



Cómo simplificar los retos más difíciles en las telecomunicaciones

Cómo trabajar de manera más inteligente
y aceptar el cambio

Se están produciendo cambios importantes en la industria de las comunicaciones con respecto a la velocidad y la forma en que los clientes utilizan la conectividad de red. Los efectos de la pandemia global de COVID-19 han acelerado estos cambios, lo que ha resultado en un aumento del 98 %¹ en el tráfico de banda ancha y cambios importantes en los patrones de trabajo. Gracias a la creciente adopción de dispositivos móviles y tecnologías de Internet de las cosas (IoT), existe una necesidad creciente de conectar a más personas, incluidas aquellas en zonas rurales y remotas.

Los proveedores de servicios de comunicaciones (CSP) deben implementar fibra de alta velocidad y redes 5G para habilitar esta nueva conectividad de alta velocidad. En las comunicaciones móviles, el crecimiento de las redes 5G acelerará e impulsará el cambio aún más. Esta nueva realidad tendrá un gran impacto en los CSP durante los próximos cinco años.

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



Prepararnos hoy para el mañana

Las expectativas de los clientes aumentan rápidamente. Para cumplir con estas expectativas, así como aumentar los ingresos, lograr la eficiencia operativa y reducir los costos, los CSP deben realizar cambios importantes. Están desarrollando nuevos canales digitales y reduciendo la dependencia de operaciones minoristas y centros de contacto costosos. Están permitiendo la personalización impulsada por IA de las interacciones con los clientes para no quedarse atrás respecto de los disruptores digitales como Amazon, Netflix y Google, y proporcionan de manera proactiva servicios y ofertas líderes en el mercado para mejorar sus bajas puntuaciones en Net Promoter Score.

5G significa que los CSP pueden proporcionar conectividad segura y de alta calidad y ayudar a sus clientes de nuevas maneras: desde hogares inteligentes hasta soluciones IoT en los lugares de trabajo, tecnología de vehículos autónomos y experiencias de usuario sin precedentes en videojuegos. Sin embargo, para lograr esto, necesitan moverse 10 veces más rápido de su velocidad actual.

Este ritmo de cambio en las telecomunicaciones no dejará de aumentar. La necesidad de implementar redes y servicios de conectividad de alta velocidad, expandir los canales y mejorar radicalmente el engagement del cliente crea una complejidad para los CSP y exige una simplificación radical de las operaciones comerciales, para que la back office pueda mantenerse al día con las expectativas del cliente en la front office. Eso significa transformar completamente las operaciones de CSP para que sean ágiles, eficientes, inteligentes y digitales, a fin de estar preparados para lo que venga.

Cree plataformas para simplificar el modelo operativo con automatización inteligente

La automatización inteligente ofrece a los CSP la oportunidad de aprovechar la inteligencia y acelerar muchos flujos de trabajo críticos. Al hacerlo, pueden satisfacer las crecientes expectativas de los clientes en la front office y otros canales digitales, brindar personalización y permitir que los empleados dediquen su tiempo a actividades de mayor valor agregado. Esto incluye cientos de flujos de trabajo, como gestión de pedidos, implementación de redes, garantía de servicio, adquisiciones, incorporación de clientes y socios, crédito y recaudaciones, recursos humanos y gestión de contratistas.

Además, los CSP deben hacer frente a la complejidad adicional requerida para admitir conectividad de alta velocidad, incluidas nuevas tecnologías y posibles migraciones futuras para mantenerse al día. Deben migrar a la próxima generación de servicios de alta velocidad, así como actualizar las redes de banda ancha heredadas y extender la conectividad a las áreas rurales. La automatización del flujo de trabajo es clave para administrar los costos y proteger la rentabilidad.

La automatización inteligente no tiene por qué dar lugar a despidos.

Gartner predice que para 2025, **el 70 % de las nuevas aplicaciones desarrolladas por las empresas usarán tecnologías low-code**, frente a menos del 25 % utilizado en 2020.²

El personal de primera línea puede volver a formarse en el desarrollo de aplicaciones low-code para ayudar a respaldar operaciones comerciales más simples, lo que permitirá a los CSP satisfacer las nuevas demandas creadas por las redes 5G y la conectividad de alta velocidad.

Estas nuevas demandas incluyen el soporte de nuevos productos, servicios y tecnologías, como 5G, MEC y Open RAN. El personal formado recientemente también puede ayudar a remediar las brechas de ejecución; crear aplicaciones, productos y servicios escalables y repetibles; conectar y actualizar sistemas heredados; y simplificar procesos de por sí complejos.



