

# **Erfolge für Kommunikations- dienstleister ermöglichen**

**Wie Sie Ihr Business mit  
adaptiven Prozessen,  
bewährter Technologie  
und KI transformieren**





# Erfolge für Kommunikations- dienstleister mit Pega ermöglichen

Kommunikationsdienstleister erleben derzeit eine starke Disruption im Markt und die Branche befindet sich im Wandel. Von steigenden Kundenerwartungen und den Folgen von COVID-19 über den Aufbau von 5G-Netzen, Fusions- und Akquisitionswellen bis hin zu immer schnelleren Veränderungen und neuer Konkurrenz durch Digital Natives – Komplexität beherrscht den gesamten Sektor.

In diesen ungewissen Zeiten kämpfen Kommunikationsdienstleister an mehreren Fronten. Jede Schlacht entscheidet über ihr langfristiges Überleben, ihr Wachstum und künftige Erfolge.



# Erfolge für Kommunikationsdienstleister mit Pega ermöglichen (Fortsetzung)

Entscheidungsträger müssen auch in der Zukunft den Erfolg sichern und die richtigen Prioritäten setzen, um in einem oft ungewissen Markt zu bestehen – und diese Entscheidungen müssen schnell getroffen werden. Einen Sektor zugunsten eines anderen zu opfern, ist keine Lösung.

Wie wäre es mit einem Weg, all diese Herausforderungen gleichzeitig anzugehen und Erfolge in jeder Situation möglich zu machen?

## Der strategische Wert von Pega

Pega verbindet KI-gestützte Lösungen mit einem kundenorientierten Ansatz, damit Kommunikationsdienstleister unzählige Herausforderungen meistern können. Unsere intelligenten, anpassbaren Lösungen wurden eigens entwickelt, um Komplexität abzubauen, Kundenerlebnisse zu verbessern, operative Effizienz zu fördern und positive Geschäftsergebnisse zu liefern – all das End-to-End.

Die einzigartige Center-out™-Strategie von Pega stellt den Kunden in den Mittelpunkt der Entscheidungsfindung. Einige der weltweit bekanntesten und erfolgreichsten Kommunikationsdienstleister setzen auf die Pega-Plattform, um Probleme proaktiv zu lösen und zukunftsfähig zu bleiben.

# Ein Kundenerlebnis, das die Erwartungen übertrifft

**„Beim Kundenerlebnis ist eine herausragende Strategie entscheidend ... über 70 % der beim Kundenerlebnis führenden Anbieter tun sich schwer bei der Entwicklung von Projekten, mit denen Kundenbindung und Bilanz verbessert werden sollen.“**

– Gartner, 2020<sup>1</sup>

Im Zuge der digitalen Disruption steigen die Erwartungen der Kunden zunehmend. Verlangt wird heute ein schnelles, persönliches und nahtloses Kundenerlebnis, bei dem der Kunde im Mittelpunkt steht. Kann ein Kommunikationsdienstleister das nicht bieten, leidet darunter nicht nur der Net Promoter Score (NPS), sondern auch die Bilanz des Unternehmens. Ob ein Unternehmen dauerhaft am Markt besteht, hängt vom Kundenerlebnis ab. Diesem Wettbewerb müssen sich Kommunikationsdienstleister jetzt stellen.

# Ein Kundenerlebnis, das die Erwartungen übertrifft

(Fortsetzung)

Das Erfüllen von Kundenerwartungen beginnt mit dem Kundenerlebnis. Moderne Verbraucher verlangen ein persönliches Kundenerlebnis, das in jedem Channel identisch ist. Pega bietet Kommunikationsdienstleistungen eine Technologie, mit der genau das möglich ist: zu jedem Zeitpunkt das Richtige zu tun, um Kunden zu begeistern und Kosten zu senken.

# Unkomplizierte Kundeninteraktionen bei BT

## Die Herausforderung

BT hat es sich zum Ziel gesetzt, überall und jederzeit das bestmögliche digitale und persönliche Kundenerlebnis zu bieten. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, investiert der Kommunikationsdienstleister in seine Digitalisierung. Nach der Übernahme von EE musste BT zuerst neue gemeinsame Strukturen schaffen – nicht nur für die Channels, sondern auch für die unterschiedlichen Prozesse und Technologien beider Unternehmen.

Kundendaten sollten künftig für optimale Entscheidungen dienen. Dafür mussten Daten aus mehreren Quellen verbunden werden: Echtzeit-Daten, Daten über bisherige Interaktionen, Offline-Daten, Analysen zur Kaufneigung und prädiktive Analytik. Diese Daten sollten dann genutzt werden, um nahtlose Omnichannel-Erlebnisse für Kunden zu schaffen.

