



Erweitern Sie Salesforce mit der Leistung von Pega Case Management

**Kombinieren Sie Salesforce und Pega,
um Ihre Investition zu erweitern und zu
festigen**

Inhalt

- I. Neue Möglichkeiten für Ihren Kundenservice
- II. Mehr als nur Tickets erstellen: Vernetzung isolierter Geschäftsbereiche mit Ende-zu-Ende-Automatisierung
- III. Schnelleres, intelligenteres Arbeiten – wie bei diesen globalen Innovatoren
- IV. Direkte Implementierung in Salesforce Lightning
- V. Ausführen von Pega direkt in Salesforce
- VI. Gemeinsam besser: Höhere Kapitalrendite (ROI) und mehr Salesforce-Funktionalität mit Pega

Neue Möglichkeiten für Ihren Kundenservice

Unabhängig davon, wie weit Sie in Ihrer digitalen Transformation sind, ist die Verbindung mit all Ihren Kunden, Partnern, Prozessen und Produkten keine leichte Aufgabe. Jede Ihrer Initiativen ist ein wertvoller Schritt auf dem Weg zu optimaler Kundenbindung. Deshalb sind Ihre früheren Investitionen in Kundenservice mit Salesforce so wichtig für Ihr Unternehmen.

Viele Unternehmen haben jedoch festgestellt, dass die Skalierung vieler wichtiger Prozesse, Kanäle und Abläufe in der anspruchsvollen und dynamischen heutigen Welt oft eine Reihe zusätzlicher kritischer Faktoren erfordert. Ihr Team benötigt effizientere Prozesse und eine Reduzierung der Kosten. Ihre Kunden wünschen sich jedoch weiterhin nahtlosen Service. Um diese Erwartungen zu erfüllen, müssen intelligente, nahtlose Front- und Back-End-Prozesse geschaffen werden, um Kundenbindung und Unternehmensabläufe zu verbessern. Hier kommt Pega ins Spiel.

Pega kann Ihre Salesforce-Lösung verstärken und erweitern, damit Sie noch bessere Ergebnisse erzielen und gleichzeitig Ihre Kosten senken können. Durch die Kombination von Salesforce und Pega können Sie wirklich vernetztes Kunden-Engagement bieten, indem Sie alle Ihre Interaktionen, Touchpoints, Geschäftsbereiche und Clouds per Ende-zu-Ende-Automatisierung verbinden.

Mehr als nur Tickets erstellen: Vernetzung isolierter Geschäftsbereiche mit Ende-zu-Ende-Automatisierung

Viele Unternehmen wie das Ihre nutzen Pega, um ihre bestehenden Salesforce-Lösungen für Kundenservice zu unterstützen und zu verstärken. Diese Unternehmen sind in der Lage, noch mehr aus ihrer aktuellen Implementierung herauszuholen, indem sie die erstklassigen Case-Management-Funktionen von Pega einsetzen, die sich auf komplexe, multidimensionale Abläufe ausdehnen und alle Aspekte Ihres Unternehmens (mehrere Produkte, Regionen, Kanäle, Kunden, Geschäftsbereiche) berücksichtigen. Diese Funktionen sind system- und siloübergreifend und vereinfachen selbst die anspruchsvollsten Prozesse und machen sie effizient und effektiv.

