



# Pega-Technologie als Innovations-Accelerator

*Bernd Amberger, Sales Director DACH Region, Pegasystems*

Exclusive Sponsor  
  
accenture





## OUR MISSION

Change the way the world builds software  
to create unprecedented business outcomes in  
**customer engagement** and **operational excellence**.

# Digital Transformation

## Build for Change<sup>®</sup>

# Das Erreichen einer digitalen Transformation ...

Implementieren von maschinellem Lernen

Initiieren eines Innovationslabors

Erstellen mobiler Apps

Gestalten eines Open Workspace

Entwickeln von Customer Journeys

2x Data Analytics Team

Go Cloud

blueprism

Erstellen eines Data Lake

Verwendung von RPA-Bots

Jenkins

Pivotal

Entwickeln einer Personalisierungsstrategie

Erstellen von Microservices

React

CHEF

Microsoft Dynamics

cucumber

GitHub

Einnehmen der „Kundensicht“

ANGULARJS

FLOOZR

kubernetes

Neugestalten der Website

iOS

Android

... in einer Welt des digitalen Chaos

gradle

JFrog

Microsoft Azure

amazon web services

docker

CDO-Stelle schaffen

Omnichannel | KI | Robotics | CRM | Automation  
Expertensysteme | Low-Code | DevOps | Cloud | SaaS | PaaS | Server-less

# Das Erreichen einer digitalen Transformation ...

## Drei gut gemeinte **FEHLER**

1

**Channels** anstelle von  
**Journey**

2

**Aufgaben** anstelle von  
**Ergebnissen**

3

**Silos** anstelle von  
**End-to-End**

Omnichannel | KI | Robotics | CRM | Automation  
Expertensysteme | Low-Code | DevOps | Cloud | SaaS | PaaS | Server-less

# 1

## Channels anstelle von Journeys

### SYMPTOME

- Kunden können sich nicht zwischen den Channels bewegen
- In Silos arbeitende Entwicklungsteams, die innerhalb von Channels benutzerdefinierte Logik programmieren

### RESULTATE

- Schlechte, uneinheitliche Erfahrungen
- Frustrierte Angestellte und Ineffizienz
- Eine Wiederverwendung bleibt aus; dadurch erhöhen sich Kosten und Innovationen werden blockiert



## 2

# Aufgaben anstelle von Ergebnissen

### SYMPTOME

- Keine gemeinsamen system-, regions- und branchenübergreifenden Prozesse
- Isolierte Investitionen in Roboter-Automatisierung, die Lücken füllen soll

### RESULTATE

- Keine prozessübergreifenden Customer Experiences
- Verbreitung nicht verwalteter Bots
- Geringe Sichtbarkeit von Verbesserungsmöglichkeiten



## Silos anstelle von **End-to-End**

### SYMPTOME

- Keine Verbindung von Kundeninteraktionen und digitale Prozessen
- Lücke zwischen Front Office und Back Office

### RESULTATE

- Medienbrüche bei abteilungsübergreifenden Aufgabenstellungen
- Frustrierte Angestellte und Ineffizienz
- Schlechte Kundenzufriedenheit



# Diese 3 Fehler führen zur ... digitalen Kluft





# Überwinden der Kluft

## Echtzeit-Omnichannel-KI und End-to-End-Roboter-Automatisierung



# Stellen Sie um – Reise für Reise

## Vertrieb und Onboarding | Kontoeröffnung



REISEZENTRIERTE, SCHNELLE  
FERTIGSTELLUNG

# Stellen Sie um – Reise für Reise

## Kundendienstanfrage | Den Wechsel angehen

Partner/Drittanbietersystem



REISEZENTRIERTE, SCHNELLE  
FERTIGSTELLUNG

# Pega Infinity™

Revolutionäre Software, die Kundeninteraktion mit digitaler Prozessautomatisierung verbindet

Kunden **gewinnen**

**Beziehungen**  
vertiefen

Mehr **verkaufen**

**Bindung** verstärken

**Service** optimieren

Reibungslose  
**Experiences** bieten

Proaktiv **agieren**

**KUNDEN-  
INTERAKTION**



**DIGITALE  
PROZESS-  
AUTOMATI-  
SIERUNG**

**Transformation**  
beschleunigen

Siloübergreifende **Arbeit**  
**automatisieren**

Optimieren durch **KI und**  
**Robotik**

**Apps** 8-mal schneller als  
durch Programmieren  
**erstellen**

**Compliance** vereinfachen



**REALTIME,  
OMNI-CHANNEL  
AI**



**END-TO-END  
ROBOTIC  
AUTOMATION**



**JOURNEY-  
CENTRIC  
RAPID  
DELIVERY**



**SITUATIONAL  
LAYER CAKE**



**SOFTWARE THAT  
WRITES YOUR  
SOFTWARE™**



**CLOUD  
CHOICE**

**PEGA DX ARCHITECTURE™**

# Pega Infinity™

Revolutionäre Software, die Kundeninteraktion mit digitaler Prozessautomatisierung verbindet

Pega  
**Marketing™**

Pega **Sales  
Automation™**

Pega **Customer  
Service™**

Pega **Customer  
Decision Hub™**

**KUNDEN-  
INTERAKTION**



**DIGITALE  
PROZESS-  
AUTOMATI-  
SIERUNG**

Pega **Robotic  
Automation™**

Pega  
**Workforce  
Intelligence™**

Pega  
**Platform™**



**REALTIME,  
OMNI-CHANNEL  
AI**



**END-TO-END  
ROBOTIC  
AUTOMATION**



**JOURNEY-  
CENTRIC RAPID  
DELIVERY**



**SITUATIONAL  
LAYER CAKE**



**SOFTWARE THAT  
WRITES YOUR  
SOFTWARE™**



**CLOUD  
CHOICE**

**PEGA DX ARCHITECTURE™**

# Eine einheitliche Architektur für digitale Umstellung

Gartner



**KUNDEN-BINDUNG**

FORRESTER



**DIGITALE PROZESS-AUTOMATISIERUNG**

FORRESTER



**ECHTZEIT-ENTSCHEIDUNGEN UND KI**

Gartner



**END-TO-END-ARBEITS-MANAGEMENT**

FORRESTER



**ECHTZEIT-INTERAKTIONS-Management**

„Die beste Kundenbewertung für die Benutzerfreundlichkeit.  
Die beste Möglichkeit zum Erstellen, Warten und Ändern komplexer Fälle.  
Die höchste Bewertung bei der Gesamtzufriedenheit.“

**Gartner**



Jeden Tag sorgt Pega für:

**MILLIONEN**  
automatisierte Prozesse

**MILLIARDEN**  
Kundeninteraktionen

**BILLIONEN**  
Umsatz

Wenn Sie mit dem Auto fahren, eine Kreditkarte verwenden, den Kundenservice eines Unternehmens anrufen, ein Kundenkonto eröffnen, ein Darlehen beantragen, ein Angebot annehmen, mit einem Flugzeug fliegen, eine Rechnung bezahlen, eine Beschwerde einreichen ...

... dann ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Sie mit Pega interagieren.





„Pega is helping us getting future-ready by driving automation, ensuring end-to-end integration and increasing efficiency...”

*Siemens*



**PEGA**<sup>®</sup>

Build for Change<sup>®</sup>