



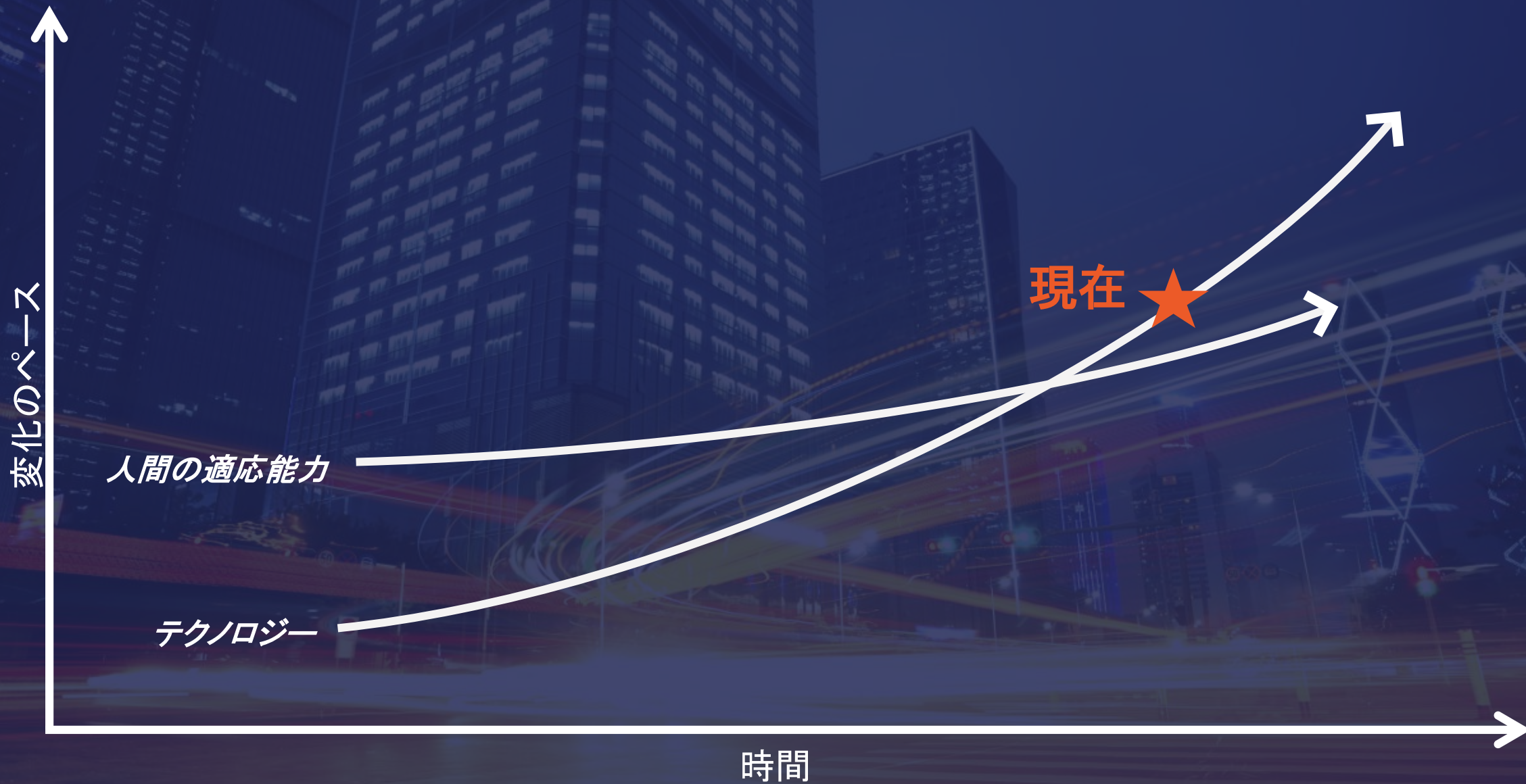
問題の核心

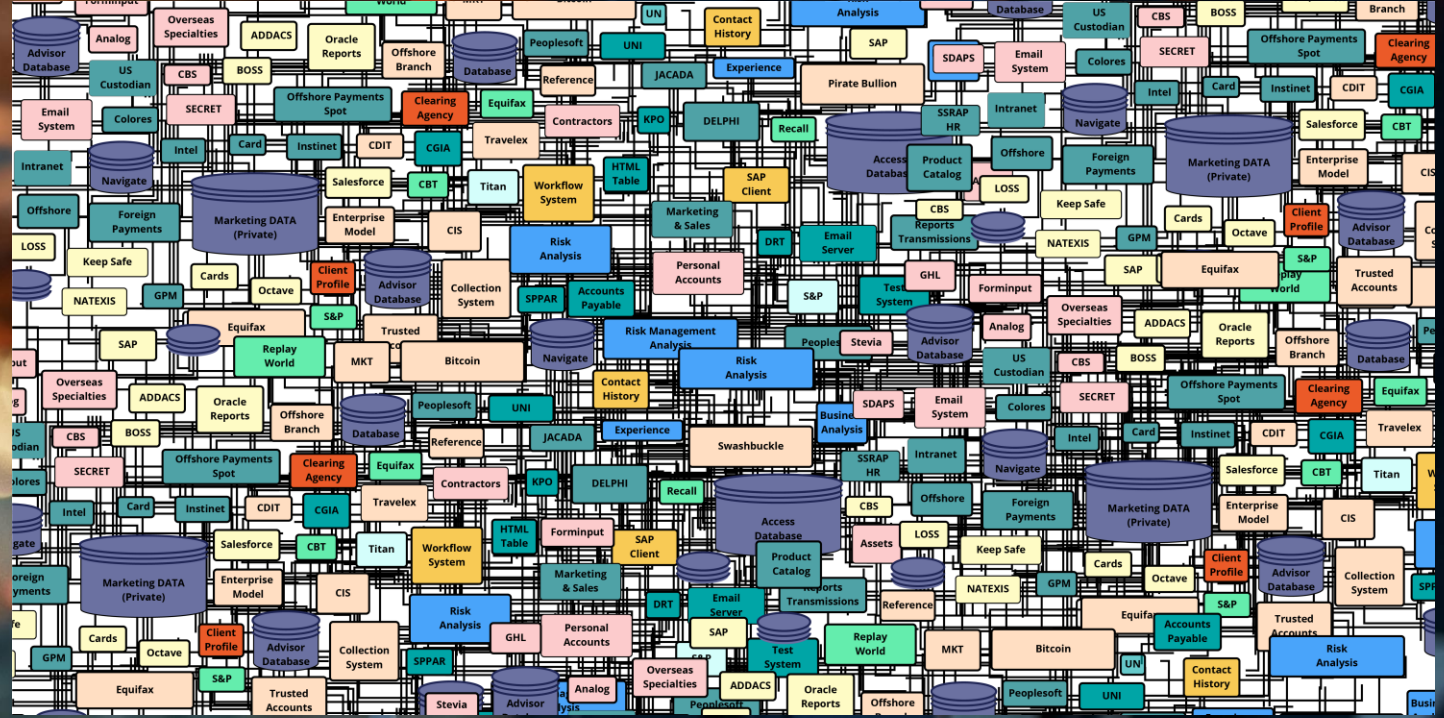
デジタルトランスフォーメーションの人間的な側面

プロダクト担当SVP、ケリム・アゴナル









企業内部のギャップ

ビジネス部門とIT部門のギャップ



ビジネス部門

IT部門

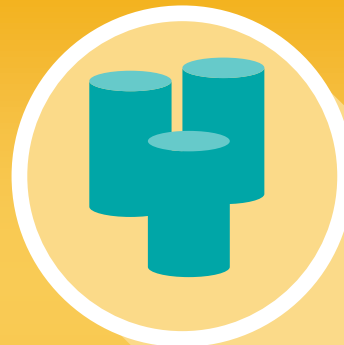


企業内部のギャップ テクノロジーと組織ニーズのギャップ



テクノロジー

組織ニーズ



これらのギャップの積み重ねにより、最終的に非常に大きなギャップを生み出します



顧客体験への期待



その期待に応える苦勞

デジタルヒーロー

- テクノロジー、イノベーション、およびアナリティクス
- 組織間の調整
- アジャイルアプローチによるコラボレーションの実現







SIEBEL

Microsoft Dynamics

salesforce



ステージとステップでマイクロジャーニーを設計

口座開設 | 融資の組成







共感

● 顧客

● 従業員

● 開発者



顧客への共感

U+Comm

What can we help you with?