Die Nachteile von eindimensionalem Case Management

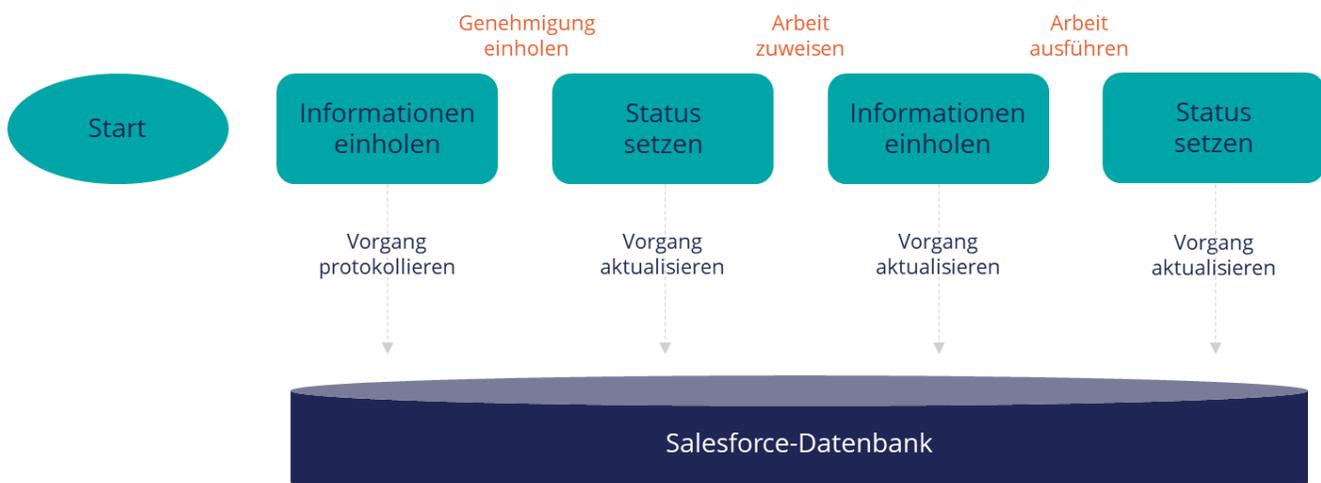
Während Salesforce „Case Management“-Funktionen beinhaltet, hat Pega eine andere Definition und Lösung für diesen Begriff. In Salesforce bezieht sich ein Vorgang („Case“) auf Ihr Service-Ticket – ein Mechanismus zur Weiterleitung von Arbeit über Teams und Funktionen hinweg. Der Salesforce-Vorgang ist ein flaches, eindimensionales Datenobjekt, das für die Verfolgung und Anzeige von Daten konzipiert ist. Während dies an sich wichtig ist, so fehlt dennoch die volle Transparenz über den gesamten Vorgang sowie die Fähigkeit, die eigentliche Arbeit (sowohl menschlich als auch maschinell), die den Vorgang zur Lösung führt, nahtlos zu automatisieren und auszuführen.

Organisationen, denen eine vollständige Case-Management-Lösung fehlt, sehen sich in der Regel mit vielen der folgenden Herausforderungen konfrontiert:

- Mehrere Mitarbeiter in Ihrer Organisation werden **mit der Erledigung manueller Arbeitsaufgaben betraut**, anstatt die Arbeit zu automatisieren.
- **Die Arbeit wird** mit punktuellen Lösungen wie Microsoft Access, Microsoft Excel oder E-Mails **manuell nachverfolgt**, was zu langsamen und ineffizienten Prozessen führt.
- **Langwierige Entwicklungsrückstände bei Änderungsanforderungen**, die umfangreiche IT-Ressourcen erfordern und die Kosten erhöhen
- **Begrenzte Sichtbarkeit** über den Status von Vorgängen über verschiedene Kanäle, untergeordnete Vorgänge oder über Ihre Salesforce-Cloud hinaus
- **Unzusammenhängende Agentenerfahrungen**, die ein Hin- und Herschalten zwischen mehreren Bildschirmen und Anwendungen erfordern

Diese Herausforderungen machen die Wartung Ihrer aktuellen Lösung kostspieliger, verzögern die Zeit bis zur Wertschöpfung und beeinträchtigen die Produktivität Ihres Teams.

Abbildung: Das eindimensionale Case Management von Salesforce



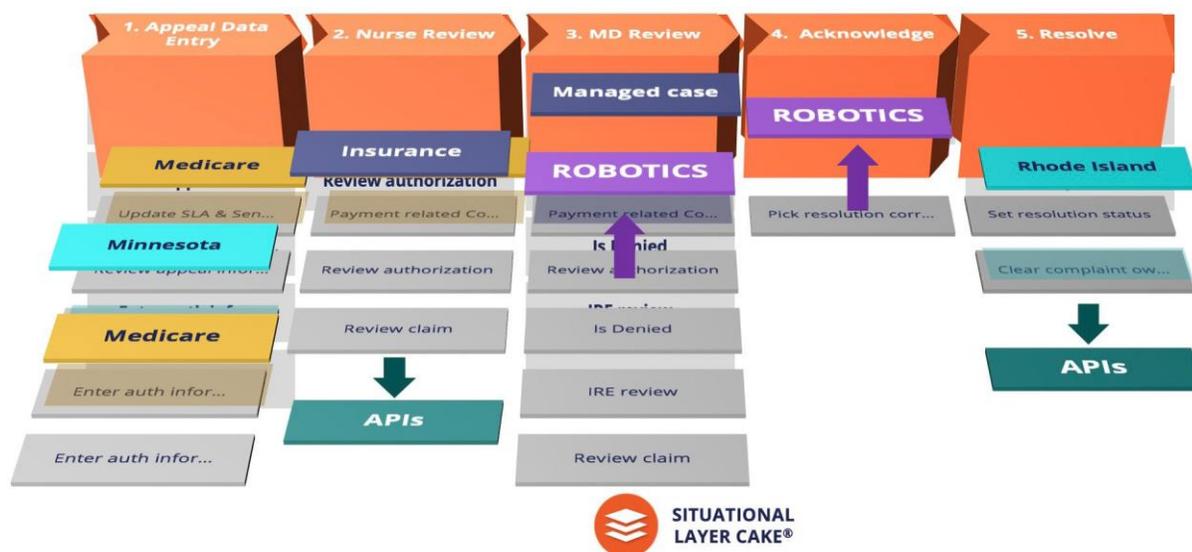
Die Leistungsfähigkeit des multidimensionalen Case Managements von Pega

