

# Pega Smart Investigate per i pagamenti

La soluzione leader per le indagini sui pagamenti internazionali

Scheda tecnica di Pega

## Offri un servizio conforme e coinvolgente a costi più bassi

Pega Smart Investigate™ è la nostra soluzione agile e intelligente per risolvere rapidamente le indagini e le richieste dei clienti.

La soluzione Pega per le eccezioni dei pagamenti offre funzionalità dinamiche di case management e integrazione su tutti i canali per supportare responsabili delle relazioni, clienti, operatori dell'assistenza e team operativi.

Con tutti i vantaggi di Pega Platform™ e oltre 25 anni di esperienza nella fornitura di soluzioni di gestione di indagini ed eccezioni a 18 delle principali 20 banche globali, Pega Disputes and Payment Exceptions™ garantisce agli istituti finanziari le capacità per automatizzare le indagini e continuare a servire e fidelizzare i clienti. I nostri clienti hanno ottenuto risultati incredibili, tra cui:

- Elaborazione immediata del 60% delle indagini su trasferimenti SWIFT dal primo giorno
- Aumento del 20% dei punteggi di soddisfazione dei clienti
- Fino all'85% di riduzione dei costi dovuti alle elaborazioni duplicate
- Riduzione del 95% del lavoro necessario per produrre report di audit e analisi di bilancio

## Scalabilità e semplificazione efficiente dei processi

Automatizza i processi completi con regole dinamiche che variano in modo intelligente a seconda delle condizioni. Riduci la complessità e gli errori associati alla gestione manuale delle eccezioni, risolvendo i casi più velocemente e riducendo i costi.

## Interagisci con i clienti su tutti i canali

Offri un servizio fluido con l'esperienza utente omni-canale di Pega, personalizzando le interazioni in base al canale o dispositivo. Integra Pega nelle applicazioni web e mobili esistenti per passare in modo trasparente da un canale all'altro, senza perdere il contesto.

### La sfida

I processi manuali e i sistemi aziendali isolati ritardano la risoluzione in tempo reale nelle indagini su pagamenti, operazioni Nostro e di tesoreria. Questo determina la dilatazione dei tempi e una maggiore propensione all'errore, con conseguente aumento dei costi e del rischio, che compromettono l'esperienza dei clienti e i margini di profitto.

### La soluzione

Pega Smart Investigate gestisce le indagini per l'intero ciclo di vita del pagamento, allineando il lavoro quotidiano agli obiettivi strategici e alle aspettative dei clienti. Utilizzando Pega, le banche commerciali, le grandi imprese, i corrispondenti e i clienti istituzionali possono condurre le indagini in modo più efficiente, riducendo i costi e migliorando la qualità dell'esperienza dei clienti.

## Ottimizzazione dell'esperienza per clienti e personale

- Il case management completo consente ai manager di gestire casi urgenti e importanti. I processi intelligenti automatizzano il flusso di lavoro per le richieste e le eccezioni più frequenti, tra cui indagini sui pagamenti, richieste di risarcimento, riconciliazioni Nostro, indagini di tesoreria e non solo.
- I processi basati sull'intenzione guidano le operazioni degli utenti in modo da ridurre i tempi di formazione, garantire coerenza tra i servizi e ridurre gli errori. La personalizzazione basata sulle regole, che includono instradamento, definizione delle priorità e risoluzione, si abbina alla gestione unificata delle eccezioni per tutte le unità di business per assistere i clienti su più livelli.
- Le funzionalità di self-service online permettono ai clienti di cercare le transazioni, avviare le indagini, consultare le eccezioni aperte e risolte e visualizzare i report. L'integrazione con i dati Swift GPI permette di recuperare lo stato dei pagamenti in tempo reale come mashup sul portale aziendale.

