



PEGA[®]

Leistungs- fähiger. Schlanker. Agiler.

Informationen und
Automatisierung
zusammenbringen,
um produktiver zu sein

Als Reaktion auf die globale Krise wächst der Anteil der externen Mitarbeiter in vielen Unternehmen rapide – und damit auch die zutage tretenden Defizite von manuellen und veralteten Prozessen. Zugleich offenbart diese Dezentralisierung die mangelhafte, teamübergreifende Transparenz und verschärft die Herausforderungen beim Management der Arbeit.

Die Suche nach Möglichkeiten, Aufgaben zu koordinieren, zu verfolgen und zu priorisieren, sowie isolierte Bereiche zu beseitigen und Kosten zu senken, ist angesichts des hohen Anrufvolumens, der Wartezeiten, der Vorgangszahlen und der zahlreichen Störungen von größter Bedeutung.

Entscheidend für eine schnelle Transformation ist die Anpassungsfähigkeit. Das mag nach einer Herkulesaufgabe klingen, aber mit dem richtigen Ansatz und den richtigen Tools können Sie den Geschäftsbetrieb aufrechterhalten, Ihre Teams stärken und sich auf alles vorbereiten, was die Zukunft bringen mag.

Machen Sie Ihr Unternehmen fit für die Zukunft

Über 40 % der Unternehmen erholen sich nicht mehr von einer großen Naturkatastrophe.¹

Wir leben in Zeiten, in denen es um alles geht: Die Arbeitslosenzahlen sind auf einem Allzeithoch. Die Lieferketten stagnieren. Die Risikobereitschaft hat stark abgenommen. Und fast über Nacht hat die Pandemie Unternehmensstrukturen und Arbeitsweisen grundlegend verändert.

Laut Pew Research hatten vor der Krise etwa „7 % der US-Arbeitnehmer die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten“.² Der Anteil der Mitarbeiter im Homeoffice in den USA liegt nach Angaben von Gallup jetzt bei 62 %.³ Der Bedarf an besseren Tools zur Zusammenarbeit, einem ausgezeichneten Kundenservice, nahtlosen Erfahrungen, schnellen Ergebnissen und Agilität ist geradezu explodiert. Und je mehr wir uns von dieser Ausnahmesituation erholen, desto entscheidender wird die Automatisierung sein.

Wie können Sie diesem gestiegenen Bedarf gerecht werden, Ineffizienz reduzieren und schnell digitale Lösungen einführen, um die Bedürfnisse Ihrer Kunden und Teams zu erfüllen? Die Antwort lautet: mit einem Vorgangsmanagement und einer intelligenten Automatisierung. Ein Vorgangsmanagement kann Ihnen helfen, die Aufgaben anwendungs- und personenübergreifend zu erfassen und zu managen, während die künstliche Intelligenz Entscheidungen automatisieren und langwierige manuelle Aufgaben eliminieren kann. Und mit der leistungsstarken Low-Code-Entwicklung können Geschäftsanwender und IT-Teams gemeinsam Anwendungen und Ergebnisse liefern – und zwar schnell.

Setzen Sie auf eine intelligente Automatisierung

Eine intelligente Automatisierung ermöglicht eine nahtlose Center-out™-Methode, um operative Prozesse mit Kundenerfahrungen zu verbinden. Die Grundlage bildet das Vorgangsmanagement. Hierüber greift alles ineinander: intelligente Automatisierung, zentralisierte künstliche Intelligenz (KI), hybride Robotic Process Automation (RPA) und Low-Code-Softwareentwicklung. So schließen Sie die Lücke zwischen Ihren Daten und dem angestrebten Kundenerlebnis.

Sie gewinnen sowohl die Agilität als auch die Transparenz, um kontinuierliche Verbesserungen vorzunehmen, isolierte Bereiche abzubauen, Betriebskosten zu senken und Vorschriften problemlos einzuhalten. Auch können Sie mit der Low-Code-Entwicklung Einführungszeiten verkürzen, da sowohl Entwickler ohne umfassende Programmierkenntnisse als auch Software-Ingenieure zusammenarbeiten, um dynamische, skalierbare Anwendungen zu schaffen.

