

# PEGA CLIENT SERVICE PARA OPERAÇÕES BANCÁRIAS DE ATACADO, CORPORATIVAS E COMERCIAIS

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

## 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 o ciclo de vida do cliente em sua totalidade ao adaptar dinamicamente cada interação de acordo com as estratégias específicas de segmentação de clientes. Se você estiver à procura de uma solução que ofereça uma visão completa do cliente para ajudar seus agentes a conhecer cada um dos clientes; precisar simplificar a gestão de solicitações de consultas e serviços com automação inteligente de processos; desejar melhorar a eficiência dos agentes de atendimento ao cliente com uma área de trabalho baseada em funções, a Pega é a resposta.

- **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.
- **Apresentação de uma empresa unificada 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. Com a Pega, você pode combinar os nossos processos e a nossa interface de usuário com aplicativos móveis e Web para oferecer uma experiência sem igual, economizar tempo e reduzir custos. Para uma experiência verdadeiramente personalizada, também é possível conversar ou fazer navegação em conjunto com os clientes durante as interações.
- **Dimensione operações com eficiência**  
Simplifique as operações por meio da automação completa de trabalhos e da integração com sistemas herdados 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 da Plataforma Pega 7, os bancos comerciais podem oferecer experiências personalizadas ao cliente, aumentar a produtividade, promover receitas mais altas e facilitar ações mais rápidas face a mudanças.

## Forneça experiências excepcionais ao cliente

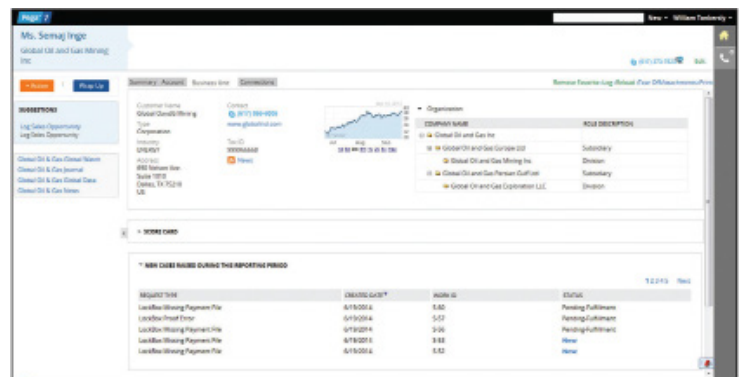
- Os processos inteligentes guiam dinamicamente os usuários através de cada etapa para garantir que toda interação seja uma experiência produtiva e personalizada para o cliente.
- O controle e a gestão completos do ciclo de vida de casos controlam todas as tarefas relacionadas à solicitação de serviços 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 onmi-channel do usuário realiza a transição transparente de atividades entre canais e dispositivos, como telefone, celular, Web, e-mail, bate-papo e mídia social.

## 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

- Processos, regras, modelos de dados e objetos predefinidos e configuráveis, assim como interfaces e outros recursos do aplicativo agilizam 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.



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.