

# Concretizzare il successo dei CSP

Come trasformare l'azienda con  
processi adattivi, tecnologia  
comprovata e IA





# Concretizzare il successo dei CSP con Pega

Il settore dei CSP (fornitori di servizi di comunicazione) ha subito trasformazioni eccezionali. Con l'aumento delle aspettative dei clienti, l'impatto del COVID-19 e la necessità di costruire reti 5G, oltre all'impennata di fusioni e acquisizioni e all'accelerazione dei cambiamenti innescati dalla competizione digitale, il settore si trova catapultato in una tempesta perfetta di complessità.

In quest'epoca in cui regna l'imprevedibilità, i CSP devono combattere su più fronti. E ogni battaglia è importante per la sopravvivenza, la crescita e il successo a lungo termine.

# Concretizzare il successo dei CSP con Pega (continua)

I leader che intendono assicurare alle loro aziende il successo continuo per il futuro, devono decidere rapidamente quali sono le priorità per affrontare un panorama spesso incerto. Ma sacrificare una frontiera per perseguirne un'altra non è una strada praticabile.

E se ci fosse un modo per affrontare tutte queste sfide insieme e assicurarsi il successo a prescindere dalle circostanze?

## Il valore strategico di Pega

Pega riunisce soluzioni basate sull'intelligenza artificiale (IA) e un approccio incentrato sul cliente per consentire ai CSP di affrontare e vincere le sfide odierne. Le nostre soluzioni sofisticate e adattabili sono concepite per eliminare la complessità, migliorare le esperienze dei clienti e favorire l'efficienza operativa, garantendo risultati aziendali tangibili su tutta la linea.

La strategia Center-out™, esclusiva di Pega, mette il cliente al centro dell'intero processo decisionale. I CSP più apprezzati e di successo nel mondo si affidano alla piattaforma Pega per affrontare le sfide di oggi a testa alta e, al contempo, per prepararsi al futuro.



# Soddisfare e superare la domanda in ambito Customer Experience

**“Una strategia efficace per la Customer Experience è fondamentale... Oltre il 70% dei leader CX fatica a realizzare progetti che aumentino la fedeltà dei clienti e generino risultati”.**

– Gartner, 2020<sup>1</sup>

La rivoluzione digitale continua da tempo ad alzare l’asticella delle aspettative dei clienti, che chiedono esperienze veloci, personalizzate e fluide in cui si sentano al centro della scena. I fornitori di servizi di comunicazione incapaci di mantenere questa promessa registrano un calo nei punteggi NPS e nel fatturato. La Customer Experience (CX) è un piano molto competitivo dove le battaglie possono essere vinte o perse; ora è il momento di combattere.



# Soddisfare e superare la domanda in ambito Customer Experience (continua)

Per soddisfare le aspettative dei clienti, il punto di partenza è l'esperienza offerta. I consumatori dell'era moderna cercano esperienze personalizzate e coerenti a prescindere dal canale utilizzato. Pega offre la tecnologia per aiutare i CSP a stabilire l'azione giusta da intraprendere ogni volta per soddisfare i clienti mantenendo bassi i costi.

# Interazioni semplificate con i clienti per BT

## La sfida

BT sta lavorando per offrire ai clienti esperienze digitali brillanti e dirette su tutti i canali. Per riuscirci, il fornitore di servizi di comunicazioni ha investito nel digitale. Dopo l'acquisizione di EE, BT aveva bisogno di potenziare l'integrazione, non solo per i canali, ma anche per tutte le unità aziendali che usavano processi tecnologici disparati.

BT desiderava usare i dati dei clienti per prendere decisioni più efficaci. Questo significava collegare dati da più origini, inclusi i dati in tempo reale, i dati di interazioni precedenti, i dati offline e le analisi di propensione e previsione. L'azienda avrebbe quindi sfruttato questi dati così aggregati per offrire ai clienti esperienze fluide omni-channel.