## Die Lösung

BT wollte Mitarbeitern im Kundenservice und Benutzern einen einfachen, straffen Prozess für optimale Kundenentscheidungen bieten. Zunächst mussten die unterschiedlichen CRM-Systeme integriert werden, um die damit verbundene Komplexität des Entscheidungsprozesses zu verringern.

Dafür wurde in allen Bereichen – bei BT, EE und in mehreren Channels – ein einziges „Gehirn“ für Entscheidungen in Echtzeit implementiert. So kann sich das Unternehmen stärker darauf verlassen, dass Kunden überall ein optimales Kundenerlebnis erhalten – ganz gleich, über welchen Channel eine Interaktion erfolgt. Mithilfe der Pega-Lösungen konnte BT zudem die Verantwortung auf die Geschäftsanwender übertragen, um die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt der Entscheidungsfindung zu stellen.

## Ergebnisse

- Statt über 17 verschiedene Versionen eines Entscheidungs-Tools in verschiedenen Channels gibt es jetzt eine zentrale Entscheidungs-Engine.
- Dank der einfacheren, optimierten Kundeninteraktionen muss weniger häufig zwischen den über 100 verschiedenen Anwendungen gewechselt werden.
- Business-Anwender können eigene Lösungen entwickeln – ohne das IT-Team.



# Mehr Agilität im Geschäft

Je ausgereifter neue Technologien werden, desto mehr Kommunikationsprodukte finden ihren Weg auf den Markt. Von 5G für Gaming und Streaming über IoT-Produkte für Unternehmen und Verbraucher bis hin zur wachsenden Nachfrage nach privaten Glasfaserverbindungen – das Portfolio von Kommunikationsdienstleistern ist in den letzten Jahren gewaltig gewachsen. Aber je mehr Produkte unterstützt werden müssen, desto mehr Kundendaten werden auch gesammelt und die Zahl der isolierten Systeme kann schnell steigen. Die Zunahme von Fusionen und Übernahmen<sup>3</sup> hat die Herausforderungen der bereits komplexen Ökosysteme noch weiter verstärkt. Diese Komplexität dürfte im Laufe der 2020er Jahre nur noch steigen.

**„Die Ausgaben für Software und Dienste werden bis 2023 über 100 Milliarden USD betragen, weil Kunden von Kommunikationsdienstleistern zunehmend dynamischere, personalisierte Dienste mit hoher Kapazität und geringen Latenzzeiten erwarten.“**

– Analysys Mason, 2020<sup>2</sup>





# Mehr Agilität im Geschäft (Fortsetzung)

Veraltete IT-Systeme sind das größte Hindernis für den Erfolg von Kommunikationsdienstleistern. Komplexe Architekturen sind der Grund, warum viele Unternehmen bei Innovationen hinterherhinken, neue Angebote nicht schneller auf den Markt bringen können und die dringend notwendige Automatisierung nicht vorankommt. Kommunikationsdienstleister, die sich bereits mit diversen Produktportfolios – und den damit verbundenen technischen Schulden – herumschlagen, können nicht noch mehr Geld in Systeme stecken, die Innovationen und Entwicklungen im Weg stehen.

Die intelligente Automatisierung von Pega ermöglicht zahlreiche Prozesseffizienzen in kurzer Zeit. Damit lassen sich unterschiedlichste isolierte Systeme integrieren, um Redundanzen und technische Schulden zu reduzieren und schneller Ergebnisse zu liefern.





# Effiziente Digitalisierung bei Liberty Global

## Die Herausforderung

Nach mehreren Fusionen und Akquisitionen ist Liberty Global heute der größte internationale Kabelanbieter der Welt. Mit dem Wachstum kamen jedoch auch Probleme wie veraltete IT-Systeme und technische Schulden, die ein Schritthalten mit sich ändernden Kundenanforderungen zusätzlich erschwerten. Als Reaktion auf den steigenden geschäftlichen Druck und den starken Wettbewerb startete Liberty Global ein ehrgeiziges Programm zur Umsetzung seiner digitalen Transformation in zwölf Ländern für insgesamt fünf Marken.

## Die Lösung

Mit der offenen Pega-Architektur, die sich schnell implementieren und bereitstellen lässt, konnte Liberty Global seine bisherigen Architekturen für seine neue Digitalarchitektur modernisieren und erweitern – übergreifend über alle Regionen. Das Unternehmen kann jetzt agil und schnell neue Funktionen und Verbesserungen einführen. Geschäftsanforderungen lassen sich so sukzessive umsetzen, statt gleich zu Anfang alle Lösungskonzepte vollständig entwickeln zu müssen.