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

Cómo puede ayudar Pega

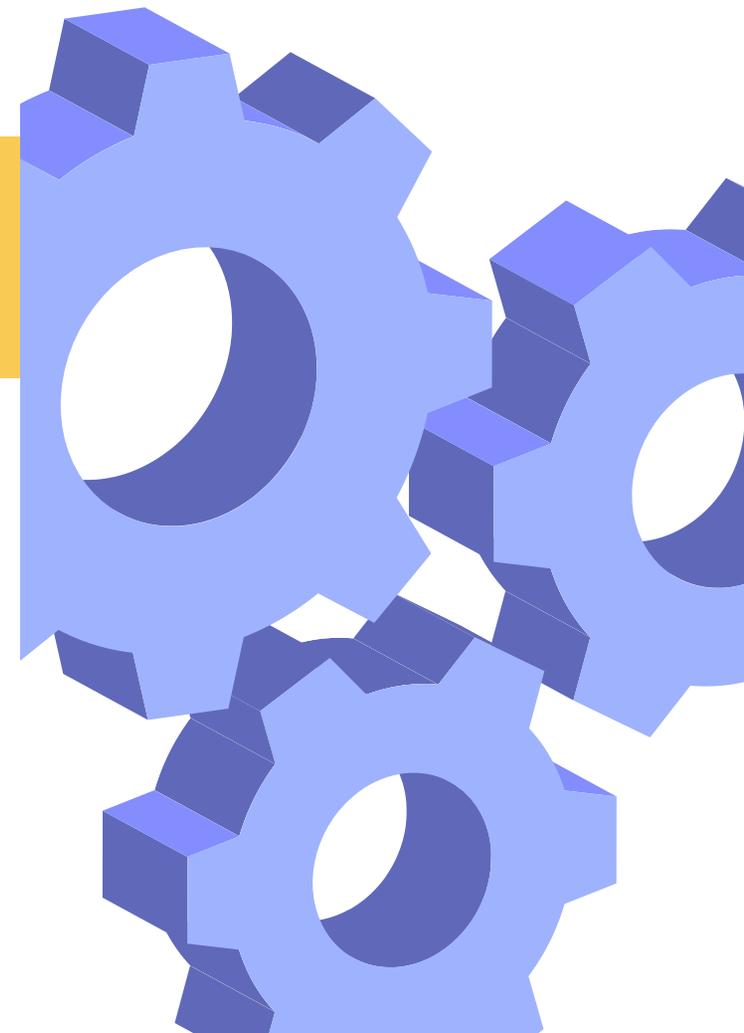
Hacer incluso el cambio más simple en los vastos sistemas operativos y de soporte comercial es una tarea bastante difícil. La digitalización de flujos de trabajo complejos y con gran cantidad de código (mientras se adelanta a los competidores) es costosa y requiere mucho tiempo. La transformación es necesaria para mantener la relevancia y la competitividad. Sin embargo, los CSP no deberían tener que elegir entre mantener el negocio en funcionamiento y prepararlo para el futuro. Necesitan una forma ágil de convertir la inteligencia en acción; eliminar las ineficiencias y los cuellos de botella; aumentar la eficiencia y la productividad, y hacer más con menos; al mismo tiempo, también necesitan proporcionar excepcionales a los clientes y formar a los empleados para que sean más productivos y realicen sus tareas de forma óptima.

Con la automatización inteligente, los cronogramas de los proyectos pueden volverse **4 veces más rápidos** y se puede lograr un **retorno de la inversión del 598 %**, según el informe Total Economic Impact de Forrester³.

Pega proporciona un enfoque integral y de principio a fin para la automatización de los flujos de trabajo en la incorporación, las operaciones y las excepciones al conectar los flujos de trabajo de front-end y back-end con las experiencias de los clientes. Los flujos de trabajo inteligentes anticipan y resuelven los problemas antes de que estos sucedan.

Al utilizar la gestión de casos, la optimización basada en IA y la colaboración low-code, los flujos de trabajo se basan en reglas y están vinculados a los resultados. Los CSP obtienen el poder y la visibilidad para realizar mejoras continuas en los flujos de trabajo. El desarrollo de low-code permite que los CSP diseñen y realicen cambios dinámicos y brinden resultados significativos rápidamente y que al mismo tiempo mejoren la colaboración entre los usuarios de negocio y la TI. Una arquitectura moderna facilita la adaptación a los cambios, la gestión de variaciones y la reutilización de flujos de trabajo compartidos para implementar nuevas regiones, funciones y nuevos productos o canales, lo que genera resultados consistentes en todas partes. Y al mantener bajos los costos de desarrollo, los CSP pueden dedicar más tiempo a mantener una alta productividad.

