vs. Revolution

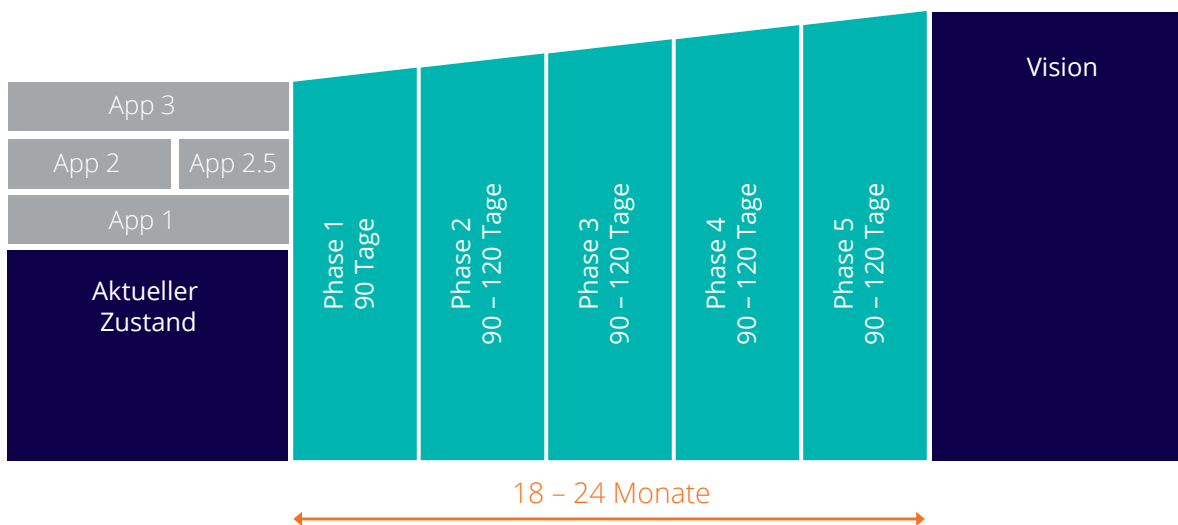
Für eine Umstellung auf unsere Customer-Engagement-Plattform empfehlen wir CSPs einen schrittweisen Ansatz. Zum Einstieg empfiehlt es sich, drei bis fünf zentrale Customer Journeys zu bestimmen, mit denen man arbeiten will, zum Beispiel die Reparatur (technische Fehlerbehebung), das Management von Auftragsfehlern oder die Kundenbindung.

CSPs können dann die Elemente der Customer-Engagement-Plattform verwenden, die auf diese Bereiche anwendbar sind, wie Pega® Customer Service for Communications und Pega® Customer Decision Hub, um sie in einer bestehenden Infrastruktur und einem Benutzererlebnis bereitzustellen. Jede Transformation erfolgt in einem bestimmten Zeitrahmen und dauert in der Regel 90 bis 120 Tage. Die Geschäftsvorteile sind nach jeder abgeschlossenen Phase messbar.

Einige Phasen können parallel zu den nächsten Customer Journeys durchgeführt werden. Der erweiterte Funktionsumfang ermöglicht es CSPs, Prozesse und Interaktionen mühelos zu choreografieren, um Ergebnisse für die Kunden zu erzielen und Geschäftsziele zu erreichen.

## Transformation UND schnelle Amortisation

Jede Phase (90 bis 120 Tage) liefert spürbare Ergebnisse und bringt Sie Ihrer Vision näher - basierend auf bestehenden Systemen und Schritt für Schritt.



## Zusammenfassung und nächste Schritte

Kunden erwarten heute einen naht- und problemlosen Dialog mit Kommunikationsdienstleistern über den Kanal ihrer Wahl. Vor dem Hintergrund eines wettbewerbsintensiven Umfelds sind CSPs daher gefordert, die entsprechenden Funktionen für einen besseren Kundendialog zu entwickeln.

Sie können das Kundenerlebnis nur dann transformieren, wenn sie herkömmliche Schwierigkeiten überwinden, für eine flexible Customer Journey sorgen und aus Daten Erkenntnisse ableiten, die nahtlos zu den entsprechenden Aktionen führen. Voraussetzung dafür sind geschäftliche und technologische Agilität, eine Choreografie der Customer Journey sowie Spitzensoftware, die tatsächlich die gewünschten Ergebnisse liefert.

Die gute Nachricht ist: Jetzt ist der beste Zeitpunkt dafür, denn im heutigen Geschäftsumfeld steigert alles, was für den Kunden gut ist, auch den Unternehmenswert. Ein neu definiertes Kundenerlebnis, das digitale Selbstbedienung, herausragende Erfahrungen, die das Umsatzwachstum fördern, und effiziente Interaktionen in der Kundenbetreuung verbindet, begeistert nicht nur die Kunden, sondern wirkt sich auch positiv auf das Geschäftsergebnis aus.

Weitere Informationen zu Pegas Customer-Engagement-Plattform finden Sie unter [pega.com/engagement-platform](https://pega.com/engagement-platform)

## Ihrem Erfolg verpflichtet

Pega ist der Marktführer und innovative Partner für Software im Bereich Kundenbindung und operative Exzellenz. Zu unseren Kunden zählen sechs der zehn führenden Kommunikations- und Medienunternehmen, unter anderem Verizon, Vodafone und Warner Bros. Unser Kommunikations- und Medienteam besteht aus Visionären, Beratern und Produktführern der Branche, die alle auf eine jahrzehntelange Erfahrung zurückblicken können. Sie liefern intelligente, agile, skalierbare Anwendungen auf der einzigen wirklich einheitlichen Plattform, um bahnbrechende Geschäftsergebnisse zu garantieren, Mitarbeiter zu stärken und das Kundenerlebnis zu revolutionieren.



## ÜBER PEGASYSTEMS

---

Wir sind Pegasystems, der Marktführer bei Software für Kundenbindung und operative Exzellenz. Unsere adaptive Cloud-Software wurde auf Basis unserer einheitlichen Pega®-Plattform entwickelt. Sie gibt Mitarbeitern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren und problemlos erweitern und modifizieren können, um die strategischen Anforderungen ihres Unternehmens zu erfüllen. Im Laufe seiner 30-jährigen Firmengeschichte entwickelte Pega herausragende CRM- und BPM-Funktionen, die bereits vielfach ausgezeichnet wurden. Mit seinen auf Künstlicher Intelligenz und robotergesteuerter Automatisierung basierenden Lösungen verhilft Pega führenden Marken in aller Welt zu eindrucksvollen Ergebnissen.

Weitere Informationen finden Sie unter [WWW.PEGA.COM](http://WWW.PEGA.COM).