

# PEGA® DISPUTES & PAYMENT EXCEPTIONS FOR RETAIL BANKING

アジャイルソリューションによって異議申立と支払不服申立の処理プロセスを簡素化

## 金融サービス

### 概略

#### 主な課題

手作業によるプロセスと分断されたビジネスシステムは、カードおよび支払い関連の業務全般における異議申立と不服申立のリアルタイム解決を困難にします。時間がかかり過ぎてミスが発生しやすいプロセスが原因で、コストとリスクが増大し、カスタマー・エクスペリエンスと収益性が損なわれる可能性があります。

#### ペガのソリューション

Pega Disputes and Payment Exceptions for Retail Banking は、カードに関するの異議申立と支払不服申立の処理プロセスをそれらのプロセスのライフサイクル全体にわたって管理し、日常業務が戦略的な目標および顧客の期待に合うものとなるようにします。ペガを利用すれば、リテールバンクおよび大手金融機関は、異議申立と支払不服申立の処理業務を簡素化して、効率性、収益性、およびカスタマー・エクスペリエンスの質を改善することができます。

### TD VISA における解決時間を 70% 削減

TD Visa は、ペガを利用することで異議申立および支払不服申立に関する処理業務を簡素化しました。人が介入することなく、従来よりも 30% 多くの事案を処理できるようになりました。バックオフィスに回される異議申立の処理に要する時間が 70% 短縮され、従来は 3 日以上かかっていた処理時間が、平均でわずか 24 時間になりました。

### コンプライアンスを確保しながら魅力的なサービスを低コストで提供

Pega Disputes and Payment Exceptions for Retail Banking は、異議申立および支払不服申立に関する顧客からの問い合わせを迅速に処理するための、業界最高レベルのインテリジェントなアジャイルソリューションです。ダイナミック・ケース・マネジメントと迅速な統合のための機能を顧客関係管理の責任者、サービス担当者、および業務担当チームに提供して、それぞれの顧客対応を個別化し、収益性の高い顧客の満足度を維持しながら、リスクの高い顧客を安全に管理できるようにします。

Pega Disputes and Payment Exceptions for Retail Banking では、ペガの Build for Change® 技術を利用して、リテールバンクおよび大手金融機関におけるすべてのチャンネル、全てのデバイスにわたって顧客対応と顧客の定着を実現します。そのようにすることで、初回解決率とカスタマーロイヤリティを改善すると同時に、オンボーディングにおける期間、コスト、人員数、およびトレーニングを削減します。

#### ■ チャンネル横断的な顧客対応

ペガのオムニチャンネル・ユーザー・エクスペリエンスを利用してチャンネルまたはデバイスに合わせて対応を個別化することにより、円滑なサービスを提供できるようになります。状況説明を何度も繰り返し行わなくても、すべてのチャンネルにわたって透過的に対応できます。

#### ■ プロセスの効率的な拡張と簡素化

状況に応じて動的に変化するエンド・ツー・エンドの自動化プロセスを利用して、異議申立と不服申立を手作業で処理することによって発生する煩雑さやミスを軽減し、事案の解決を迅速化し、コストを削減することができます。

#### ■ コンプライアンスの向上

金融に関する規則に基づいたサービスレベルを動的に管理するルール主導型のプロセスによって、必要不可欠な業務が決められた期間内に確実に実施されるようになります。

#### ■ ビジネスアジリティ最大化の実現

ペガの Build for Change® 技術を利用して、新しいビジネスの機会と変化する規則への対応を迅速化し、ビジネスユーザーがコーディングを一切必要とせずにルールおよびプロセスを作成、変更できるようになります。

