



Smart Investigate per i Pagamenti

Elaborazione Automatizzata di Investigazione sui Pagamenti e Sospesi (Payments Investigation & Exception Processing)

Fornire soluzioni rapide e convenienti per gestire le investigazioni sui Pagamenti e sulle attività della Tesoreria è diventato più difficile che mai. Le istituzioni finanziarie devono rispondere a tempi di risarcimento più brevi, a fonti di rischio diversificate, a maggiori volumi di transazioni e alla crescente concorrenza. Operazioni isolate portano a gravi inefficienze e, allo stesso tempo, a processi manuali interminabili e costosi, compromettono la soddisfazione del cliente e la redditività aziendale. Al fine di soddisfare le richieste di una clientela diversificata che include aziende, società collaboratrici ed enti governativi, le banche devono investire in sistemi più intelligenti, veloci e flessibili per risolvere le procedure investigative sui Pagamenti e sui Sospesi (Exceptions) e rispondere rapidamente alle richieste dei clienti.

Smart Investigate per i Pagamenti offre le migliori best-practice e le risorse specifiche del settore per tutte le necessità di gestione dei pagamenti odierni e delle attività della tesoreria. Grazie ai 20 anni di esperienza che Pegasystems vanta nell'offrire soluzioni per la gestione delle investigazioni sui pagamenti e sui Sospesi, cioè attività incongrue in attesa di una definitiva sistemazione contabile, il sistema permette alle aziende bancarie di ridurre notevolmente i costi e i rischi operativi, fornendo allo stesso tempo ai clienti un supporto personalizzato e a canali multipli. Ora certificato da SWIFT come supporto del nuovo SWIFTNet Exceptions and Investigations standard, Smart Investigate garantisce la possibilità di elaborare molte più operazioni in modo completamente automatizzato e diretto. Inoltre, il sistema è integrato nella Suite Smart BPM di Pegasystems che è leader sul mercato e che offre soluzioni di business process management (BPM) basate su regole (rules-driven) per un'agilità ineguagliabile.

Smart Investigate trasforma i processi di gestione dei movimenti banche Sospesi in operazioni completamente automatizzate fornendo una soluzione scalabile di catering per STP e garantisce al responsabile dell'assistenza clienti (CSR) una visione unificata e customer-centric dei pagamenti Sospesi, permettendo di

- ◆ Ridurre i costi operativi e incrementare la produttività
- ◆ Migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione del cliente
- ◆ Ridurre i rischi operativi
- ◆ Ottenere una flessibilità e una scalabilità ineguagliabili

Ridurre i costi operativi e incrementare la produttività di Front-office e Back-office

Smart Investigate di Pegasystems automatizza la gestione delle investigazioni sui Pagamenti e sui Sospesi dal primo contatto con il cliente fino alla risoluzione, riducendo le operazioni manuali, eliminando i processi a pericolo di errore e applicando le migliori soluzioni gestionali standardizzate. Il sistema non rende più necessario che personale del back office acceda a sistemi multipli, riducendo la durata dei periodi di formazione.

- I flussi di lavoro best-practice e pre-configurati, automatizzano richieste di servizi ordinari e gestione dei movimenti Sospesi, incluse investigazioni sui pagamenti, richieste di risarcimento, riconciliazioni “Nostro”, investigazioni di tesoreria e molto altro.
- Le procedure guidate passo per passo insieme a uno scripting efficace riducono la durata del periodo di formazione, garantendo validità e minimizzando la possibilità di errore.
- La tecnologia rules-based automatizza la ricezione e l'elaborazione dei messaggi in entrata e l'invio della corrispondenza in uscita in formato SWIFT, SWIFTNet XML e altri formati pertinenti.
 - I messaggi di testo gratuiti come le e-mail, i messaggi SWIFT MTn99 e i messaggi FedService sono accuratamente analizzati; elementi chiave, quali le somme, le date, i riferimenti e i tipi di casi, sono automaticamente identificati e immessi nel sistema.
 - La creazione (in uscita) e l'analisi (in entrata) di SWIFTNet XML sono incluse per 16 tipi di messaggi - compresi Applicazione Non Riuscita, Mancata Ricezione delle Richieste dei Beneficiari, Richiesta di Modifica del Pagamento, ecc.
- Le capacità di integrazione uniscono legacy e sistemi da terzi e permettono il trasferimento in tempo reale dei dati relativi a clienti e transazioni, per una elaborazione appropriata, completamente automatizzata e diretta delle operazioni (STP).
- Le rettifiche finanziarie sono automatizzate attraverso flussi di lavoro “pronti all'uso” e regole decisionali, e si concentrano su compiti quali la cancellazione di dati contabili immessi erroneamente, la richiesta di interessi per un pagamento emesso in ritardo e molto altro.
 - I flussi di lavoro coprono: regole di risarcimento interbancarie negli Stati Uniti, Canada, Europa e altri paesi; richieste, pagamenti e riscossione degli

interessi; rettifiche delle date di valuta relative a scritture contabili e assegnazione degli interessi su conti P&L; creazione di scritture contabili tramite collegamento diretto al sistema contabile o SWIFT MT202 e 103 messaggi per il sistema di pagamento.