Search

Billing and payments

Internet and phone

Mo

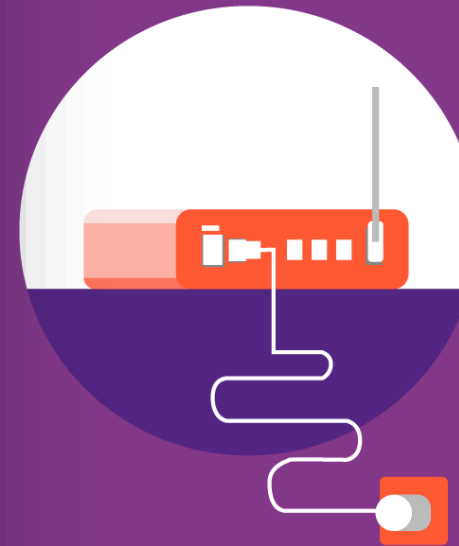
Walkthroughs

- Getting started
- Run troubleshooting

Powered by PEGA

U+Comm

Check if the device is properly plugged in



Next

Powered by PEGA

 **FACEBOOK**

 **TWITTER**

 **FACEBOOK
MESSENGER**

 **TWITTER DM**

 **APPLEビジネ
スチャット**

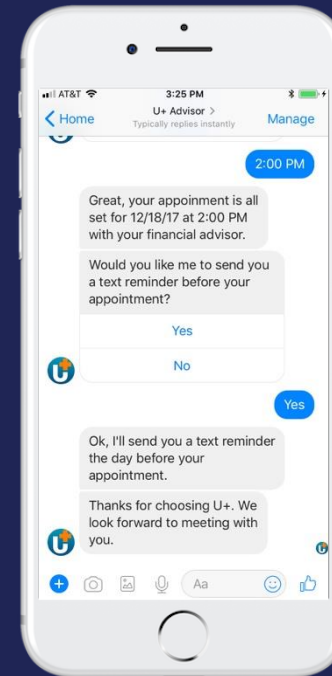
 **GOOGLE RCS**

 **SMS**

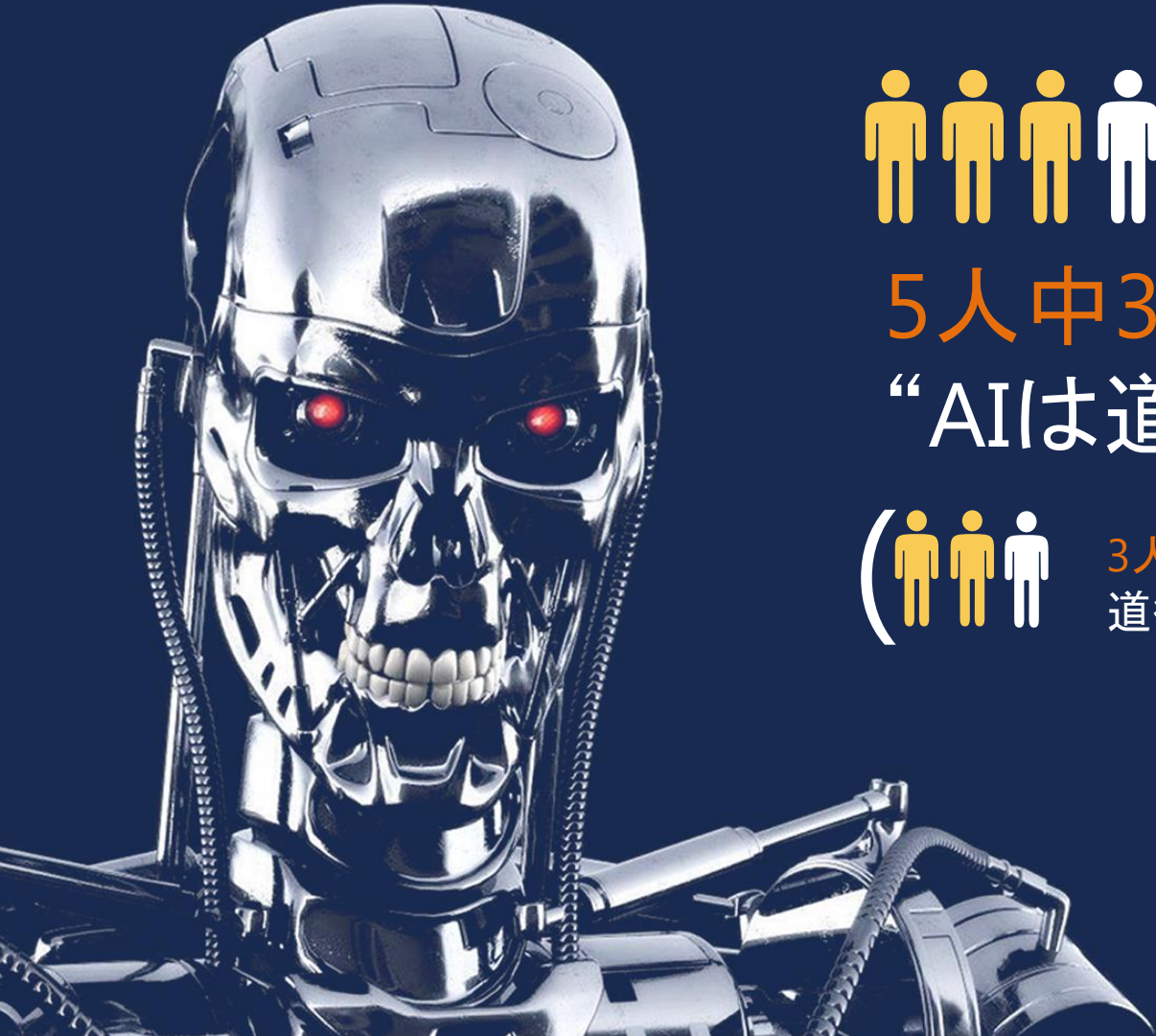
 **WEBチャット**

 **モバイルチャット**

 **Eメール**







5人中3人

“AIは道徳的に行動できないと思う”



