

PEGA SMART DISPUTE PARA ENTIDADES EMISORAS

Simplifique el procesamiento de disputas y reclamaciones para los empleados y los clientes

UNA HOJA DE DATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE PEGA

Entregue un servicio atractivo, eficiente y conforme en todos los canales

Durante más de dos décadas, las principales entidades emisoras en el mundo han recurrido a Pega para obtener soluciones de procesamiento de reclamaciones de fraude y disputas de clientes. Pega es el software elegido para optimizar las experiencias de los clientes y potenciar la empresa para obtener mejores resultados.

Smart Dispute para entidades emisoras es la única solución del sector diseñada a partir de una plataforma unificada de gestión de casos dinámicos (DCM, Dynamic Case Management) y gestión de procesos comerciales (BPM, Business Process Management) reconocida como líder tanto por Forrester como por Gartner¹. Es la solución más ágil e inteligente que se encuentra disponible para resolver rápidamente problemas de clientes con aumentos significativos en casos de resolución al primer contacto, procesamiento directo y automatización de tareas.

Smart Dispute permite a los bancos minoristas y a las entidades emisoras prestar servicio a los clientes a través de todo tipo de canales y dispositivos. Ofrece a gerentes de relaciones, representantes de servicio al cliente y equipos operativos la capacidad de personalizar las interacciones a fin de mantener la satisfacción y lealtad de los clientes valiosos.

Con Smart Dispute para entidades emisoras, los bancos pueden realizar lo siguiente:

- **Aumente el nivel de cumplimiento**
Asegúrese de que las tareas se lleven a cabo en los marcos temporales permitidos con reglas que gestionan dinámicamente los niveles de servicio en función de las leyes de protección del consumidor y reglas de red, como la nueva iniciativa de resolución de reclamaciones de Visa (VCR, Visa Claims Resolution) para 2017.
- **Comuníquese con los clientes en el canal que ELLOS elijan**
Ofrezca un servicio impecable con la experiencia de usuario omnicanal de Pega que adapta las interacciones al dispositivo y pasa sin inconvenientes de un canal a otro sin perder el contexto.
- **Simplifique los procesos y mejore la eficiencia**
Utilice procesos automatizados de principio a fin que cambian dinámicamente en función de las condiciones para resolver los casos con más rapidez, reducir los costos y mitigar la complejidad y los errores asociados con el tratamiento manual de las reclamaciones.
- **Maximice la agilidad comercial**
Evolucione o revolucione su negocio con una tecnología que ofrece a los usuarios comerciales las herramientas necesarias para crear y modificar reglas y procesos sin necesidad de efectuar una codificación.

DESAFÍO

El procesamiento manual, el respaldo de canales y los sistemas desarticulados demoran la resolución de disputas y reclamaciones en las operaciones de pago. El cumplimiento con una infinidad de leyes de protección del consumidor y las reglas de red que cambian constantemente también añaden complejidad al proceso. El resultado son procesos largos y propensos a errores que aumentan los costos y los riesgos, y ponen en peligro la satisfacción del cliente y la rentabilidad.

SOLUCIÓN

Smart Dispute para entidades emisoras controla los procesos de disputa y excepción de pagos durante todo el ciclo de vida en todos los canales, para lo cual administra todos los aspectos de este exclusivo «momento de la verdad» en la actividad bancaria. La banca minorista y las entidades emisoras de tarjetas pueden simplificar las operaciones de reclamaciones por fraude o disputa para aumentar la eficiencia, la satisfacción del cliente y el cumplimiento. Una novedad introducida en 2016 es el respaldo para la iniciativa de Resolución de Reclamaciones de Visa (VCR, Visa Claims Resolution).

¹ Visite pega.com/es/insights/analyst-reports para conocer los informes de firmas analistas más recientes.

Mejore la productividad

- Los procesos basados en intenciones guían inteligentemente a clientes y empleados por igual para reducir los errores y las devoluciones de llamadas relacionados con tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transacciones procesadas por la Cámara de Compensación Automatizada y transacciones por cajero automático.
- La gestión de casos ofrece una vista de reclamación unificada de datos de transacciones, información del cliente y documentos adjuntos de todo el ciclo de una disputa de un cliente, así como de transacciones fraudulentas múltiples.
- La automatización de procesos para pasos tales como el direccionamiento, las solicitudes de cheques, cheques duplicados, suspensión de cuentas y correspondencia elimina el trabajo que insume mucho tiempo, pero aporta poco valor.
- El procesamiento directo (STP, Straight-through-processing) se activa al automatizar los reembolsos «sin documentos» y las suscripciones de montos pequeños, así como las integraciones con Verifi y Ethoca para las resoluciones «directas al vendedor».

Aumente la satisfacción del cliente

- Cree una experiencia de cliente simple y coherente en el canal elegido por el cliente.
- Reduzca el tiempo de resolución captando correctamente toda la información necesaria en el primer punto de contacto.
- Personalice las interacciones para que reflejen el valor duradero del cliente en su institución.

Garantice el cumplimiento de 3 niveles

- Las políticas bancarias están respaldadas por reglas de acuerdos de nivel de servicio, incluidas configuraciones de objetivo, fecha límite y fecha límite pasada para confirmar el cumplimiento.
- Reglamentaciones gubernamentales, como las reglamentaciones E y Z de los EE. UU., utilizan los acuerdos de nivel de servicio y la automatización de procesos para garantizar que el período de investigación, las entradas contables y la comunicación con el cliente se completen dentro del marco temporal establecido.
- Los cambios de reglas de red para Visa, MasterCard y American Express se proporcionan a través de una suscripción con actualizaciones semestrales, que abarcan desde alteraciones mínimas en códigos, formularios y marcos temporales de razón hasta cambios significativos, como la implementación de la iniciativa de Resolución de Reclamaciones de Visa (VCR) en 2017.

Retenga la agilidad comercial

- La plataforma unificada Build for Change® ha sido reconocida como líder por Gartner y Forrester1.
- Reutilice características de aplicaciones a través de productos, líneas, geografías y canales.
- Los procesos, las reglas y las pantallas predefinidos están diseñados para que los usuarios comerciales puedan configurarlos y ampliarlos.
- Intégrese con sistemas heredados usando conectores configurables, protocolos basados en estándares (como SOAP, REST) y la API abierta de Pega.

