

PEGA COLLECTIONS PARA SERVIÇOS FINANCEIROS

Ofereça um serviço valioso e otimize as operações de cobrança

UM DATASHEET DO PEGA FINANCIAL SERVICES

Retenha seus clientes mais valiosos e reduza as perdas

O Pega Collections proporciona uma combinação única de gestão de casos personalizada e dinâmica, práticas recomendadas, processos automatizados orientados por regras e tomada de decisão em tempo real para ajudar a solucionar débitos, maximizar os valores recebidos, reter os clientes valiosos e reduzir a quantidade de contatos necessários para solucionar casos.

Utilizando a tecnologia avançada do Pega 7, os representantes de cobranças podem personalizar cada interação com o cliente, recomendar planos de pagamento relevantes e oportunos em tempo real e serem orientados durante a execução de estratégias de gestão de risco direcionadas. O resultado são interações consistentes e em conformidade entre várias contas e canais que permitem que financiadoras concentrem-se no cliente e, ainda assim, aumentem os índices de cobrança e a eficácia operacional.

Criado sobre a plataforma Build for Change da Pega, o aplicativo oferece vários componentes de serviço incorporados de prática recomendada para acelerar a implantação. De fácil configuração, esses componentes proporcionam a máxima agilidade para que você possa capturar, executar e adaptar rapidamente suas melhores estratégias de cobrança.

- **Promova ofertas relevantes**
Aplique a análise adaptativa a tratamentos relevantes recomendados em tempo real com base em fatores como valor do cliente, histórico de pagamentos e respostas interativas do cliente.
- **Interaja com clientes em todos os canais**
Ofereça um serviço contínuo com a experiência de usuário omni-channel da Pega, personalizando a interação no canal ou dispositivo sem perda de contexto.
- **Reduza o tempo médio de atendimento**
Troque a sobrecarga de dados por uma área central de contato dinâmica, que usa o contexto de cada interação, fornecendo as telas, diálogo, conteúdo de conhecimento, dados e ações apropriados para cada usuário, com suporte a relações individuais em tempo real.
- **Obtenha a máxima agilidade na implantação**
Desenvolva e implante os processos da Pega na nuvem ou localmente para alternar com transparência entre esses ambientes.

DESAFIO

Os departamentos de cobrança têm o desafio de minimizar as perdas e controlar os custos, além de oferecer uma experiência de atendimento confidencial que retém clientes valiosos. As tarefas manuais e sistemas de cobrança incoerentes não têm a inteligência e a agilidade necessárias para proporcionar aos clientes uma experiência centrada no cliente, melhorar o sucesso das cobranças e reduzir os custos de modo instantâneo.

SOLUÇÃO

O Pega Collections oferece a financeiras a capacidade de envolver os clientes com um atendimento personalizado e responsivo, enquanto melhora os índices de cobrança, garante a conformidade e reduz os custos operacionais. Apenas a Pega combina uma automação de processo inteligente a análises adaptáveis a fim de tomar decisões em tempo real para facilitar completamente as cobranças.

Otimize o valor de cada interação

- Com a gestão de interações omni-channel, seus clientes podem conectar-se com você sempre que quiserem e de onde estiverem, em interfaces online, dispositivos móveis e redes sociais, sem perder o contexto.
- A análise preditiva e a gestão adaptativa de decisões antecipam as necessidades recomendando a Next Best Action ou sugerindo ofertas de pagamento relevantes para o cliente em tempo real.
- A integração padronizada com sistemas legados permite uma visão completa em tempo real do cliente, eliminando os silos comerciais que geram ineficiências e problemas de conformidade.

Dimensione eficientemente as operações de cobrança

- Processos orientados por regras empregam consistentemente estratégias de risco e regulamentos durante a conversa com o cliente, independentemente do canal de preferência do cliente ou das habilidades do representante.
- O monitoramento automatizado rastreia os pagamentos de acordo com uma promessa ou um plano de pagamento, incorporando o histórico dos pagamentos às estratégias de contato e orientação sobre o processo.
- A automação completa do trabalho garante que as tarefas sejam administradas de acordo com a política de serviço, incluindo enfileiramento, roteamento baseado em habilidades e escalonamento baseado em acordos de nível de serviço (SLAs) e priorização.
- Os recursos avançados de gestão de conhecimento garantem que as informações mais relevantes sejam apresentadas ao usuário com o mínimo de configuração ou pesquisa.

Maximize a visibilidade e o controle

- Análise e implantação ilimitadas de tratamento de campanha, além de feedback em tempo real sobre o sucesso dos tratamentos, melhoram os índices de penetração do portfólio.
- Análises com autoaprendizagem utilizam análises adaptativas e ações anteriores no processo de cobrança para aplicar automaticamente melhorias à estratégia durante as próximas interações.
- Para maior controle, uma trilha completa de auditoria rastreia atividades geradas pelo sistema e pelo usuário.

Realizem implantação rápida e adaptação contínua

- Os recursos da Pega podem ser reaproveitados em qualquer lugar depois da sua criação e permitem que você compartilhe recursos do aplicativo entre produtos, linhas de negócios, regiões e canais.
- Amplie a plataforma do Pega Customer Service para oferecer atendimento e cobranças da melhor qualidade em toda a empresa.
- As ferramentas familiares de escritório facilitam a atualização de processos, regras, interfaces e outros componentes sem escrever códigos, o que permite reagir em pouco tempo a novas oportunidades e regulamentações dinâmicas.
- Processos, regras, modelos de dados e objetos predefinidos e configuráveis, assim como interfaces e outros recursos do aplicativo minimizam o tempo de implementação.

