

# Conseguir el éxito de los CSP

Cómo transformar tu negocio con procesos adaptativos, tecnología probada e IA





# Conseguir el éxito de los CSP con Pega

El ámbito de los proveedores de servicios de comunicación (CSP) se ha visto interrumpido y el sector está en plena transformación. El sector se ve sacudido por una tormenta de dificultades: desde el aumento en las expectativas de los consumidores hasta el impacto de la COVID-19, pasando por la necesidad de establecer redes 5G de nueva generación, el incremento de las fusiones y adquisiciones así como el acelerado ritmo de cambio y la competencia digital.

En esta época de imprevisibilidad, los CSP luchan en varios frentes. Cada batalla que libran es fundamental para su supervivencia, crecimiento y éxito a largo plazo.

# Conseguir el éxito de los CSP con Pega (continuación)

Para los responsables de la toma de decisiones que se preocupan por asegurar un éxito continuo de cara al futuro, es necesario tanto priorizar como navegar por este escenario, a menudo incierto, con rapidez. Sin embargo, sacrificar un objetivo por otro no es una opción.

Pero, ¿y si existiera una forma de abordar todos estos retos a la vez y garantizar el éxito, sin importar las circunstancias?

## El valor estratégico de Pega

Pega une las soluciones impulsadas por la IA con un enfoque centrado en el cliente para combatir un sinfín de retos de los CSP. Nuestras soluciones, sofisticadas y adaptables, están diseñadas para eliminar la complejidad, mejorar las experiencias de los clientes, impulsar la eficiencia operativa y ofrecer resultados positivos de principio a fin.

La exclusiva estrategia Center-out™ de Pega sitúa al cliente en el centro de todas las decisiones. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones más reconocidos y exitosos del mundo confían en la plataforma Pega para enfrentarse a todos los desafíos actuales y estar preparados para el futuro.



# Cumplir y superar las exigencias en la experiencia del usuario

**"Una buena estrategia para la experiencia del cliente es crucial. Más del 70 % de las empresas mejor valoradas en cuanto a experiencia del cliente tienen problemas a la hora de diseñar proyectos que aumenten la fidelización del cliente y logren resultados".**

—Gartner, 2020<sup>1</sup>

La disrupción digital no ha hecho más que aumentar las expectativas de los clientes. Ahora los clientes desean experiencias personalizadas, rápidas y sin contratiempos que los sitúe en el centro de atención. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que no puedan cumplir con esa promesa se enfrentan a un claro descenso de las puntuaciones de NPS y de las ganancias. La experiencia del cliente es donde se puede ganar y perder, y el momento de competir es ahora.





# Cumplir y superar las exigencias en la experiencia del usuario (continuación)

La clave para satisfacer las expectativas de los clientes es la experiencia que se les ofrece. Los consumidores de hoy en día exigen experiencias personalizadas y consistentes independientemente del canal. Pega proporciona la tecnología para ayudar a los CSP a tomar las medidas correctas en cada momento para satisfacer a sus clientes y mantener los costes bajos.

# Simplificación de las interacciones con el cliente para BT

## Desafío

BT está interesado en ofrecer experiencias digitales y presenciales excelentes, en todo el mundo y en cualquier momento. Para cumplir con esta visión, este proveedor de servicios de telecomunicaciones ha invertido en el espacio digital. Tras la adquisición de EE por parte de BT, era necesario conectar los puntos, no solo entre los canales, sino también entre dos organizaciones diferentes con procesos y tecnología dispares.

BT quería utilizar los datos de los clientes para tomar mejores decisiones. Para ello, sería necesario conectar datos de múltiples fuentes, incluidos datos en tiempo real, datos de interacciones anteriores, datos fuera de línea y análisis de propensión y predicción. A partir de ahí, la empresa tendría que aprovechar los datos para proporcionar a sus clientes experiencias omnicanal sin fisuras.

## Solución

BT deseaba ofrecer a agentes y usuarios un proceso sencillo y eficiente para tomar las mejores decisiones para los clientes. Como había varios sistemas CRM, era necesario integrarlos todos para simplificar la complejidad del proceso de toma de decisiones.