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, die betriebliche Effizienz zu steigern und gleichzeitig nahtlose Erlebnisse zu bieten, ist es wichtig, weit mehr als nur die Weiterleitung des Serviceproblems zu automatisieren. Das bedeutet, dass die eigentliche Arbeit innerhalb des Vorgangs automatisiert und ausgeführt wird, unabhängig davon, wie lang oder anspruchsvoll der Prozess ist.

Bei Pega ist ein Vorgang nicht nur ein eindimensionales Ticket, das die Arbeit durch Ihr Unternehmen schickt; ein Vorgang fungiert als mehrdimensionaler Rahmen der Pega-Kernarchitektur. Sie ermöglicht die Orchestrierung und Ausführung der Arbeit selbst (mit weniger manueller Arbeit). Es ist möglich, sich an die Dimensionen Ihres Unternehmens anzupassen, z. B. an die Regionen, in denen Sie tätig sind, an die Produkte, die Sie verkaufen, und an die Kanäle und Arten von Kunden, die Sie ansprechen. Das multidimensionale Case Management von Pega passt sich an die Microjourneys Ihrer Mitarbeiter und Kunden an und ergänzt sie über Geschäftsprozesse hinweg.

Anstatt doppelte, unzusammenhängende Versionen für jeden Bereich Ihres Unternehmens zu erstellen, rationalisiert Pega die Prozesse im gesamten Unternehmen in einem gemeinsamen Modell. Durch die Nutzung der patentierten Situational Layer Cake™-Architektur von Pega, die die vielen Dimensionen Ihrer komplexen Organisation berücksichtigt, können Sie eine Basis mit gemeinsamen Elementen schaffen und die Unterschiede innerhalb der einzelnen Prozesse anpassen. Indem Sie Ihre bestehende Salesforce-Lösung mit Pega erweitern, können Sie Komplexität beseitigen und Elemente wiederverwenden, wenn sich Geschäftsprozesse und Vorschriften ändern.

Abbildung: Salesforce in Kombination mit dem mehrdimensionalen Case Management von Pega



Das mehrdimensionale Case Management von Pega vereint Robotik, Intelligenz, Integration und Prozessautomatisierung, so dass Sie arbeitsintensive, fehleranfällige manuelle Transaktionen in schnelle, reibungslose Erlebnisse umwandeln können, die schnell Mehrwert bieten.

Darüber hinaus bieten die Vorgänge von Pega eine vollständige Ende-zu-Ende-Transparenz in einer zu 100 % visuellen Low-Code-Umgebung. Unabhängig davon, wie viele Schritte und Teilnehmer in den Prozess involviert sind, verwaltet Pega die menschlichen Aufgaben, die erledigt werden müssen – mit automatischen Eskalationen und dynamischer Priorisierung, um sicherzustellen, dass die richtigen Leute an den richtigen Dingen arbeiten, unabhängig davon, wo sie in Ihrem Unternehmen angesiedelt sind. Vorgänge nutzen leistungsstarke Geschäftsregeln und Intelligenz, um Genehmigungen, Entscheidungen und Weiterleitungen zu automatisieren und die Arbeit schnell und einfach abzuschließen – ohne den Aufwand umfangreicher IT-Ressourcen.

