



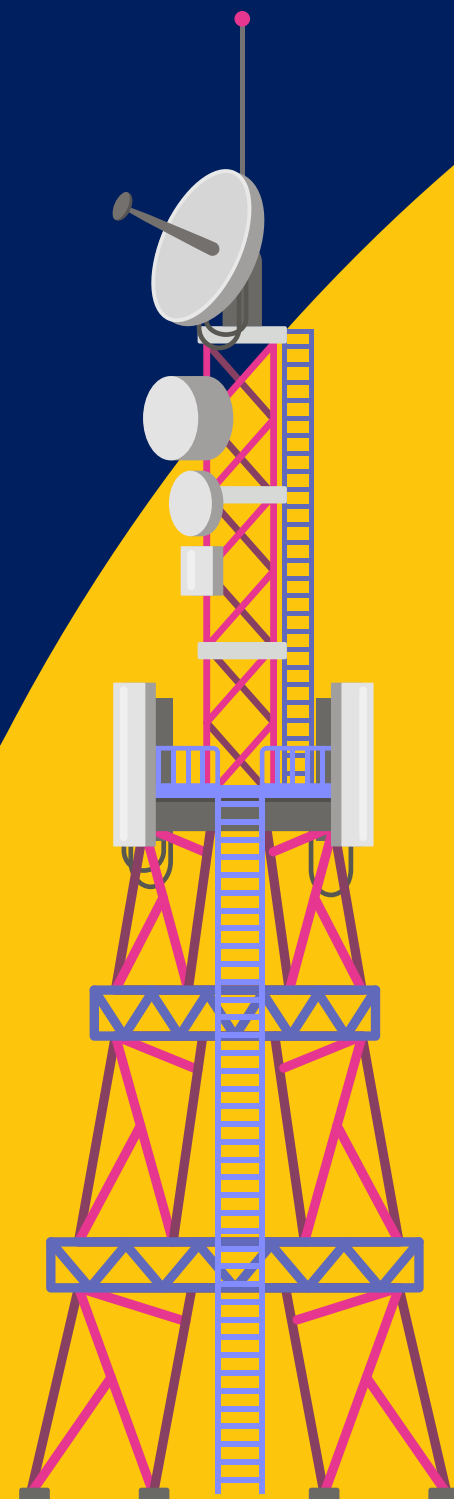
Semplificare le sfide più ardue nelle telecomunicazioni

Come lavorare in modo più intelligente e
accogliere il cambiamento

Il settore delle telecomunicazioni sta attraversando una fase di grandi cambiamenti, in particolare nella velocità e nel modo in cui i clienti usufruiscono della connettività di rete. La pandemia di COVID-19 ha accelerato questi cambiamenti, con un aumento del 98%¹ del traffico sulla banda larga e importanti variazioni delle modalità di lavoro. Con la crescente diffusione dei dispositivi mobili e delle tecnologie IoT (Internet of Things), emerge la costante necessità di connettere più persone, incluse quelle che vivono in località rurali e remote.

I fornitori di servizi di comunicazione (CSP) devono distribuire reti in fibra e 5G ad alta velocità per consentire questo livello di connettività. Per quanto riguarda le comunicazioni mobili, la crescita del 5G è destinata ad accelerare i cambiamenti ancora di più. Questa nuova realtà avrà un impatto enorme sui CSP nei prossimi cinque anni.

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



Prepararsi al futuro, oggi

Le aspettative dei clienti aumentano rapidamente. Per poterle soddisfare e, al contempo, aumentare i ricavi, raggiungere un buon livello di efficienza operativa e ridurre i costi, i CSP sono costretti a introdurre importanti cambiamenti. Assistiamo quindi allo sviluppo di nuovi canali digitali e alla riduzione delle dipendenze da costosi contact center e operazioni retail. I CSP puntano alla personalizzazione basata su IA nelle interazioni con i clienti, nel tentativo di tenere il passo con i grandi colossi digitali come Amazon, Netflix e Google e per proporre in maniera proattiva servizi e offerte leader di mercato per migliorare il Net Promoter Score.