3人中2人が、企業には法律が求める以上に
道徳的に正しいことを行う責務があると考えている



4人中1人

“AIが世界を制覇すると思う”



3人中1人


“機械に「愛している」と
言ってもらいたい”





+ **Next-Best-Action Designer** ? ⚙️ ✕





 **Taxonomy**
Define business structure and customer states

 **Engagement policy**
Define engagement criteria for each group of actions

 **Constraints**
Set constraints, contact policy limits, and controls

 **Arbitration**
Define AI behaviors and controls

 **Channels**
Enable channels and define triggers

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

- Business structure**
- 1.1 All groups
 - Collections**
 - Pre-Collection
 - Post-Collection
 - Payment Plans
 - CreditRisk**
 - Proactive
 - Reactive
 - Service**
 - Account
 - Customer

Upsell / CreditCards Edited 18 days ago by Chetan Buddi Analyst Save Delete Actions

Add engagement policy (advanced)

Engagement policy

Eligibility ? Group ORs ⌵ ⋮

Action ⌵ is ⌵ active Select values +

and ⌵

Action not declined ⌵ in last ⌵ 30 days Select values + 🗑️

or ⌵

Product ⌵ is not ⌵ currently owned Select values + 🗑️

Relevancy ? + ⋮

Suitability ? + ⋮

コンテキストにおける 意思決定

どの戦略が最適か？

請求戦略

(滞納がある場合)

サービス戦略

(サービスに問題がある場合)

リテンション戦略

(解約する可能性があり、CLVが高い場合)

セールス戦略

(収益性の高い販売の場合)

ノーアクション戦略

(その他の場合)



「私は、現在のデータの使い方と意思決定を用いて、1970年代のような雰囲気銀行を再現できると信じています。お客様とお話をするときは常に、そのお客様についての知識に基づいて、何がそのお客様に適しているかを考える、昔ながらの姿です」

—Christian Nelissen 氏
RBS、アナリティクス責任者、「ザ・データマン」

- 4年間に18のチャネルを統合
- 顧客とのインタラクションは年40億回
- インプレッションの浪費は35%低下
- 応答率は6倍増
- クレジットカードの申し込みは8倍増
- 残高維持率は20%向上
- NPSは18ポイント向上
- 10-1の投資収益率





従業員への共感



Nike Joyride Flyknit

Product delivery



Actions ▾

IN TRANSIT - ON SCHEDULE

From	Distribution warehouse 345
Shipped	9/12/2019 7:36 PM
ETA	9/12/2019 9:41 PM
Gate assigned	8

Details

Pulse

2

Delivery Info

Product details

Shipment details

To do



Post On-time arrival estimate



Assign re-distribution trucks

Due in 12 minutes



Send product marketing assets

Due in 6 days

Go

Nike Joyride Flyknit CC3 OBJ

Shoe



The Nike Joyride Flyknit OBJ pays homage to the superstar's beginnings, inscribing "Baton Rouge - Louisiana"—his hometown—on a translucent upper strap, along with a clear message: "Best After 05/19/14"—the date he signed his first NFL contract. Since going pro, OBJ's worked hard to show the world his game-changing best. Inside the Joyride's sole, thousands of tiny beads shape to your foot with each step, working hard so you can perform at your best too. With Joyride's beads propelling you forward, you won't look back—that is, until a career full of statement-making moments calls for commemoration.

