



Plataforma de *engagement* de clientes de Pega: La vía rápida hacia una experiencia digital avanzada

UN WHITEPAPER DE
COMUNICACIONES Y MEDIOS DE
PEGA

Para ofrecer rápido *engagement* de clientes, sin dificultades y omnicanal, los prestadores de servicios de comunicación necesitan una plataforma que los libere de las limitaciones de infraestructura y les permita centrarse en la trayectoria del cliente.

Introducción

En el mundo digital de hoy en día, los clientes esperan trayectorias integradas que ofrezcan los productos y servicios que ellos necesitan exactamente en el lugar y el momento adecuados. Los proveedores de productos y prestadores de servicios de varias industrias están coreografiando las trayectorias del cliente que abarcan los canales físicos y digitales, creando experiencias casi sin esfuerzo para cumplir las promesas de la marca. El resultado: mayor lealtad y el aumento de los ingresos mediante el aumento del valor de duración de la clientela.

Muchas de estas características decididamente han hecho dar un nuevo giro a las conocidas experiencias. Por ejemplo, tanto Uber como Lyft han cambiado completamente la experiencia de transporte personal, usando una aplicación digital para organizar el proceso de conexión entre los viajeros y los choferes. Swiss, la compañía aérea nacional de Suiza, utiliza la automatización robótica para hacer el check in automático de los pasajeros y brinda un servicio completo de check in mediante autoservicio en algunos vuelos, incluso para los pasajeros con equipaje.

Estas experiencias se han convertido en el punto de referencia mediante el cual los clientes evalúan y califican a los prestadores de servicios de comunicación (CSP). El desafío para los CSP es competir al mismo nivel, ofreciendo una experiencia más ágil, sin problemas y omnicanal que la competencia. Para terem sucesso, eles precisam se transformar não apenas em provedores de serviços digitais, mas também em empresas cujos processos sejam digitais.

Para tener éxito, muchos de los prestadores de servicios de comunicación necesitan transformarse no solo en un proveedor de servicios digitales, sino también en una empresa de ejecución de procesos digitales.

Transforme la trayectoria del cliente, no la infraestructura

Cuando se enfrentan con la necesidad de reinventar la experiencia del cliente y digitalizarse, muchos prestadores de servicios de comunicación suponen que esto significa consolidar o reemplazar sus pilas de sistemas legados de apoyo a las operaciones (OSS) y sus sistemas de apoyo al negocio (BSS). Sin embargo, hemos visto a muchos prestadores de servicio intentar y fallar en la ejecución de un programa tan laborioso, lento y arriesgado. Los estudios de McKinsey muestran que el 45 % de los proyectos de sustitución de sistemas heredados fallan y que el 60 % ofrecen menos valor de lo esperado. Peor aún, el 17 % de estos proyectos terminan siendo catastróficos para las organizaciones que los llevan a cabo.

¿Usted tomaría un vuelo en un avión si hay 17 % de probabilidades de que se produzca una falla catastrófica?

En nuestra experiencia, estos tipos de proyectos toman de dos a cinco años en cualquier lugar, a un costo de decenas de millones de dólares. En algunos casos, hemos visto a los prestadores de servicios de comunicación iniciar un proyecto de sustitución o consolidación de BSS y luego abandonarlo porque era demasiado costoso o implicaba mucho riesgo para el negocio.

En vez de reconstruir desde cero, los prestadores de servicios de comunicación deben centrarse en la trayectoria del cliente en sí misma. Esa es nuestra especialidad.

Ofrecemos una plataforma que le permite a usted atraer clientes con experiencias digitales mientras se desvincula de los sistemas de apoyo a los OSS/BSS legados. La plataforma de *engagement* permite a los prestadores de servicios de comunicación coreografiar sin esfuerzo las experiencias de los clientes de forma rápida y eficaz mediante la combinación de datos y procesos clave de aplicaciones legadas con acciones de marketing, ventas y servicios rápidas y ágiles y con presencia omnicanal.

“En nuestra experiencia, muchas transformaciones tecnológicas fallan porque no producen resultados que el resto de la organización pueda ver hasta el final de la trayectoria.