³ <https://www.pega.com/es/forrester-tei-low-code>



Alinee los flujos de trabajo con los resultados del cliente

Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones implementan automatizaciones tácticas de forma aislada, aumenta el riesgo de interrupciones y cuellos de botella. La automatización inteligente conecta los resultados deseados con los clientes de la organización. La visibilidad y la flexibilidad, en forma de automatizaciones incrementales de fase corta, se entretajan directamente en la estructura digital de las operaciones. Las personas y los sistemas trabajan juntos de forma fluida para obtener resultados, lo que en última instancia reduce los costos y la complejidad y, al mismo tiempo, fortalece la ventaja competitiva.

Con Pega, los CSP pueden crear flujos de trabajo una vez, adaptarse rápidamente y realizar mejoras continuas de forma escalable para lograr operaciones impecables.

Algunos de los recorridos operativos más comunes optimizados por los CSP incluyen:

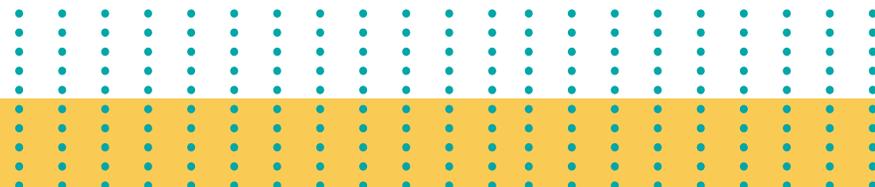
- **Gestión de pedidos:** la dependencia de sistemas en silos y de herramientas y procesos manuales significa que los CSP no cumplen con las expectativas de entrega del cliente, que son un factor clave de la experiencia y la satisfacción. Pega simplifica la organización y la automatización de flujos de trabajo de pedidos para productos y servicios de comunicaciones al conectar la front office, la back office, los socios y los clientes en un enfoque omnicanal único.
- **Gestión de la implementación de redes:** para 2025, el 51 % de las conexiones móviles en los EE. UU. se realizarán en las redes 5G más recientes, que requieren una infraestructura de torres celulares entre 5 y 10 veces más grande. Con los procesos manuales de planificación de redes, la implementación es lenta, y los costos son elevados. Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden automatizar los flujos de trabajo y eliminar los puntos de contacto para garantizar una entrega a tiempo, mantener los costos bajos y maximizar los márgenes. Con Pega, los CSP pueden proporcionar recorridos de principio a fin y acelerar la cantidad de hogares y edificios de oficina conectados por fibra y la cobertura móvil.

- **Garantía de servicio de red:** con una dependencia cada vez mayor de los servicios de banda ancha y 5G en hogares y empresas, la demanda de diagnóstico y resolución de problemas rápidos es alta. Desafortunadamente, los proveedores de servicios de comunicaciones tienen retos operativos y dificultades para responder cuando los flujos de trabajo son manuales; y por ello, a menudo confían en proveedores externos para brindar conectividad al cliente y obtener datos de diagnóstico.

Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden eliminar los costos y la complejidad en flujos de trabajo de diagnóstico de fallos. El análisis preciso de los datos externos y la automatización de los flujos de trabajo significan una resolución más rápida de los problemas y una amplia reducción de las costosas e innecesarias visitas de ingeniería.

- **Gestión de adquisiciones:** los flujos de trabajo operativos clave para la contratación de los proveedores de servicios de comunicaciones son altamente manuales. La capacidad para la prestación de un servicio de alto valor es limitada, y la auditoría y el control de las cadenas de suministro representan todo un desafío. Los sistemas de tecnología rígidos obstaculizan la agilidad para la transformación.

Con Pega, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden simplificar y automatizar los flujos de trabajo de principio a fin, con gestión de casos que ofrece control, visibilidad y resultados uniformes. Los equipos de compras pueden volverse ágiles y estar dotados para ofrecer entregas y cambios rápidos. La automatización inteligente puede aplicarse a los procesos para interacciones de alto valor con impacto comercial significativo, como gestión de compras de principio a fin, gestión de riesgos y control de stock, lo que genera reducción de costos, mejora en la capacidad y prevención de fraudes.



¿Quiénes lo están implementando correctamente?

Vodafone UK

Vodafone UK utiliza Pega Platform™ para integrar los sistemas de TI existentes en todos los departamentos, como finanzas, recursos humanos, adquisiciones, cadena de suministro, operaciones de clientes, ingeniería de redes, operaciones de redes, desarrollo de TI, marketing y ventas empresariales. Con Pega, Vodafone ha logrado un aumento del 25 % en velocidad y productividad en grandes sistemas de pedidos, facturación y negocios; los flujos de trabajo automatizados en los procesos de cobro de deudas llevaron a un aumento del 50 % en la calidad; además, se redujo el tiempo de comunicación entre los departamentos internos y los clientes finales de dos días a 30 minutos.