Product info



★ Prediction

76% On time

5% down from last hour



Followers



Denise Walters
Product director



Robert Stanton
Distrubution manager



Frederica Biagini
Marketing director

Files & documents



Distriction doc
Word .doc file | 36k



Product Spec Sheet
PDF file | 280k



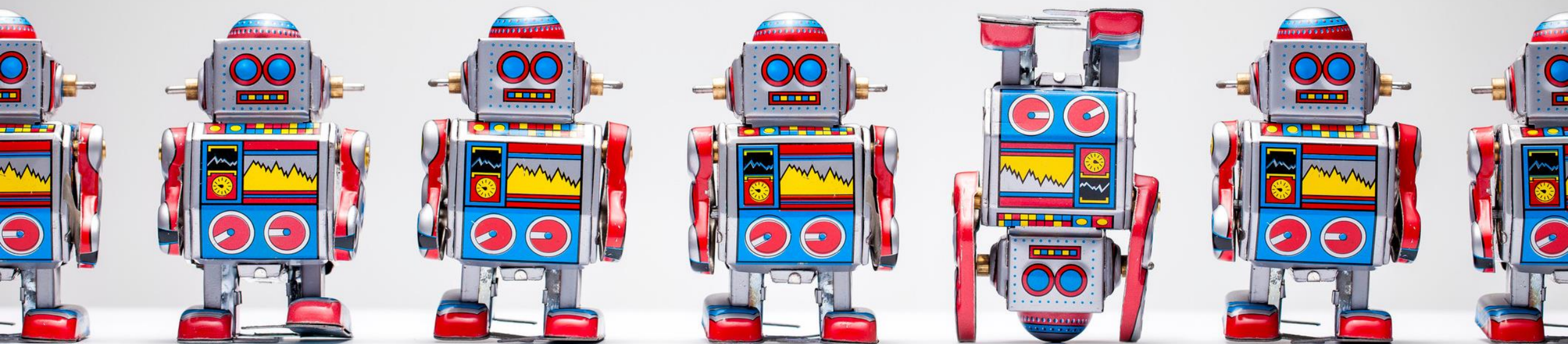
Website
nike.com/jordansxxxiv |

[View all 6](#)



従業員は1日1,100回アプリを切り替えています。

出典: *Demystifying the desktop*, Pega, 2018年9月



Kelly Wheeler
OWNER

CONTACT INFORMATION
Email kelly.wheeler@example.com

CUSTOMER SUMMARY
Open cases 0

RELATIONSHIP
Churn risk Low

[mail icon]
+
[checkered flag icon]

Positive • Category: Auto quote [Hide analysis](#)

Insurance quote bill of sale attached

Wheeler, Kelly (kelly.wheeler@example.com) to: upluscares@example.com
June 02, 2018 03:19PM

I need to add a vehicle to my policy **109186** as of **06/02/2018** can you send over a quote? I purchased a used **Honda Civic** See attached BOS and below for more details on this change.

2014 Honda Civic VIN # **1HGBH41JXMN109** Mileage **56,287**

Also, can you give me an update on when my policy renews? I'm interested in perhaps changing my coverage.
I really appreciate how responsive you have been in all this!

Attachments

Motor_Vehicle_Bill_of_Sale.docx
[Open](#)

Analysis

Entities
10 entites

Customer
Kelly Wheeler

Attachment: Motor_Vehicle_Bill_of_Sale.docx

Sentiment Neutral (0.13) Category Action > Proof of Insurance

- Entities
- #Model= **Civic**
 - #Mileage= **56,287**
 - #Date= **06/02/2018**
 - #AccountNumber= **109186**
 - #Year= **2014**
 - #VIN= **1HGBH41JXMN109**
 - #Make= **Honda**



開発者への共感



ローコードアプリ開発

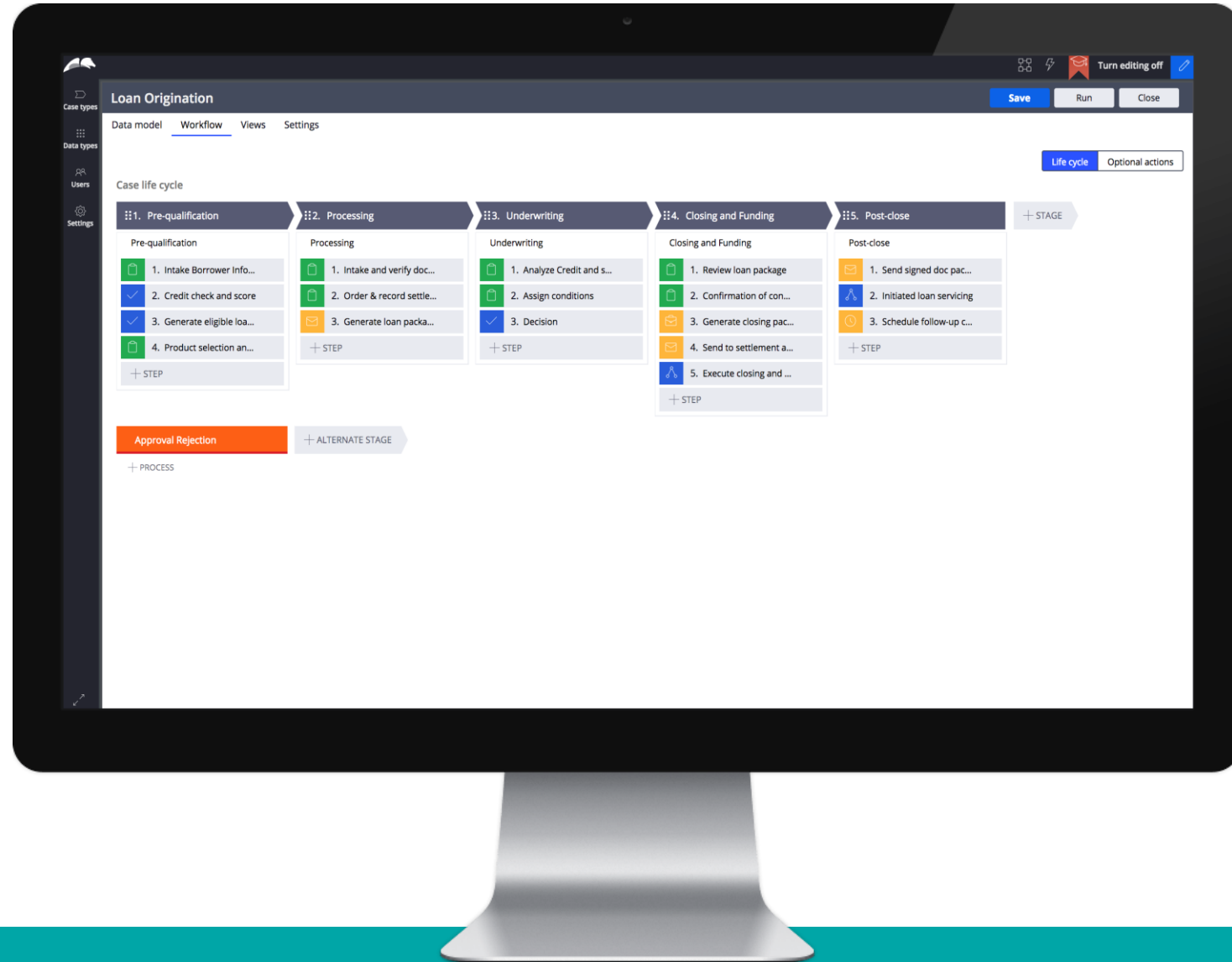
- モデル駆動型の環境でビジネスとITのコラボレーションを実現
- 従来のコーディングよりも12倍速いことが実証済み
- ドキュメントを自動的に生成