## La soluzione

BT voleva fornire a operatori e utenti un processo fluido e semplificato, per agevolare le decisioni più appropriate. Per raggiungere questo obiettivo era necessario integrare i vari sistemi CRM in uso, in modo da ridurre le complessità sottostanti al processo decisionale.

Implementando un unico cervellone decisionale in tempo reale per supportare le decisioni in BT, EE e tra i vari canali, l'azienda può garantire ai clienti le migliori esperienze, a prescindere dal canale di interazione. Utilizzando le soluzioni Pega, BT ha inoltre spostato le responsabilità nelle mani degli utenti aziendali, per mettere il cliente al centro del processo decisionale.

## I risultati

- Sostituzione di oltre 17 diverse versioni di uno strumento decisionale su diversi canali con un singolo motore decisionale centralizzato
- Semplificazione del processo di interazione con i clienti, con la riduzione della necessità di utilizzare oltre 100 applicazioni.
- Possibilità per gli utenti aziendali di progettare soluzioni personalizzate senza richiedere l'intervento dell'IT.

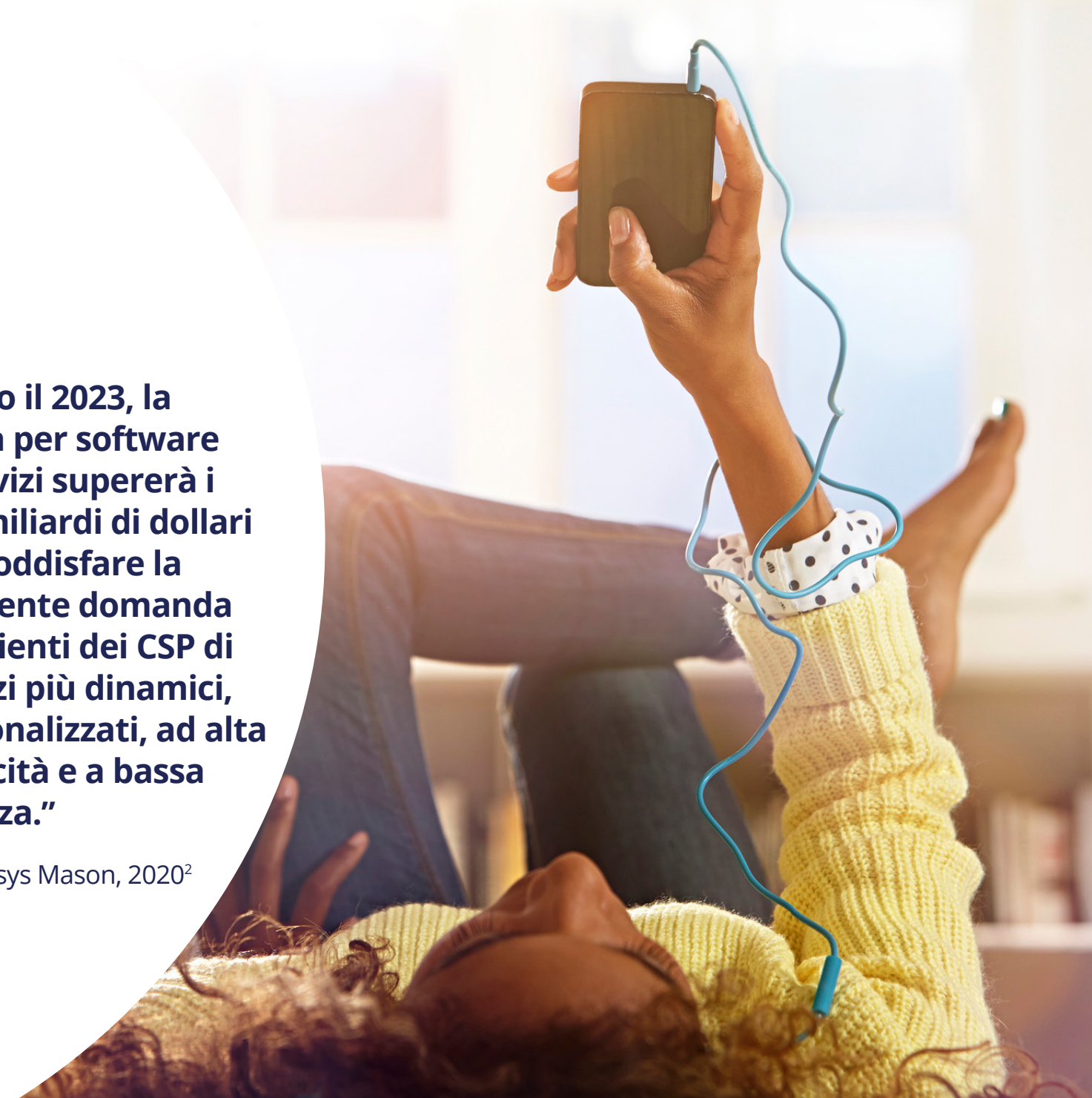


# Aumentare l'agilità aziendale

I prodotti per le comunicazioni proliferano nel mercato seguendo l'ondata delle innovazioni tecnologiche. Con il gaming su 5G e in streaming, i prodotti e i servizi IoT per aziende e consumatori e l'aumento della domanda di connessioni domestiche con fibra, l'impatto dei prodotti CSP è cresciuto enormemente solo nell'ultimo anno. Tuttavia, più prodotti nascono per rispondere alla domanda, più dati dei clienti vengono raccolti e più isolati possono diventare i sistemi. L'aumento di fusioni e acquisizioni<sup>3</sup> ha generato problemi ancora più considerevoli in un panorama già gravemente complesso. Tutta questa complessità è solo destinata ad aumentare nel prossimo futuro.

**“Entro il 2023, la spesa per software e servizi supererà i 100 miliardi di dollari per soddisfare la crescente domanda dei clienti dei CSP di servizi più dinamici, personalizzati, ad alta capacità e a bassa latenza.”**

– Analysys Mason, 2020<sup>2</sup>





