

PEGA PAYMENT EXCEPTIONS PARA BANCA MAYORISTA

El líder en investigaciones de pago mundiales

UNA HOJA DE DATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE PEGA

Prestación de un servicio atractivo y conforme a las reglamentaciones a menor costo

Pega Payment Exceptions es la solución de la industria más inteligente y ágil para la resolución rápida de consultas de clientes e investigaciones. La solución de Pega para las excepciones de pago les ofrece a los gerentes de relaciones, clientes, representantes de asistencia al cliente y equipos operativos capacidades dinámicas y simplificadas de integración y administración de casos que pueden utilizarse a través de cualquier canal.

Aprovechando todos los beneficios de la plataforma Pega 7 Build for Change® y más de 25 años de ofrecer soluciones de administración de excepciones e investigaciones a 18 de los 20 principales bancos del mundo, Pega Payment Exceptions les permite a las instituciones financieras automatizar las investigaciones, atender y retener a los clientes a través de todos los canales y en cualquier dispositivo. Muchos de nuestros clientes lograron lo siguiente: Un 60 % de STP para investigaciones de SWIFT el primer día, un aumento del 20 % en calificaciones de satisfacción del cliente, una reducción de hasta un 85 % en costos de procesamiento duplicado y una reducción de un 95 % en el esfuerzo empleado para generar informes de auditoría y análisis de estados de cuentas.

▪ Escalamiento y simplificación de los procesos con eficiencia

Automatice los procesos de principio a fin con reglas dinámicas que cambian de manera inteligente en función de las condiciones. Reduzca la complejidad y los errores asociados con el manejo manual de excepciones y, al mismo tiempo, resuelva casos de manera más rápida y a un menor costo.

▪ Comunicación con los clientes a través de todos los canales

Preste un servicio sin complicaciones con la experiencia de usuario omnicanal que ofrece Pega, que permite personalizar la interacción con el canal o dispositivo. Fusione Pega con aplicaciones web y móviles existentes para poder moverse sin problemas por diversos canales sin perder contenido.

▪ Cómo obtener la máxima flexibilidad de implementación

Desarrolle e implemente procesos de Pega en la nube o de manera local para moverse sin problemas entre estos entornos.

DESAFÍO

Los procesos de trabajo manuales y los sistemas comerciales inconexos demoran la resolución en tiempo real de investigaciones de pagos, Nostro y operaciones de tesorería. El resultado son operaciones largas y propensas a errores que aumentan los costos y los riesgos, y ponen en peligro la experiencia del usuario y los márgenes de rentabilidad.

SOLUCIÓN

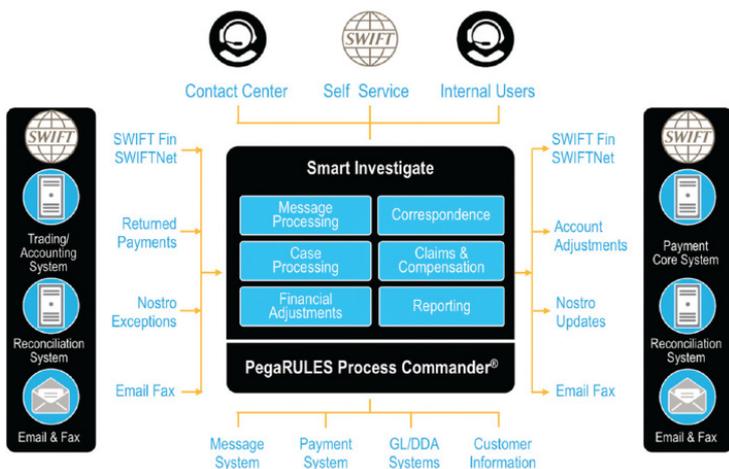
Pega Payment Exceptions ofrece las investigaciones de pago, Nostro y operaciones de tesorería de Power to Simplify™ gestionando investigaciones a lo largo de su ciclo de vida, alineando el trabajo diario con los objetivos estratégicos y las expectativas del cliente. Mediante Pega, los bancos mayoristas, las empresas, los corresponsales y los clientes institucionales pueden llevar a cabo operaciones de investigación más eficientes, lo que les permite reducir costos y mejorar la calidad de la experiencia del usuario.

Optimización de la experiencia del cliente

- Los procesos inteligentes automatizan el flujo de trabajo para solicitudes y excepciones comunes, incluidas investigaciones de pago, reclamaciones de indemnización, reconciliación con Nostro, investigaciones de tesorería y más.
- Los procesos impulsados por una intención guían a los usuarios para minimizar el tiempo de capacitación, proporcionar coherencia en el servicio y reducir los errores.
- La personalización basada en reglas, incluidos el direccionamiento, la priorización y la resolución, se combina con la gestión de excepciones unificada a través de líneas de negocio para ofrecer una asistencia al cliente escalonada.
- La gestión de casos de principio a fin les permite a los gerentes escalar casos de gran valor o sensibles al factor tiempo.
- El autoservicio web les permite a los clientes buscar transacciones, iniciar investigaciones, revisar excepciones abiertas o resueltas y ver informes.

Simplificación de los procesamientos de principio a fin

- El flujo de trabajo preempaquetado y las reglas de toma de decisiones automatizan los ajustes financieros para tareas, como revertir un asiento contable publicado, reclamar interés para un pago tardío y más.
- Los flujos de trabajo cubren reglas de indemnización interbancarias dentro de los EE. UU., Canadá, Europa y otros lugares para la reclamación, el pago y la recepción de intereses; el ajuste de asientos contables con fecha de valor y la publicación de interés en cuentas P&L; y la generación de asientos contables a través de un envío al sistema contable o SWIFT MT202, así como mensajes 103 al sistema de pago.



Automatización para reducir el riesgo

- Los procesos impulsados por reglas automatizan la recepción, el análisis y el procesamiento de mensajes entrantes, así como el envío de correspondencia saliente en formato SWIFT, SWIFTNet XML y otros formatos de la industria.
- Los mensajes de texto libre, como los correos electrónicos, SWIFT Mtn99 y FedService, se analizan con datos de investigación clave, como cuentas, fechas y referencias. Los tipos de casos se identifican e ingresan automáticamente para acelerar el tiempo de investigación.
- Un informe de auditoría completo disponible en informes fácilmente configurados permite capturar cada actividad en el ciclo de vida de la investigación para ofrecer un nivel de calidad, análisis de errores y medición de productividad.

Implementación rápida y adaptación continua

- Las funciones de Pega de desarrollo único y múltiples usos le permiten compartir rápidamente características de solicitudes a través de productos, líneas de negocio, geografías y canales.
- La integración basada en normas e impulsada por asistentes permite que la integración con sistemas heredados para el acceso a datos en tiempo real y su uso sea rápida y no presente complicaciones.
- Las herramientas administrativas familiares facilitan la actualización de procesos, reglas, interfaces y otros componentes sin la necesidad de escribir código para obtener una respuesta rápida a nuevas oportunidades y regulaciones cambiantes.
- Los procesos, las reglas, los modelos de objetos y datos predefinidos y configurables, las interfaces y las demás características de la aplicación minimizan el tiempo de implementación.

Pega Payment Exceptions puede simplificar las investigaciones de pagos, Nostro y procesos de tesorería para aumentar el cumplimiento, reducir el riesgo y ofrecer una experiencia centrada en el cliente.