## Semplificazione di tutte le fasi dell'elaborazione

- Le regole decisionali e i flussi di lavoro predefiniti automatizzano gli adeguamenti finanziari per attività come l'inversione di una voce di contabilità, il recupero degli interessi di mora e non solo.
- I flussi di lavoro includono l'intero spettro delle regole di compensazione interbancaria per Stati Uniti, Canada, Europa e altre località per la richiesta, il pagamento e la ricezione degli interessi, per l'adeguamento di voci di contabilità registrate e la registrazione degli interessi nei libri mastro, nonché per la generazione di voci di contabilità tramite feed nel sistema contabile o in SWIFT MT202, oltre ai messaggi 103 nel sistema di pagamento.

## Automazione per ridurre i rischi

- I processi basati su regole automatizzano la ricezione, l'analisi e l'elaborazione dei messaggi in arrivo, nonché l'invio di corrispondenza SWIFT, SWIFTNet XML e altri formati del settore.
- I tipi di casi vengono identificati automaticamente e inseriti nel database di ricerca vocale. Un audit trail completo, disponibile in report facilmente configurabili, cattura tutte le attività del ciclo di indagine per fornire misurazioni della produttività, del livello di qualità e dell'analisi degli errori.

## Distribuzione rapida e adattamento continuo

- Le funzioni di riutilizzabilità di Pega permettono di condividere rapidamente risorse applicative tra prodotti, unità di business, località e canali.
- L'integrazione basata su standard e disponibile con procedure guidate facilita e accelera l'utilizzo e l'accesso ai dati in tempo reale con i sistemi legacy.
- Gli strumenti già noti facilitano l'aggiornamento di processi, regole, interfacce e altri componenti senza che sia necessario scrivere codice, in modo da rispondere rapidamente a nuove opportunità e all'evoluzione del panorama normativo.
- Processi, regole, oggetti e modelli di dati, interfacce e altre risorse applicative predefiniti e configurabili riducono i tempi di implementazione.

## Architettura tecnica di alto livello

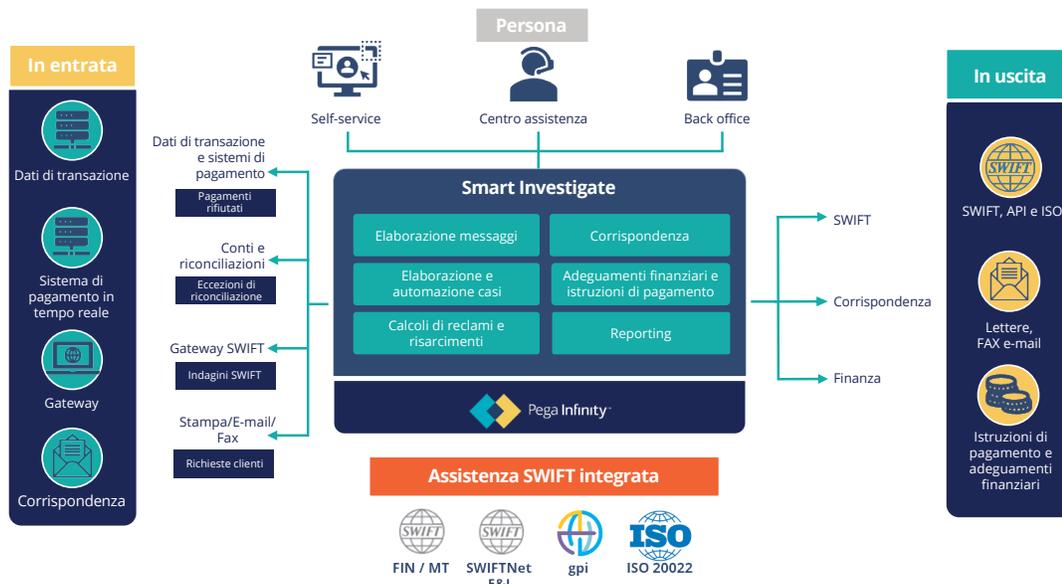


Figura 1. Pega Smart Investigate™ semplifica le indagini sui pagamenti, le operazioni Nostro e le procedure di tesoreria per migliorare la conformità, ridurre il rischio e offrire esperienze che mettano il cliente al centro.