

# PEGA CLIENT SERVICE PARA BANCA COMERCIAL

Prepárese para la próxima generación de clientes expertos en tecnología con un servicio atractivo, simplificado y ágil

## UNA HOJA DE DATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE PEGA

### Solución ágil que satisface las necesidades del futuro

Pega ofrece la plataforma de servicio más ágil del sector para lograr la visión de una organización centrada en el cliente que alcanza nuevos niveles de rentabilidad, productividad y respuesta proactiva a las oportunidades de mercado y a las reglamentaciones cambiantes.

Con Pega Client Service, los bancos pueden gestionar la experiencia de servicio al cliente de principio a fin adaptando dinámicamente cada interacción para respaldar los diversos segmentos de clientes específicos. Ya sea que esté buscando una solución que ofrece un escritorio de servicio completo con vista de 360 grados de los clientes o una herramienta de gestión de casos de servicio, Pega puede satisfacer sus necesidades. Nuestra solución puede implementarse como reemplazo de CRM completo o integrarse con su solución actual para rastrear y resolver las solicitudes de consultas de clientes. Podemos proporcionar datos, procesos y toma de decisiones para ayudar a sus colegas a prestar servicio a cada negocio, automatizar u optimizar las consultas y recomendar mejores acciones siguientes. Puede crear un proceso para un canal o ampliarlo a través de una fusión en la Web o de dispositivos móviles para autoservicio o servicio. El uso de una aplicación para crear un proceso para todos estos canales le permite ahorrar tiempo y dinero.

- **Personalice la experiencia del cliente**

Convierta cada interacción en una experiencia eficiente, centrada en el cliente, mediante procesos impulsados por el contexto que le permitan guiar a los representantes de manera dinámica a lo largo de cada paso del proceso.

- **Presente una empresa al cliente**

Ofrezca a los representantes los conocimientos globales que necesitan con una visión completa y en tiempo real del cliente a través de todos los productos, líneas de negocio, canales e interacciones.

- **Brinde una experiencia impecable a través de todos los canales**

Ofrezca un servicio uniforme a través de cada canal con las capacidades omnicanal de Pega. Asimismo, puede conavegar o chatear con los clientes durante las interacciones a fin de vivir una experiencia realmente personalizada.

- **Escale las operaciones de manera eficiente**

Simplifique las operaciones mediante la automatización del trabajo de principio a fin y la integración de sistemas heredados impulsados por asistentes a fin de eliminar la probabilidad de cometer errores si las operaciones se realizan de manera manual y escale las operaciones de manera eficiente con procesamientos directos desde el área de atención al cliente hasta las tareas administrativas.

### DESAFÍO

La próxima generación de clientes expertos en tecnología busca una mejor experiencia de servicio que aborde sus necesidades específicas. Los bancos deben ofrecer un servicio personalizado a un costo menor, a pesar de los silos de líneas de negocio, un laberinto de canales y sistemas comerciales inconexos.

### SOLUCIÓN

Pega Client Service ofrece una plataforma unificada para fortalecer las relaciones con los clientes y optimizar la prestación de servicio de manera simultánea. Al aprovechar la tecnología de avanzada de Pega 7, los bancos pueden ofrecer experiencias de cliente personalizadas, aumentar la productividad de los colegas, promover mayores ingresos y facilitar respuestas proactivas al cambio en el mercado.

## Brinde experiencias de cliente excepcionales

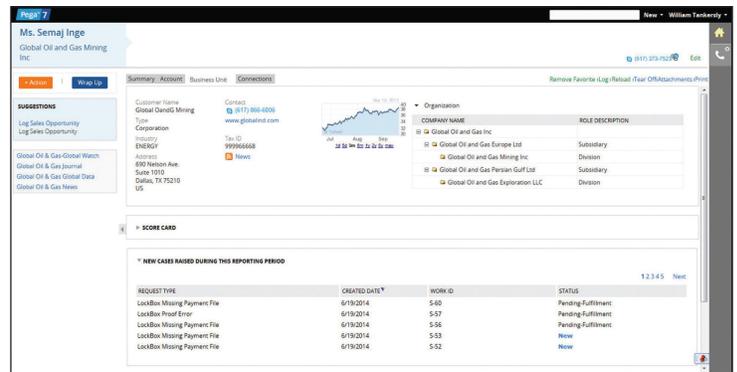
- Los procesos inteligentes guían a los usuarios de manera dinámica por cada paso a fin de garantizar que cada interacción sea una experiencia de cliente productiva y personalizada.
- La función de control y gestión del ciclo de vida de los casos de principio a fin administra todas las tareas de solicitud de servicio en lo que respecta a visibilidad integral, seguimiento y coherencia de proceso en todos los canales.
- La fusión del portal de autoservicio de Pega ofrece transparencia e inicio de servicios a través de la Web y de dispositivos móviles, lo que permite a los clientes buscar transacciones, iniciar investigaciones, revisar excepciones abiertas o resueltas y ver informes.
- La plataforma basada en roles de Pega elimina las búsquedas extensas a través de sistemas aislados con una visibilidad completa y de entidad global en cada cuenta y actividad, incluidos la incorporación y el historial de casos de servicio.
- La experiencia de usuario omnicanal traslada sin inconvenientes las actividades a través de cualquier canal y dispositivo, incluidos teléfono, móvil, Web, correo electrónico, chat y medios sociales.

## Maximice la eficiencia del servicio

- La automatización del trabajo de principio a fin aumenta la productividad eliminando automáticamente las solicitudes duplicadas, entregando documentos relevantes y direccionando, priorizando y rastreando casos de manera inteligente.
- Las capacidades de integración basadas en normas unen los procesos optimizados de Pega con sistemas heredados y de terceros para realizar la transición del trabajo sin inconvenientes desde el área de atención al área administrativa y para ofrecer acceso a datos y uso de ellos en tiempo real.
- Una plataforma común para administrar reglamentaciones y procesos basados en reglas admite la especialización por país, línea de negocio, producto y otros factores comerciales, y aplica automáticamente las reglamentaciones correctas en el momento oportuno con el fin de aumentar el cumplimiento normativo.

## Aumente la agilidad comercial

- Las características de la banca de transacciones, corporativa y de SME incluyen procesos, reglas, modelos de objetos y datos, interfaces y demás características de la solicitud predefinidos y fácilmente configurados que aceleran el tiempo de implementación.
- Las herramientas de oficina y los asistentes, de uso popular, les permiten a los usuarios comerciales crear rápidamente procesos y reglas, además de personalizar los componentes predefinidos de Pega para que se adapten a los requisitos específicos de su negocio sin necesidad de aplicar programación.
- Las funciones de Pega de desarrollo único y múltiples usos permiten compartir rápidamente características de solicitudes a través de productos, líneas de negocio, geografías y canales. De este modo, se elimina la necesidad de crear aplicaciones independientes para cada variación.



Pega Client Service ofrece una solución integral para administrar todo tipo de servicio a clientes, lo que permite a los equipos de servicio ofrecer interacciones centradas en el cliente con una óptima eficiencia.