



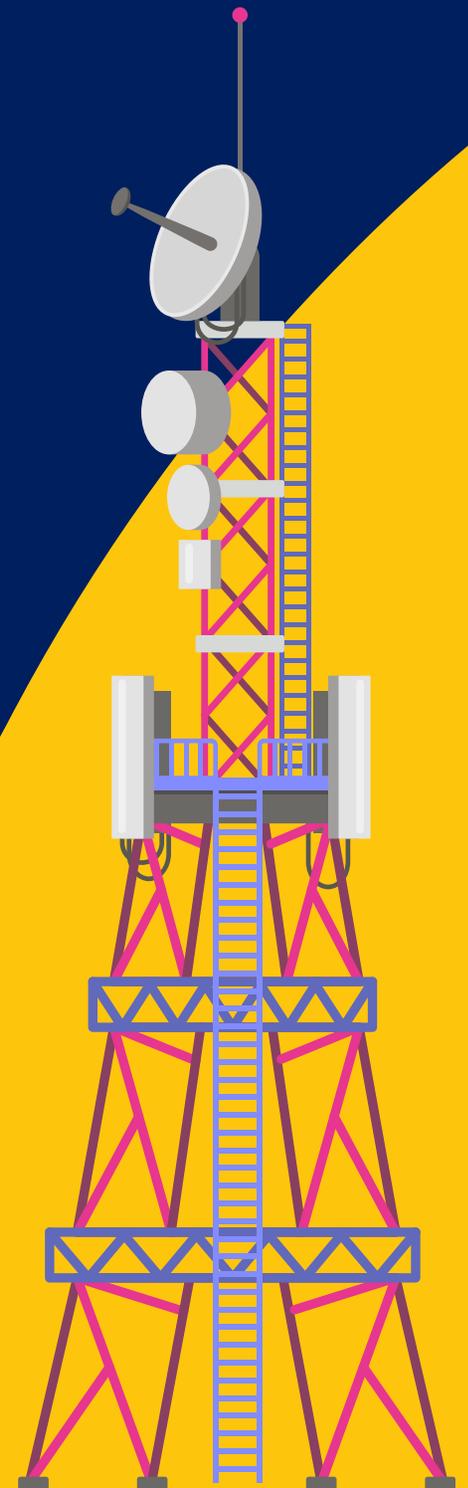
Einfachere Bewältigung der größten Herausforderungen in der Telekommunikationsbranche

Intelligenter arbeiten und
Veränderungen annehmen

Die Kommunikationsbranche ist derzeit von großen Veränderungen geprägt – es herrscht ein anderes Tempo vor und die Kunden nutzen die Netzwerk-Konnektivität auf eine andere Weise. Die Coronapandemie hat diese Veränderungen noch forciert – so hat der Breitbandverkehr um 98 % zugenommen¹ und auch unsere berufliche Arbeitsweise hat sich stark verändert. Aufgrund der zunehmenden Verbreitung von Mobilgeräten und Technologien im Rahmen des Internets der Dinge besteht ein wachsender Vernetzungsbedarf unter den Menschen, auch in ländlichen und abgelegenen Gebieten.

Damit Kommunikationsdienstleister diese neue Hochgeschwindigkeits-konnektivität anbieten können, müssen Hochgeschwindigkeitsglasfaser- und 5G-Netze zur Verfügung stehen. Bei der mobilen Kommunikation wird die zunehmende Verbreitung von 5G sogar für noch größere Veränderungen sorgen. Diese neue Realität wird in den nächsten fünf Jahren große Auswirkungen auf die Kommunikationsdienstleister haben.

¹ <https://www.fiercetelecom.com/telecom/pandemic-drove-upstream-broadband-traffic-boom-openvaul>



Schon heute auf die Zukunft vorbereitet sein

Kunden haben immer höhere Erwartungen und Kommunikationsdienstleister können diese Erwartungen nur erfüllen sowie den Umsatz steigern, betriebliche Effizienz erreichen und die Kosten senken, wenn sie selbst große Veränderungen vornehmen. Sie entwickeln bereits neue digitale Kanäle und verringern die Abhängigkeit von teuren Kontaktzentren und Einzelhandelsgeschäften. Den Kundenkontakt gestalten sie durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz schon sehr personalisiert – ganz wie die digitalen Vorreiter Amazon, Netflix und Google. Außerdem bieten sie proaktiv marktführende Services an und verbessern ihre niedrigen Net Promoter Scores.