Von Kanälen hin zu einem kanallosen Ansatz

Pega Case Management trennt Ihre Systemlogik – wo und wie Sie Ihre Daten erhalten und aktualisieren – logisch von der Geschäftslogik (UI) – wie Sie die Arbeit erledigen. Auf diese Weise können Sie die bestehende Komplexität umgehen und einfache Erfahrungen für Ihre Mitarbeiter und Ihre Self-Service-Kunden schaffen.

Mit dieser getrennten Logik verschiebt sich das Paradigma des Omnichannel-Service von einem „kanalgesteuerten“ zu einem „kanallosen“ Ansatz. Um konsistente Erlebnisse über alle Kanäle hinweg zu schaffen, müssen Sie den Status und den Kontext jeder Kundenkonversation aufrecht erhalten – auch jener außerhalb von Salesforce-Interaktionen. Das branchenführende Case Management von Pega bietet Ihnen diese Möglichkeit. Jeder Vorgang speichert den Kundenkontext und überträgt ihn auf alle Kanäle. Ganz gleich, ob die Verbindung über Interactive Voice Response (IVR), Web-Self-Service, Chatbot, Mobile, E-Mail oder das Call Center hergestellt wird, Kunden und Agenten können einen Vorgang oder eine Interaktion genau dort wieder aufnehmen, wo sie aufgehört haben.

Der Kanal wird irrelevant, so dass eine schnellere Lösung möglich wird. Sie können Ihre ergebnisorientierten Prozesse einfach aktivieren, um sich kanalunabhängig und ohne Doppelarbeit auf die Customer Journey zu konzentrieren.

Pega erweitert Ihr aktuelles Case Management um mehr Funktionen:

- Implementierung eines kanallosen Ansatzes durch **Erweiterung von Vorgängen auf jeden Kontaktpunkt**, einschließlich Self-Service, IVR und Mobilgeräte, so dass Ihre Kunden und Agenten schneller zu einer Lösung gelangen können
- **Automatisieren Sie Arbeit** Ende-zu-Ende mit nahtlosen „Lights-Out“-Automationen (RDA/ RPA), die sich mit jeglichen Altsystemen verbinden
- **Vollständige Transparenz in Echtzeit** in Ihre Vorgänge und untergeordneten Vorgänge
- **Sie benötigen keinen Code** für die Konfiguration von Ansichten und REST-Calls, die die Prozesseffizienz verbessern

Kundenreferenz

Ein großes nordamerikanisches Contact Center Outsourcing-Unternehmen beschäftigt Tausende von Agenten und betreut mehr als 18 Millionen Kontakte. In der Vergangenheit mussten die Agenten viele verschiedene Service-Bildschirme verwenden, darunter auch Salesforce. Seit der Implementierung von Pega werden alle Informationen auf einem einzigen Bildschirm angezeigt, unabhängig vom Kanal der Interaktion. Jetzt werden Prozesse, die früher bis zu drei Minuten dauerten, automatisiert und in weniger als 30 Sekunden ausgeführt, so dass sich die Mitarbeiter auf das Wesentliche konzentrieren können: ihre Kunden.

Schnelleres, intelligenteres Arbeiten – wie bei diesen globalen Innovatoren

Pega hat weltweit führenden Unternehmen dabei geholfen, Ineffizienzen im Servicebereich mit Hilfe von Ende-zu-Ende-Case-Management und intelligenter Automatisierung zu beseitigen. Da Vorgänge bei Pega automatisch an jedem Berührungspunkt entlang der Customer Journey erstellt werden, ist es einfach, individuelle Ziele über jede Interaktion und jeden Kanal hinweg zu verstehen und zu pflegen.

Ein führendes Gesundheitsunternehmen hatte beispielsweise Schwierigkeiten, die Serviceprozesse für komplexe Patientenfälle zu rationalisieren. Pflegepersonal, das Anrufe mit schwierigen, risikoreichen Patientenszenarien bearbeitete, war nicht in der Lage, mit Salesforce allein auf alle Daten zuzugreifen, die zur Lösung von Interaktionen benötigt wurden. Dies führte zu komplizierten, manuellen und inkonsistenten Prozessen. Nach der Erweiterung von Salesforce durch Pega wird automatisch ein Vorgang erstellt, der das Ziel eines Patienten über alle Interaktionen hinweg beibehält. Das Pflegepersonal und die Sachbearbeiter wissen nun, welche Maßnahmen die Patienten ergriffen haben, unabhängig davon, wo sie stattfinden. Dadurch ist es einfach zu wissen, was getan wurde und was noch zu tun ist. Mit Pega müssen Pflege- und Servicepersonal deutlich weniger manuelle Arbeit verrichten, so dass die Patienten schneller Ergebnisse erhalten.

Ein anderer globaler Innovator, ein großes Technologieunternehmen, hatte keine praktische Möglichkeit, sein altes CRM-System effektiv in Salesforce zu integrieren. Durch den Einsatz von Pega als Orchestrierungs-Engine konnte ein zweijähriges Implementierungsprojekt in nur wenigen Monaten abgeschlossen werden. Jetzt dient Pega als „Kitt“ für den universellen Kundenstamm und stellt sicher, dass die Arbeit innerhalb und außerhalb von Salesforce mit der Customer Journey übereinstimmt, unabhängig vom Kontext.

Kundenreferenz

„Das System ermöglicht es uns nicht nur, eine großartige Kundenerfahrung anzubieten, sondern wir können dies auch noch schnell, in Echtzeit und fehlerfrei tun.“

– CIO eines großen Versicherungsunternehmens

Direkte Implementierung in Salesforce Lightning

Pega macht die Integration mit Ihren bestehenden Salesforce-Lösungen und der nicht-Salesforce-Infrastruktur einfach. Mit Pega Process Extender for Salesforce Lightning (als kostenloser Download im Pega Marketplace™ erhältlich) können Sie Pega-Funktionen schnell in Ihre bestehende Salesforce-Lösung integrieren, um bessere Kundenerlebnisse zu schaffen.

Pega Process Extender for Salesforce bietet sowohl Front-End- als auch API-Integration für Salesforce-Organisationen. Dadurch können Salesforce-Anwendungen:

- **Pega-Vorgänge erstellen**, um die Arbeit von Anfang bis Ende zu verwalten und zu automatisieren.
- **Pega-Robotik verwenden**, um Desktop-Automatisierung durchzuführen.
- **In Pega erstellte Vorgänge anzeigen** – über die aktuelle Salesforce-Schnittstelle.

Die Lösung nutzt die DX-API von Pega zur direkten Echtzeit-Aktualisierung von Vorgängen in der Pega-Plattform ohne Automatisierungsdienste von Drittanbietern.

Das Ergebnis: Sie können mit Pega-Vorgängen interagieren und durch komplexe Prozesse geführt werden, ohne Ihre bestehende Salesforce-Umgebung verlassen zu müssen. Das bedeutet, dass die Arbeit schneller erledigt wird und Ihre Kunden und Mitarbeiter einfacher arbeiten können.

Salesforce in Pega integriert – Beispiel für einen Beschwerdevorgang

The screenshot displays a Salesforce Lightning interface for a customer account. The account is for 'Susan Smith' and is categorized as 'Customer - Direct'. The account owner is 'User User'. The industry is 'Banking'. The account details include a phone number '(312) 999-4422' and a website.

The main section is titled 'Pega Case' and shows a service case 'Service - S-2028 - Service'. The case status is 'Resolved'. The case history shows a sequence of steps: 'New Service' (highlighted), 'Connected', and 'Resolved'. Below this, there are three service categories: 'TV/Cable Service', 'Internet Service', and 'Home Phone Service'. The 'Internet Service' is selected, and the 'Internet Option' is set to '100 Mbps'. The 'TV/Cable Service' and 'Home Phone Service' are not selected.

The right sidebar shows the 'Activity' section, which includes a 'New Task' button and a 'Create a task...' input field. Below this, there are sections for 'Next Steps' and 'Past Activities', both of which are currently empty.

Pega innerhalb von Salesforce Lightning ausführen

Sobald Sie Pega Process Extender for Salesforce Lightning integriert haben, können Sie Pega ganz einfach von Salesforce aus verwenden. Das folgende Beispiel gibt einen genauen Einblick in einen beispielhaften Vorgangsprozess:

Schritt 1

Als Salesforce-Benutzer können Sie auf dem Salesforce Lightning-Bildschirm, der die Pega Process Extender-Komponente enthält, einen neuen Vorgang erstellen oder einen bestehenden Vorgang öffnen.

Schritt 2

Der Process Extender nutzt die Digital Experience API von Pega, um Ihren Salesforce Lightning-Bildschirm mit der Benutzeroberfläche und den Geschäftslogikregeln von Pega darzustellen.