Grazie al 5G, i CSP possono offrire una connettività sicura e di alta qualità e supportare i clienti in modi nuovi: dalle smart home alle soluzioni IoT negli uffici, senza tralasciare la tecnologia per veicoli autonomi e le esperienze utente senza precedenti nel gaming. Ma per ottenere risultati in questi termini, devono muoversi a una velocità decuplicata.

Il ritmo del cambiamento nelle telecomunicazioni può solo aumentare. La necessità di implementare servizi e reti di connettività ad alta velocità, di espandere i canali e di migliorare significativamente il coinvolgimento dei clienti determina una serie di complessità per i CSP e richiede una semplificazione radicale delle operazioni aziendali, in modo che il back-office riesca a soddisfare le aspettative dei clienti al front-office. In termini pratici, i CSP devono rivoluzionare le operazioni e diventare più agili, efficienti, intelligenti e digitali per essere preparati ad affrontare il futuro.

Sviluppare piattaforme per semplificare il modello operativo con l'automazione intelligente

L'automazione intelligente offre ai CSP l'opportunità di sfruttare l'intelligence e la velocità di molti workflow critici. In questo modo, potranno soddisfare le aspettative in aumento dei clienti nel front-office e sugli altri canali digitali, offrire la personalizzazione e permettere ai dipendenti di dedicarsi ad attività di maggior valore. Questo approccio riguarda centinaia di workflow, come la gestione degli ordini, l'implementazione delle reti, la garanzia di assistenza, il procurement, l'onboarding di clienti e partner, il recupero crediti, le risorse umane e la gestione dei consulenti.

Inoltre, i CSP devono gestire l'ulteriore complessità necessaria per supportare la connettività ad alta velocità, incluse le nuove tecnologie e le potenziali migrazioni future. Devono trovare il giusto equilibrio tra servizi di nuova generazione ad alta velocità e upgrade di reti a banda larga legacy ed estendere la connettività nelle aree rurali. L'automazione dei workflow è fondamentale per gestire i costi e tutelare la redditività.

L'automazione intelligente non deve essere sinonimo di licenziamenti.

Gartner prevede che entro il 2025, **il 70% delle nuove applicazioni sviluppate dalle imprese utilizzerà tecnologie low-code**, dato in aumento rispetto a meno del 25% del 2020.²

Il personale in prima linea può essere formato sullo sviluppo di applicazioni low-code in modo da supportare le operazioni aziendali più semplici, il che permetterà ai CSP di soddisfare le nuove esigenze determinate dalla connettività 5G e ad alta velocità.

Queste esigenze includono il supporto per nuovi prodotti, servizi e tecnologie come 5G, MEC e Open RAN. Inoltre, il personale nuovamente formato potrà essere d'aiuto nel colmare le lacune di esecuzione, creare applicazioni, prodotti e servizi scalabili e ripetibili, collegare e aggiornare i sistemi legacy e semplificare processi già complessi.