Mit 5G können Kommunikationsdienstleister ihren Kunden eine sichere und hochwertige Konnektivität und einen ebensolchen Support auf eine ganz neue Weise anbieten: vom intelligenten Zuhause über für den Arbeitsplatz bestimmte Lösungen im Rahmen des Internets der Dinge bis hin zu autonomer Fahrzeugtechnologie und noch nie da gewesenen Nutzererlebnissen beim Gaming. Dafür müssen die Kommunikationsdienstleister jedoch ihr aktuelles Tempo verzehnfachen, denn die Geschwindigkeit, mit der Veränderungen im Telekommunikationsbereich vorstattengehen, wird noch weiter zunehmen. Durch die Notwendigkeit, Hochgeschwindigkeitsnetze und -dienste einzuführen, Kanäle zu erweitern und die Kundeninteraktion fundamental zu verbessern, entsteht Komplexität für die Kommunikationsdienstleister – und die Geschäftsabläufe müssen von Grund auf vereinfacht werden. Nur so kann das Backoffice die Kundenerwartungen im Frontoffice erfüllen. Das bedeutet, dass die Betriebsabläufe der Kommunikationsdienstleister vollständig transformiert werden müssen, damit sie agil, effizient, intelligent und digital sind – denn nur so sind sie auf die Zukunft vorbereitet.

Plattformen bauen, um das Betriebsmodell mit intelligenter Automatisierung zu vereinfachen

Durch intelligente Automatisierung können Kommunikationsdienstleister sich Intelligenz zunutze machen und viele wichtige Workflows beschleunigen. Dadurch erfüllen sie die wachsenden Kundenerwartungen im Frontoffice und in anderen digitalen Kanälen und liefern ein personalisiertes Erlebnis. Zudem haben die eigenen Mitarbeiter so mehr Zeit für anspruchsvollere Aufgaben. Dazu zählen Hunderte von Workflows wie das Bestellmanagement, die Netzeinführung, die Servicesicherheit, die Beschaffung, das Onboarding von Kunden und Partnern, das Kredit- und Inkassowesen, das Personalwesen und das Lieferantenmanagement.

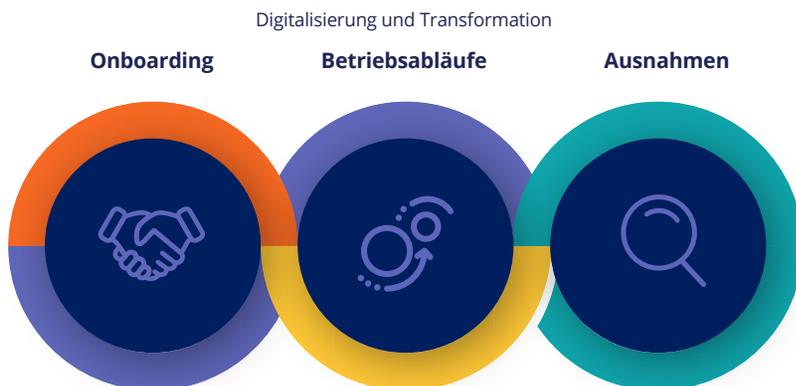
Zudem können die Kommunikationsdienstleister so die Hochgeschwindigkeits-konnektivität besser unterstützen – einschließlich neuer Technologien und potenzieller zukünftiger Migrationen, um den Anschluss nicht zu verlieren. Sie müssen auf die Hochgeschwindigkeitsdienste der nächsten Generation migrieren sowie die vorhandenen Breitbandnetze hochrüsten und die Konnektivität auf die ländlichen Gebiete ausweiten. Die Automatisierung der Workflows ist von zentraler Bedeutung, um die Kosten senken und die Rentabilität wahren zu können.

Intelligente Automatisierung muss nicht zum Verlust von Arbeitsplätzen führen.