SOFTWARE THAT
WRITES YOUR
SOFTWARE™

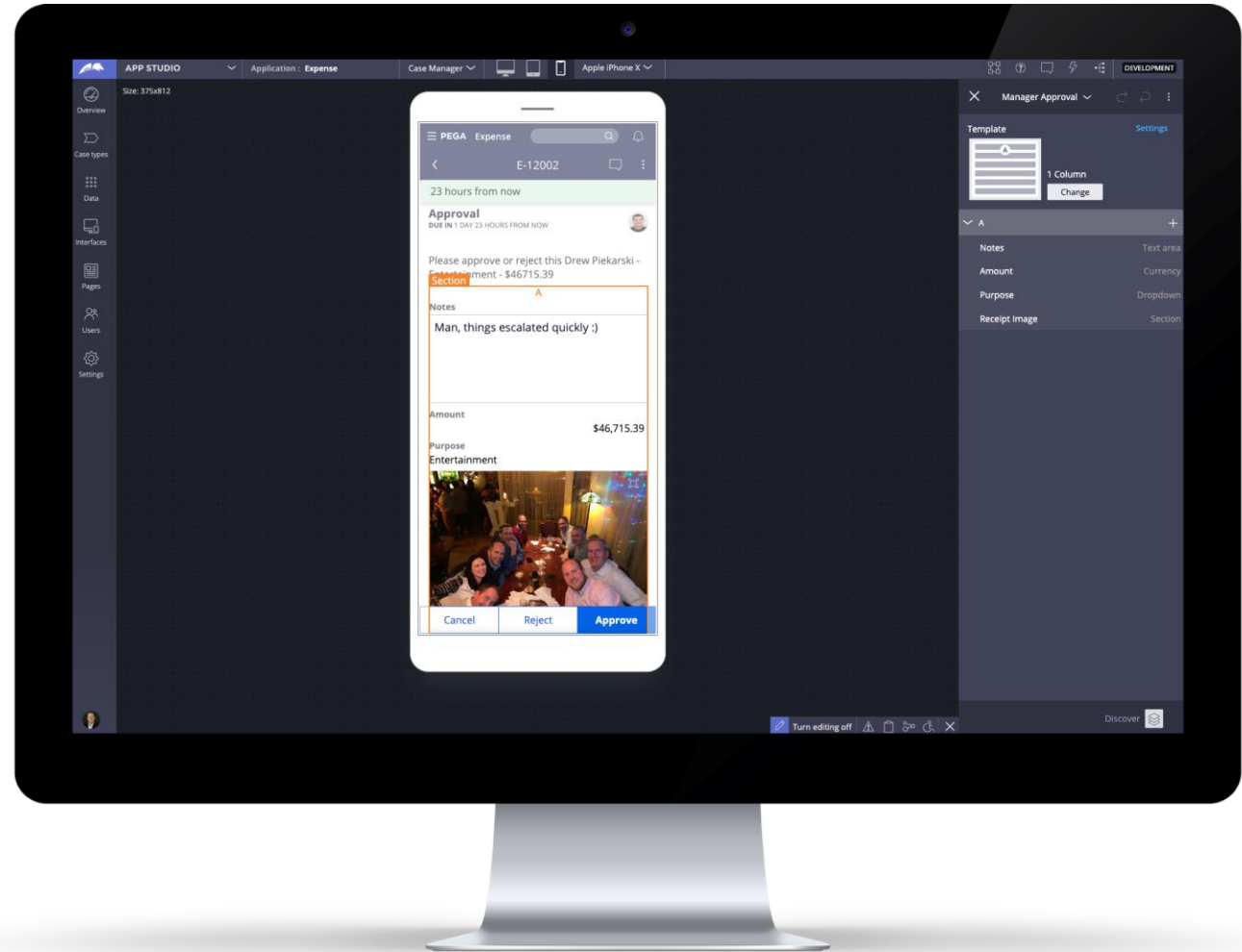


CLOUD
CHOICE



ローコードモバイルアプリのオーサリングエクスペリエンス

- モバイルフォームファクタープレビューを使用し、ランタイムでルックアンドフィールを直接設定
- スマートフォンやタブレット向けレスポンシブテンプレート
- スワイプアクションや、プルリフレッシュ機能など、すぐに利用できるモバイル固有テンプレート
- モバイル表示用インテリジェントコントロール





