



PEGA® COLLECTIONS FOR CONSUMER LENDING

SERVICES MIT MEHRWERT BIETEN UND GLEICHZEITIG IHR FORDERUNGSMANAGEMENT OPTIMIEREN

FINANCIAL SERVICES

AUF EINEN BLICK

DIE HERAUSFORDERUNG

Inkassoabteilungen sehen sich der schwierigen Aufgabe gegenüber, Zahlungsausfälle zu minimieren und Kosten niedrig zu halten, aber gleichzeitig einen so einfühlsamen Servicebereitzustellen, dass wertvolle Kunden gehalten werden. Manuelle Aufgaben und separate Systeme für das Forderungsmanagement liefern weder die erforderliche Intelligenz noch die Flexibilität, um sofort und entsprechend kundenorientiert zu reagieren, die Effizienz des Forderungsmanagements zu steigern und Kosten zu reduzieren.

DIE LÖSUNG

Pega Collections for Consumer Lending versetzt Darlehensgeber in die Lage, Kunden mit personalisiertem, proaktivem Service zu binden und gleichzeitig die Abläufe ihres Forderungsmanagements zu beschleunigen, die Einhaltung rechtlicher Vorschriften sicherzustellen und Betriebskosten zu verringern. Nur Pega kombiniert intelligente Prozessautomatisierung mit adaptiven Analysen, um Echtzeitentscheidungen zu unterstützen und ein durchgängig optimiertes Forderungsmanagement bereitzustellen.

WERTVOLLE KUNDEN BINDEN UND VERLUSTE MINIMIEREN

Pega Collections for Consumer Lending bietet eine einzigartige Kombination von personalisiertem Dynamic Case Management, bewährten Verfahren, regelgesteuerten automatisierten Prozessen sowie Entscheidungsfindung in Echtzeit. Über diese Funktionalitäten werden Kunden beim Begleichen von Verbindlichkeiten unterstützt, das Inkasso optimiert und Lösungen zu einem Vorgang mit einem Minimum an involvierten Kontakten gefunden.

Dank der modernen Technologie von Pega 7 können Mitarbeiter der Inkassoabteilungen jede Kundeninteraktion personalisieren, passgenaue Zahlungspläne dynamisch empfehlen und automatisch Risikomanagementstrategien anwenden. Das Ergebnis sind einheitliche, den Vorschriften entsprechende Interaktionen über unterschiedliche Kanäle und für unterschiedliche Konten, die Darlehensgebern eine kundenzentrierte Ausrichtung ermöglichen aber gleichzeitig das Inkasso sowie die operative Effizienz steigern.

Die Basis bildet die Build for Change®-Plattform von Pega, die über eine breite Palette von bereits vorinstallierten und bewährten Servicekomponenten verfügt und die Bereitstellung der Lösung beschleunigt. Die Komponenten wiederum sind einfach zu konfigurieren und bieten maximale Flexibilität, sodass Sie Ihre eigenen bewährten Servicestrategien für das Forderungsmanagement schnell erfassen, ausführen und anpassen können.

- **Bereitstellen relevanter Angebote**

Adaptive Analysen geben Ihnen Empfehlung zu geeigneten Kundenmaßnahmen in Echtzeit, basierend auf Faktoren wie Kundenwert, Zahlungsverhalten und Kundenmeinungen.

- **Interagieren Sie mit Ihren Kunden über alle Kanäle**

Bieten Sie Ihren Kunden mit der Omni-Channel-Anwendererfahrung von Pega einen nahtlosen kanalübergreifenden Service mit personalisierten Interaktionen ohne Kontextverlust.

- **Beschleunigen Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit**

Ersetzen Sie den Datenballast durch ein dynamisches Servicefall-Front-End, das den Kontext jeder Interaktion nutzt, um die Konversation intelligent zu lenken. Pega liefert relevante Dialoge, Wissensinhalte und Daten sowie geeignete Aktionen für jeden Anwender und unterstützt damit in Echtzeit die direkte Beziehung zum Kunden.

- **Maximale Flexibilität bei der Bereitstellung**

Sie können Pega Prozesse in der Cloud oder in Ihrem Rechenzentrum entwickeln und bereitstellen und Ihre Umgebung einfach und zu jedem Zeitpunkt wechseln.

