

Pega Smart Investigate para pagamentos

A principal solução para investigações de pagamentos globais

Uma ficha técnica da Pega

Forneça um serviço completo e em conformidade a um baixo custo

O Pega Smart Investigate™ é a nossa solução inteligente e ágil para resolver rapidamente investigações e consultas de clientes.

A solução da Pega para exceções de pagamento concede a gerentes de relacionamento, clientes, representantes de atendimento e equipes operacionais recursos simplificados e dinâmicos de gestão de casos e de integração em qualquer canal.

Com todos os benefícios da Pega Platform™ e mais de 25 anos no fornecimento de soluções de gestão de investigações e exceções a 18 dos 20 principais bancos do mundo, o Pega Disputes and Payment Exceptions™ permite que instituições financeiras automatizem investigações enquanto atendem e retêm os clientes. Nossos clientes alcançaram resultados impressionantes, como:

- 60% de processamento direto para investigações de SWIFT no primeiro dia;
- 20% de aumento em pontuações de satisfação do cliente;
- Até 85% de redução em custos de processamento duplicados;
- 95% de redução nos esforços de produção de relatórios de auditoria e análises de saldo.

Dimensione e simplifique os processos com eficiência

Automatize processos completos com regras dinâmicas que mudam de forma inteligente de acordo com as condições. Reduza a complexidade e os erros associados ao tratamento manual de exceções e resolva casos de forma mais rápida e econômica, além de reduzir custos.

Interaja com clientes em todos os canais

Ofereça um serviço contínuo com a experiência de usuário omni-channel da Pega, personalizando a interação no canal ou dispositivo. Combine aplicativos da Pega com outros aplicativos móveis e Web existentes para se mover de forma transparente entre canais, sem perder o contexto.

Desafio

Processos de trabalho manuais e sistemas de negócios desvinculados atrasam a solução em tempo real de investigações em operações de pagamento, Nostro e tesouraria. O resultado são operações longas e passíveis de erro que aumentam custos e riscos, comprometendo a experiência do cliente e as margens de lucro.

Solução

O Pega Smart Investigate gerencia investigações por todo o ciclo de vida de pagamento ao alinhar o trabalho cotidiano a metas estratégicas e às expectativas do cliente. Com a Pega, bancos de atacado, corporações, correspondentes e clientes institucionais podem realizar operações de investigação de modo mais eficiente, reduzindo custos e melhorando a qualidade da experiência do cliente.

Otimize a experiência do cliente e dos funcionários

- A gestão completa de casos permite que os gerentes encaminhem casos de alto valor ou com restrição de tempo. Processos inteligentes otimizam o fluxo de trabalho para solicitações e exceções comuns, inclusive investigações de pagamento, reivindicações de compensação, reconciliação Nostro, investigações de tesouraria, entre outros.
- Processos direcionados por objetivos instruem os usuários a minimizar tempo de treinamento, fornecer consistência no serviço e reduzir erros. Personalização com base em regras, incluindo encaminhamento, priorização e resolução, combina-se com gestão unificada de exceções em todas as linhas de negócios para o atendimento diferenciado ao cliente.
- O autoatendimento via Web permite que os clientes busquem transações, iniciem investigações, revisem exceções resolvidas e abertas, e visualizem relatórios. Integre-se aos dados Swift da GPI para obter o status do pagamento em tempo real entregue como mashup ao seu portal corporativo.

Simplifique o processamento de ponta a ponta

- Fluxos de trabalho prontos e regras para a tomada de decisões automatizam ajustes financeiros para tarefas, como reversão de uma entrada contábil, cobrança de juros de mora e mais.
- Os fluxos de trabalho abrangem políticas de compensação interbancária dentro dos EUA, Canadá, Europa e outras regiões para cobrança, pagamento e recebimento de juros; ajuste de entradas contábeis com data efetiva e lançamento de juros em contas P&L; e geração de entradas contábeis via feed para o sistema de contabilidade ou SWIFT MT202, assim como mensagens MT103 para o sistema de pagamento.

Automatize para reduzir riscos

- Processos direcionados por regras automatizam recepção, análise e processamento de mensagens entrantes, assim como o envio de correspondências de saída nos formatos SWIFT, SWIFTNet XML ou outros da indústria.
- Os tipos de casos são automaticamente identificados e inseridos para acelerar o tempo de pesquisa. Uma trilha de auditoria completa, disponível em relatórios facilmente configurados, captura cada atividade do ciclo de vida da investigação para oferecer nível de qualidade, análise de erros e medições de produtividade.

Realize implantação rápida e adaptação contínua

- Os recursos “compre uma vez, reaproveite em qualquer lugar” da Pega permitem que você compartilhe em pouco tempo funcionalidades entre produtos, linhas de negócios, regiões e canais.
- A integração padronizada e direcionada por assistente viabiliza integração fácil e contínua com sistemas herdados para o acesso e o uso de dados em tempo real.
- As ferramentas de escritório conhecidas facilitam a atualização de processos, regras, interfaces e outros componentes sem escrever códigos. Dessa forma, você pode reagir rapidamente a novas oportunidades e regulamentações dinâmicas.
- Processos, regras, modelos de dados e objetos predefinidos e configuráveis, assim como interfaces e outros recursos do aplicativo, minimizam o tempo de implementação.

Arquitetura técnica de alto nível

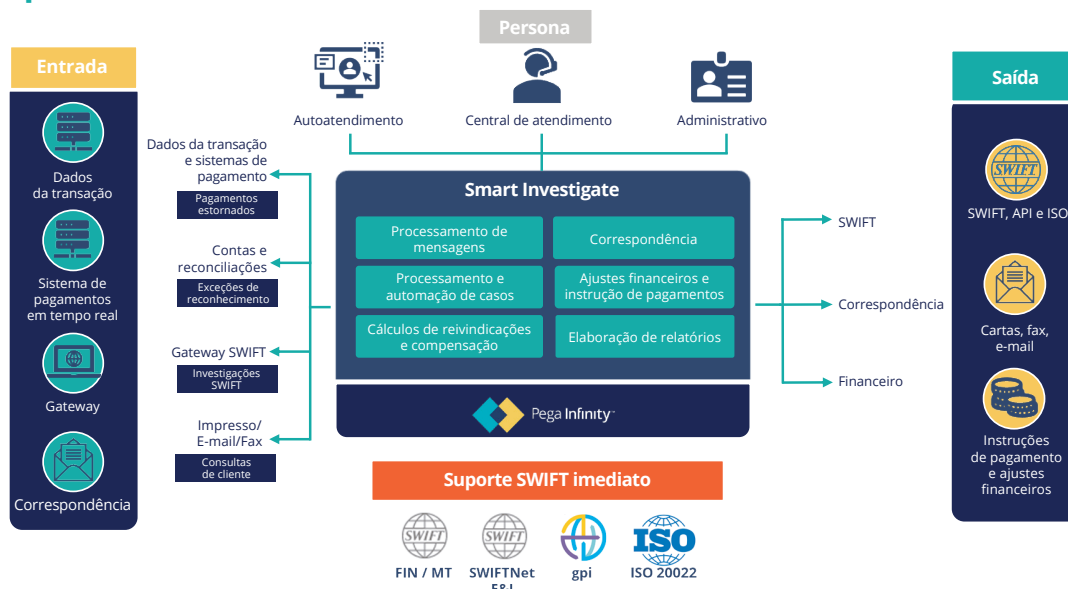


Figura 1. O Pega Smart Investigate™ pode simplificar as investigações de pagamento, Nostro e processos de tesouraria para aumentar a conformidade, reduzir riscos e fornecer uma experiência centrada no cliente.