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

Come Pega può essere d'aiuto

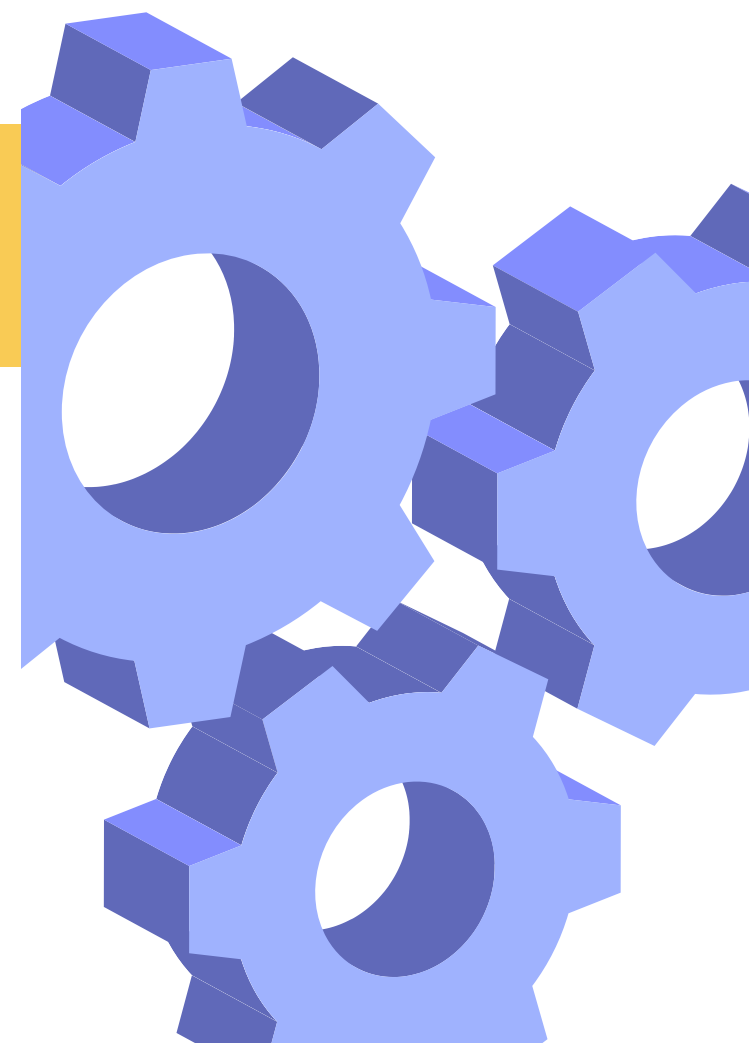
In un ambiente vasto con sistemi operativi e di supporto, anche il più piccolo cambiamento diventa complicato. Digitalizzare workflow complessi e con elevati volumi di codice, senza perdere di vista la concorrenza, è molto dispendioso in termini di tempi e di costi. La trasformazione è necessaria per restare pertinenti e competitivi. Tuttavia, i CSP non dovrebbero essere costretti a scegliere tra restare attivi e prepararsi al futuro. Hanno bisogno di un modo agile per trasformare l'intelligence in azione, rimuovere le inefficienze e i colli di bottiglia, aumentare l'efficienza e la produttività e riuscire a fare di più con meno risorse, il tutto offrendo ai clienti esperienze eccezionali e dotando i dipendenti degli strumenti adeguati per essere più produttivi e lavorare al meglio.

Con l'automazione intelligente, i tempi di realizzazione dei progetti possono diventare **4 volte più veloci** con un **ROI del 598%**, secondo il report Total Economic Impact di Forrester³.

Pega fornisce un approccio completo e integrato all'automazione dei workflow per onboarding, operazioni ed eccezioni, mettendo in correlazione i workflow di front-end e back-end con le aspettative dei clienti. I workflow intelligenti prevedono e risolvono i problemi prima che si verifichino.

Utilizzando il case management, l'ottimizzazione basata su IA e la collaborazione sul low-code, i workflow diventano meno basati su regole e più legati ai risultati. I CSP ottengono il controllo e la visibilità necessari per migliorare continuamente i workflow. Lo sviluppo low-code consente ai CSP di progettare, apportare modifiche dinamiche e raggiungere risultati significativi in poco tempo, il tutto migliorando la collaborazione tra utenti aziendali e IT. L'architettura moderna permette di adattarsi al cambiamento con facilità, consente la gestione delle variazioni e il riutilizzo dei workflow condivisi per l'implementazione di nuove aree geografiche, prodotti, funzioni o canali, garantendo risultati coerenti ovunque. Inoltre, dato che i costi dello sviluppo restano sotto controllo, i CSP possono dedicare più tempo a incrementare la produttività.