# Aumentare l'agilità aziendale (continua)

Le infrastrutture IT legacy restano l'ostacolo principale che impedisce ai CSP di conseguire risultati positivi. Le aziende non riescono a tenere il passo con l'innovazione, incapaci di accelerare i cicli di rilascio e di aumentare l'automazione a causa di ambienti architetturali troppo complessi. I CSP che già gestiscono diverse gamme di prodotti e il deficit tecnico che ne consegue non possono permettersi di spendere ancora di più in sistemi che rallentano l'innovazione e lo sviluppo.

La soluzione di automazione intelligente di Pega rende i processi più efficienti in breve tempo, integrando una serie di sistemi disparati per tagliare le ridondanze, ridurre il deficit tecnico e garantire risultati più rapidi.





# Digitalizzazione efficiente per Liberty Global

## La sfida

Liberty Global, dopo una serie di fusioni e acquisizioni, è diventata il più grande fornitore internazionale di connessioni via cavo. Ma con la crescita sono emersi tutti i problemi di un'infrastruttura IT obsoleta e del deficit tecnico che ostacolano la capacità di tenere il passo con l'evoluzione della domanda. Sempre più sotto pressione e operando in un mercato altamente competitivo, Liberty Global ha avviato un ambizioso programma di trasformazione digitale in 12 paesi e per cinque brand.

## La soluzione

Utilizzando l'architettura aperta, l'implementazione e il rilascio rapidi garantiti da Pega, Liberty Global è riuscita a migrare e a potenziare le architetture esistenti, in tutte le aree geografiche, sulla nuova architettura digitale. Questo garantisce all'azienda l'agilità per offrire benefici immediati per scalare i requisiti aziendali in modo organico nel tempo senza dover riprogettare le soluzioni all'inizio del progetto.

## I risultati

- Capacità di controllare, gestire e distribuire i flussi di risoluzione dei problemi senza scrivere codice.
- Aumento del tasso di risoluzione al primo contatto ed efficienza nella risposta.
- Riduzione delle chiamate in entrata e in uscita tra call center e clienti.

