

PEGA® COLLECTIONS FOR CONSUMER LENDING

PROPOSER DES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE EN OPTIMISANT LES OPÉRATIONS DE RECOUVREMENT

SERVICES FINANCIERS

EN BREF

LE DÉFI À RELEVER

Les services de recouvrement sont confrontés au défi de minimiser les pertes et de maîtriser les coûts tout en proposant une expérience de service visant à fidéliser les clients précieux. Les tâches manuelles et les systèmes de recouvrement hétérogènes n'ont pas l'intelligence et l'agilité nécessaires pour simultanément fournir une expérience axée sur le client, améliorer le taux de recouvrement et réduire les coûts.

LA SOLUTION

Pega Collections for Consumer Lending permet aux établissements prêteurs de mobiliser les clients avec un service personnalisé et réactif et, dans le même temps, d'accélérer le taux de recouvrement, garantir le respect de la conformité et réduire les coûts opérationnels. Seule Pega combine automatisation intelligente des processus et analyse adaptative pour une prise de décisions en temps réel afin de rationaliser le processus de recouvrement de bout en bout.

FIDÉLISER LES CLIENTS LES PLUS RENTABLES TOUT EN MINIMISANT LES PERTES

Pega Collections for Consumer Lending offre une combinaison unique : un Case Management dynamique et personnalisé, des processus automatisés à base de règles et de bonnes pratiques, et un système décisionnel en temps réel, afin de faciliter le remboursement des emprunts, optimiser les recouvrements et limiter le nombre de contacts nécessaires à la résolution des problèmes.

En exploitant la technologie avancée de Pega 7, les agents de recouvrement peuvent personnaliser chaque interaction client et recommander, de manière dynamique, des échéanciers de paiement optimaux en se basant sur des stratégies de gestion des risques proposées automatiquement. Il en résulte des interactions cohérentes et conformes sur des comptes et des canaux multiples, permettant aux établissements prêteurs de se concentrer sur le client tout en améliorant le taux de recouvrement et l'efficacité opérationnelle.

La solution reposant sur la plate-forme Pega Build for Change®, elle fournit un ensemble de composants de service prédéfinis basés sur les meilleures pratiques, ce qui accélère le déploiement. Faciles à configurer, ces composants offrent un maximum d'agilité afin que vous puissiez intégrer, exécuter et adapter en un clin d'œil vos meilleures stratégies de services de recouvrement.

- **Proposer des offres pertinentes**
Appliquez des analyses adaptatives pour recommander des traitements client pertinents en temps réel en fonction de facteurs tels que la valeur du client, son historique de paiement et ses réponses interactives.
- **Mobiliser les clients sur tous les canaux**
Offrez un service transparent avec l'expérience utilisateur omnicanal Pega qui personnalise l'interaction selon le canal ou le dispositif sans perte de contexte.
- **Réduire le délai moyen de prise en charge**
Remplacez la masse de données par une interface dynamique, dédiée aux cas client, qui utilise le contexte de chaque interaction pour guider intelligemment la conversation. Pega propose à chaque utilisateur le script, les connaissances et les données appropriés, puis les actions pertinentes, favorisant ainsi des relations individualisées en temps réel.
- **Disposer d'une agilité de déploiement optimale**
Vous pouvez déployer les processus Pega dans le cloud ou sur site et passer de manière transparente d'un environnement à l'autre.

LA DIFFÉRENCE PEGA

Optimiser la valeur de chaque interaction

- La gestion omnicanal vous permet d'entrer en contact avec les clients au moment et dans le lieu de leur choix, via des interfaces en ligne, des appareils mobiles et les réseaux sociaux, sans perte de contexte.
- Les fonctions d'analyse prédictive et la gestion décisionnelle adaptative permettent d'anticiper les besoins des clients et de recommander l'action la plus adaptée (Next-Best-Action), voire de suggérer des offres pertinentes de paiement en temps réel.
- L'intégration avec les systèmes hérités, basée sur des normes, fournit une vue complète et en temps réel du client, éliminant ainsi les cloisonnements, sources d'inefficacité et de problèmes de conformité.

Opérer une montée en capacité efficace des opérations de recouvrement

- Au cours de la conversation avec le client, les processus basés sur des règles font systématiquement appel à des stratégies de risque et à des réglementations, quel que soit le canal choisi ou le type de compétences de l'agent.
- Le suivi automatisé retrace les paiements par rapport à un échéancier ou une promesse de paiement, et incorpore le comportement de paiement dans les stratégies de prise de contact et l'orientation des processus.
- L'automatisation du travail de bout en bout assure une gestion des tâches conforme à la politique de service, notamment pour la mise en file d'attente, l'acheminement basé sur les compétences, la remontée d'incidents en fonction des contrats de niveau de service et la définition des priorités.

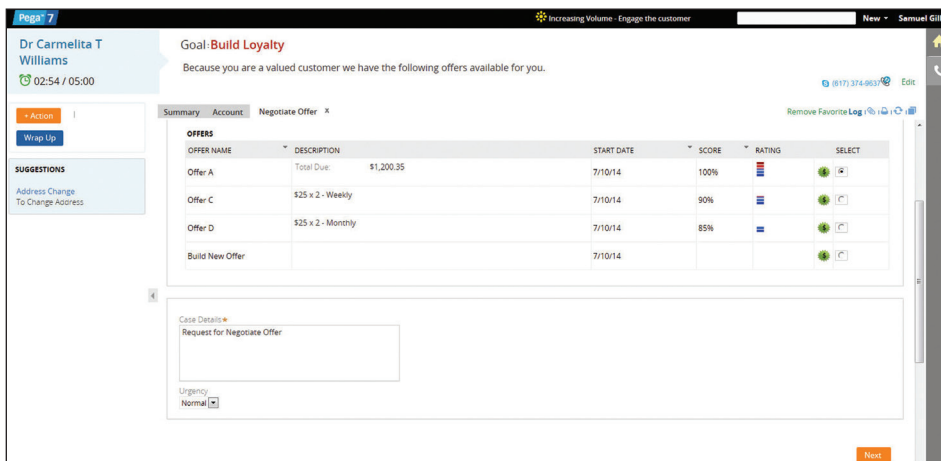
- La gestion avancée des connaissances fournit les informations les plus pertinentes à l'utilisateur et nécessite très peu de configuration ou de recherche.

Optimiser la visibilité et le contrôle

- L'analyse constante du traitement et du déploiement des campagnes, associée à des commentaires en temps réel sur le succès des traitements, optimise les taux de pénétration du portefeuille.
- Les fonctions d'analyse intelligente reposent sur l'analyse adaptative et les actions antérieures du processus de recouvrement pour ajuster automatiquement la stratégie au cours des interactions suivantes.
- Pour renforcer le contrôle, une piste d'audit complète permet de suivre les activités utilisateur et celles générées par le système.

Déployer rapidement et adapter en continu

- L'approche Pega de conception unique et de réutilisation permet de partager les ressources de l'application au niveau de tous les produits, divisions métier, régions et canaux.
- Des outils bureautiques familiers facilitent la mise à jour des processus, règles, interfaces et autres composants sans aucune programmation, ce qui permet de saisir les nouvelles opportunités et de réagir rapidement à l'évolution des réglementations.
- Les éléments de l'application (processus, règles, modèles d'objets et de données, interfaces, etc.) prédéfinis et faciles à configurer écourtent la mise en œuvre.



Avec Pega Collections for Consumer Lending, les établissements prêteurs peuvent se concentrer sur le client tout en augmentant leur taux de recouvrement et leur efficacité opérationnelle et en garantissant le respect de la conformité.