Demasiadas transformaciones de TI se centran en la tecnología y no consideran la experiencia del cliente”.

[Generar valor al transformar la tecnología heredada, Boston Consulting Group, diciembre de 2016](#)

Corazón y pulmones versus cerebro y músculos

Para entenderlo mejor, consideremos que el papel de los OSS/BSS en la empresa es análogo a las funciones del corazón y de los pulmones del cuerpo humano. Con el fin de permanecer vivos, todos debemos respirar aire para oxigenar nuestra sangre, que se distribuye a lo largo de nuestros cuerpos para mantener la vida. No tenemos que pensar conscientemente acerca de la realización de esta actividad vital, pues nuestro corazón y pulmones lo posibilitan.

Para interactuar con el mundo que nos rodea, necesitamos reunir datos, procesar información, tomar decisiones y ejecutarlas, conscientemente usando nuestro cerebro y los músculos para realizar estas actividades.

Los OSS/BSS de una empresa deben funcionar como nuestro corazón y pulmones: Es un requisito fundamental para el funcionamiento de la empresa, pero no debe requerir esfuerzo consciente. Entre tanto, colaborar con clientes y socios en experiencias significativas es una función cerebral y muscular que exige un análisis de múltiples puntos de datos a fin de determinar, generalmente en tiempo real, el mejor curso de acción para ejecutar a continuación.

Sistema único de insight para una ejecución impecable

Los prestadores de servicios de comunicación no pueden emular estas funciones vitales del cerebro y de los músculos con una nueva pila de OSS/BSS. Es por ello que brindamos a las empresas algo que nunca han tenido antes: una plataforma de *engagement* con un sistema único de *insights* que funciona como un “cerebro siempre en funcionamiento”, procesando información y tomando decisiones en consecuencia.

Esta plataforma no es como los viejos sistemas de *insights* que necesitaban agentes de ventas y soporte para examinar cuidadosamente las pantallas de datos y así descubrir lo que los clientes realmente necesitaban. En su lugar, extrae datos de los sistemas necesarios y revela los *insights* en el momento preciso en que se necesitan. El resultado: una ejecución impecable de un proceso inteligente que está diseñado pensando en el cliente, no dictado por las estructuras de la organización ni limitaciones del sistema heredado. Los *insights* son proporcionados por el cerebro y las acciones son ejecutadas por los músculos — como acciones automatizadas o procesos plenamente automatizados.

Aquí vemos a esta plataforma operando en un escenario de servicio al cliente. Actualmente, cuando los clientes necesitan resolver un problema técnico con su banda ancha fija, generalmente comienzan con el sitio web de los prestadores de servicios de comunicación para ver si logran encontrar una solución. Pueden llegar a encontrar algunas páginas de soporte y los artículos de la base de conocimiento, y puede que se le pida que proporcionen información acerca de sí mismos, sus equipos y el problema que está experimentando. Incapaces de resolver el problema, muchos recurren al centro de llamadas, incurren en costos adicionales para el prestador de servicios de comunicación y en más frustración para el cliente, dado que tienen que repetir información ya proporcionada.

Nuestro objetivo es que el cliente, el dispositivo y la información de servicio se proporcionen de forma automática a partir de los sistemas de registro pertinentes y que se presente para confirmación por parte del cliente, que luego es guiado a través de un proceso de resolución de problemas para determinar la causa probable de la dificultad y ofrecer una clara medida, que debe ser tomada para la resolución.

Si el cliente todavía necesita asistencia, el centro de llamadas de servicio tendría todo el contexto del encuentro con el cliente, lo que permitiría al agente retomar la conversación con el cliente exactamente donde la dejó. Esto reduciría el tiempo medio de manejo y mejoraría la experiencia del cliente para un resultado satisfactorio.

Plataforma de *Engagement* de Clientes de Pega

Esta visión, y otras experiencias sin igual en cualquier punto de la trayectoria del cliente, pueden convertirse rápidamente en una realidad en la Plataforma de *Engagement* de Clientes de Pega.