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



Allineare i workflow ai risultati dei clienti

I CSP che optano per operazioni di automazione puntuali e isolate rischiano più guasti e difficoltà. L'automazione intelligente mette in correlazione risultati attesi e clienti. Visibilità e flessibilità, sotto forma di automazioni incrementali a fase ridotta, vengono intrecciate al tessuto digitale delle operazioni. Persone e sistemi collaborano in modo fluido per ottenere risultati, riuscendo a ridurre costi e complessità e a rafforzare così il vantaggio competitivo.

Con Pega, i CSP possono creare i workflow una sola volta, adattarli velocemente e migliorarli continuamente su larga scala per operazioni fluide.

I più comuni percorsi operativi ottimizzati dai CSP includono:

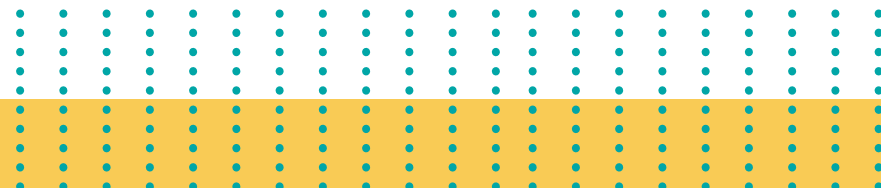
- **Gestione degli ordini:** affidandosi a sistemi isolati, strumenti e processi manuali, i CSP non riescono a soddisfare le aspettative di erogazione dei servizi, fattore chiave per l'esperienza e la soddisfazione dei clienti. Pega semplifica l'organizzazione e l'automazione dei workflow degli ordini per servizi e prodotti di comunicazione mettendo in contatto front-office, back-office, partner e clienti con un unico approccio omni-canale.
- **Gestione dell'implementazione della rete:** entro il 2025, il 51% delle connessioni mobili negli Stati Uniti utilizzerà le reti 5G, che richiedono un numero di ripetitori da 5 a 10 volte superiore. I processi di pianificazione manuali della rete implicano un'implementazione lenta e costi elevati. I CSP possono automatizzare i workflow ed eliminare i punti di contatto per garantire la puntualità nell'erogazione dei servizi, tenendo sotto controllo i costi e massimizzando i margini. Con Pega, i CSP possono offrire percorsi completi, accelerando il numero di edifici domestici e uffici connessi con fibra e copertura mobile.

- **Garanzia di funzionamento della rete:** con l'aumento della dipendenza dai servizi 5G e a banda larga per abitazioni e aziende, cresce la richiesta di una diagnostica rapida e di una risoluzione tempestiva dei problemi. Purtroppo, i CSP devono affrontare problematiche operative che rallentano la risposta nei workflow manuali, il che spesso li costringe ad affidarsi a fornitori di terze parti per i dati di connettività dei clienti e di diagnostica.

Potrebbero però eliminare costi e complessità optando per workflow di ricerca guasti. L'accurata analisi dei dati di terze parti e l'automazione dei workflow accelera la risoluzione dei problemi e riduce sensibilmente le spese e il numero di inutili sopralluoghi tecnici.

- **Gestione del procurement:** i workflow operativi essenziali per il procurement presso i CSP sono principalmente manuali, per cui risulta difficile fornire servizi a valore aggiunto e verificare e controllare le supply chain. L'uso di sistemi tecnologici rigidi implica la perdita di agilità nella trasformazione.

Con Pega, i CSP possono semplificare e automatizzare completamente i workflow, con un approccio al case management che garantisce controllo, visibilità e risultati coerenti. I team di procurement possono diventare agili, grazie a strumenti che consentono una rapida erogazione dei servizi e adozione dei cambiamenti. L'automazione intelligente può essere applicata ai processi delle interazioni a valore aggiunto e con un impatto aziendale significativo, quali il procurement completo, la gestione dei rischi e il controllo delle scorte, al fine di ridurre i costi, migliorare la capacità e prevenire le frodi.