# PEGA® DISPUTES & PAYMENT EXCEPTIONS FOR RETAIL BANKING

## ペガの優位性

### カスタマー・エクスペリエンスの効率的な最適化

- 目的主導型のプロセスを利用して、トレーニング期間を最短化し、サービスの一貫性を確保し、ミスを減らすことができます。
- エンド・ツー・エンドのケースマネジメントによって、取引、添付書類、ならびにカード保有者、小売店、およびアクワイアラーに関する情報などに対する統一した視点が提供されるので、すべてのチャンネル、取扱商品、および地域にわたって、それぞれの異議申立と支払不服申立の透過性を確保できます。
- 業務の割り当て、優先度設定、解決策を含めたルールベースの個別化を実現すると共に、階層化された顧客サービスのすべての業務部門にまたがって異議申立および支払不服申立を一元管理することができるようになります。
- アジャイル型の統合オムニチャネル管理によって、異議申立と支払不服申立に関する従来および新規のすべてのチャンネル（Webセルフサービス、電話、Eメール、手紙、Eウォレット、モバイルデバイスなど）にまたがって円滑な対応ならびにサポートすることができます。

### 自動化によるリスク緩和

- 適時性、書類作成、追加データの要請、および支払命令書の申請を含めた、支払いネットワークごとビルトインされた適性要素、ならびにレギュレーション要件に従って、コンプライアンスを確保することができます。
- SLA（サービスレベル・アグリーメント）に関する複雑なルール（目標、期日、期日超過に関する設定など）をサポートし、業界のベストプラクティスに基づいてコンプライアンスが促進されるようにすることができます。

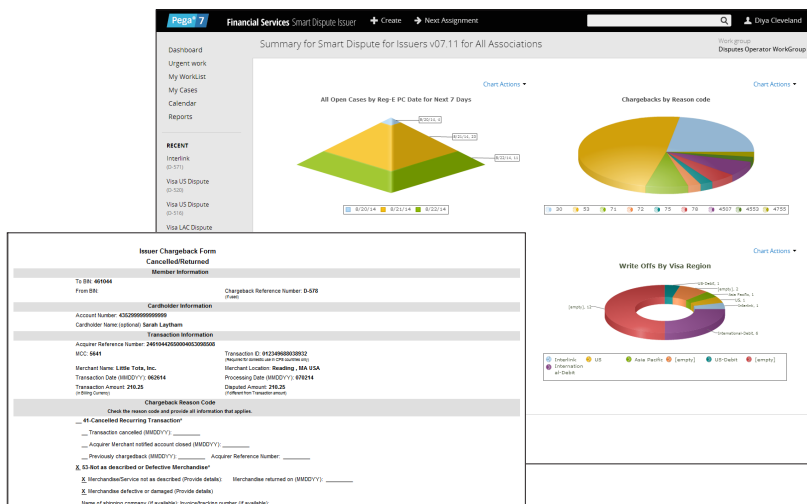
- Visa、MasterCard、アメリカンエクスプレスでは、理由コード、書式、適時性、書類要件などが半年ごとに自動更新されるようにして、ビジネスアジリティを改善しています。

### エンド・ツー・エンドでのプロセスの簡素化

- ストレートスルー処理と統合の簡素化のための機能を利用して、不正取引やカード不介在詐欺などに関する日常業務を自動化することができます。
- 信用取引や重複、初めての支払拒否、条件付き信用取引、少額の回収不能債権の勘定と処理に関するチェックを自動化して、手作業を最小限に抑えることができます。

### 迅速な展開と継続的な適応

- 容易にできる事前定義済みのプロセス、ルール、オブジェクトモデルとデータモデル、インターフェース、およびその他のアプリケーション資産を利用して、実装期間を短縮することができます。
- ペガの Build Once and Reuse Everywhere 機能によって、アプリケーション資産をすべての商品、業務、地域、およびチャンネルにわたって共有することができます。
- 標準技術に基づく連携機能によるレガシーシステムとの連携は、リアルタイムに、迅速かつ円滑なデータアクセスと利用を可能にします。
- 慣れ親しんだオフィスツールを使用して、コーディングを必要とせずに、事前定義済みのコンポーネントをカスタマイズおよび拡張し、VisaとMasterCardの地域ネットワーク、インディペンデントネットワーク、負債ネットワーク、「回収不能」取引を含めた、他のネットワークプロセスの管理を簡素化することができます。



Pega Disputes and Payment Exceptions for Retail Banking は、異議申立処理プロセスと支払不服申立プロセスを簡素化して、コンプライアンスを向上させ、リスクを軽減し、顧客中心のエクスペリエンスを提供します。