Con nuestra plataforma de *engagement* de clientes, los prestadores de servicios de comunicación pueden activar una flexibilidad orientada al cliente y enfrentar enormes desafíos, al tiempo que innovan para lograr ventajas competitivas y un crecimiento rentable.

Nuestra Plataforma de *Engagement* de Clientes funciona con sistemas legados OSS/BSS para ofrecer trayectorias de cliente de principio a fin durante todo el ciclo de vida del cliente. Los sistemas legados están rodeados por la Plataforma de *Engagement* de Clientes, que eficientemente protege de la complejidad a los agentes de soporte y a los representantes de ventas y libera a la empresa de los obstáculos legados. Los prestadores de servicios de comunicación pueden renovar o depreciar antiguos silos OSS/BSS cuando el tiempo y el presupuesto lo permiten, en lugar de tener que invertir en la sustitución OSS/BSS de alto riesgo para solucionar todos los problemas venideros.

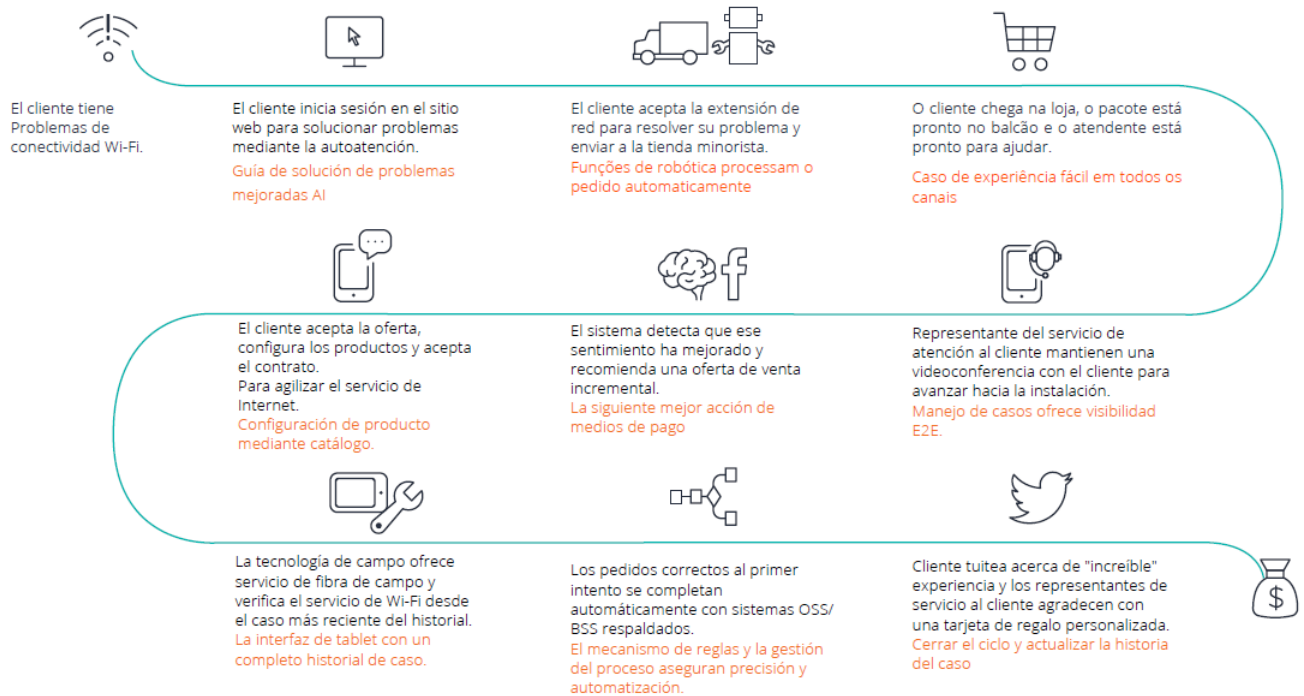
“[Con Pega tenemos] la capacidad de cambiar y agregar cosas muy, muy rápido, sin tener la clase de sobrecarga y tiempo apremiante de codificar cosas nuevas en grandes pilas OSS o BSS”.