Gartner prognostiziert, dass ab 2025 **70 % der von Unternehmen entwickelten neuen Anwendungen Low-Code-Technologien** verwendet werden, während es 2020 noch weniger als 25 % waren.²

Die Mitarbeiter mit Kundenkontakt können in der Entwicklung von Low-Code-Anwendungen geschult werden, um bei einfacheren Geschäftsabläufen Unterstützung zu leisten. Dadurch lassen sich neue, durch 5G und Hochgeschwindigkeitskonnektivität entstehende Anforderungen erfüllen.

Ein Beispiel für diese neuen Anforderungen ist die Unterstützung neuer Produkte, Services und Technologien wie 5G, MEC und Open RAN. Diese neu geschulten Mitarbeiter können auch dazu beitragen, Ausführungslücken zu schließen, skalierbare und reproduzierbare Anwendungen, Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, Altsysteme zu verknüpfen und zu aktualisieren sowie bereits komplexe Prozesse zu vereinfachen.



² <https://www.pega.com/de/gartner-low-code-2021>

Diese Lösungen bietet Pega

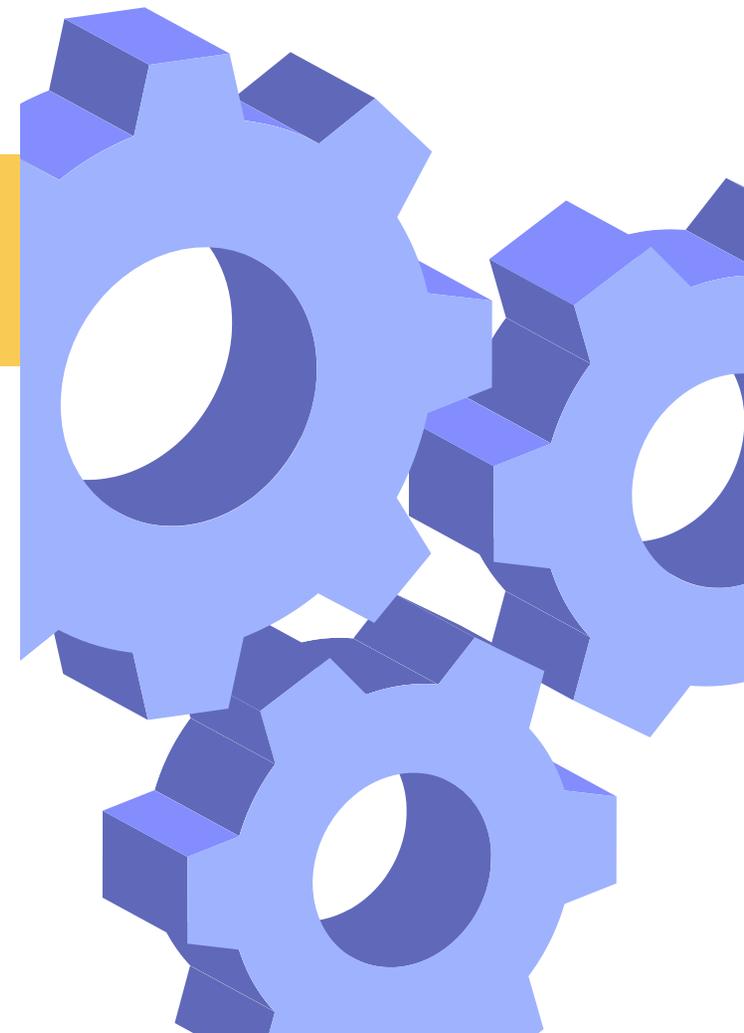
Bereits das Vornehmen einfacher Änderungen an sehr großen Systemen zur Betriebs- und Geschäftsunterstützung ist sehr schwierig und die Digitalisierung komplexer, codelastiger Workflows – während man den Wettbewerbern voraus bleiben muss – ist teuer und zeitaufwendig. Ein Wandel ist notwendig, um auch weiterhin relevant und wettbewerbsfähig zu sein. Allerdings sollten sich Kommunikationsdienstleister nicht entscheiden müssen, ob sie das Geschäft weiter am Laufen halten oder sich für die Zukunft vorbereiten wollen. Sie müssen auf agile Weise Informationen in Taten umzusetzen, Ineffizienzen und Engpässe beseitigen, die Effizienz und Produktivität steigern und mit weniger Aufwand mehr erreichen können – und all das, während sie ein herausragendes Kundenerlebnis liefern und ihre Mitarbeiter in die Lage versetzen, produktiver zu sein und ihr Bestes zu geben.