Attenendosi alle regole di business della società, Smart Investigate di Pegasystems è una potente risorsa per la gestione dei processi aziendali che guidano investigatori e CSR attraverso l'interazione con ciascun cliente.

Migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione del cliente

Smart Investigate permette agli addetti all'assistenza clienti (CSR) e ai relationship manager di fornire un servizio di alta qualità, qualsiasi sia il metodo di contatto scelto dai clienti. Grazie alla tecnologia rules-driven Pegasystems le migliori soluzioni gestionali, una volta rilevate, sono regolarmente applicate a tutti i canali.

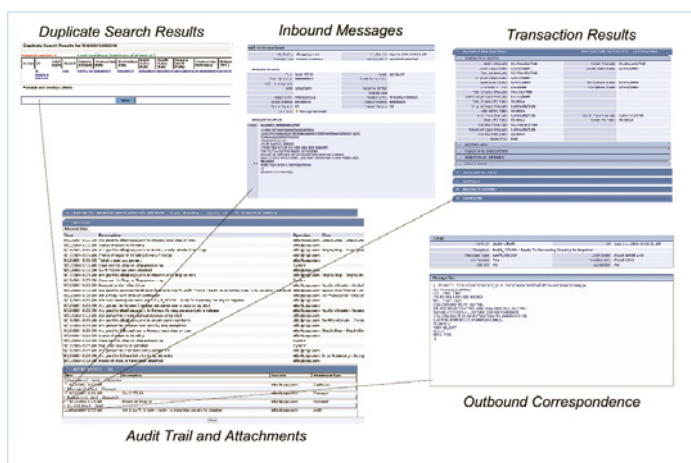
- Un'architettura a canali multipli facilita la possibilità di offrire un'assistenza al cliente valida in tutti i contact center, le filiali, internet e altre sedi di contatto.
- L'automatizzazione dei processi e la presentazione di dati intelligenti consente ai servizi di distinguersi, poiché questi permetteranno ai clienti di eseguire ricerche di transazioni, di iniziare nuove investigazioni, di revisionare i casi già aperti e di visualizzare i report su Internet.
- La personalizzazione rules-based, l'instradamento intelligente, la prioritizzazione e risoluzione, e la gestione unificata dei pagamenti Sospesi attraverso le business-line aziendali permette alla banca di offrire ai clienti un servizio a più livelli.

potente

Ridurre i costi operativi per tutti i tipi di transazione dei Sospesi

Smart Investigate di Pegasystems utilizza PegaRULES, motore di regole di business leader nel settore, per ridurre i rischi dovuti alla complessità e agli errori associati alla gestione dei movimenti Sospesi. I casi ancora aperti sono processati con maggiore velocità e accuratezza rispetto ad altri sistemi, spesso con una completa straight-through process, e di conseguenza le possibilità di errore diminuiscono, i casi sono risolti più rapidamente e le perdite operative sono ridotte.

- Regole decisionali intelligenti, flussi di lavoro di facile configurazione, analisi automatizzata dei messaggi e risorse di integrazione standardizzate permettono di elaborare i casi di pagamenti Sospesi in modo completamente automatizzato e diretto, senza il bisogno della presenza di un operatore.
- Nel caso in cui si renda indispensabile la presenza di un operatore, i flussi di lavoro pre-configurati e che hanno offerto i migliori risultati accompagnano gli utenti attraverso procedure complesse, minimizzando così gli errori e riducendo notevolmente i rischi operatore.



Smart Investigate per i Pagamenti mantiene una dettagliata cronologia delle attività effettuate sia dal sistema che da un operatore, per tutta la durata del caso, fornendo così una documentazione preziosa a scopi di compliance (conformità ai principi etici e legali). Allegati in formato elettronico, come documenti e messaggi elettronici, risultati della ricerca, documenti scannerizzati e screenshot sono gestiti mediante la stessa interfaccia per un'amministrazione semplificata dei documenti.

Raggiungere un grado ineguagliabile di flessibilità e di scalabilità

Grazie alla flessibilità della SmartBPM Suite di Pegasystems, l'utilizzo delle funzioni di integrazione standardizzate e la comprovata scalabilità delle soluzioni Pegasystems, Smart Investigate permette alle società di trarre profitto da una notevole automatizzazione in larga scala, senza il timore di rimanere bloccati in proprietary technology o in logiche aziendali pre-impostate.

- IBM ha dimostrato che la struttura distribuita e eterogenea supporta più di 30.000 utenti simultaneamente e 10 milioni di operazioni all'ora.
- Estensive capacità di integrazione standardizzate, bridge legacy e sistemi da terze parti permettono l'accesso in tempo reale ai clienti e la consultazione delle informazioni relative alle transazioni, senza replicazione di dati, utilizzando investimenti della tecnologia esistente e garantendo un'accuratezza immediata.
- Moduli di regole intuitivi e diagrammi dei processi permettono agli utenti delle linee business, e non solo ai tecnici informatici, di modificare le regole che guidano le funzioni del sistema, facilitando la risposta rapida alle esigenze dell'azienda e le opportunità di mercato.