—David Leather, COO, BT Plusnet

Con la Plataforma de *Engagement* de Clientes, los prestadores de servicios de comunicación ya no dependerán de la formación ni de la intuición del agente para ofrecer una experiencia superior del cliente. La plataforma se anticipa a las necesidades de cada cliente basándose en la situación específica y, de forma inteligente, guía a los representantes de ventas y soporte por cada paso de la interacción. Utilizando el servicio y el historial de uso de datos, combinado con el valor de duración de la clientela, Pega sugiere las acciones más adecuadas en cualquier momento, en todos los canales.

Como resultado, los clientes experimentan trayectorias que son personalizadas, sencillas y coherentes y que ofrecen los resultados que esperan. Entretanto, los prestadores de servicios de comunicación pueden aumentar sus márgenes de ganancias dando a los agentes ideas y las más pertinentes y oportunas recomendaciones, así como también la posibilidad de reducir los costos mediante el empoderamiento de los clientes con eficaces capacidades de autoservicio y aumentando la eficiencia de las interacciones en vivo del agente (ver figura siguiente).

Trayectoria de la Plataforma de Engagement de Clientes



Una rápida rentabilidad

Los prestadores de servicios de comunicación también pueden alcanzar una rápida rentabilidad. La Plataforma de *Engagement* de Clientes viene con un gran número de trayectorias de clientes previamente creadas para marketing, ventas y CPQ, servicio al cliente, servicio de campo y cumplimiento. Estas trayectorias se crearon sobre la base de nuestra experiencia y mejores prácticas recogidas en la industria de las comunicaciones, así como también en muchas otras industrias desafiantes, en proyectos de todo el mundo.

Los prestadores de servicios de comunicación pueden usar estas innovadoras trayectorias o como plantillas base para configurar sus propias necesidades específicas. De cualquier manera, nuestras soluciones permiten a los prestadores de servicios de comunicación comenzar enseguida, ahorrando meses de tiempo con la creación de mapas de procesos, la recopilación de requisitos y el desarrollo de modelos de datos, lógica e interfaces de usuario.

Como resultado, los prestadores de servicios de comunicación pueden comenzar a lograr su visión centrada en el cliente en meses en lugar de años y a transformar sus BSS a un ritmo que se adapte a ellos, minimizando los costos y riesgos.

Con Pega, la agilidad se convierte en el instrumento más poderoso del prestador de servicios de comunicación para ganar en mercados impredecibles en medio de veloces competidores, ya que pueden construir una vez y luego especializarse según sea necesario en función de las regiones, los productos o los clientes.

