

# Pega Smart Investigate for Payments

La solución líder para las investigaciones de pagos globales

Ficha técnica de Pega

## Ofrezca un servicio atractivo y con cumplimiento normativo a un coste inferior

Pega Smart Investigate™ es nuestra solución inteligente y ágil para resolver rápidamente las investigaciones y las consultas de los clientes.

La solución de Pega para las excepciones de pago ofrece a los gestores de relaciones, clientes, representantes de servicios y equipos operativos capacidades simplificadas de gestión dinámica de casos y de integración que pueden ofrecerse a través de cualquier canal.

Con todas las ventajas de Pega Platform™ y más de 25 años proporcionando soluciones de gestión de investigaciones y excepciones a 18 de los 20 principales bancos mundiales, Pega Disputes and Payment Exceptions™ ayuda a las instituciones financieras a automatizar las investigaciones y, al mismo tiempo, atender y retener a los clientes. Nuestros clientes han conseguido resultados increíbles, entre otros:

- Un 60 % de procesamiento directo para las investigaciones SWIFT desde el primer día.
- Un aumento del 20 % en las puntuaciones de satisfacción de los clientes.
- Hasta un 85 % de reducción en los costes de procesamiento de duplicados.
- Una reducción del 95 % del esfuerzo para producir informes de auditoría y análisis del balance.

## Escale y simplifique los procesos de forma eficiente

Automatice los procesos de principio a fin con reglas dinámicas que cambian de forma inteligente en función de las condiciones. Disminuya la complejidad y los errores asociados a la gestión manual de excepciones y, al mismo tiempo, resuelva los casos con mayor rapidez y reduzca los costes.

## Interactúe con los clientes en todos los canales

Ofrezca un servicio fluido con la experiencia de usuario omnicanal de Pega, personalizando la interacción según el canal o el dispositivo. Combine Pega con las aplicaciones web y móviles existentes para cambiar de forma transparente entre canales, sin perder el contexto.

### Reto

Los procesos de trabajo manuales y los sistemas empresariales desarticulados retrasan la resolución en tiempo real de las investigaciones en las operaciones relacionadas con pagos, cuentas nostro y tesorería. Esto da como resultado operaciones largas y propensas a errores que aumentan los costes y el riesgo, lo que arriesga la experiencia del cliente y los márgenes de beneficio.

### Solución

Pega Smart Investigate gestiona las investigaciones a lo largo del ciclo de vida de los pagos alineando el trabajo diario con los objetivos estratégicos y las expectativas del cliente. Utilizando Pega, los bancos mayoristas, las empresas, los corresponsales y los clientes institucionales pueden llevar a cabo operaciones de investigación de forma más eficiente y, al mismo tiempo, reducir los costes y mejorar la calidad de la experiencia del cliente.

## Optimice la experiencia del cliente y del personal

- La gestión de casos de principio a fin permite a los gestores escalar los casos urgentes o de mayor valor. Los procesos inteligentes automatizan el flujo de trabajo para las solicitudes y excepciones más comunes, como las investigaciones de pagos, las solicitudes de indemnización, la conciliación de cuentas nostro, las investigaciones de tesorería, etc.
- Los procesos dirigidos por la intención guían a los usuarios para minimizar el tiempo de formación, proporcionar consistencia al servicio y reducir los errores. La personalización basada en reglas, que incluye el redireccionamiento, la priorización y la resolución, se combina con la gestión unificada de excepciones en todas las líneas de negocio para garantizar un servicio de atención al cliente por niveles.
- El autoservicio web les permite a los clientes buscar transacciones, iniciar investigaciones, revisar excepciones abiertas y resueltas, y ver informes. La integración con los datos de Swift GPI permite obtener el estado de los pagos en tiempo real, entregado como datos hibridados a su portal corporativo.

## Simplifique la tramitación de principio a fin

- El flujo de trabajo y las reglas de decisión preconfiguradas automatizan los ajustes financieros para tareas como la anulación de un asiento contable contabilizado, la reclamación de intereses de demora, etc.
- Los flujos de trabajo cubren las normas de compensación interbancaria dentro de EE. UU., Canadá, Europa y otros lugares en los procesos de reclamación, pago y recepción de intereses; los ajustes de asientos contables con fecha de valor y la contabilización de los intereses en las cuentas de pérdidas y ganancias; y la generación de asientos contables a través de una alimentación al sistema contable o SWIFT MT202, así como mensajes 103 al sistema de pagos.