Mediante la implementación de un único sistema de toma de decisiones en tiempo real, encargado de impulsar las resoluciones a través de BT, EE y diversos canales, la organización puede confiar en que los clientes tendrán las mejores experiencias, sin importar el canal que elijan para interactuar. Gracias a las Pega solutions, BT también ha conseguido trasladar la responsabilidad a manos de los usuarios de negocio para que las necesidades de los clientes sean el foco central de la toma de decisiones.

## Resultados

- Sustitución de más de 17 versiones diferentes de herramientas de toma de decisiones mediante múltiples canales por un único motor de toma de decisiones centralizado
- Simplificación y agilización del proceso de interacción con los clientes, lo que se traduce en una reducción de la necesidad de utilizar más de 100 aplicaciones
- Posibilidad de que los usuarios de negocio puedan diseñar sus propias soluciones sin depender de las tecnologías de la información



# Aumento de la agilidad empresarial

Los productos de comunicación están proliferando en el mercado a medida que las tecnologías emergentes siguen evolucionando. El impacto de los productos de los CSP ha crecido significativamente en el último año: desde la oferta 5G para el sector de los videojuegos y el streaming, hasta productos y servicios IoT para empresas y consumidores y la creciente demanda de fibra doméstica. Pero cuantos más productos hay, más datos de clientes se obtienen y más fragmentados van quedando los sistemas. El incremento en las fusiones y adquisiciones<sup>3</sup> ha provocado que nos enfrentemos a desafíos todavía más importantes dentro de los ecosistemas, ya de por sí complejos. Esta complejidad seguirá aumentando a medida que avance la década de 2020.

**En 2023, el gasto en software y servicios superará los 100.000 millones de dólares, ya que los clientes de los CSP exigen servicios cada vez más dinámicos, personalizados, de gran capacidad y baja latencia.**

—Analysys Mason, 2020<sup>2</sup>





# Aumento de la agilidad empresarial (continuación)

Los sistemas de TI heredados siguen siendo el mayor obstáculo para que los CSP puedan obtener resultados positivos. Las empresas no están logrando seguir el ritmo de las innovaciones, no son capaces de acelerar los ciclos de lanzamiento ni de aumentar la automatización debido a la complejidad de los entornos arquitectónicos. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones con diversas carteras de productos —y los requisitos técnicos que estas conllevan— no se pueden permitir el lujo de dedicarles más presupuesto a los sistemas que están frenando la innovación y el desarrollo.

La automatización inteligente de Pega consigue numerosas mejoras en los procesos en poco tiempo, integrando una amplia gama de sistemas diferentes para acabar con las redundancias, reducir la deuda técnica y ofrecer resultados más rápidos.





# Una digitalización eficaz para Liberty Global

## Desafío

Liberty Global se había convertido, a través de una serie de fusiones y adquisiciones, en el mayor proveedor internacional de cable del mundo. Sin embargo, el crecimiento de la empresa también implicó heredar sistemas de TI y una deuda técnica que ponía trabas a la urgencia de mantenerse al día ante las cambiantes exigencias de los clientes. Esto, combinado con la creciente presión comercial y la necesidad de operar en un mercado altamente competitivo, obligó a Liberty Global a poner en marcha un ambicioso programa de transformación digital en 12 países y cinco marcas.

## Solución

Gracias a la arquitectura abierta de Pega y a la rápida implementación y entrega, Liberty Global pudo trasladar y aumentar sus arquitecturas existentes en todas las regiones para conseguir su nueva arquitectura digital. De este modo, la empresa contó con la agilidad necesaria para conseguir beneficios anticipados, haciendo crecer sus necesidades comerciales de manera orgánica con el tiempo, en lugar de tener que prediseñar las soluciones al inicio del proyecto.