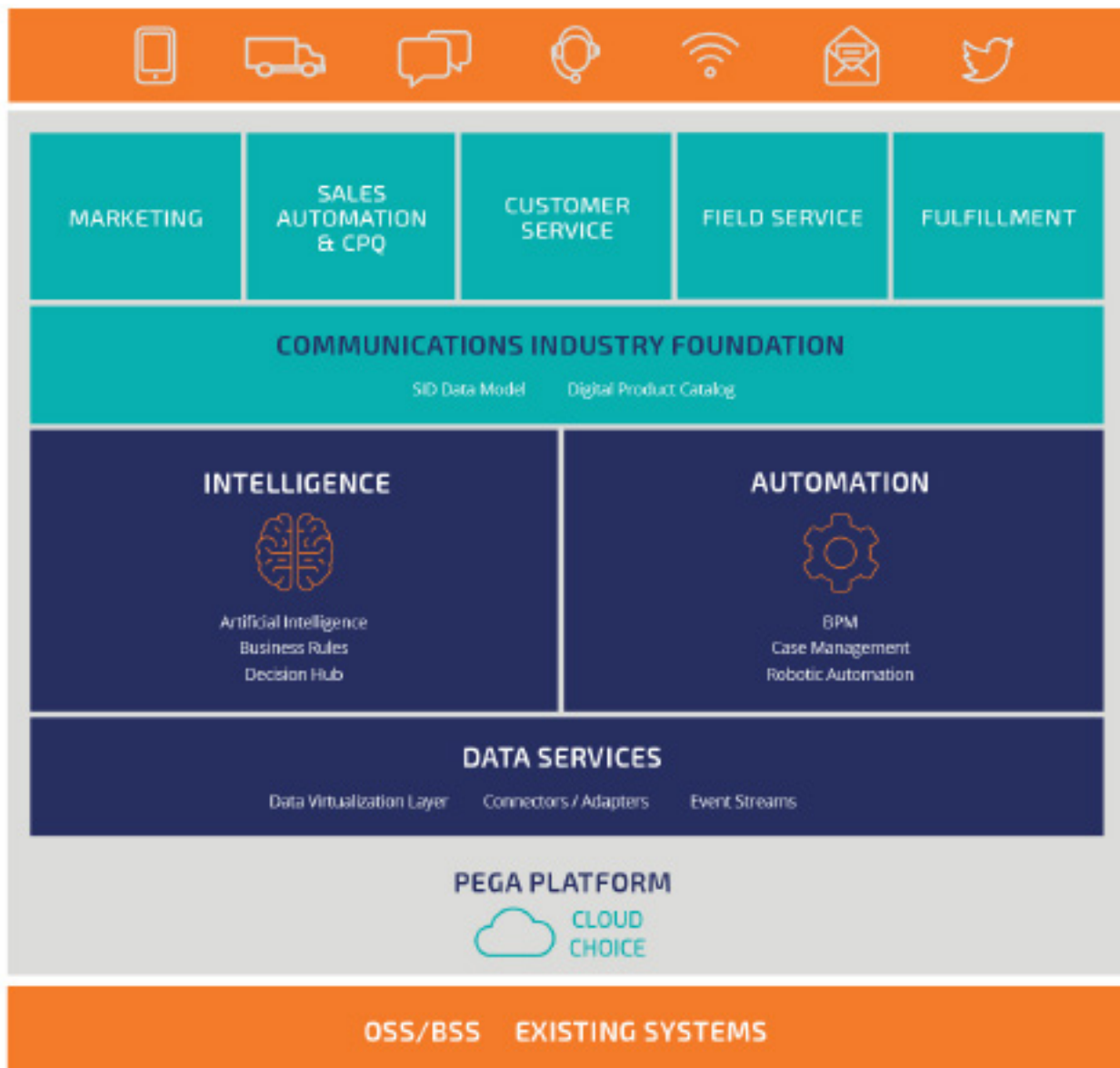
“Pega hace que todo sea muy fácil y sencillo, desde la conexión actual hasta la nueva perspectiva tecnológica”.

—**Gabrielle Shone**, directora adjunta, Campaign Technology, Optus

Utilizando nuestra Plataforma de *Engagement* de Clientes, hemos visto que los clientes lograron ahorros considerables mediante el 8 % de disminución en el tiempo de manejo medio y reducciones del 25 % en visitas técnicas innecesarias.

Telstra, el principal prestador de servicios de comunicación de Australia, mejoró en un 180 % la defensa del cliente mediante nuestra Plataforma de *Engagement* de Clientes para gestionar los episodios de servicio de atención al cliente de extremo a extremo mediante la gestión de casos. Además, hemos trabajado con el proveedor británico cuádruple **TalkTalk** para agregar visibilidad, personalización e inteligencia a sus procesos, lo que se tradujo en una reducción del 40 % de las quejas precoces y en un 15 % de las llamadas precoces.

Anatomía de la Plataforma de *Engagement* de Clientes de Pega



Construida sobre nuestra Plataforma unificada Pega®, la Plataforma de *Engagement* de Clientes combina nuestras aplicaciones y capacidades para proporcionar la agilidad que los prestadores de servicios de comunicación necesitan para hacer cambios incrementales y comenzar a obtener rápidamente beneficios cuantificables.

La Plataforma de *Engagement* de Clientes extrae datos de interacción con el cliente de dondequiera que los mismos procedan — dispositivos móviles, visitas técnicas, sesiones de chat, llamadas telefónicas, redes sociales o la web —. Los prestadores de servicios de comunicación pueden empezar con cualquiera de nuestras aplicaciones específicas para la industria y ampliar con el tiempo, sobre la base de los objetivos de su negocio, tanto si se trata de adquisición de clientes, retención, venta cruzada/incremental, atención al cliente, ventas B2B o eficacia operacional.