## Arquitectura tecnológica de alto nivel

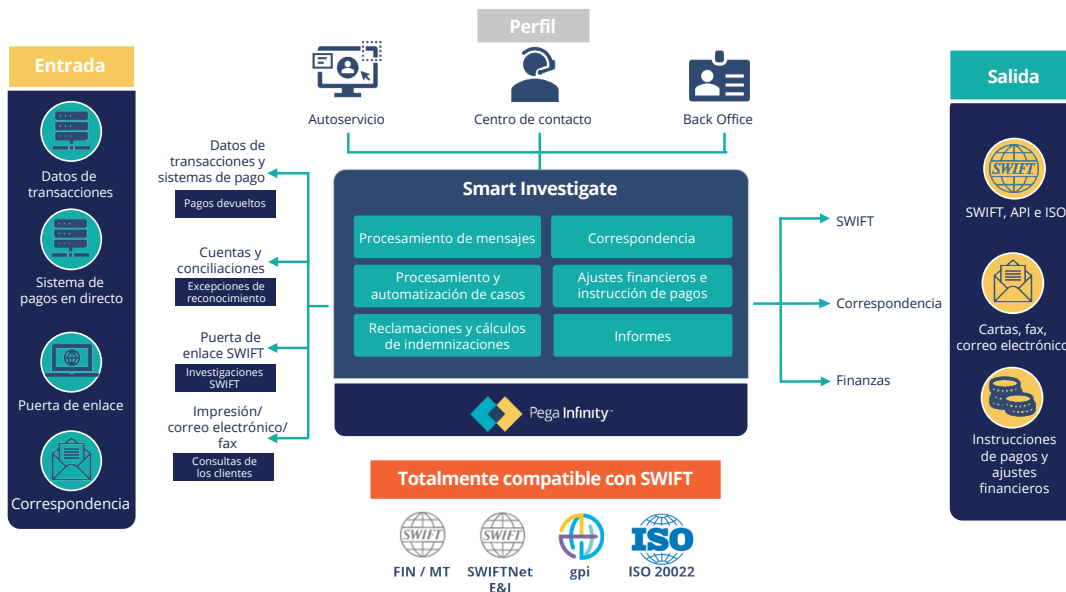


Figura 1. Pega Smart Investigate™ puede simplificar las investigaciones de pagos, cuentas nostro y procesos de servicio de tesorería para mejorar el cumplimiento normativo, reducir el riesgo y ofrecer una experiencia centrada en el cliente.

## Automatice para reducir el riesgo

- Los procesos basados en reglas automatizan la recepción, el análisis sintáctico y el procesamiento de los mensajes entrantes, así como el envío de correspondencias salientes en SWIFT, SWIFTNet XML y otros formatos del sector.
- Los tipos de casos se identifican e introducen automáticamente para reducir el tiempo de investigación. Mediante registros de auditoría completos, disponibles en informes fácilmente configurables, se captura cada actividad del ciclo de vida de la investigación para proporcionar un nivel de calidad, análisis de errores y medición de la productividad.

## Implemente con rapidez y adaptación continua

- Las capacidades de Pega permiten construir una vez y reutilizar en todas partes, y así puede compartir rápidamente los activos de las aplicaciones entre productos, líneas de negocio, ubicaciones y canales.
- La integración basada en estándares y guiada por asistente permite una fusión rápida y fluida con los sistemas heredados para acceder a los datos en tiempo real y utilizarlos.
- Las herramientas ofimáticas de uso habitual facilitan la actualización de los procesos, las reglas, las interfaces y otros componentes sin necesidad de escribir ningún código, para que pueda reaccionar rápidamente a las nuevas oportunidades y a los cambios en la normativa.
- Los procesos configurables predefinidos, las reglas, los modelos de objetos y datos, las interfaces y otros activos de la aplicación minimizan el tiempo de implementación.