

PEGA RESUELVE DESAFÍOS CLAVE PARA LA BANCA COMERCIAL

Soluciones revolucionarias que transforman la experiencia de los clientes

UNA HOJA DE DATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE PEGA

Solución ágil que satisface las necesidades del futuro

Con Pega, cada interacción se convierte en una oportunidad para fortalecer las relaciones con los clientes y, al mismo tiempo, reducir los costos. Las soluciones que ofrece Pega para la banca comercial proporcionan una vista en tiempo real de cada cliente, gestión de casos de principio a fin y procesos impulsados por reglas que se adaptan dinámicamente a cada cliente, situación, canal y jurisdicción. El resultado es un servicio personalizado y con capacidad de respuesta que mejora la experiencia del cliente, promueve las ventas, mejora el grado de cumplimiento y optimiza la eficiencia.

- **Optimización de la relación con los clientes**

Respalde el ciclo de ventas completo con Pega Sales Force Automation, que ofrece procesos dinámicos y guiados, y una vista completa de los clientes a través de cada cuenta, ubicación geográfica, interacción de servicio y canal.

- **Cómo captar a los clientes con una incorporación centrada en los clientes**

Reduzca el tiempo destinado a la incorporación y el tiempo de obtención de ganancias mientras permite el cumplimiento regulatorio mediante procesos impulsados por reglas que cambian dinámicamente a fin de garantizar que las diferencias entre clientes, productos y geografías se resuelvan con eficiencia y efectividad.

- **Ofrecimiento de un servicio personalizado en cada canal**

Opere sin complicaciones en cada canal y dispositivo con un servicio eficiente y centrado en el cliente a escala global, ofreciendo una visión holística de cada cliente.

- **Mejora continua de la gestión de cumplimiento regulatorio y de riesgos**

Facilite el cumplimiento regulatorio continuo con la gestión de casos de principio a fin y reglas dinámicas que aplican de manera automática el proceso correcto en el momento correcto para garantizar dicho cumplimiento.

DESAFÍO

Las instituciones financieras deben atraer a sus clientes con experiencias de usuario excelentes y, al mismo tiempo, cumplir con las reglamentaciones, las condiciones del mercado y las presiones del servicio de impuestos internos que cambian constantemente. Mientras la satisfacción del cliente debe ser una cuestión primordial, los bancos deben continuar reduciendo los costos de servicio.

SOLUCIÓN

Pega ofrece un conjunto de soluciones que puede revolucionar el modo en que los bancos comerciales se comunican con sus clientes desde la primera interacción de ventas hasta las investigaciones de pago más detalladas. Estas soluciones están diseñadas para lograr un rápido tiempo transcurrido hasta la obtención de valor con prácticas recomendadas, reglas y procesos de banca comercial incorporados. Todo esto se puede lograr mediante la ágil plataforma Build for Change® de Pega.

Más facultades para los gerentes de relaciones

- Las inmejorables capacidades de gestión de casos aplican automáticamente su metodología de ventas para ofrecer lo último en experiencias centradas en el cliente, conectadas y eficientes en cada etapa del ciclo de vida de las ventas en cualquier tipo de dispositivo.
- La vista en tiempo real del cliente a través de cada cuenta, canal y actividad relevante, incluidos la incorporación y los casos de servicio, unifica las ventas y el servicio.
- La integración sin complicaciones con la solución de incorporación de Pega crea una experiencia clara desde las ventas hasta la incorporación, ya que Pega completa automáticamente las solicitudes con la información pertinente.

Simplificación de la incorporación para la gestión de préstamos y tesorería

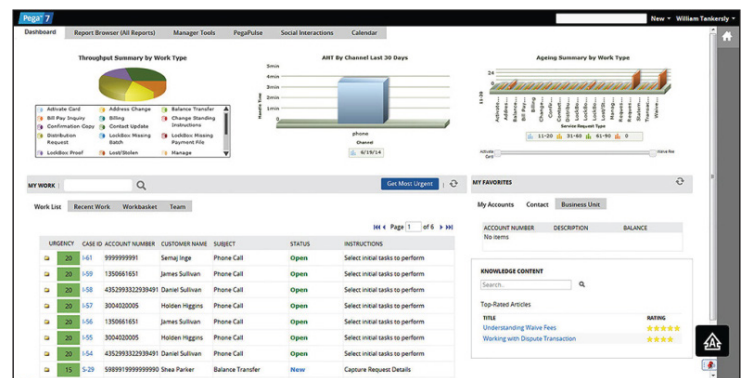
- Simplifique los complejos procesos de incorporación y creación desde el punto de venta hasta la finalización administrativa: disminuya de semanas a días los tiempos de ciclo generales, lo que mejora la visibilidad en los flujos de trabajo y optimiza el cumplimiento regulatorio.
- Pega Onboarding para gestión de tesorería incluye una automatización del trabajo de principio a fin y una integración perfecta con los sistemas administrativos, con lo que se elimina el papeleo automatizando la configuración de cuentas y productos, la generación de correspondencia y el suministro de usuarios.
- La gestión omnicanal, compatible con SWIFT eBAM, autoservicio web, teléfono, correo electrónico, teléfono móvil y fax, les permite a los clientes utilizar su método de acceso preferido y, al mismo tiempo, garantizar que cada interacción sea visible y posible en cualquier canal.

Ofrecimiento de un servicio global centrado en el cliente

- La gestión holística de casos y la rápida integración con los sistemas empresariales ofrece una transparencia total al ciclo de vida de cada consulta y solicitud a través de diferentes canales, líneas de negocio y geografías.
- Pega automatiza la gestión de las excepciones e investigaciones de pago y títulos para una amplia gama de tipos de investigación, incluidas investigaciones de pago, reclamaciones de indemnización, reconciliación con Nostro, investigaciones de tesorería y más.

Gestión del cumplimiento regulatorio de la empresa, incluidos KYC y FATCA

- Pega for KYC and FATCA ofrece un motor de calificación de riesgo en tiempo real, una vista completa del cliente y procesos dinámicos que aplican automáticamente los requisitos de las reglamentaciones KYC, con lo cual se reduce de manera sustancial el tiempo destinado a la incorporación y se puede lograr un cumplimiento regulatorio del 100 %.
- El cumplimiento regulatorio de FATCA incorporado optimiza la gestión de relaciones complejas y la clasificación de datos controladores de partes para indicios de los EE. UU. subyacentes, la aplicación de la diligencia debida basada en el tipo y la gestión de revisiones mediante la creación de casos automáticos y procesos impulsados por reglas.



Pega combina vistas de cuentas de clientes con procesos de consultas impulsados por una intención para mejorar la experiencia del cliente y reducir los costos de servicio.