

# PEGA® CLIENT SERVICE FOR COMMERCIAL BANKING

DIFFERENZIERUNG DURCH ÜBERZEUGENDEN, EINFACHEN, FLEXIBLEN SERVICE

## FINANCIAL SERVICES

### AUF EINEN BLICK

#### DIE HERAUSFORDERUNG

Kunden suchen nach einem besseren Service, der genau auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Geschäftsbanken müssen einen persönlichen Service bereitstellen und gleichzeitig ihre Produktivität steigern – trotz voneinander isolierter Geschäftsbereiche, einer Unzahl von Kommunikationskanälen und Geschäftsanwendungen, die nicht miteinander kommunizieren.

#### DIE LÖSUNG

Pega® Client Service for Commercial Banking bietet eine einheitliche Plattform, die die Kundenbeziehung stärkt und gleichzeitig die Servicebereitstellung optimiert. Dank der modernen Technologie von Pega 7 können Geschäftsbanken einen individuellen Kundenservice bieten, ihre Produktivität steigern, höhere Umsätze erzielen und systemseitig proaktiv auf neue Situationen antworten.

### Erstklassiger Service ohne zusätzliche Mitarbeiter

Ein führendes globales Bank- und Finanzdienstleistungsunternehmen baut auf Pega, um ihre Kundenserviceprozesse zu optimieren. Das Unternehmen kann nun Anfragen jeder Art über jeden beliebigen Kanal bearbeiten und seinen Kunden über ein Self-Service-Portal größere Flexibilität bieten. Das Ergebnis: Das Unternehmen bedient ein größeres Kundenvolumen weltweit, ohne zusätzliches Personal einstellen zu müssen.

### ERSTKLASSIGER SERVICE MIT MAXIMALER EFFIZIENZ

Pega bietet die branchenweit flexibelste Serviceplattform für Geschäftsbanken. Mit ihr realisieren Sie Ihre Vision von einem kundenorientierten Unternehmen und erreichen zugleich ein neues Niveau an Rentabilität, Produktivität und Flexibilität bei der Reaktion auf neue Marktchancen und sich ändernden gesetzlichen Bestimmungen.

Pega Client Service for Commercial Banking ermöglicht es Geschäftsbanken, den Kundenlebenszyklus durchgängig zu verwalten. Jede Interaktion kann dynamisch angepasst werden, um spezifische Kundensegmentierungsstrategien zu unterstützen. Egal, ob Sie nach einer Lösung suchen, die Ihren Mitarbeitern ein vollständiges Bild des Kunden liefert, ob sie das Anfrage- und Service Request Management mithilfe intelligenter Prozessautomatisierung optimieren oder die Leistung der Mitarbeiter im Kundendienst mit einer rollenbasierten Front-End Anwendung verbessern wollen: Pega kann Ihre Anforderungen erfüllen.

#### ■ Personalisieren Sie den Service für Ihre Kunden

Machen Sie jede Interaktion zu einer effizienten, kundenzentrierten Erfahrung dank der kontextbezogenen Prozesse, die Mitarbeiter dynamisch durch die einzelnen Schritte führen.

#### ■ Präsentieren Sie Ihrem Kunden ein einheitliches Unternehmen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern alle erforderlichen produkt-, kanal-, geschäftsbereichs- und interaktionsübergreifenden Informationen eines Kunden zur Verfügung.

#### ■ Einheitlicher Service über alle Kanäle

Liefere Sie mit den Omni-Channel-Funktionen von Pega einen einheitlichen Service über alle Kanäle.

Interaktionen gehen nahtlos auf andere Kanäle über und bewahren dabei den vollständigen Kontext.

#### ■ Effizientes Skalieren der Abläufe

Sie vereinfachen die Betriebsabläufe dank einer durchgängigen Automatisierung der Aufgaben und einer einfachen Integration von Legacy-Systemen. So vermeiden Sie fehleranfällige manuelle Vorgänge und skalieren effizient vom Front- zum Back-Office.