Aplicaciones para la industria de las comunicaciones

Pega® Marketing For Communications Reduce la rotación y aumenta el valor de duración de la clientela.	Pega® Sales Automation Impulsa el crecimiento de los ingresos y racionaliza las ventas con su socio y representantes directos.	Pega® CPQ for Communications Incrementa las ventas con configuración, precio y procesos de cotización más inteligentes.	Pega® Customer Service for Communications Mejora de la satisfacción del cliente, la eficiencia y reduce los costos del servicio.	Pega® Field Service Simplifica y mejora la experiencia del servicio para empleados y clientes.	Pega® Fulfillment Control Center for Communications Automatiza operaciones y mejora la experiencia de 'order-to-cash'.
---	--	---	--	--	--

Haga clic en cada una de las aplicaciones para obtener más información.

Capacidades clave de la Plataforma de *Engagement* de Clientes

Inteligencia: El [Customer Decision Hub \(CDH\) de Pega®](#) proporciona a los prestadores de servicios de comunicación un sistema único de *insights*. Ofrece a los prestadores de servicios de comunicación elementos muy visuales para crear gráficamente, simular, implementar, medir y optimizar las estrategias de toma de decisión en tiempo real y las reglas de negocio. La toma de decisión en tiempo real ejecuta automáticamente la mejor acción que se alinea con las interacciones específicas del cliente y los objetivos de la empresa. Con el CDH, los prestadores de servicios de comunicación pueden proporcionar sistemáticamente *engagements* de alto valor centradas en el cliente que mejoran la experiencia de cada cliente, aumentan la retención y logran mayores tasas de respuesta a una oferta.

Automatización: Nuestras [capacidades de gestión de casos y gestión de procesos del negocio](#) se relacionan con conseguir más trabajo con menos esfuerzo. A través de silos organizacionales y de sistemas, los prestadores de servicios de comunicación pueden ofrecer fácil y rápidamente resultados óptimos para los clientes y el negocio. Nuestra plataforma reúne personas y tecnología para automatizar el trabajo de rutina y responder a eventos inesperados.

Con el [Robotic Process Automation \(RPA\) de Pega®](#), los prestadores de servicios de comunicación pueden automatizar el trabajo rutinario, tedioso, lento y manual que obstaculiza la productividad y la eficiencia. El [Robotic Desktop Automation \(RDA\) Pega®](#) optimiza el modo de trabajo de los empleados al simplificar, automatizar e integrar tecnologías y procesos en el escritorio.

Fundación de la Industria de las Comunicaciones: Ofrece componentes comunes compartidos a través de nuestra suite de aplicaciones específicas del sector, como un catálogo digital de productos y modelo de datos. La interfaz del catálogo es fácil de usar y está diseñada para que los vendedores y gerentes de producto definan ofertas, paquetes, productos, precios y reglas de configuración. El modelo de datos se alinea con el modelo del TM Forum Shared Information Data (SID) versión 16.0.

Integración y virtualización de datos: Pega puede integrarse con los sistemas actuales mediante conectores configurables (como SAP y Salesforce), protocolos basados en estándares (como SOAP y REST) y la API abierta de Pega. [Pega Live Data](#) permite a los prestadores de servicios de comunicación definir los datos necesarios para las aplicaciones y también acceder a dichos datos de forma segura, independientemente del lugar en el que estén almacenados o cómo acceder a ellos.

Plataforma Pega®

Por debajo de la Plataforma de *Engagement* de Clientes de Pega se encuentra la **Plataforma Pega®**, que permite que el negocio y TI diseñen software juntos, utilizando pioneras herramientas visuales que automáticamente codifican la aplicación. En lugar de tener que desarrollar documentos de requisitos y especificaciones, todo es capturado directamente en los modelos visuales de Pega. Una vez diseñado, Pega automáticamente genera, sintoniza y prepara el software. Como resultado, las aplicaciones integradas a Pega comienzan a funcionar 6,4 veces más rápido que las aplicaciones codificadas.