# Organizzare il percorso verso il 5G

**“Il fatturato mondiale dell’infrastruttura di rete 5G toccherà i 4,2 miliardi di dollari nel 2020, registrando una crescita su base annua dell’89%”**

– Gartner, 2020<sup>3</sup>

Secondo Deloitte, il 5G sarà il nostro biglietto di ritorno alla redditività pre-COVID.<sup>5</sup> I CSP dovranno intraprendere miglioramenti strategici mirati per implementare la nuova tecnologia, poiché si prevede che la transizione sarà costosa e complicata. Per supportare nuovi modelli di business, i CSP necessitano di una piattaforma di trasformazione digitale per creare nuove esperienze in poche settimane, non anni.

# Organizzare il percorso verso il 5G (continua)

Oltre a sostenere l'elevato costo della copertura, devono investire pesantemente in reti core e di accesso radio, trasmissione e infrastruttura. Le modalità con cui i CSP sceglieranno di implementare il piano 5G saranno cruciali nei prossimi anni e probabilmente determineranno il loro successo e quello delle economie globali.



# Organizzare il percorso verso il 5G (continua)

I primi ad adottare il 5G si ritroveranno molto più avanti rispetto alla concorrenza e in questo clima l'automazione intelligente di Pega offre gli strumenti e le informazioni per semplificare complesse procedure operative aziendali. Attraverso un approccio olistico, le attività da gestire per i diversi fornitori, partner e reparti interni possono essere organizzate e automatizzate, mantenendo elevati i margini e assicurando valore ai clienti, velocemente.



# L'automazione completa di Google

## La sfida

In [Google](#), è fondamentale fornire capacità di rete in tempi utili affinché i clienti abbiano sempre accesso alle applicazioni e ai servizi business-critical. Il team delle operazioni di rete di Google abbina software e ingegneria per creare e utilizzare sistemi distribuiti su larga scala su una rete da 30 miliardi di dollari. Per continuare a sviluppare e gestire la sua rete globale ad alta capacità, Google aveva bisogno di sistemi critici e visibili esternamente per soddisfare un elevato standard di affidabilità e disponibilità, offrire miglioramenti rapidi e consentire il monitoraggio continuo di capacità e prestazioni.

## La soluzione

Grazie ai servizi e alle tecnologie esclusive di Pega, Google ha implementato una soluzione di organizzazione e automazione completa coinvolgendo più funzioni e creando integrazioni esterne con i principali fornitori per migliorare le attività di distribuzione.

## I risultati

- Riduzione degli strumenti (monitoraggio della rete ecc.) grazie a un livello di orchestrazione che interagisce con gli strumenti
- Uso dell'automazione per trasformare i responsabili dei progetti in gestori di eccezioni
- Riduzione dei cicli da 180 a 30 giorni
- Riduzione delle interruzioni di rete grazie a una gestione migliorata del flusso di lavoro
- Sviluppo rapido dei flussi di lavoro



# Grandi risultati con time-to-market più veloce

In un mercato in cui la velocità è il fattore decisivo per la qualità, la capacità di muoversi con agilità è fondamentale. “I CSP che vogliono davvero competere devono rivolgere il loro sguardo verso le novità e abbandonare i vecchi sistemi, sostituendoli con quelli di nuova generazione per soddisfare i clienti nuovi e futuri. Pega offre una piattaforma di digital agility per distribuzioni rapide, scalabili e innovative, oltre a un metodo rapido per aumentare la capacità della rete, distribuire nuove reti in fibra e 5G e semplificare l’evasione degli ordini. Pega fornisce inoltre una piattaforma low code che consente a utenti aziendali, sviluppatori e IT di creare velocemente, automatizzare in modo intelligente e crescere con fiducia, risparmiando.

