

Pega Smart Investigate für Zahlungen

Die führende Lösung für die globale Zahlungsnachforschung

Ein Pega-Datenblatt

Vorschriftskonformer und überzeugender Service zu geringeren Kosten

Pega Smart Investigate™ ist unsere intelligente und agile Lösung, mit der Nachforschungen und Kundenanfragen im Handumdrehen bearbeitet werden können.

Die Lösung von Pega für Zahlungsausnahmen bietet Relationship Managern, Kunden, Kundenbetreuern und operativen Teams vereinfachte und dynamische Vorgangsmanagement- und Integrationsfunktionen, die auf jedem beliebigen Kanal bereitgestellt werden können.

Mit allen Vorteilen der Pega-Plattform und über 25 Jahren Erfahrung bei der Bereitstellung von Lösungen für Nachforschung und Ausnahmenmanagement für 18 der Top 20 der globalen Banken ermöglicht Pega Disputes and Payment Exceptions™ Finanzinstituten die Automatisierung von Nachforschungen – ohne Serviceunterbrechung und ohne Kundenverlust. Unsere Kunden konnten unglaubliche Ergebnisse erzielen:

- 60 % schnellere Bearbeitung für SWIFT-Nachforschungen schon ab dem ersten Tag
- 20%ige Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Bis zu 85%ige Reduzierung der Kosten für die Verarbeitung von Duplikaten
- 95 % weniger Aufwand bei der Erstellung von Auditberichten und Bilanzanalysen

Effizientes Skalieren und Vereinfachen von Prozessen

Automatisieren Sie Ihre End-to-End-Prozesse mit dynamischen Regeln, die sich je nach Situation intelligent anpassen. Reduzieren Sie die Komplexität und Fehleranfälligkeit der manuellen Verarbeitung von Ausnahmen, lösen Sie Fälle schneller und verringern Sie Kosten.

Kanalübergreifende Interaktion mit Kunden

Bieten Sie mit dem Omnichannel-Benutzererlebnis von Pega einen nahtlosen Service, der die Interaktion auf den jeweiligen Kanal bzw. das Gerät abstimmt. Verbinden Sie Pega mit vorhandenen Webanwendungen und Apps, um Kanäle transparent zu wechseln – ohne Kontextverlust.

Die Herausforderung

Manuelle Prozesse und isolierte Unternehmenssysteme verzögern die Echtzeit-Problemlösung bei Nachforschungen rund um Zahlungs-, Nostro- und Kassenvorgänge. Daraus resultieren langwierige und fehleranfällige Betriebsabläufe, die Kosten und Risiken erhöhen, Kunden unzufrieden zurücklassen und die Rentabilität gefährden.

Die Lösung

Pega Smart Investigate handhabt Nachforschungen während des gesamten Lebenszyklus von Zahlungen, indem alltägliche Aufgaben an strategischen Zielen und Kundenerwartungen ausgerichtet werden. Mit Pega können Geschäftsbanken, Körperschaften, Korrespondenten und institutionelle Kunden Nachforschungen effizienter durchführen, dabei Kosten senken und das Kundenerlebnis verbessern.

Optimierung des Kunden- und Mitarbeitererlebnisses

- Dank End-to-End-Vorgangsmangement können Vorgesetzte zeitkritische oder besonders wichtige Fälle eskalieren. Intelligente Prozesse automatisieren den Workflow für häufige Anfragen und Ausnahmen, unter anderem Zahlungsuntersuchungen, Schadenersatzansprüche, Nostro-Abgleiche oder Kassenuntersuchungen.
- Zielorientierte Prozesse führen zu kürzeren Schulungszeiten, einer einheitlichen Serviceerfahrung und weniger Fehlern. Regelbasierte Personalisierung, einschließlich Weiterleitung, Priorisierung und Behebung, wird mit einem für verschiedene Sparten einheitlichen Ausnahmenmanagement kombiniert und sorgt für einen gestaffelten Kundenservice.
- Dank Web-Self-Service können Kunden nach Transaktionen suchen, Nachforschungen einleiten, offene und behobene Ausnahmen prüfen und Berichte einsehen. Mit einer Integration von SWIFT-GPI-Daten wird der Zahlungsstatus in Echtzeit als Mashup an Ihr Unternehmensportal übermittelt.

Durchgängige Vereinfachung der Verarbeitung

- Vorgefertigte Workflow- und Entscheidungsfindungsregeln automatisieren finanzielle Anpassungen bei Aufgaben wie Stornierung von Buchungssätzen oder der Geltendmachung von Verzugszinsen.
- Die Workflows umfassen Regeln für den Ausgleich zwischen Banken in den USA, Kanada, Europa und anderen Ländern für die Geltendmachung, Zahlung und den Erhalt von Zinsen, die Anpassung von Buchungen mit Wertstellung und die Buchung von Zinsen auf Gewinn- und Verlustkonten sowie die Erstellung von Buchungssätzen über einen Feed an das Buchhaltungssystem oder SWIFT MT202 und in Form von 103-Meldungen an das Zahlungssystem.

Risikominderung durch Automatisierung

- Regelbasierte Prozesse automatisieren den Empfang, das Parsen und die Verarbeitung eingehender Meldungen sowie den Versand ausgehender Nachrichten im SWIFT-, SWIFTNet XML- und weiteren branchenüblichen Formaten.
- Vorgangsarten werden automatisch identifiziert und eingegeben, um die Recherchezeit zu verkürzen. In einem vollständigen Prüfpfad, der in einfach konfigurierbaren Berichten verfügbar ist, werden alle Aktivitäten des Nachforschungsablaufs erfasst, um Qualitätsniveau, Fehleranalysen und Produktivitätsmessungen bereitzustellen.

Schnelle Bereitstellung und kontinuierliche Anpassung

- Dank der Möglichkeit, mit Pega erstellte Funktionen in allen anderen Strukturen und Kontexten wiederzuverwenden, können Sie Anwendungsressourcen für alle Produkte, Sparten, Regionen und Kanäle im Handumdrehen bereitstellen.
- Die standardbasierte, assistentengesteuerte Integration ermöglicht eine schnelle und reibungslose Einbindung von Altsystemen, damit Sie Daten in Echtzeit abrufen und nutzen können.
- Gängige Büroanwendungen vereinfachen das Aktualisieren von Prozessen, Regeln, Schnittstellen und weiteren Komponenten ohne Programmierung – so können Sie blitzschnell auf neue Chancen und veränderte Vorschriften reagieren.
- Vorab definierte, konfigurierbare Prozesse, Regeln, Objekt- und Datenmodelle, Schnittstellen und andere Anwendungsressourcen verkürzen die Implementierungsdauer.

Überblick über die technische Architektur

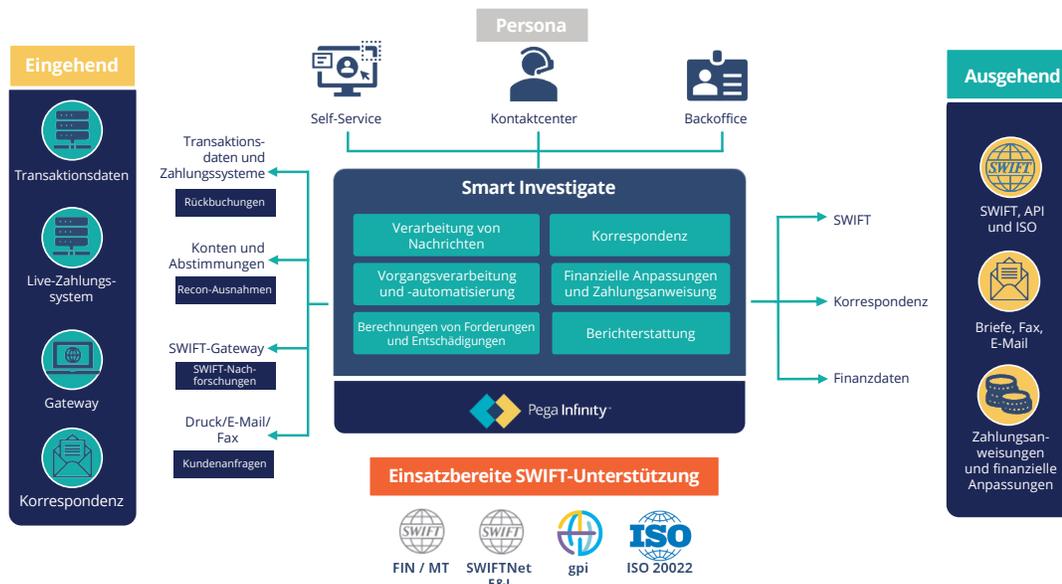


Abbildung 1. Pega Smart Investigate™ kann Zahlungsnachforschungen, Nostro- und Kassenprozesse vereinfachen, um die Regeltreue zu verbessern, Risiken zu reduzieren und kundenorientierten Nutzungskomfort zu ermöglichen.