Chi lo fa nel modo giusto?

Vodafone UK

Vodafone UK usa Pega Platform™ per integrare sistemi IT esistenti nei reparti, come amministrazione, risorse umane, procurement, supply chain, operazioni con i clienti, ingegneria della rete, operazioni di rete, sviluppo IT, marketing e vendite. Con Pega, Vodafone ha raggiunto un aumento del 25% in termini di spesa e produttività sui grandi ordini, nella fatturazione e nei sistemi aziendali, l'automatizzazione dei workflow nei processi di recupero ha generato un aumento della qualità del 50%; infine, i tempi di comunicazione tra reparti interni e clienti finali sono stati ridotti da due giorni a 30 minuti.

Orange

Orange Business Services, azienda di telecomunicazioni che serve 220 paesi, collabora con Pega per migliorare il processo di implementazione ordine-consumatore attraverso un'applicazione di erogazione di servizi chiamata SALTO.

Con Dynamic Case Management di Pega, Orange ha migliorato le comunicazioni con i clienti del 30% riducendo gli errori del 50%. Grazie al sistema automatizzato e intelligente di instradamento di Pega, il lavoro viene ora indirizzato all'operatore più appropriato e competente il 100% delle volte e le rilavorazioni sono crollate della metà. Infine, Orange ha scelto Pega per consolidare 6 sistemi di provisioning obsoleti, riducendo drasticamente i costi di manutenzione.

Google

Google puntava a migliorare i tempi dei cicli completi. I team faticavano a gestire centinaia di siti, app e sistemi, ritrovandosi costretti a trasferire le stesse informazioni più volte, creando processi insostenibili.

Google ha scelto Project Moose, una soluzione low-code di gestione dei workflow implementata da Pega. Invece di dare agli ingegneri singoli ticket, Google ha sviluppato un motore di regole definite dagli utenti per elaborare i ticket in base alla logica definita, per calcolare la migliore assegnazione in base alle preferenze definite per la capacità. Google ha inoltre implementato una serie di strumenti di automazione per fare in modo che ogni team sia assegnato al processo giusto, al momento giusto. Questo ha generato un'automazione completa dell'80% dei volumi di ticket, ha migliorato di 10 volte i tempi di transazione dei ticket, aumentato la precisione dei dati e l'allineamento alle richieste e consentito agli ingegneri di avere più tempo per gestire situazioni più complesse.



Il momento di agire è ora

Il ritmo del cambiamento sta accelerando nel settore delle comunicazioni, spinto dalle nuove reti di connettività ad alta velocità, come la fibra e il 5G. I CSP stanno implementando cambiamenti radicali per coinvolgere maggiormente i clienti e offrire loro servizi nuovi e migliorati su queste reti. Tuttavia, la rapidità di questi cambiamenti creerà ancora più complessità per i CSP in futuro rispetto a oggi.

Devono operare molto più velocemente e sviluppare piattaforme che aiutino a semplificare i modelli operativi. Solo la piattaforma di automazione intelligente di Pega può permettere ai CSP di trasformarsi per vincere queste sfide.

Visita www.pega.com/industries/communications/telecom-automation per saperne di più.





Informazioni su Pegasystems

Pega realizza software innovativi che abbattano le complessità del business. Dall'ottimizzazione del customer lifetime value alla semplificazione dei servizi fino all'aumento dell'efficienza, Pega aiuta i brand leader del mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. I clienti di Pega prendono le decisioni migliori per portare a termine il proprio lavoro, grazie all'IA in tempo reale e all'automazione intelligente. Fin dal 1983, abbiamo implementato la nostra architettura scalabile e la piattaforma low-code per restare al passo con la rapidità dei cambiamenti. Le nostre soluzioni permettono ai nostri clienti di risparmiare tempo, così i loro dipendenti e i loro clienti finali possono dedicarsi a ciò che conta di più.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina pega.com/it