# PEGA® CLIENT SERVICE FOR COMMERCIAL BANKING

## PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

### Bieten Sie Ihren Kunden einen erstklassigen Service

- Intelligente Prozesse führen Anwender dynamisch durch jeden Schritt und stellen sicher, dass jede Interaktion mit dem Kunden produktiv und personalisiert abläuft.
- Ein durchgehend integriertes Case Lifecycle Management und kontinuierliche Kontrolle begleiten alle Aufgaben rund um die Serviceanfrage, wodurch umfassende Sichtbarkeit, Tracking und einheitliche Prozesse über alle Kanäle gewährleistet werden.
- Das Self-Service-Portal von Pega bietet Transparenz und die Möglichkeit, Serviceanfragen über Internet und mobile Geräte abzusetzen, sodass Kunden selbst nach Transaktionen suchen, erste Nachforschungen anstellen, laufende und abgeschlossene Sonderregelungen überprüfen und Berichte einsehen können.
- Das rollenbasierte Front-End von Pega eliminiert aufwendige Suchvorgänge in isolierten Systemen und bietet vollständige kundenspezifische Sichtbarkeit für jedes Konto und jede Aktivität, einschließlich Onboarding und Servicefallverlauf.
- Über Omni-Channel-Funktionen wird ein nahtloser und transparenter Übergang auf andere Kanäle und Geräte ermöglicht, einschließlich Telefon, Mobilgerät, Internet, Chat und Social Media.

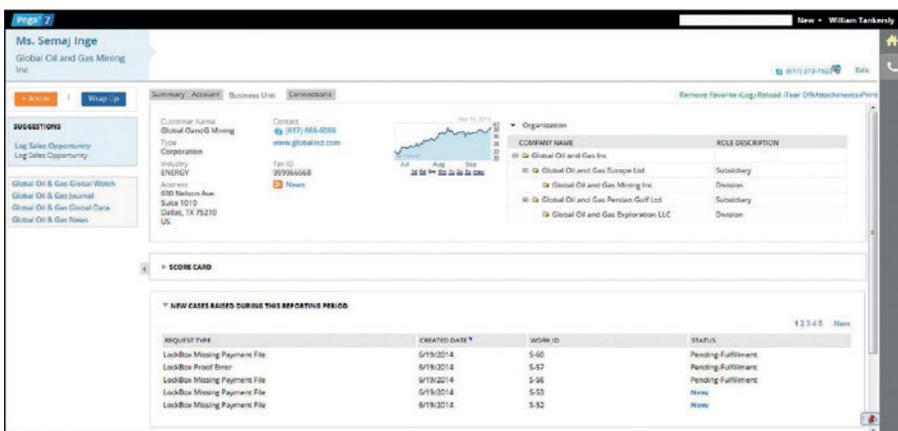
### Effizienter und optimierter Service

- Die durchgängige Automatisierung der Aufgaben steigert die Produktivität, da doppelte Anfragen automatisch eliminiert, relevante Dokumente bereitgestellt und Fälle intelligent weitergeleitet, priorisiert und verfolgt werden.

- Standardisierte Integrationsmöglichkeiten sorgen dafür, dass Pega Prozesse mit vorhandenen und Drittanbieter-Systemen effizient zusammenarbeiten, Aufgaben vom Front- zum Back-Office nahtlos übergeben und Daten in Echtzeit abgerufen werden können.
- Eine gemeinsame Plattform zur Verwaltung von Vorschriften und regelbasierten Prozessen ermöglicht Anpassungen nach Land, Geschäftsbereich, Produkt und anderen geschäftsrelevanten Faktoren und stellt automatisch sicher, dass die richtigen Vorschriften zum richtigen Zeitpunkt angewendet werden.

### Mehr Agilität für Ihr Unternehmen

- Voreingestellte, einfach konfigurierte Prozesse, Regeln, Objekt- und Datenmodelle, Schnittstellen und andere Anwendungsvorteile beschleunigen die Implementierung.
- Dank der Verwendung bekannter Office-Tools und -Assistenten können Fachbereiche Prozesse und Regeln schnell und ohne Unterstützung aus der IT erstellen und auch die vordefinierten Pega Komponenten genau auf ihre geschäftlichen Anforderungen anpassen.
- Pega bietet die Möglichkeit, einmal erstellte Funktionen in allen anderen Strukturen und Kontexten wiederzuverwenden. So können Anwendungen für alle Produkte, Sparten, Regionen und Kanäle verwendet werden, ohne für jede einzelne Anwendung eine eigene Version zu erstellen.



Pega Client Service for Commercial Banking bietet eine umfassende Lösung zur Verwaltung aller Arten von Kundenservice. Serviceteams können so hocheffiziente kundenorientierte Interaktionen bereitstellen.