ロボティクス



プロセス



データ



システム連携



ロジック



AI



手動ステップ

APP STUDIO Application: Care management Back to preview Development

Case type: Prior Authorization Request Actions Save and run Save

Overview Case types Data Interfaces Pages Settings Users Tools

Data model Workflow Views Settings

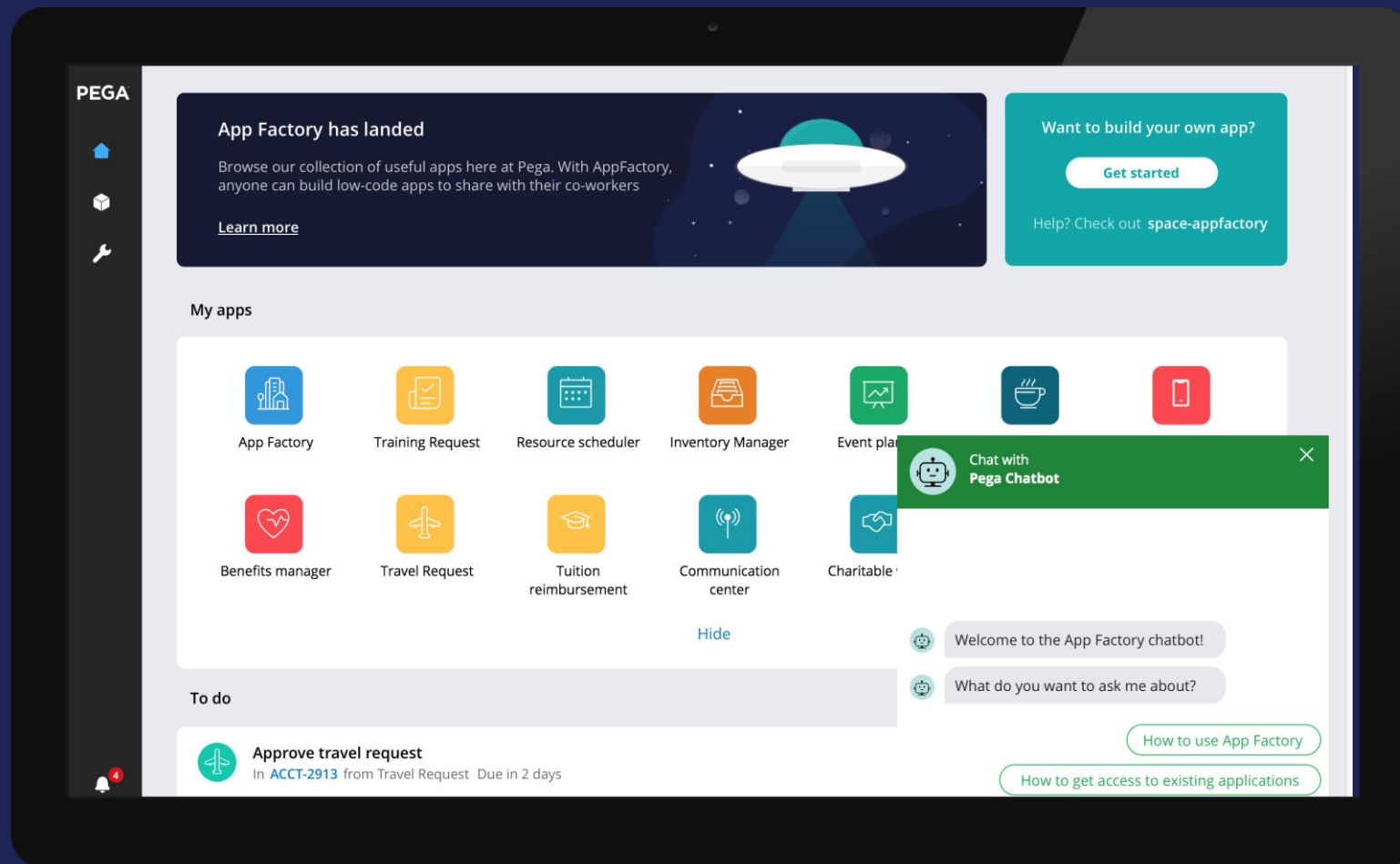
Case life cycle

1. Intake	2. Auto authorization	3. Clinical review	4. MD review	5. Notification
<p>Authorization intake</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Authorization intake 2. Is reopen case? 3. Create authorization ... <p>CONFIGURE PROCESS</p>	<p>Authorization decision proce...</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Check duplicates 2. Check eligibility 3. Health services 4. Drug review decision 5. Specialty care 6. Admission <p>+ STEP</p>	<p>Clinical review utilization</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Patient Safety 2. Review authorization 3. If Pharma Auth 4. Get FDA Drug Info 5. Review Indications 6. Review Contraindicat... 7. State Guidelines 8. Requires MD review? 9. Request additional in... 10. Docs received? <p>CONFIGURE PROCESS</p>	<p>Medical Director Review</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Get Authorization Skill 2. Review Authorization 3. Decision 4. Reassign to Nurse 5. IsProviderReached 6. Route to MD review 7. Reschedule details <p>CONFIGURE PROCESS</p>	<p>Create admission case</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Check open admissio... 2. Create open admissi... 3. Update admission ca... 4. Add admission case t... <p>CONFIGURE PROCESS</p> <p>Finalize authorization</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Is Reopen? 2. Is an X12 file? 3. Compare auth data 4. Notifications <p>CONFIGURE PROCESS</p>

