

PEGA CLIENT SERVICE PARA OPERAÇÕES BANCÁRIAS COMERCIAIS

Prepare-se para a próxima geração de clientes especialistas em tecnologia com um serviço atraente, simplificado e ágil

UM DATASHEET DO PEGA FINANCIAL SERVICES

Solução ágil que atende às necessidades do amanhã

A Pega oferece a plataforma de serviços mais ágil da indústria para concretizar o objetivo de ter uma organização centrada no cliente que alcance novos níveis de lucratividade, produtividade e resposta proativa às oportunidades do mercado e às regulamentações dinâmicas.

Com o Pega Client Service, os bancos podem gerenciar a experiência de serviço do cliente ao adaptar dinamicamente cada interação de acordo com as estratégias específicas de segmentação de clientes. Quer você esteja procurando por uma solução quer ofereça um serviço de desktop completo com visualização total dos clientes ou uma ferramenta de gestão de casos de atendimento, a Pega pode atender às suas necessidades. Nossa solução pode ser implantada como substituição total do CRM ou pode ser integrada à sua solução atual para acompanhar e resolver solicitações do cliente. Podemos fornecer os dados, os processos e as decisões para ajudar seus colegas a atender cada negócio, automatizar ou simplificar as consultas e recomendar as Next Best Actions. Você pode criar um processo para um canal e estender via mashup na Web ou em dispositivos móveis para o autoatendimento. Usar um aplicativo para criar um processo para todos esses canais economiza seu tempo e seu dinheiro.

▪ Personalize a experiência do cliente

Faça com que cada interação seja uma experiência eficiente e centrada no cliente por meio de processos inteligentes que guiam dinamicamente os agentes por cada etapa.

▪ Apresente uma empresa ao cliente

Disponibilize aos agentes o insight global necessário com uma visão completa e em tempo real do cliente em todos os produtos, linhas de negócios, canais e interações.

▪ Ofereça uma experiência constante em todos os canais

Tenha um serviço consistente em cada canal com os recursos de omni-channel da Pega. Para uma experiência verdadeiramente personalizada, também é possível conversar ou fazer navegação em conjunto com os clientes durante as interações.

▪ Dimensione as operações com eficiência

Simplifique as operações por meio da automação completa de trabalhos e da integração com sistemas legados para eliminar o trabalho manual sujeito a erros, e dimensione com eficiência com processamento direto de front para back-office.

DESAFIO

A próxima geração de clientes especialistas em tecnologia está em busca de uma experiência de serviço melhor e que atenda às suas necessidades específicas. Os bancos devem fornecer serviços altamente personalizados por um custo mais reduzido, independentemente dos silos nas linhas de negócios, da quantidade de canais e dos sistemas corporativos desconectados.

SOLUÇÃO

O Pega Client Service fornece uma plataforma unificada para fortalecer as relações com os clientes e otimizar o fornecimento de serviços, ambos de maneira simultânea. Aproveitando a tecnologia avançada do Pega 7, os bancos podem oferecer experiências personalizadas ao cliente, aumentar a produtividade de seus colegas, promover receitas mais altas e facilitar ações mais rápidas face a mudanças no mercado.

Forneça experiências excepcionais ao cliente

- Os processos inteligentes guiam dinamicamente os usuários através de cada etapa para garantir que toda interação seja uma experiência produtiva e personalizada para o cliente.
- O controle e a gestão completos do ciclo de vida de casos controlam todas as tarefas relacionadas à solicitação de serviços para fins de visibilidade abrangente, acompanhamento e consistência de processos em todos os canais.
- O portal de autoatendimento da Pega oferece iniciação a transparência e serviços via Web e dispositivos móveis, o que permite que os clientes busquem transações, iniciem investigações, revisem exceções resolvidas e abertas, e visualizem relatórios.
- A área de trabalho com base em funções da Pega elimina buscas extensas por meio de sistemas isolados com visibilidade completa e centrada no cliente em todas as contas, inclusive histórico de integração e casos de serviço.
- A experiência omni-channel do usuário faz uma transição transparente entre canais e dispositivos, como telefone, dispositivo móvel, Web, e-mail, chat e mídias sociais.

Maximize a eficiência de serviço

- A automação completa aumenta a produtividade ao eliminar de maneira automática solicitações duplicadas, fornecer documentação relevante e encaminhar, priorizar e rastrear casos apropriadamente.
- Os recursos de integração com base em padrões conectam os processos simplificados da Pega com sistemas herdados e de terceiros para fazer a transição simples entre front e back-office, além de fornecer acesso e uso de dados em tempo real.
- Uma plataforma comum para gerenciar regulamentações e processos definidos por regras é compatível com especialização por país, linha de negócios, produtos e outros fatores corporativos, e aplica automaticamente as normativas adequadas no momento certo para uma maior conformidade.

Aumente a agilidade comercial

- Os ativos de bancos, corporações e pequenas e médias empresas incluem processos, normas, objetos e modelos de dados predefinidos e facilmente configurados, assim como interfaces e outros recursos do aplicativo, que aceleram o tempo de implementação.
- As ferramentas familiares de escritório e os assistentes permitem que usuários corporativos criem processos e regras, além de personalizar outros componentes predefinidos da Pega para cumprir com seus requisitos empresariais específicos sem nenhum tipo de programação.
- As funcionalidades da Pega, que podem ser reaproveitadas em qualquer lugar depois da sua criação, permitem que os recursos do aplicativo sejam compartilhados entre produtos, linhas de negócios, regiões e canais.

The screenshot displays the Pega Client Service interface for a customer named Ms. Semaj Inge, associated with Global Oil and Gas Mining Inc. The interface includes a navigation menu, a customer profile section with contact information and a line chart, an organization tree, and a 'SCORE CARD' section. Below the score card is a table titled 'NEW CASES RAISED DURING THIS REPORTING PERIOD'.

REQUEST TYPE	CREATED DATE*	WORK ID	STATUS
LockBox Missing Payment File	6/19/2014	S40	Pending-Fulfillment
LockBox Proof Error	6/19/2014	S47	Pending-Fulfillment
LockBox Missing Payment File	6/19/2014	S56	Pending-Fulfillment
LockBox Missing Payment File	6/19/2014	S53	Now
LockBox Missing Payment File	6/19/2014	S52	Now

O Pega Client Service fornece uma resposta completa para a gestão de qualquer tipo de serviços de clientes, permitindo que as equipes de atendimento proporcionem interações centradas no cliente e com máxima eficiência.