## Ergebnisse

- Fehlerbehebungs-Abläufe werden selbst entwickelt, verwaltet und implementiert – ohne Programmierung.
- Der FTR-Wert (First Time Right) wird verbessert und die Reaktionszeit verkürzt.
- Es gibt weniger ein- und ausgehende Anrufe zwischen dem Call-Center und Kunden.

# 5G-Erfolg mit einer einheitlichen Lösung

**„Der weltweite Umsatz mit 5G-Netzen wird 2020 4,2 Milliarden USD betragen – ein Rekordzuwachs gegenüber dem Vorjahr um 89 %.“**

– Gartner, 2020<sup>3</sup>

Laut Deloitte dürfte 5G eine Rendite wie zu Zeiten vor COVID-19 bringen und verspricht einen Weg zur wirtschaftlichen Erholung.<sup>5</sup> Kommunikationsdienstleister müssen ihre Strategie zur Einführung neuer Technologien gezielt verbessern. Die Umstellung wird wahrscheinlich kompliziert und kostspielig sein. Für neue Geschäftsmodelle benötigen Kommunikationsdienstleister eine digitale Transformationsplattform, mit der sich neue digitale Erlebnisse in Wochen statt Jahren schaffen lassen.

# 5G-Erfolg mit einer einheitlichen Lösung

(Fortsetzung)

Neben hohen Übernahmekosten müssen sie auch umfassend in Kernnetzwerke, Funkzugangsnetze, Übertragungstechnologien und Infrastrukturen investieren. Wie einzelne Kommunikationsdienstleister ihre 5G-Pläne umsetzen, wird für die folgenden Jahre entscheidend sein – vielleicht wird es sogar ein Schlüsselmoment für den eigenen wirtschaftlichen Erfolg und die weltweite Wirtschaftslage.



# 5G-Erfolg mit einer einheitlichen Lösung

(Fortsetzung)

Wer 5G zuerst einführt, wird der Konkurrenz meilenweit voraus sein. Mit Pega profitieren Unternehmen beim 5G-Marktstart von einer intelligenten Automatisierung, Technologien und Einblicken, um komplexe Unternehmensabläufe zu optimieren. Mit einem ganzheitlichen Ansatz beim Aufgaben-Management lässt sich jede einzelne Aufgabe – ob für verschiedene Anbieter, Partner oder interne Abteilungen – orchestrieren und automatisieren. Hohe Margen bleiben so erhalten und Kunden profitieren schnell von neuen Angeboten.



# Googles Erfolg mit End-to-End-Automatisierung

## Die Herausforderung

Google muss in der Lage sein, Netzwerkkapazitäten rechtzeitig bereitzustellen, damit Kunden jederzeit auf geschäftskritische Anwendungen und Dienste zugreifen können. Das Network-Operations-Team bei Google kombiniert Software- und Systemtechnik für den gezielten Aufbau und Betrieb großer, verteilter Systeme über ein Netzwerk, das 30 Milliarden USD erwirtschaftet. Hierbei muss Google sicherstellen, dass geschäftskritische und nach außen sichtbare Systeme hohe Standards hinsichtlich Zuverlässigkeit und Betriebszeit erfüllen sowie eine schnelle Leistungssteigerung und kontinuierliche Überwachung der Kapazität und Performance ermöglichen.

## Die Lösung

Mit der einzigartigen Technologie und den Diensten von Pega implementierte Google eine End-to-End-Automatisierung und durchgängige Orchestrierung für alle Bereitstellungsfunktionen. Zudem entwickelte Google externe Integrationen mit wichtigen Anbietern zur Optimierung von Implementierungsprozessen.

## Ergebnisse

- Mithilfe einer Orchestrierungsebene, die mit den Tools interagiert, konnte der Tooling-Aufwand (Netzwerküberwachung usw.) minimiert werden.
- Dank Automatisierung wurden die Projektmanager zu „Ausnahmemanagern“.
- Die Zykluszeit wurde von 180 auf 30 Tage verkürzt.
- Netzwerkausfälle konnten durch ein verbessertes Workflow-Management reduziert werden.
- Workflows lassen sich jetzt schneller weiterentwickeln.