Dado que las aplicaciones de Pega están construidas sobre una plataforma unificada, ofrecen increíble rentabilidad y escalabilidad. En lugar de ser remiendos de software adquirido de compañías con diferentes patrones de diseño, las aplicaciones de Pega se crean desde cero en una arquitectura unificada y de nivel corporativo.

“Anteriormente, habríamos tardado 16 semanas en ofrecer una nueva funcionalidad de desarrollo, porque ese era el ciclo de vida estándar. Ahora podemos ofrecer la nueva funcionalidad en tan solo dos días”.

—Andy McKee, TI empresarial, Vodafone

Variación en escala, reutilización y elección de la nube

La Plataforma de compromiso del cliente les facilita a los CSP valerse de la variación en escala con la **estructura de capas situacionales** de Pega. Los CSP pueden definir un proceso de negocio, experiencia, interfaz de usuario o acción recomendada de una vez y, a continuación, reusarlo en toda la estructura de la empresa, definiendo a la vez variaciones para unidades de negocios, canales, productos, ubicaciones geográficas y servicios. Los procesos se pueden crear una vez e implementar en cualquier canal a fin de reducir costos y evitar procesos y reglas divergentes.

Opción de nube, no bloqueo de nube Los CSP pueden iniciar el desarrollo en la nube de Pega e implementar de manera local, además de probar combinaciones con diferentes aplicaciones —con diferentes necesidades— implementadas en diferentes nubes. Los CSP obtienen la flexibilidad de construir el modelo de implementación de nube que mejor funcione para el negocio, con la tecnología de la infraestructura de Amazon Web Services y un equipo de operaciones global y certificado. Los CSP obtienen lo máximo en control y conectividad por medio de una nube que pueden administrar y aplicaciones que se mantienen cerca de los sistemas existentes.

Guía para el éxito: Evolución versus revolución

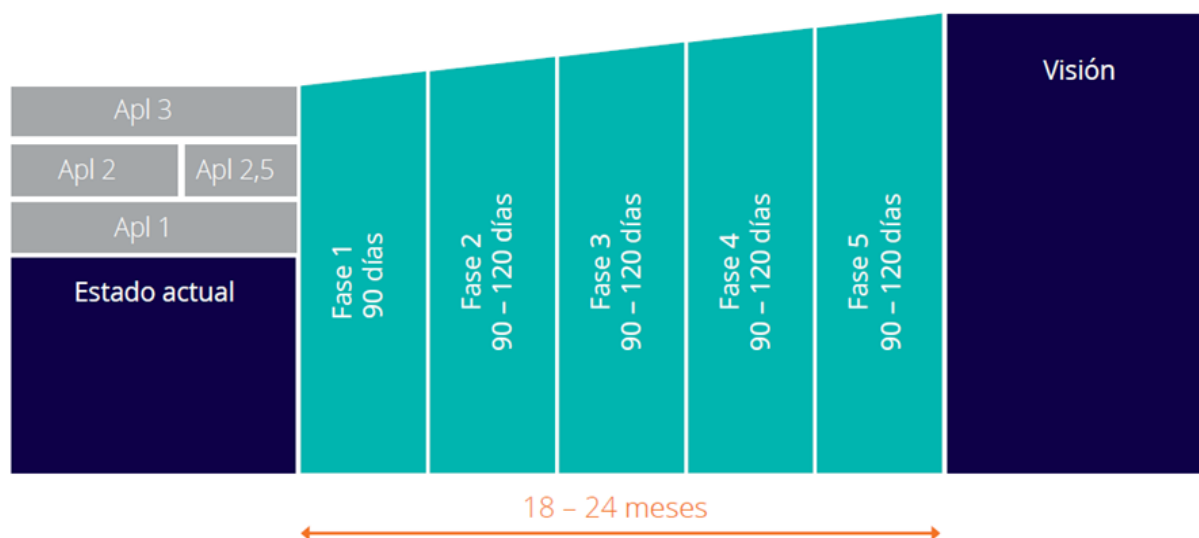
Al pasar a nuestra Plataforma de *Engagement* de Clientes, recomendamos que los prestadores de servicios de comunicación adopten un enfoque incremental. Un buen comienzo es identificar de tres a cinco trayectorias clave de clientes para trabajar con la primera, como una trayectoria de reparación (solución de problemas técnicos), gestión de pedidos o retención.