Mit einer intelligenten Automatisierung sichern Sie die Geschäftskontinuität und ermöglichen Ihren Teams, das zu tun, was sie am besten können: einen außergewöhnlichen Service zu liefern. Diese Automatisierung funktioniert unternehmensweit über Segmente, Geschäftsbereiche und Kanäle hinweg, damit Aufgaben schnell erledigt werden können.

Ihre Teams und Systeme arbeiten harmonisch zusammen, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen und letztlich Kosten, Komplexität und Unsicherheiten zu reduzieren.

¹ [Ian Beale](#), VP Advisory bei [Gartner](#)

² [Working from home was a luxury for the relatively affluent before coronavirus – not any more](#), Pew

³ [Remote Work Trends to Guide High Performance During COVID-19](#), Gallup



Agilität freisetzen und echte Ergebnisse erzielen

Vorgangsmanagement. KI-gestützte Bots. Entwicklung von Low-Code-Anwendungen. Omnichannel-Benutzeroberflächen. Integration von Live-Daten. Workforce Intelligence. Dies sind nur einige der Funktionen, die Pega als einheitliche Plattform bereitstellt, damit Ihr Unternehmen in jeder Situation erfolgreich am Markt besteht.

Mit Pega können Sie:

- **Anwendungen zur Erfassung, Verfolgung und Weiterleitung von Arbeitsaufgaben schnell entwerfen und implementieren**
- **isolierte Bereiche auflösen, um Arbeitsaufgaben im gesamten Unternehmen nahtlos zu koordinieren**
- **Kosteneinsparungen durch Automatisierung, Transparenz und Schnelligkeit erzielen**
- **einheitliche Kundenerlebnisse über alle Kanäle hinweg in kürzester Zeit bereitstellen**
- **geographisch verteilte Teams mit geeigneten Tools für ihre Arbeit ausstatten – unabhängig vom Arbeitsort**
- **schnell, agil und anpassungsfähig sein, um auf kurzfristige Herausforderungen zu reagieren und das Unternehmen fit für die Zukunft zu machen**

„Die Frage ist nicht, ob automatisiert wird, sondern wie Unternehmen eine intelligente Automatisierung so integrieren, dass sie davon profitieren und wettbewerbsfähig bleiben.“⁴

⁴ Intelligent Automation Reshaping the future of work with robots, EY 2017



„Wir konnten gemeinsam mit den Business- und IT-Teams den Prozess analysieren, optimieren und letztlich 100%ig automatisieren.“

– Chat Villarosa
Director of Digitization, COE, Cisco

Erfolgreiche Vorreiter

SIEMENS

Mit der Low-Code-Entwicklung konnte Siemens die manuelle Verarbeitung und Komplexität reduzieren und nahtlose Erlebnisse liefern – und zwar 10-mal schneller und zu einem Zehntel der Kosten.

[Fallstudie lesen](#)



GE Healthcare

Durch den Einsatz der Low-Code-Plattform von Pega konnte GE Healthcare den Prozess der Leistungsvertragsgestaltung rationalisieren und die Zykluszeit um 50 % reduzieren.

[Mehr erfahren](#)



Sun Life entschied sich für die Automatisierungstechnologie von Pega, um die Effizienz weiter zu steigern. In nur zweieinhalb Jahren hatte sich die Investition in das Programm zu 100 % gerechnet.

[Erfolgsgeschichte lesen](#)



Beginnen Sie jetzt mit Ihrer digitalen Transformation

Setzen Sie sich ein Ziel. Straffen Sie Prozesse. Verbessern Sie Abläufe durch intelligente Automatisierung.

Weitere Informationen finden Sie unter pega.com/de.