

Pega Smart Investigate pour les paiements

La solution leader pour les investigations de paiement globales

Une fiche technique Pega

Service conforme et attrayant à moindre coût

Pega Smart Investigate™, solution intelligente et agile, permet de résoudre rapidement les investigations et les demandes des clients.

Avec la solution de Pega, les responsables de la relation, les clients, les conseillers et les équipes opérationnelles peuvent facilement découvrir les exceptions de paiement et bénéficient de capacités de *case management* dynamique et d'intégration disponibles sur tous les canaux.

Grâce aux avantages de Pega Platform™ et à nos plus de 25 ans d'expérience dans la gestion des investigations et exceptions pour 18 des 20 plus grandes banques mondiales, Pega Disputes and Payment Exceptions™ permet aux établissements financiers d'automatiser les investigations tout en servant et en fidélisant leurs clients. Nos clients ont obtenu des résultats incroyables :

- Traitement automatisé de 60 % des investigations SWIFT dès le premier jour
- Augmentation de 20 % des notes de satisfaction des clients
- Jusqu'à 85 % de réduction des coûts de traitement des doublons
- Réduction de 95 % de l'effort de production des rapports d'audit et des analyses de balance

Dimensionnement et simplification efficaces des processus

Automatisez les processus de bout en bout grâce à des règles dynamiques évoluant intelligemment en fonction des conditions. Simplifiez le traitement manuel des exceptions pour limiter les erreurs, tout en clôturant plus rapidement les dossiers et en réduisant les coûts.

Engagement client sur tous les canaux

Offrez un service client fluide avec l'expérience utilisateur omnicanal de Pega, en personnalisant l'interaction selon le canal ou l'appareil. Combinez Pega avec les applications web et mobiles existantes pour passer facilement d'un canal à l'autre, sans perdre d'éléments de contexte.

Défi

Les processus manuels et les systèmes métier disjointes retardent la résolution en temps réel des investigations sur les paiements, les rapprochements Nostro et les opérations de trésorerie. Il en résulte des opérations longues et sujettes aux erreurs qui augmentent les coûts et les risques – compromettant l'expérience client et les marges bénéficiaires.

Solution

Pega Smart Investigate gère les investigations tout au long du cycle de vie des paiements en alignant le travail quotidien sur les objectifs stratégiques et les attentes des clients. Grâce à Pega, les banques de gros, les entreprises, les correspondants et les clients institutionnels peuvent mener des investigations efficaces, tout en réduisant les coûts et en améliorant la qualité de l'expérience client.

Optimisation de l'expérience du client et du personnel

- Le **case management** de bout en bout permet aux gestionnaires de faire remonter les dossiers urgents ou de grande valeur. Des processus intelligents automatisent le workflow en cas de demandes et d'exceptions courantes, comme les investigations sur les paiements, les demandes d'indemnisation, les rapprochements Nostro, les investigations de trésorerie, et plus encore.
- Les processus axés sur l'intention guident les utilisateurs pour réduire le temps de formation, assurer la cohérence du service et réduire les erreurs. La personnalisation fondée sur des règles (pour l'acheminement, la priorisation et la résolution notamment) se combine à la gestion unifiée des exceptions entre les lignes métier pour un service client à plusieurs niveaux.
- Le libre-service web permet aux clients de rechercher des transactions, de lancer des investigations, d'examiner les exceptions ouvertes et résolues et de consulter les rapports. Grâce à l'intégration des données Swift GPI, vous disposez d'une vision en temps réel du statut des paiements sous forme de mashup sur votre portail d'entreprise.

Simplification du traitement de bout en bout

- Des règles de décision et workflows préétablis permettent d'automatiser les ajustements financiers pour des tâches telles que l'annulation d'une écriture comptable, la réclamation d'intérêts de retard, et plus encore.
- Les workflows couvrent les règles de compensation interbancaires aux États-Unis, au Canada, en Europe et dans d'autres pays pour exiger, payer et percevoir des intérêts, ajuster les écritures comptables selon la date de valeur et comptabiliser les intérêts dans le compte de résultat. Ils permettent également de générer des écritures comptables via un flux vers le système comptable, ainsi que des messages SWIFT MT202 et MT103 vers le système de paiement.