**“Pega può aumentare l’NPS del 40%”**

– Steve Rudolph, 2019<sup>4</sup>



# Le soluzioni self-service diventano realtà per Vodafone

## La sfida

Vodafone IT stava affrontando una crescente pressione dettata dall'esigenza di fornire nuove funzionalità più veloci in un mercato estremamente competitivo. Con le parole di Jon Smith, Enterprise IT Senior Manager di Vodafone UK: "Volevamo dare più potere ai nostri dipendenti. Sono loro che fanno la differenza e assicurano le capacità utilizzando la tecnologia più innovativa".

## La soluzione

Vodafone desiderava una piattaforma per consentire all'azienda di essere più autonoma e creare soluzioni con il minimo intervento dell'IT. Il CSP ha scelto Pega per riuscire a riprendere il controllo dell'azienda. Vodafone ha sviluppato uno strumento guidato per la risoluzione dei problemi, integrando flussi e processi diagnostici con l'automazione per il testing e la ricerca dei guasti nei servizi a banda larga.

## I risultati

- Soluzione creata in soli quattro mesi
- Time-to-market migliorato del 75% grazie alla capacità degli utenti di creare facilmente nuove soluzioni, in autonomia
- NPS migliorato del 18%

# Soddisfare la domanda del mercato, ora e in futuro, con Pega



Tra la domanda accelerata di nuove esperienze digitali di contatto con i clienti e il ruolo sempre più prepotente sul mercato di nativi digitali che minaccia le attività aziendali, la trasformazione digitale è diventata la nuova normalità per i CSP. Un ambiente agile è più critico che mai. Per continuare ad avere un ruolo di rilievo, i CSP hanno bisogno di piattaforme flessibili che possano supportare i sistemi attuali e adattarsi a quelli futuri. I fornitori devono reinventarsi un modo di operare nell'era digitale per riuscire ad adattarsi al mercato e soddisfare la domanda in modo efficiente. Il COVID-19 ha soltanto accentuato la pressione sui CSP, spingendoli a diventare più agili e a trasformarsi più rapidamente: quelli che si preparano oggi raccoglieranno i frutti domani.

Il settore CSP è al cuore dell'agenda di innovazione e convergenza. Considerata la sua posizione, la domanda è: stai cogliendo le giuste opportunità e stai valutando i rischi giusti?

Pega può aiutarti a combattere le battaglie di oggi senza compromessi, dando priorità alle esigenze di trasformazione per:

- Progettazione e implementazione dell'esperienza clienti
- Efficienza operativa e diversificazione dei servizi
- Applicazione e implementazione del 5G
- Tecnologie emergenti e innovazione

I team Pega ti aiutano a sviluppare la giusta strategia a lungo termine per concretizzare il tuo successo, a prescindere dalle circostanze. Per saperne di più e per ricevere una proposta di valore personalizzata che dimostra tutto ciò che Pega può portare alla tua azienda, visita subito il nostro [sito dedicato ai CSP](#).

[Visita ora il sito Pega](#)



### Riferimenti

[1] Gartner. 2020. Top 10 Trends for the Communications Service Provider Industry in 2020. Disponibile: [online](#).

[2] Analysys Mason. 2020. CSP spending on telecoms software and services will reach USD100 billion in 2023. Disponibile: [online](#).

[3] Gartner. 2020. Customer Experience: Increase customer loyalty and retention with smart CX strategy. Disponibile: [online](#).

[4] Pega. 2019. Storie di successo. Disponibile: [online](#).



## Informazioni su Pegasystems

Pega mette a disposizione software innovativi che eliminano le complessità del business. Dall'ottimizzazione del valore del ciclo di vita dei clienti 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 decisioni migliori per portare a termine il proprio lavoro, grazie all'IA e all'automazione intelligente. E, fin dal 1983, abbiamo implementato la nostra architettura scalabile e la piattaforma low-code per restare al passo con i rapidi stravolgimenti. Grazie alle nostre soluzioni, le persone risparmiano tempo, così dipendenti e clienti dei nostri clienti possono dedicarsi a ciò che conta di più.