Pegaエンタープライズローコードファクトリー

誰もがエンタープライズアプリをすばやく開発できるツール、トレーニング、およびガイドラインを提供

- 従業員は成功するために必要なアプリを開発する「自由」と「自信」を得ることができます。
- IT部門では1個であれ1,000個であれ、組織のガードレール内ですべてのアプリを開発できる「コントロール」が得られます。
- 組織は、ローコード開発を全社的に「運用」し「拡張」できるようになりました。



Pegaコミュニティの詳細情報

<https://community.pega.com/low-code-factory>

将来に備えたビジネス ...一度に1つのジャーニー

「これまで関わってきた中で気に入っているのは、Pegaの統合プラットフォームとその機能すべてです。私たちは限界を超える方法を常に発見しています。今のところ、Pegaのできることの限界は見えていません」



顧客
エンゲージメント



デジタル
プロセス
オートメーショ
ン

Pega Infinity™

顧客
エンゲージメント



デジタル
プロセス
オートメーショ
ン

Pega Infinity™

Pega Infinity™

Pega Marketing™

Pega Customer Service™

Pega Sales Automation™

Pega Customer Decision Hub™

顧客
エンゲージメント



デジタル
プロセス
オートメーション

Pega Robotic Automation™

Pega Platform™

- ケースマネージメント
- ノーコードアプリ開発
- モバイル



リアルタイム,
オムニチャネル
AI



エンドツーエンド
オートメーション
&
ロボティクス



ジャーニー単位の
高速デリバリー



SITUATIONAL
LAYER CAKE®



SOFTWARE THAT
WRITES YOUR
SOFTWARE®



CLOUD
CHOICE™

Microjourney Architecture™

デジタル変革のための唯一の統合アーキテクチャ

Gartner



カスタマーエン
ゲージメント

FORRESTER



デジタルプロセス
オートメーション

FORRESTER



リアルタイムによる意
思決定とAI

Gartner



エンドツーエンドの
業務管理

「顧客ユーザビリティのための最高評価。
複雑な事例を構築、維持および変更する最良の機能。
全体的な製品満足度の評価が最も高い」

ガートナー



GE Healthcare



Tokyo Century



Pegaは日々、
サービスを提供しています…

多くの
自動化されたプロセス

無数の
顧客とのコミュニケーション

莫大な金額の
ビジネス

車の運転、クレジットカードの利用、口座開設、ローン申請、提案の承諾、飛行機の利用、支払や請求など、

日常生活における
いくつかの行動の中で

…皆様もきっとPegaをお使いになられているはず



TOKIOMARINE



EXPRESS SCRIPTS®





Pegaは日々、
サービスを提供しています…

多くの
自動化されたプロセス

無数の
顧客とのコミュニケーション

莫大な金額の
ビジネス

車の運転、クレジットカードの利用、口座開設、ローン申請、提案の承諾、飛行機の利用、支払や請求など、

日常生活における
いくつもの行動の中で

…皆様もきっとPegaをお使いになられているはず



三菱UFJ銀行



TOKIO MARINE



EXPRESS SCRIPTS®





PEGA[®]

Build for Change[®]