Automatisation pour un minimum de risques

- Les processus basés sur des règles automatisent la réception, l'analyse et le traitement des messages entrants, ainsi que l'envoi de correspondances sortantes dans les formats SWIFT, SWIFTNet XML et autres formats du secteur.
- Les différents types de dossiers sont automatiquement identifiés et saisis pour accélérer la recherche. Une piste d'audit complète, disponible dans des rapports faciles à configurer, retrace chaque activité du cycle de vie de l'investigation pour suivre le niveau de qualité, analyser les erreurs et mesurer la productivité.

Déploiement rapide et adaptation continue

- Le principe « build once, reuse everywhere » de Pega vous permet de partager rapidement les actifs applicatifs entre produits, branches d'activité, régions et canaux.
- Basée sur les normes et pilotée par assistant, l'intégration avec les anciens systèmes est rapide et transparente, facilitant ainsi l'accès aux données et leur utilisation en temps réel.
- Grâce à des outils de bureau familiers, il est facile de mettre à jour les processus, les règles, les interfaces et autres composants sans avoir à écrire de code. Ainsi, vous pouvez réagir rapidement aux nouvelles opportunités et à l'évolution des réglementations.
- Les processus, règles, modèles de données et objets, interfaces et autres actifs applicatifs configurables prédéfinis accélèrent la mise en œuvre.

Architecture technique de haut niveau

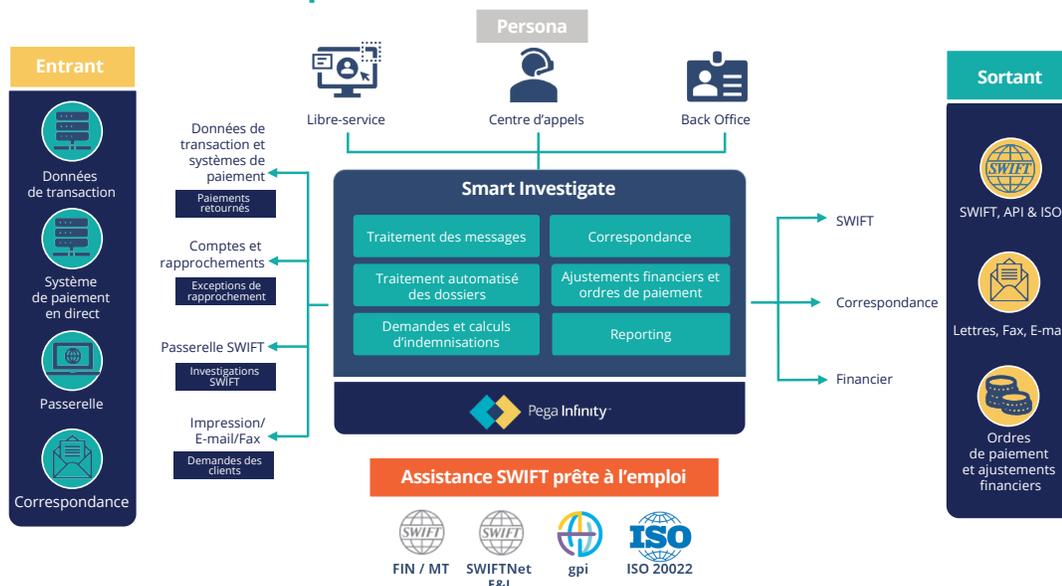


Figure 1. Pega Smart Investigate™ peut simplifier les investigations sur les paiements, les rapprochements Nostro et les opérations de trésorerie pour renforcer la conformité, réduire les risques et offrir une expérience centrée sur le client.