Con le soluzioni Pegasystems i clienti hanno ottenuto profitti notevoli sul ritorno degli investimenti, inclusi (lista rappresentativa):

- Riduzione del 33% sui costi operativi di elaborazione dei movimenti Sospesi
- Incremento del 100% della produttività dei ricercatori nel back office
- Riduzione del 50% del tempo di risposta alle investigazioni
- Riduzione backlog di 2-3 giorni fino ad essere completamente annullato
- Riduzione del 65% dei costi delle operazioni informatiche attraverso una razionalizzazione dei sistemi di elaborazione delle investigazioni sui pagamenti

flessibile



L'Azienda Pegasystems Inc.

L'Azienda Pegasystems Inc. (NASDAQ: PEGA) è leader nel fornire rule-based Business Process Management (BPM) software a grandi società. Questo offre notevoli ROI, flessibilità e agilità in risposta alle esigenze aziendali in continua evoluzione.

Lavorando con una base clienti blue chip, l'azienda fornisce soluzioni per i mercati di servizi finanziari, sanità, assicurazioni e pubblica amministrazione e anche un'applicazione BPM cross-settoriale. Pegasystems ha la sede principale a Cambridge, Massachusetts e uffici regionali nel Nord America, Europa e Coste del Pacifico.

©Copyright 2005 Pegasystems, Inc. Tutti i diritti sono riservati. PegaBANKING, Smart Investigate, PegaRULES, Process Commander, Simply Smart BPM e il logo Pegasystems sono marchi o nomi registrati di Pegasystems Inc. Le denominazioni, i loghi e i simboli di tutti gli altri prodotti possono essere marchi registrati da altri proprietari. Alcune caratteristiche descritte nel presente documento potrebbero non essere disponibili nella versione attuale di PegaRULES Process Commander ma previste per versioni successive. Inoltre, a discrezione di Pegasystems, a volte, potrebbero essere apportate alcune modifiche. Il presente documento non comporta nessun impegno di offerta o fornitura di prodotti o servizi. Il documento rimane proprietà di Pegasystems e deve essere restituito su richiesta.

Con di più di 20 anni di esperienza in collaborazione con molte tra le istituzioni finanziarie di importanza mondiale, Smart Investigate di Pegasystems è lo strumento necessario alle aziende per ridurre notevolmente i costi operativi e offrire un'assistenza al cliente di prima classe, attraverso un'ampia gamma di attività di gestione di investigazioni e sospesi.

Tipi di investigazione

Pagamenti

- Pagamenti Sospesi
- Modifica del beneficiario
- Mancata ricevuata delle richieste del beneficiario
- Richiesta di cancellazione
- Spese bancarie delle aziende collaboratrici
- Doppio pagamento
- Pagamento anticipato
- Ritardo nel pagamento
- Trasferimento inviato alla Banca errata
- Valuta incorretta
- Spese errate
- Copertura incorretta
- Conto creditori errato
- Conto debitori errato
- Pagamento eccessivo
- Pagamento in difetto
- Impossibile aggiungere credito/debito
- Impossibile effettuare il pagamento
- Quick Kill
- Restituzione di fondi
- Altro

Richieste di risarcimento

- Back Value
- Forward Value
- Utilizzo di fondi
- Solo a parcella
- Costo di fondi di riserva

Riconciliazione "nostro"

- Saldo contabile Crediti/Debiti in sospeso
- Estratto conto Crediti/Debiti in sospeso
- Differenza di valuta

Operazioni di tesoreria

- Somma non confermata
- Controparte errata
- Valuta errata
- Data di valuta errata
- Somma errata
- Dettagli del saldo errati
- Wrong Way Round

Caratteristiche del sistema di elaborazione

Self-Service Internet

- Ricerca delle transazioni
- Inizio di una nuova investigazione
- Revisione di anomalie aperte/risolte
- Visualizzazione di report

Elaborazione automatizzata dei messaggi

- Produzione e distribuzione automatica SWIFT, E-mail, Fax, Lettera, Telex, FedService, and altri formati del settore
- Interpretazione automatica e elaborazione di richieste strutturate e non

Ricerca e recupero

- Ricerca dello storico efficiente ed accurata
- Istruzioni per il cliente
- Dettagli relativi alle transazioni
- Dettagli di conferma

Capacità di produrre report standard

- Livello di qualità
- Analisi degli errori
- Misurazione della produttività
- Esposizione ai rischi

Rettifiche finanziarie

- Rettifiche interne contabili
- Attivazione del pagamento
- Risarcimento interbancario

Per ulteriori informazioni su Pegasystems o se desiderate partecipare ad un seminario tecnico esplicativo su Smart BPM, contattate il responsabile commerciale locale al numero +39 (348) 1533498 o via e-mail a gabriele.obino@pega.com, o visitate il nostro sito internet www.pega.com

Sede centrale

Pegasystems Inc. 101 Main Street, Cambridge, MA 02142-1590 USA
TELEFONO: 617.374.9600 FAX: 617.374.9620 WEB: www.pega.com