PEGA® COLLECTIONS FOR CONSUMER LENDING

PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

Optimieren Sie den Wert jeder einzelnen Interaktion

- Mit dem Omni-Channel-Management können Sie mit dem Kunden zu jedem für ihn geeigneten Zeitpunkt und überall kommunizieren – über Online-Benutzeroberflächen, mobile Geräte oder soziale Netzwerke – ohne jeden Kontextverlust.
- Prädiktive Analysen und adaptives Entscheidungsmanagement nehmen die Bedürfnisse der Kunden vorweg und empfehlen in Echtzeit die Next-Best-Action oder machen geeignete Zahlungsvorschläge.
- Standardisierte Integrationsmöglichkeiten mit vorhandenen Alt-Systemen bieten eine umfassende Echtzeitsicht auf den Kunden und eliminieren nicht verbundene Geschäftssysteme, die zu Ineffizienzen und regulatorischen Problemen führen

Skalieren Sie Ihren Inkassobetrieb effizient

- In Ihrer Konversation mit dem Kunden werden über regelgesteuerte Prozesse kontinuierlich Risikostrategien und Vorschriften angewendet – unabhängig vom gewählten Kanal und den Fähigkeiten des Mitarbeiters.
- Zahlungseingänge werden automatisch überwacht und mit Vereinbarungen bzw. Zahlungsplänen verglichen, und das Zahlungsverhalten wird in Kontaktstrategien und in die systemseitigen Anleitungen einbezogen.
- Dank durchgehender Automatisierung werden alle Aufgaben, einschließlich Queuing, fähigkeitenbasierter Weiterleitung sowie Eskalationen nach SLA (Service-Level Agreements) und Priorisierung in Übereinstimmung mit den Servicerichtlinien ausgeführt.

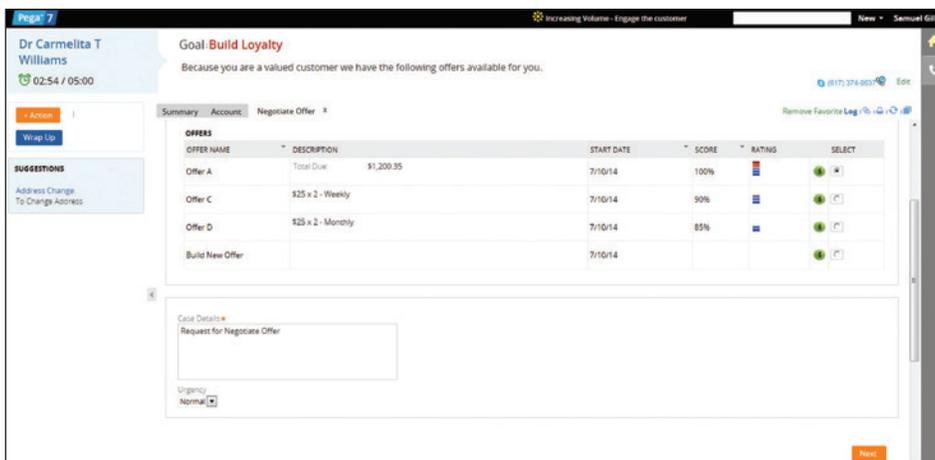
- Erweiterte Knowledge Management-Funktionen stellen dem Anwender mit einem Minimum an Konfiguration oder Suchvorgängen die relevanten Informationen bereit.

Maximale Sichtbarkeit und Kontrolle

- Unbegrenzte Durchführung sowie Analysemöglichkeiten von Kampagnen sowie Echtzeit-Feedback zur Effizienz der jeweiligen Vorgehensweisen verbessern die Durchdringungsraten der Portfolios.
- „Selbstlernende“ Analysen nutzen adaptive Analysefunktionen sowie frühere Ergebnisse aus Inkasso-Aktionen, um die Strategie im Laufe der Zeit weiter zu verfeinern.
- Ein vollständiger Audit Trail dokumentiert anwender- und systemgenerierte Aktivitäten und bietet so straffere Kontrolle.

Schnelle Bereitstellung und kontinuierliche Anpassung

- Mit der Möglichkeit, einmal erstellte Pega Funktionen in allen anderen Strukturen und Kontexten wiederzuverwenden, können Sie Anwendungen und Funktionen schnell für alle Produkte, Sparten, Regionen und Kanäle bereitstellen.
- Über vertraute Office-Tools können Sie ganz einfach Prozesse, Regeln, Benutzerschnittstellen und andere Komponenten aktualisieren, ohne dass zusätzliche Programmierung notwendig wird. So reagieren Sie schnell auf neue Marktchancen und geänderte Vorschriften.
- Voreingestellte, einfach konfigurierte Prozesse, Regeln, Objekt- und Datenmodelle, Schnittstellen und andere Anwendungsvorteile minimieren die Implementierungszeiten.



Pega Collections for Consumer Lending ermöglicht den Darlehensgebern eine kundenzentrierte Ausrichtung und steigert gleichzeitig den Erfolg sowie die operative Effizienz ihres Forderungsmanagements und gewährleistet die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften.