

PEGA® DISPUTES & PAYMENT EXCEPTIONS FOR RETAIL BANKING

VEREINFACHTE PROZESSE ZUR BEARBEITUNG VON STREITFÄLLEN UND AUSNAHMEN DANK EINER FLEXIBLEN LÖSUNG

FINANCIAL SERVICES

AUF EINEN BLICK

DIE HERAUSFORDERUNG

Manuelle Arbeitsprozesse und isolierte Geschäftssysteme machen Echtzeitlösungen für Konflikte und Ausnahmefälle bei Karten- und Zahlungsvorgängen schwierig. Daraus resultieren langwierige und fehleranfällige Prozesse, die Kosten und Risiken steigern, Kunden unzufrieden zurücklässt und die Rentabilität gefährden.

DIE LÖSUNG

Pega Disputes and Payment Exceptions for Retail Banking verwaltet die Prozesse für Kartenstreitfälle und Zahlungsausnahmen während des gesamten Kartenlebenszyklus und richtet die tägliche Arbeit an strategischen Zielen und Kundenerwartungen aus. Mit Pega können Retail-Banken und Kreditinstitute ihre Vorgänge bei Streitfällen und Zahlungsausnahmen vereinfachen und so ihre Effizienz, Rentabilität und die Qualität des Service steigern.

TD VISA REDUZIERT DIE BEARBEITUNGSZEIT VON STREIT UND BETRUGSFÄLLEN UM 70 %

TD Visa vertraut Pega bei der Vereinfachung seiner Abläufe zum Lösen von Streit- und Betrugsfällen. Mit Pega verarbeitet TD Visa um 30 Prozent mehr Streitfälle ohne menschlichen Eingriff. Die durchschnittlich erforderliche Zeit zur Lösung von Streitfällen, die an das Back-Office weitergeleitet werden, wurde um 70 Prozent reduziert und beträgt nun nur noch 24 Stunden und nicht mehr über drei Tage.

VORSCHRIFTENKONFORMER UND ÜBERZEUGENDER SERVICE ZU GERINGEREN KOSTEN

Pega Disputes and Payment Exceptions for Retail Banking ist die intelligenteste, flexibelste Branchenlösung für die schnelle Beilegung von Streitfällen und Beantwortung von Zahlungsausnahmenanfragen. Die Lösung stellt Kundenberatern, Kundendienstmitarbeitern und operativen Teams Dynamic Case Management und schnelle Integrationsmöglichkeiten bereit, um jede Kundeninteraktion zu personalisieren. Auf diese Weise können profitable Kunden zufriedengestellt und Kunden mit hohem Risiko sicher verwaltet werden.

Basierend auf der Build for Change®-Technologie von Pega ermöglicht es Pega Disputes and Payment Exceptions Retail-Banken und Kreditinstituten, Kunden kanal- und geräteübergreifend zu bedienen und zu binden. Das Ergebnis sind eine deutliche Steigerung der erfolgreichen Behebung von Konfliktfällen beim Erstkontakt und stärkere Kundenbindung sowie eine entsprechende Reduzierung von Zeiten, Kosten, Personal und Schulungen für das Onboarding.

■ Gestaltung des Kundendialogs über alle Kanäle

Bieten Sie mit der Omni-Channel-Anwendererfahrung von Pega einen nahtlosen Service mit auf den Kanal oder das Gerät abgestimmten personalisierten Interaktionen. Interaktionen bewahren beim transparenten Übergang auf andere Kanäle den vollständigen Kontext.

■ Effizientes Skalieren und Vereinfachen von Prozessen

Reduzieren Sie Komplexität und Fehler bei der manuellen Behandlung von Streitfällen und Ausnahmen, lösen Sie Fälle schneller und verringern Sie Kosten mit durchgängigen automatisierten Prozessen, die sich abhängig von den jeweiligen Bedingungen ändern.

■ Bessere Einhaltung von Vorschriften

Stellen Sie sicher, dass kritische Aufgaben innerhalb der erforderlichen Zeiten durchgeführt werden. Bei Pega können Sie dabei zurückgreifen auf regelgesteuerte Prozesse, die auf Verbands- und behördlichen Vorschriften basierende Service-Level dynamisch verwalten.

■ Höhere Business Agility bei allen Geschäftsprozessen

Dank der Build for Change®-Technologie von Pega können Business-Anwender Regeln und Prozesse ohne weiteren Programmieraufwand erstellen und modifizieren und so unverzüglich auf neue Chancen und geänderte gesetzliche Bestimmungen reagieren.