Schritt 3

Innerhalb der Process Extender-Komponente werden Sie durch die zusätzlichen Phasen des Vorgangs geführt, während die gesamte Verarbeitung von der Pega Platform™ übernommen wird.

Schritt 4

Falls erforderlich, leitet die Pega-Plattform den Vorgang an andere Agenten weiter, die zusätzliche Arbeit leisten. Diese Bearbeiter können auch über die Process Extender-Komponente auf den Vorgang in Salesforce zugreifen.

Schritt 5

Der Fortschritt des Vorgangs wird mit Salesforce verfolgt und gelöst und mithilfe der Geschäftsregeln von Pega ausgeführt.

Pega hilft dabei, den Prozess „Ende-zu-Ende“ zu rationalisieren und zu beschleunigen und so die Ergebnisse für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden zu verbessern.

Gemeinsam besser: Höhere Kapitalrendite (ROI) und mehr Salesforce-Funktionalität mit Pega

Die zusätzliche Investition in Pega kann Ihnen helfen, Ihre Salesforce-Tools deutlich besser zu nutzen. Sie können nun:

- **Kosten reduzieren** durch Optimierung von Nicht-Salesforce-Kanälen (Kanalauswahl, Deflektion/Abwendung von Kundenanliegen und Problemlösung)
- **Lücken** in der Ende-zu-Ende-Automatisierung **schließen**, was zu Einsparungen in Millionenhöhe führen kann
- **Kosten für Bereitstellung** und Wartung **vermeiden**, die durch die umfangreichen Anpassungen verursacht werden, die zur Skalierung und Absicherung Ihrer Salesforce-Plattform erforderlich sind. Dies erfordert oft zahllose fest programmierte Erweiterungen, die zeitaufwändig sowie teuer zu erstellen und zu warten sind, was letztendlich Ihre Möglichkeiten für den Wechsel zu Salesforce Lightning einschränkt.
- **Arbeiten Sie in einer 100 % visuellen Umgebung.** Pega ist nicht nur eine Low-Code-Umgebung – es ist eine No-Code-Umgebung. So können Sie Ihre Salesforce-Umgebung ohne zusätzliche Programmierung erweitern und den Umstieg auf Lightning erleichtern.
- **Lösen Sie die Probleme Ihrer Kunden schneller**, indem Sie Ihre Mitarbeiter dazu befähigen, sich auf die Lösung wichtiger Probleme zu konzentrieren, anstatt repetitive, manuelle Arbeiten zu verrichten.
- **Aktivieren Sie Vorgänge überall** mit den multidimensionalen Vorgängen von Pega, die kanalunabhängig arbeiten.

Solange Sie diese Lücken nicht schließen, zahlen Sie für Opportunitätskosten, die sich aus fehlenden Funktionen, entgangenen Umsatzchancen, verringerter Benutzerproduktivität und der fehlenden Möglichkeit zur Umstellung von Nicht-Salesforce-Prozessen auf kostengünstigere Self-Self-Service-Kanäle ergeben. Doch der Weg dorthin ist einfacher, als Sie vielleicht denken.

Pega hat bei Unternehmen wie dem Ihren nachweislich gute Ergebnisse erzielt. Laut einer unabhängigen **Forrester Total Economic Impact (TEI)-Studie** umfassen diese Ergebnisse:

- **75 % geringere Entwicklungskosten**
- **75 % höhere Benutzerproduktivität**
- **Weniger als 12 Monate Amortisationszeit**
- **321 % ROI**

Worauf warten Sie noch? Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie mit Pega die Kapitalrendite erhöhen und Ihren Kundenservice unternehmensweit – und ungeachtet der Komplexität – grundlegend verbessern können.



Pegasystems ist der Marktführer bei Software für Kundenbindung und operative Leistungsfähigkeit. Die adaptive Cloud-Software von Pega wurde auf Basis unserer einheitlichen Pega-Plattform entwickelt. Sie gibt den Mitarbeitern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren und problemlos erweitern und modifizieren können, um die strategischen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens zu erfüllen. Mit einem Erfahrungsschatz aus 35 Jahren entwickelt Pega herausragende CRM- und DPA-Funktionen (Digital Process Automation), die bereits vielfach ausgezeichnet wurden, und verhilft mit Lösungen, die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basieren, führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.pegacom/de