

PEGA SOLUCIONA DESAFIOS CRÍTICOS DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS COMERCIAIS

Soluções revolucionárias que transformam a experiência dos seus clientes

DATASHEET DO PEGA FINANCIAL SERVICES

Solução ágil que atende às necessidades do amanhã

Com a Pega, cada interação torna-se uma oportunidade para fortalecer as relações com os clientes e reduzir custos. As soluções da Pega para operações bancárias comerciais fornecem uma visão em tempo real de cada cliente, gestão completa de casos e processos orientados por regras que se adaptam dinamicamente ao cliente, à situação, ao canal e à jurisdição. O resultado é um serviço responsivo e personalizado que melhora a experiência do cliente, promove vendas, aumenta a conformidade normativa e otimiza a eficiência.

- **Otimize o relacionamento com os clientes**

Apoie o ciclo total de vendas com o Pega Sales Force Automation, fornecendo processos guiados e dinâmicos e uma visão completa de cada cliente em qualquer conta, região, interação de serviço e canal.

- **Interaja usando um sistema de integração voltado para os clientes**

Reduza o tempo de integração e acelere o time-to-revenue, enquanto favorece a conformidade por meio de processos orientados por regras que mudam dinamicamente para garantir que as diferenças de clientes, produtos e regiões sejam tratadas de forma eficaz.

- **Ofereça serviço personalizado em cada canal**

Opere naturalmente em qualquer canal e dispositivo de forma global e com atendimento eficaz voltado ao cliente e tenha uma visão holística de cada cliente.

- **Aprimore continuamente a conformidade e a gestão de riscos**

Facilite a conformidade contínua com gestão completa de casos e regras dinâmicas para aplicar automaticamente o processo adequado no momento certo.

DESAFIO

As instituições financeiras devem cativar seus clientes com experiências de alto nível e manter a conformidade com regulamentações dinâmicas, condições de mercado e pressões internas para a obtenção de receita. Os bancos devem continuar a reduzir os custos dos serviços sem deixar de lado a satisfação do cliente.

SOLUÇÃO

A Pega fornece um pacote de soluções que podem revolucionar a maneira como os bancos comerciais cativam seus clientes, da primeira interação de vendas a investigações de pagamento mais minuciosas. Essas soluções são pensadas para obter time-to-value rápido com integração de processos, regras e práticas comerciais recomendadas. Tudo isso está disponível na Build for Change®, a plataforma ágil da Pega.

Dê autonomia a seus gerentes de relacionamentos

- Os recursos avançados de gestão de casos aplicam automaticamente suas metodologias de vendas para fornecer as melhores experiências conectadas e centradas no cliente em cada estágio do ciclo de vida de vendas, em qualquer dispositivo.
- A visualização em tempo real do cliente em contas, canais e atividades relevantes, inclusive integração e casos de serviços, unifica vendas e serviços.
- A vinculação direta com a solução de integração da Pega cria uma experiência transparente desde as vendas até a integração, conforme a Pega preenche automaticamente os aplicativos com informações pertinentes.

Simplifique a integração para a gestão de empréstimos e tesouraria

- Simplifique os processos complexos de integração e origem do ponto de vendas ao atendimento de back-office. Isso reduz o ciclo geral de semanas para dias, melhora a visibilidade dos fluxos de trabalho e aumenta a conformidade.
- O Pega Onboarding for Treasury Management inclui automação completa de trabalhos e integração fácil e contínua com sistemas de back-office, eliminando procedimentos dependentes de papel por automatizar a configuração de produtos e contas, a geração de correspondências e o provisionamento de usuários.
- A gestão omni-channel com suporte ao procedimento eBAM do SWIFT, autoatendimento via Web, telefone, e-mail, celular e fax permite que os clientes usem seus métodos de acesso preferidos e garante que toda interação seja visível e acionável em cada canal.

Forneça serviços globais centrados no cliente

- A gestão holística de casos e a rápida integração com sistemas corporativos favorecem a transparência completa do ciclo de vida de cada consulta e solicitação em diferentes canais, linhas de negócios e regiões.
- A Pega automatiza exceções de pagamento e securitização, assim como a gestão de investigação para uma ampla variedade de tipos de investigação, inclusive investigações de pagamento, reivindicações de compensação, reconciliação Nostro, investigações de tesouraria, entre outros.

Gerencie a conformidade corporativa, inclusive KYC e FATCA

- A solução Pega for KYC and FATCA fornece um mecanismo de classificação de risco em tempo real, visualização completa do cliente e processos dinâmicos com aplicação automática de requisitos de KYC, o que reduz consideravelmente o tempo de integração e permite conformidade integral.
- A conformidade integrada com o FATCA simplifica a gestão de relações complexas e fundamenta a classificação de dados de partes subjacentes para indícios nos EUA. Isso permite promover due diligence por tipo e gerenciar opções lookback por meio da criação de casos automáticos e processos definidos por regras.

The screenshot displays the Pega user interface. At the top, there are navigation tabs for 'Dashboard', 'Report Browser (All Reports)', 'Manager Tools', 'PageFolio', 'Social Interactions', and 'Calendar'. The main area is divided into several sections:

- Throughput Summary by Work Type:** A pie chart showing the distribution of cases across different work types.
- AIT By Channel Last 30 Days:** A bar chart showing the volume of cases by channel over a 30-day period.
- Ageing Summary by Work Type:** A bar chart showing the distribution of cases by their age.
- MY WORK:** A search bar and a 'Get More Open' button.
- MY FAVORITES:** A section for quick access to favorite accounts, contacts, and business units.
- Work List:** A table with columns for 'URGENCY', 'CASE ID', 'ACCOUNT NUMBER', 'CUSTOMER NAME', 'SUBJECT', 'STATUS', and 'INSTRUCTIONS'. It shows a list of open cases with details like 'Selling Inga', 'James Sullivan', and 'Daniel Sullivan'.
- ACCOUNT NUMBER, DESCRIPTION, BALANCE:** A table for account details.
- KNOWLEDGE COMMENT:** A search bar and a 'Search' button.
- Top Rated Articles:** A list of articles with a 'RATING' section.

A Pega combina visualizações de contas de clientes com processos de consulta com base em tentativas para melhorar a experiência do cliente e reduzir os custos de atendimento.