PEGA® DISPUTES & PAYMENT EXCEPTIONS FOR RETAIL BANKING

PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

Effizient optimierte Kundenerfahrung

- Zielorientierte Prozesse führen zu kürzeren Schulungszeiten, einer einheitlichen Serviceerfahrung und weniger Fehlern.
- Durchgängiges Case Management liefert eine einheitliche Ansicht – z. B. auf Transaktionen und Anhänge sowie Informationen zum Karteninhaber, Händler und Erwerber – und bietet so Transparenz für alle Streitfälle und Zahlungsausnahmen für alle Kanäle, Sparten und Regionen.
- Regelbasierte Personalisierung, einschließlich Weiterleitung, Priorisierung und Lösung, wird mit einem für die verschiedenen Sparten einheitlichen Streitfall- und Ausnahmen-Management kombiniert und sorgt für einen gestaffelten Kunden-Service.
- Flexibles, einheitliches Omni-Channel-Management gestattet einen nahtlosen Übergang zwischen allen herkömmlichen und neuen Streitfall- und Zahlungskanälen, inklusive Web Self-Service, Telefon, E-Mail, Schriftverkehr, elektronisches Portemonnaies und mobilen Geräten.

Automatisierung zur Risikominderung

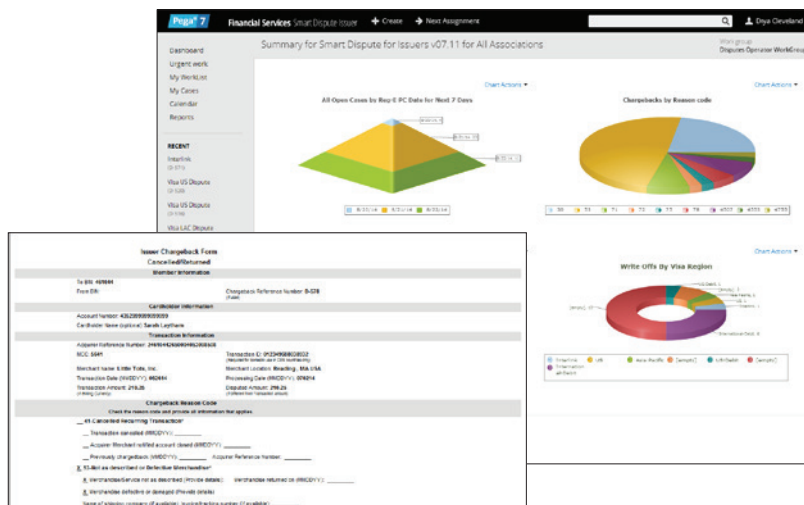
- Integrierte Qualifikationen für jedes Zahlungsnetzwerk, wie Pünktlichkeit, Dokumentation, Anforderung zusätzlicher Daten und Entwürfe sowie gesetzliche Darlehensanforderungen, stellen die Einhaltung der rechtlichen Vorschriften sicher.
- Die Unterstützung komplexer SLA(Service-Level Agreement)-Regeln, wie etwa Einstellungen für Ziele, Termine und vergangene Termine, vereinfachen die Anwendung der in der Branche bewährten Verfahren.
- Automatisierte halbjährliche Aktualisierungen von Differenzgründen, Formularen, Fristen, Dokumentationsanforderungen und mehr für Visa, MasterCard und American Express steigern die Business Agility.

Einfachere durchgängige Prozesse

- Geradlinige Verarbeitung und einfache Integrationsfunktionen automatisieren Routineaufgaben, wie nicht autorisierte Transaktionen oder Transaktionen, bei denen die Karte nicht präsentiert wird.
- Automatisierte Prüfungen von Gutschriften und Dubletten, Rückbuchungen, vorläufigen Gutschriften, Abschreibungen kleiner Beträge und Korrespondenz reduzieren die manuellen Aufgaben.

Schnelle Bereitstellung und kontinuierliche Anpassung

- Voreingestellte, einfach konfigurierte Prozesse, Regeln, Objekt- und Datenmodelle, Schnittstellen und andere Anwendungsvorteile minimieren die Implementierungszeiten.
- Dank der Möglichkeit, erstellte Pega Funktionen in allen anderen Strukturen und Kontexten wiederzuverwenden, können Banken Anwendungen und Funktionen für alle Produkte, Sparten, Regionen und Kanäle bereitstellen.
- Auf Standards basierte Integration ermöglicht die schnelle, problemlose Anbindung an vorhandene Systeme und damit den Zugriff auf Daten und deren Nutzung in Echtzeit.
- Dank der Nutzung bekannter Office-Tools können Business-Anwender vordefinierte Komponenten einfach anpassen und erweitern, ohne eigenen Programmcode schreiben zu müssen, und damit andere Netzwerkprozesse verwalten, einschließlich regionale Visa- und MasterCard-Netzwerke, unabhängige Netzwerke, Debit-Netzwerke sowie bankinterne Transaktionen.



Pega Disputes and Payment Exceptions for Retail Banking kann die Prozesse für Streitfälle und Zahlungsausnahmen vereinfachen, um die Einhaltung von Vorschriften zu steigern, Risiken zu mindern und eine kundenzentrierte Erfahrung zu liefern.