Mit der intelligenten Automatisierung können Projektzeitpläne **4-mal schneller** werden und es ist eine **Kapitalrendite von 598 %** erreichbar, so der Bericht „Total Economic Impact“ von Forrester.³

Pega bietet einen integrierten End-to-End-Ansatz zur Automatisierung von Workflows bei Onboarding, Betriebsabläufen und Ausnahmen, indem die Front- und Back-End-Workflows mit Kundenerlebnissen verknüpft werden. Intelligente Workflows antizipieren und lösen Probleme, noch bevor sie entstehen.

Vorgangsmanagement, KI-getriebene Optimierung und Low-Code-Zusammenwirken machen Workflows regelbasiert und ergebnisorientiert. Kommunikationsdienstleister erhalten die nötige Leistung und Transparenz zur kontinuierlichen Verbesserung der Workflows. Durch Low-Code-Entwicklung können Kommunikationsdienstleister Designs entwerfen, dynamische Änderungen vornehmen, schnell für aussagekräftige Ergebnisse sorgen und gleichzeitig die Zusammenarbeit zwischen Unternehmensanwendern und der IT verbessern. Eine moderne Architektur erleichtert Ihnen die Anpassung an Veränderungen, die Handhabung von Variationen und die Wiederverwendung gemeinsamer Workflows für Rollouts in neuen Regionen, Funktionen, Produkten oder Kanälen – und sorgt so überall für konsistente Ergebnisse. Und dank geringerer Entwicklungskosten haben die Kommunikationsdienstleister mehr Zeit zur Verbesserung der Produktivität.

³ <https://www.pega.com/de/forrester-tej-low-code>



Workflows auf Kundenergebnisse ausrichten

Wenn Kommunikationsdienstleister taktische Automatisierungsmaßnahmen isoliert bereitstellen, steigt dadurch das Risiko von Störungen und Engpässen. Dank intelligenter Automatisierung werden die gewünschten Ergebnisse mit den Kunden des Unternehmens verknüpft. Transparenz und Flexibilität werden in Form von schrittweisen, kurzfristigen Automatisierungen direkt in die digitalen Betriebsabläufe integriert. Angestellte und Systeme arbeiten nahtlos und gemeinsam auf Ergebnisse hin – letztendlich senken sie damit Kosten und Komplexität bei gleichzeitiger Stärkung des Wettbewerbsvorteils.

Mit Pega können Kommunikationsdienstleister Workflows schaffen, sie schnell anpassen und in großem Stil kontinuierlich verbessern, sodass reibungslose Betriebsabläufe garantiert sind.

Beispiele für einige der häufigsten von Kommunikationsdienstleistern optimierten Betriebsabläufe:

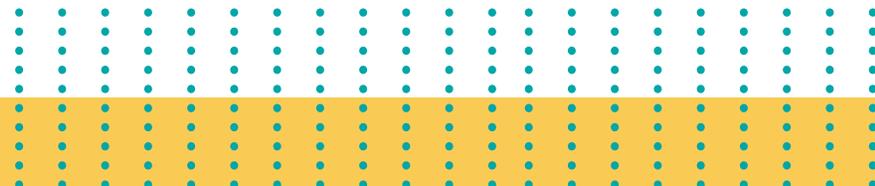
- **Auftragsverwaltung:** Wenn Kommunikationsdienstleister sich auf isolierte Systeme sowie manuelle Tools und Prozesse verlassen, können sie die Bereitstellungserwartungen ihrer Kunden – ein entscheidender Faktor bei Kundenerlebnis und -zufriedenheit – nicht erfüllen. Pega ermöglicht eine unkomplizierte Orchestrierung und Automatisierung von Auftrags-Workflows für Kommunikationsprodukte und -services, indem Frontoffice, Backoffice, Partner und Kunden in einem einzigartigen Omnichannel-Ansatz miteinander verknüpft werden.
- **Verwaltung des Netzwerk-Rollouts:** Ab 2025 werden 51 % der Mobilfunkverbindungen in den USA auf aktuellen 5G-Netzen basieren, wofür ein 5- bis 10-facher Ausbau der Mobilfunkinfrastruktur benötigt wird. Mit manuellen Prozessen für die Netzwerkplanung läuft die Bereitstellung langsam ab und es entstehen hohe Kosten. Kommunikationsdienstleister können ihre Workflows automatisieren und die Zahl manueller Eingriffe reduzieren, um eine fristgerechte Bereitstellung zu gewährleisten, Kosten zu senken und Gewinnmargen zu maximieren. Mit Pega können Kommunikationsdienstleister End-to-End-Journeys bieten, sodass die Zahl von Wohn- und Bürogebäuden mit Glasfaser- und Mobilfunkanbindung schnell steigt.

- **Sicherheit des Netzwerkdiensts:** Da private und geschäftliche Anwender immer stärker auf Breitband- und 5G-Dienste angewiesen sind, ist der Bedarf an schnellen Diagnosen und einer raschen Problembehebung hoch. Bei manuellen Workflows stoßen Kommunikationsdienstleister leider auf operative Herausforderungen und tun sich mit der Reaktion schwer, weshalb sie oftmals bei Kundenkonnektivität und Diagnosedaten auf Drittanbieter angewiesen sind.

Mit Fehlerdiagnose-Workflows können Kommunikationsdienstleister Kosten senken und komplexe Abläufe reduzieren. Eine genaue Analyse von Drittparteidaten zusammen mit Workflow-Automatisierung ermöglicht eine schnellere Fehlerbehebung sowie eine deutliche Reduzierung der Zahl kostspieliger und unnötiger Technikerleistungen.

- **Beschaffungsmanagement:** Wichtige operative Beschaffungs-Workflows von Kommunikationsdienstleistern sind in der Regel in hohem Maße manuell. Die Kapazitäten zur Bereitstellung hochwertiger Services sowie zur Überprüfung und Kontrolle von Lieferketten sind begrenzt. Starre Technologiesysteme bedeuten mangelnde Agilität für die Transformation.

Mit Pega können Kommunikationsdienstleister ihre Workflows von A bis Z vereinfachen und automatisieren – und das Vorgangsmanagement sorgt dabei für Kontrolle, Transparenz sowie konsistente Ergebnisse. Dank schneller Bereitstellung und rascher Änderungen können Beschaffungsteams agiler arbeiten. Intelligente Automatisierung kann auf Prozesse angewandt werden, um hochwertige Interaktionen mit großer geschäftlicher Wirkung zu ermöglichen, z. B. End-to-End-Beschaffung, -Risikomanagement und -Bestandskontrolle. Dies senkt Kosten, verbessert die Kapazität und verhindert Betrug.



Erfolgsgeschichten

Vodafone UK

Vodafone UK verwendet die Pega-Plattform, um bestehende IT-Systeme in den verschiedenen Abteilungen zu integrieren, wie Finanzabteilung, Personalwesen, Beschaffung, Lieferkette, Kundenbetriebsabläufe, Netzwerktechnik, Netzwerkabläufe, IT-Entwicklung, Marketing und Vertrieb. Mit Pega konnte Vodafone die Geschwindigkeit und Produktivität großer Bestell-, Abrechnungs- und Geschäftssysteme um 25 % steigern. Durch automatisierte Workflows in Inkassoprozessen konnte die Qualität um 50 % verbessert werden. Außerdem konnte die Kommunikationszeit zwischen internen Abteilungen und Endkunden von zwei Tagen auf 30 Minuten verringert werden.

Orange

Orange Business Services, ein in 220 Ländern aktives Telekommunikationsunternehmen, hat sich mit Pega zusammengetan. Ziel dieser Partnerschaft ist es, die Auftragsanbahnungsprozesse über eine Servicebereitstellungsanwendung namens SALTO zu verbessern.