Orange

Orange Business Services, una empresa de telecomunicaciones que proporciona servicios a 220 países, se asoció con Pega para mejorar el proceso de implementación de pedido a cliente a través de una aplicación de prestación de servicio que ellos denominan SALTO.

Con la gestión dinámica de casos de Pega, Orange mejoró la comunicación con los clientes en un 30 % y redujo las tareas relacionadas con caídas en un 50 %. Aprovechando el direccionamiento inteligente y la automatización del trabajo de Pega, el trabajo ahora se dirige al trabajador calificado más apropiado en el 100 % de los casos, y el trabajo repetido se redujo a la mitad. Además, Orange utilizó a Pega para consolidar seis sistemas de aprovisionamiento obsoletos, con lo que redujo drásticamente los costos de mantenimiento.

Google

Google buscó mejorar su tiempo de ciclo de extremo a extremo. Los equipos tenían dificultades para navegar por cientos de sitios web, aplicaciones y sistemas; esto los obligaba a transferir la misma información repetidamente y creaba un proceso insostenible.

Google creó Project Moose, una solución de gestión de flujo de trabajo low-code implementada por Pega. En lugar de asignar tickets individuales a los ingenieros, Google desarrolló un motor de reglas definidas por el usuario para procesar los tickets de acuerdo con la lógica definida y después calcular la mejor asignación según las preferencias de capacidad. Google también agregó herramientas de automatización para asegurarse de que los equipos correctos se envíen al lugar correcto, en el momento correcto. Esto llevó a que el 80 % del volumen de emisión de tickets estuviera completamente automatizado, a una mejora de 10 veces en el tiempo del ciclo de transacción de tickets, a una mejor precisión de los datos y a la alineación del sistema para las solicitudes, y liberó a los ingenieros para que pudieran enfocarse en asuntos más complejos.

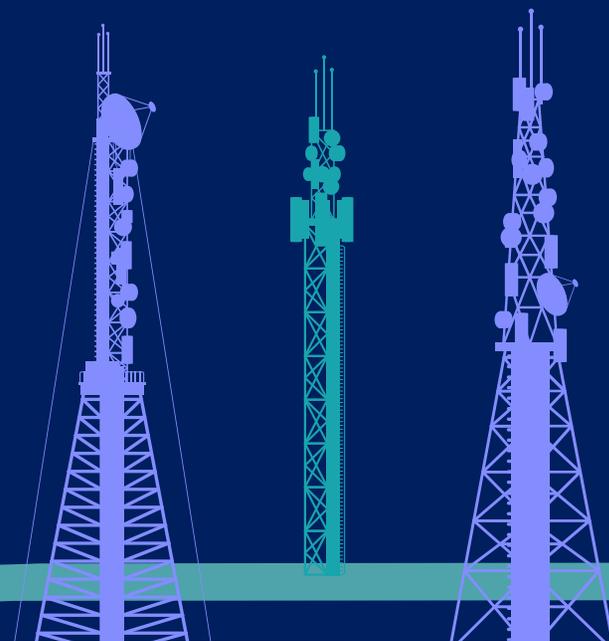


Es el momento de actuar

El ritmo del cambio se está acelerando en la industria de las comunicaciones, con el impulso de las nuevas redes de conectividad de alta velocidad, como la fibra óptica y el 5G. Los proveedores de servicios de comunicaciones están realizando cambios radicales para interactuar mejor con sus clientes y proporcionarles servicios nuevos y mejorados habilitados en estas redes. Sin embargo, este cambio rápido creará una complejidad aún mayor para los CSP de la que tienen hoy.

Los CSP necesitan moverse a una velocidad 10 veces más rápida y construir plataformas para simplificar sus modelos operativos. Solo la plataforma de automatización inteligente de Pega puede permitir que los CSP se transformen para enfrentar estos retos.

Visite www.pega.com/es/industries/communications/telecom-automation para obtener más información.





Acerca de Pegasystems

Pega desarrolla software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde maximizar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el futuro. Pega ayuda a sus clientes a tomar mejores decisiones y a desarrollar su trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para adelantarnos a los cambios. Nuestras soluciones les permiten a nuestros clientes ahorrar tiempo, para que sus empleados y sus propios clientes puedan dedicarse a las tareas más importantes.

Para obtener más información, visítenos en pega.com/es.