

Pega Smart Investigate for Payments

グローバル決済調査のための一流ソリューション

Pegaデータシート

低コストで規制に準拠した魅力的なサービスを提供

Pega Smart Investigate™は、迅速に調査を完了させ顧客からの問い合わせを解決するためのインテリジェントでアジャイルなソリューションです。

Pegaの決済例外処理向けソリューションは、あらゆるチャネルに適用できるシンプルなダイナミックケースマネジメント機能および統合機能を、リレーションシップマネジャー、クライアント、サービス担当者、業務チームに提供します。

Pega Platform™のあらゆるメリットと、25年以上にわたり調査および例外処理マネジメントソリューションを大手グローバルメガバンク20行中18行に提供してきた実績により、Pega Disputes & Payment Exceptions™は金融機関が顧客にサービスを提供しリテンションを確保しながら、調査を自動化できるよう支援します。当社のお客様は、以下のような素晴らしい成果を実現されています。

- 導入初日からSWIFTの調査において60%のストレートスルー処理を実現
- 顧客満足度が20%向上
- 重複処理のコストを最大85%削減
- 監査レポートと収支分析の作成の手間を95%削減

効率的なプロセスの拡張と簡素化

条件に基づきインテリジェントに変化する動的なルールを使用して、プロセス全体を自動化します。また、ケースを迅速に解決し、コストを削減しながら、複雑さと手作業の例外処理に伴うエラーを低減します。

すべてのチャネルで顧客の心をつかむ

Pegaのオムニチャネルのユーザーエクスペリエンスにより、シームレスなサービスを提供し、チャネルまたはデバイスとのインタラクションをパーソナライズします。Pegaを既存のWebやモバイルアプリケーションとマッシュアップすることで、コンテキストを失うことなくチャネル間の切り替えに気づくことなく移動できます。

ビジネス課題

決済、ノストロ、トレジャリー業務の調査に関し、手作業のプロセスやビジネスシステムの分断によって、リアルタイムでの解決に遅延が生じています。業務に時間がかかるほか、エラーが発生しやすいため、コストとリスクが増加し、顧客体験と利益率が損なわれる可能性があります。

ソリューション

Pega Smart Investigateは、日々の業務を、戦略的な目標と顧客の期待に合わせて調整することで、決済のライフサイクル全体で調査を管理します。Pegaを使用することで、ホールセールバンク、企業、コルレス銀行、機関投資家は、コスト削減と顧客体験の質の向上を実現しながら、調査業務をより効率的に実施できます。

顧客体験と従業員体験の最適化

- エンドツーエンドのケースマネジメントにより、マネージャーは、時間的制約のあるケースや高価値のケースをエスカレーションできます。インテリジェントなプロセスで、決済調査、補償請求、ノストロ調整、トレジャリー調査など一般的なリクエストや例外処理のワークフローが自動化されます。
- 目的に従ったプロセスにより、ユーザーはトレーニング時間を最小化できるほか、サービスの一貫性を確保し、エラーを削減できます。ルーティング、優先順位付け、解決などルールベースのパーソナライズと併せて、多層的な顧客サービス向けには複数の事業分野での統一された例外処理管理を提供します。
- Webセルフサービスにより、顧客は、取引の検索、調査の開始、未処理および未解決の例外の確認、レポートの表示を行うことができます。Swift GPIデータに統合し、企業ポータルとのマッシュアップとしてリアルタイムの決済ステータスが提供されます。

エンドツーエンドで処理を簡素化

- 事前にパッケージ化されたワークフローと意思決定ルールにより、転記済の会計項目の取り消し、遅延利息の請求など財務的な調整が自動化されます。
- ワークフローは、米国、カナダ、欧州、その他の地域における銀行間補償規則での請求、支払い、利息の受け取り、着金日に基づく会計項目の調整および損益計算書への利息の転記、会計システム、SWIFT MT202へのフィードおよび決済システムへの103メッセージを介した会計項目の生成に対応しています。

自動化によるリスクの削減

- ルールに基づいたプロセスにより、インバウンドメッセージの受信、解析、処理のほか、SWIFT、SWIFTNet XML、その他の業界フォーマットでのアウトバウンドメッセージの送信が自動化されます。
- 自動的にケースタイプが特定および入力され、調査時間が短縮されます。完全な監査証跡が、簡単に設定できるレポートで利用でき、調査のライフサイクルにおけるすべてのアクティビティを収集し、品質レベル、エラー分析、生産性測定を提供します。

迅速な展開と継続的な適応

- Pegaの「一度開発したら、あらゆる場所で再利用」できる性能により、アプリケーションアセットを複数の製品、事業部門、地域、チャネルですばやく共有できます。
- 標準ベースのウィザード形式の統合により、迅速かつシームレスにレガシーシステムと統合し、リアルタイムでデータにアクセスして使用することができます。
- 馴染みのあるオフィスツールを使用できるので、コードを記述することなく、プロセス、ルール、インターフェイス、その他のコンポーネントを簡単に更新できます。そのため、新しい機会や規制の変更に対応可能です。
- 事前定義された構成可能なプロセス、ルール、オブジェクト、データモデル、インターフェイス、その他のアプリケーションアセットによって、実装時間が最小限に抑えられます。

技術的なアーキテクチャの概要

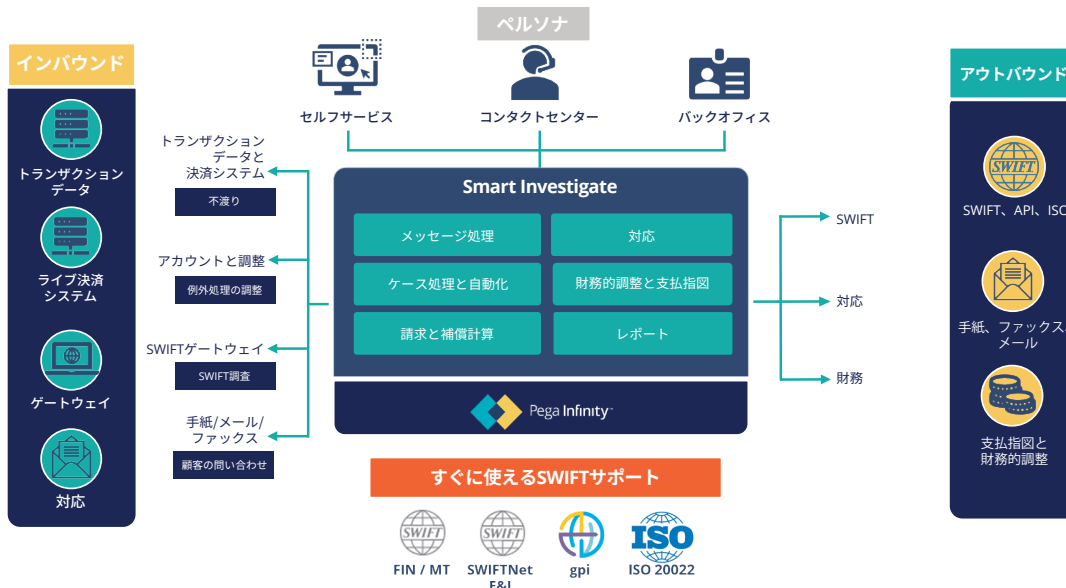


図 1. Pega Smart Investigate™を使用すると、決済調査、ノストロ、トレジャリーサービスプロセスを簡素化して、コンプライアンスの向上、リスクの削減、顧客中心のエクスペリエンスの提供を実現できます。