## Resultados

- Habilidad para tener, mantener y emplear flujos para solucionar problemas sin escribir código
- Aumento de la tasa de aciertos a la primera y de la eficacia en la respuesta
- Reducción de llamadas entrantes y salientes entre el centro de llamadas y los clientes

# Diseñamos el camino hacia el 5G

**"Los ingresos de la infraestructura de la red 5G en todo el mundo alcanzarán los 4200 millones de dólares en 2020, lo que supone un crecimiento interanual del 89 %".**

—Gartner, 2020<sup>3</sup>

El 5G ha demostrado ser el camino para volver a la rentabilidad previa a la COVID, según Deloitte<sup>5</sup>. Los CSP tendrán que emprender mejoras estratégicas específicas para el despliegue de la nueva tecnología. Se prevé que la transición sea complicada y costosa. Para apoyar los nuevos modelos comerciales, los CSP necesitan una plataforma de transformación digital que les permita crear nuevas experiencias digitales en cuestión de semanas, no años.

# Diseñamos el camino hacia el 5G (continuación)

Además de asumir el alto gasto de la adquisición, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben invertir considerablemente en las redes de acceso central y radial, la transmisión y la infraestructura. La forma en que cada CSP despliegue su plan 5G será crucial para el desarrollo en los próximos años y puede constituir un momento decisivo para el éxito de su propia economía y de la economía mundial.



# Diseñamos el camino hacia el 5G (continuación)

Ahora que los pioneros de la red 5G superarán a sus competidores, la automatización inteligente de Pega ofrece las herramientas y conocimientos para agilizar las complejas operaciones empresariales. Al adoptar un enfoque holístico, se pueden orquestar y automatizar las tareas que deben gestionarse para los distintos proveedores, socios y organizaciones internas, a la vez que se mantienen los márgenes elevados y se aporta valor a los clientes con gran agilidad.



# El éxito de la automatización integral de Google

## Desafío

En [Google](#), es primordial proporcionar capacidad de red para garantizar que los clientes siempre tengan el acceso que necesitan a las aplicaciones y servicios fundamentales para la empresa. El equipo de operaciones de red de Google combina ingeniería de software y sistemas para crear y ejecutar sistemas distribuidos a gran escala en su red de 30 000 millones de dólares. Durante la creación y mantenimiento de su red global de alta capacidad, Google necesitaba que sus sistemas esenciales y visibles desde el exterior cumplieran con estándares elevados en cuanto a fiabilidad y tiempo de actividad, ofrecieran un rápido ritmo de mejora y permitieran la supervisión continua de la capacidad y el rendimiento.

## Solución

Al contratar la tecnología y los servicios exclusivos de Pega, Google implementó la automatización y la orquestación de extremo a extremo en múltiples funciones de entrega, además de crear integraciones externas con proveedores críticos para agilizar las actividades de implementación.

## Resultados

- Minimización del uso de herramientas (monitoreo de red, etc.) mediante una capa de organización que interactúa con las mismas
- Uso de la automatización para convertir a los gestores de proyectos en "gestores de excepciones"
- Reducción del tiempo de ciclo, de 180 días a 30 minutos
- Reducción de los cortes de red gracias a una mejor gestión de los flujos de trabajo
- Desarrollo rápido de los flujos de trabajo



# Obtención de importantes beneficios con un tiempo de comercialización más rápido

En una industria en la que la velocidad es el elemento que define la calidad, la capacidad de moverse rápidamente es clave. El lema "Deshacerse de lo viejo e incorporar lo nuevo" debe volverse un mantra para los CSP que deseen competir: es necesario cambiar los sistemas heredados antiguos por soluciones de última generación para satisfacer a nuevos y futuros clientes. Pega ofrece una plataforma de agilidad digital para implementaciones de transformación rápidas y escalables a nivel empresarial. Esto proporciona un método rápido que permite aumentar la capacidad de la red, desplegar nuevas redes 5G y de fibra y simplificar el cumplimiento de los pedidos. Pega también ofrece una plataforma low-code para que los usuarios de negocio, los desarrolladores y los equipos de TI puedan construir rápidamente, automatizar de forma inteligente y escalar con confianza para impulsar el crecimiento y generar ahorros.