# Große Gewinne durch schnelleres Time-to-Market

In einer Branche, in der Geschwindigkeit für Qualität steht, ist agiles Handeln entscheidend. Der Wille, sich auf neue Technologien einzulassen, muss zum Mantra für Kommunikationsdienstleister werden, um am Markt zu bestehen: Altsysteme müssen durch Next-Gen-Lösungen ersetzt werden, um neue und künftige Kunden zu begeistern. Pega bietet die digitale Agilitätsplattform für schnelle, skalierbare und transformative Implementierungen. Kommunikationsdienstleister erhalten mit Pega eine schnelle Methode zum Ausbau von Netzkapazitäten, zur Implementierung neuer 5G- und Glasfasernetze sowie zur Vereinfachung der Auftragserfüllung. Pega bietet zudem eine Low-Code-Plattform, mit der Business-Anwender, Entwickler und IT-Teams schnell entwickeln, intelligent automatisieren und verlässlich skalieren können. Außerdem fördert sie Wachstum und ermöglicht Einsparungen bei der Bereitstellung.

**„Mit Pega lässt sich ein 40 % höherer NPS erreichen.“**

– Steve Rudolph, 2019<sup>4</sup>



# Erfolgreiche Einführung von Self-Service-Lösungen bei Vodafone

## Die Herausforderung

Das IT-Team von [Vodafone](#) stand zunehmend unter dem Druck, neue Lösungsfunktionen schneller als die wachsende Konkurrenz bereitzustellen. Mit den Worten von Jon Smith, Enterprise IT Senior Manager bei Vodafone UK: „Wir wollten, dass die Kollegen die Dinge selbst in die Hand nehmen. Zumal es doch die Mitarbeiter in den Unternehmen sind, die diese großartigen Funktionen letztlich nutzen.“

## Die Lösung

Vodafone wünschte sich eine Plattform für einen unternehmensweiten „Self-Service“, um Lösungen mit minimaler Hilfe des IT-Teams zu entwickeln. Das Unternehmen entschied sich für Pega, um die Kontrolle künftig selbst in die Hand zu nehmen. Vodafone entwickelte ein Tool für eine geführte Fehlerbehebung, das Prozessabläufe und Diagnoseprozesse mit automatisierten Tests und Fehlerdiagnosen für Breitband-Dienste umfasst.

## Ergebnisse

- Die Lösung wurde in nur vier Monaten entwickelt.
- Die Markteinführung wurde dank Citizen Development um 75 % beschleunigt.
- Der NPS hat sich um 18 % verbessert.

# Mit Pega die Marktanforderungen heute und in Zukunft erfüllen

Inmitten des schnell steigenden Bedarfs an neuen digitalen Kundenerlebnissen und der zunehmenden Finanzstärke von Digital Natives, die das Kerngeschäft bedrohen, ist die digitale Transformation für Kommunikationsdienstleister zur neuen Normalität geworden.

Eine agile Umgebung ist wichtiger denn je. Um relevant zu bleiben, benötigen Kommunikationsdienstleister flexible Plattformen, die aktuelle Systeme unterstützen und sich für künftige Anforderungen anpassen lassen. Kommunikationsdienstleister müssen ihre Herangehensweise an das digitale Business überdenken, um eine effektive Anpassung an die Marktnachfrage sicherzustellen. COVID-19 hat lediglich den Druck auf Kommunikationsdienstleister verschärft, agiler zu werden und ihre Transformation schneller voranzutreiben. Wer sich jetzt gut vorbereitet, wird später davon profitieren.

Disruption und Konvergenz prägen die heutige Kommunikationsbranche. Daher lautet die Hauptfrage: Ergreifen Sie die richtigen Chancen – und konzentrieren Sie sich auf die richtigen Risiken?

Mit Pega können Sie aktuelle Herausforderungen angehen – ohne Kompromisse und mit Priorität auf Ihre Transformationsanforderungen in folgenden Bereichen:

- Gestaltung und Implementierung des Kundenerlebnisses
- Diversifizierung des Leistungsangebots und operative Effizienz
- Anwendung und Einführung von 5G
- Innovationen und neue Technologien

Unsere Teams stehen Ihnen bei der Entwicklung der richtigen langfristigen Strategie zur Seite, damit Sie Ihre Pläne in jeder Situation erfolgreich umsetzen können. Lassen Sie sich von uns zeigen, welchen konkreten Wert Pega für Ihr Unternehmen bringen kann.

Informieren Sie sich jetzt gleich auf unserer [Website speziell für Kommunikationsdienstleister](#).

[Zur Pega-Website](#)



#### Quellenangabe

[1] Gartner, 2020: „Top 10 Trends for the Communications Service Provider Industry in 2020“. [Online abrufbar](#).

[2] Analysys Mason, 2020: „CSP spending on telecoms software and services will reach USD100 billion in 2023“. [Online abrufbar](#).

[3] Gartner, 2020: „Customer Experience: Increase customer loyalty and retention with smart CX strategy“. [Online abrufbar](#).

[4] Pega, 2019: Erfolgsgeschichten. [Online abrufbar](#).



## Über Pegasystems

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen.

Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.