Los prestadores de servicios de comunicación pueden usar los elementos de la Plataforma de *Engagement* de Clientes que se aplican a las trayectorias, tales como el Customer Decision Hub de Pega®, para entregarlos en la infraestructura existente y en función de la experiencia del usuario. Cada etapa de transformación está limitada en el tiempo, normalmente entre 90 y 120 días, y al final del proceso ofrece beneficios empresariales mensurables.

Algunas fases pueden ponerse en marcha en paralelo con el siguiente conjunto de trayectorias del cliente. De esta manera, se entrega más funcionalidad, lo que permite a los prestadores de servicios de comunicación comenzar una coreografía de procesos e interacciones sin esfuerzo que se traducen en resultados de éxito para los clientes y el logro de los objetivos empresariales.

Transformación Y rápida rentabilidad

Cada fase de 90 a 120 días de duración ofrece beneficios empresariales tangibles y sirve de puente a los objetivos mediante la construcción de las fases legadas y previas.



Resumen y próximas medidas

En la actualidad, los clientes esperan entablar contacto con los prestadores de servicios de comunicación a la perfección y sin esfuerzo en su canal preferido. Combinado con un entorno intensamente competitivo, esto exige que los prestadores de servicios de comunicación desarrollen las capacidades necesarias para conectarse mejor con los clientes.

Los prestadores de servicios de comunicación pueden transformar la experiencia del cliente solo si superan las complejidades de legado, permiten al cliente trayectorias flexibles y convierten los datos en conocimientos que conducen en forma óptima a acciones pertinentes. Esto requiere agilidad en los negocios y la tecnología, una coreografía en toda la trayectoria del cliente y un software de excelente calidad que ofrezca los resultados esperados.

La buena noticia es que este es realmente el mejor momento para aprovechar esta oportunidad, porque en el paisaje empresarial actual, lo que es bueno para el cliente también crea valor para los accionistas. Una experiencia del cliente reinventada que combina el autoservicio, grandes posibilidades que impulsan el crecimiento de los ingresos e hipereficientes interacciones con atención en vivo no solo hace que los clientes se sientan felices, sino que también es bueno para el resultado final.

Para obtener más información acerca de la Plataforma de Engagement de Clientes de Pega, visite pega.com/engagement-platform

Nosso compromiso

Pega es el software líder y socio innovador para lograr el engagement de los clientes y la excelencia operativa. Entre nuestros clientes se encuentran seis de las diez mejores empresas del mundo de comunicaciones y medios, como Verizon, Vodafone, y Warner Bros. El equipo de comunicaciones y medios de Pega está compuesto por líderes de pensamiento veteranos de la industria, consultores y líderes de productos con décadas de experiencia en la oferta de aplicaciones inteligentes, ágiles y escalables de aplicaciones en la única plataforma unificada para permitir espectaculares resultados de negocios, empoderar a los empleados y revolucionar la experiencia de cliente..



ACERCA DE PEGASYSTEMS

Somos Pegasystems, líder en software para el *engagement* de clientes y la excelencia operativa. Nuestro software adaptable y con arquitectura en la nube — construido sobre la plataforma unificada de Pega® — faculta a las personas para desplegar rápidamente, ampliar y cambiar en forma fácil las aplicaciones para satisfacer las necesidades estratégicas de la compañía. A lo largo de nuestros 30 años de historia, hemos entregado capacidades galardonada en CRM y BPM, alimentadas por avanzada inteligencia artificial y automatización robótica, para ayudar a las marcas líderes del mundo a lograr asombrosos resultados.

Para obtener más información, visítenos en WWW.PEGA.COM

© Copyright 2017 Pegasystems Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. La información de este comunicado de prensa no representa compromiso, promesa u obligación legal de entregar cualquier material, código o funcionalidad. El desarrollo, lanzamiento y distribución de cualquier característica o funcionalidad aquí descrita queda a la entera discreción de Pegasystems. Pegasystems expresa-mente declina cualquier responsabilidad con respecto a esta información.