Mit dem Dynamic Case Management von Pega konnte Orange die Kundenkommunikation um 30 % verbessern, während die ausfallbedingten Aufgaben um 50 % zurückgingen. Die intelligente Weiterleitung und Arbeitsautomatisierung von Pega gewährleistete, dass Aufgaben nun immer dem am besten geeigneten Mitarbeiter zugewiesen werden. Nacharbeiten konnten dadurch um die Hälfte reduziert werden. Zudem hat Orange mit Pega sechs veraltete Bereitstellungssysteme konsolidiert und die Wartungskosten erheblich gesenkt.

Google

Google wollte seine End-to-End-Zykluszeit verbessern. Unzählige Mitarbeiter hatten Hunderte von Websites, Apps und Systemen aufwendig durchsucht. Dabei waren sie gezwungen, dieselben Informationen immer wieder zu übermitteln, was ein untragbarer Prozess war.

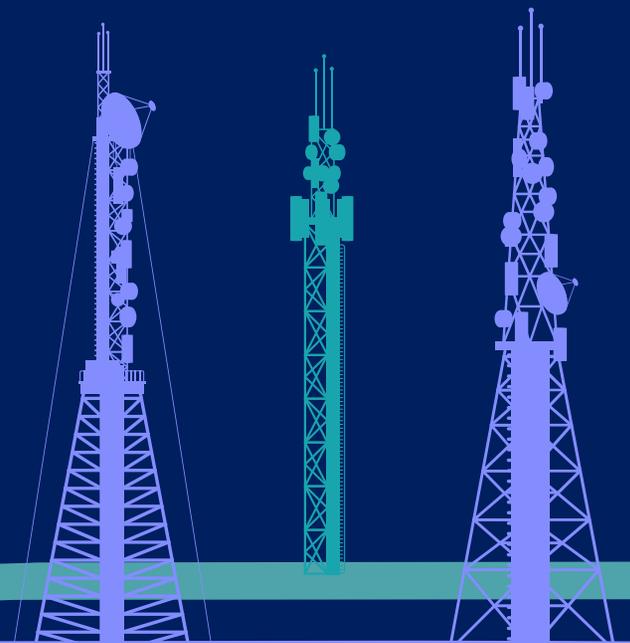
Google entschied sich für Project Moose, eine von Pega umgesetzte Lösung zum Management von Low-Code-Workflows. Anstatt den Technikern einzelne Tickets zu geben, entwickelte Google eine nutzerdefinierte Regelmaschine. Diese verarbeitet Tickets gemäß einer definierten Logik und berechnet dann die beste Zuweisung basierend auf den Kapazitätspräferenzen. Google hat zudem Automatisierungstools eingebaut, damit die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit an den richtigen Ort geschickt werden. Dadurch konnte das Ticketvolumen zu 80 % voll automatisiert werden, die Transaktionszykluszeit je Ticket verbesserte sich um das Zehnfache, die Datengenauigkeit und die Systemausrichtung für Anfragen erhöhte sich ebenfalls und die Techniker hatten mehr Zeit, um sich komplexeren Problemen zu widmen.



Handeln Sie jetzt

In der Kommunikationsbranche gehen die Veränderungen mit immer höherer Geschwindigkeit vonstatten – aufgrund der neuen Hochgeschwindigkeitsnetzwerke wie Glasfaser und 5G. Kommunikationsdienstleister nehmen radikale Änderungen vor, um den Kunden die durch diese Netze ermöglichten neuen und verbesserten Konnektivitätsservices anzubieten. Allerdings führen diese raschen Veränderungen zu noch größerer Komplexität für Kommunikationsdienstleister – sie müssen zehnmals schneller reagieren und Plattformen zur Vereinfachung der Betriebsmodelle erstellen. Mit der intelligenten Automatisierungsplattform von Pega können Kommunikationsdienstleister diese Herausforderungen durch eine Transformation bewältigen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.pega.com/de/industries/communications/telecom-automation.





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.

Weitere Informationen unter pega.com/de.