**"Pega puede conseguir un 40% más de NPS".**

—Steve Rudolph, 2019<sup>4</sup>



# Hacemos realidad las soluciones de autoservicio para Vodafone

## Desafío

[El equipo de TI de Vodafone](#) se enfrentaba a una presión cada vez mayor para ofrecer nuevas soluciones de desarrollo más rápidas a medida que aumentaba la competencia. En palabras de Jon Smith, Enterprise IT Senior Manager de Vodafone en el Reino Unido: "Queríamos poner el poder en manos de nuestra gente. En los negocios, son las personas quienes marcan la diferencia y proporcionan las capacidades utilizando la mejor tecnología".

## Solución

Vodafone tenía en mente una plataforma que permitiera a la empresa "autoservirse" y crear soluciones con un mínimo apoyo informático. Pega fue seleccionada para encontrar la solución que permitiera a la empresa asumir el control. Vodafone construyó una herramienta de solución de problemas guiada, incorporando flujos de procesos y procesos de diagnóstico con automatización para probar y detectar fallos en los servicios de banda ancha.

## Resultados

- Solución elaborada en solo cuatro meses
- El tiempo de comercialización mejoró un 75 % gracias al desarrollo de los ciudadanos
- Mejora del NPS en un 18 %

# Satisfacer las demandas del mercado -ahora y en el futuro- con Pega

Entre la acelerada demanda de nuevas experiencias digitales de cara al cliente y el mayor poder adquisitivo de los nativos digitales que amenazan el negocio principal, la transformación digital se ha convertido en la "nueva normalidad" para los CSP. Un entorno ágil es más importante que nunca. Para mantener la competitividad, los CSP necesitan plataformas flexibles que sean compatibles con los sistemas actuales y que puedan adaptarse a lo que venga después. Los proveedores deben replantearse la forma en que operan su negocio digital para asegurarse de que se puedan adaptar y cumplir las exigencias del mercado de manera eficaz. La COVID-19 no ha hecho más que aumentar la presión sobre los CSP para que sean más ágiles y se transformen más rápidamente. Los que se preparen ahora cosecharán los frutos más adelante.

Pega puede ayudarte a combatir los desafíos actuales sin compromiso, priorizando tus necesidades de transformación en los siguientes ámbitos:

- Diseño e implementación de la experiencia del cliente
- Eficiencia operacional y diversificación de servicios
- Aplicación e implementación de 5G
- Innovación y tecnologías emergentes

Nuestros equipos desarrollarán la estrategia correcta a largo plazo, permitiéndote alcanzar el éxito sin importar las circunstancias. Para obtener más información y descubrir el valor que Pega puede aportar a tu negocio, visita nuestra [web](#) hoy mismo.

**Visita el sitio web de Pega ahora**



## Referencias

[1] Gartner. 2020. Top 10 Trends for the Communications Service Provider Industry in 2020. Disponible [en línea](#).

[2] Analysys Mason. 2020. El gasto de los CSP en software y servicios de telecomunicaciones alcanzará los 100.000 millones de dólares en 2023. Disponible [en línea](#).

[3] Gartner. 2020. Experiencia del cliente: Aumente la fidelidad y la retención de los clientes con una estrategia inteligente de CX. Disponible [en línea](#).

[4] Pega. 2019. Historias de éxito. Disponible [en línea](#).



## Acerca de Pegasystems

Pega ofrece un software innovador que permite eliminar la complejidad de las empresas. Empezando por aumentar el valor del tiempo de vida del cliente y acabando por simplificar los servicios para mejorar la eficiencia, ayudamos a las principales marcas del mundo a resolver problemas de manera rápida y a transformarse para el futuro. Los clientes de Pega toman mejores decisiones y consiguen hacer su trabajo gracias a la IA en tiempo real y a la automatización inteligente. Desde el año 1983 hemos desarrollado nuestra arquitectura evolutiva y plataforma low-code para adelantarnos a los cambios rápidos. Nuestras soluciones permiten ahorrar tiempo para que los empleados y los usuarios de nuestros clientes puedan centrarse en las tareas más importantes.