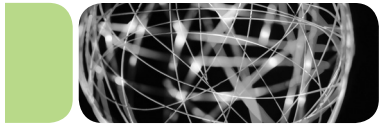




## DataNavigator

Reduce el costo del manejo de excepciones



## DataNavigator

En un determinado día hábil, un porcentaje de transacciones se convertirá en excepciones, y cada excepción deberá tratarse según las reglas del banco y la red. El procesamiento manual de excepciones es costoso, impreciso y frustrante para el consumidor, ya que ralentiza la toma de decisiones.

FIS™ DataNavigator® reduce significativamente los esfuerzos y la incertidumbre inherentes a la resolución de controversias y de consultas sobre transacciones con PIN y firma. El sistema de manejo de excepciones es un motor inteligente basado en reglas que soporta todo el ciclo de una excepción, desde las solicitudes de recupero de datos hasta los ajustes, los contracargos, las repetición de presentaciones, los rechazos y los arbitrajes.

La gestión de informes de fraudes y de cargos varios de Visa® y MasterCard® está integrada en el sistema. A fin de eliminar errores del usuario, al usuario se le presentan todos los códigos de motivo, las próximas acciones y los documentos obligatorios, en función de los atributos de las transacciones en cuestión. También se puede implementar en el mismo motor de reglas del DataNavigator la funcionalidad de gestión de controversias para las administradoras de tarjetas locales.

Las instituciones que usan el DataNavigator han reducido sus costos y sus pérdidas significativamente y han informado una mayor satisfacción del cliente. La gestión efectiva de controversias, ajustes e informes de fraudes incrementan los ingresos, automatizan el cobro de comisiones y reducen la necesidad de capacitación del personal. En definitiva, disminuyen los costos y aumentan los ingresos, a menudo, drásticamente.

Siguiendo la implementación de EMS, VocaLink manifestó que "El éxito de la implementación del Sistema de manejo de excepciones de DataNavigator permitió una solución de flujo de trabajo automatizado para el manejo de transacciones controvertidas para la administradora de tarjetas de cajeros automáticos LINK del Reino Unido, que es la red de switching de cajeros automáticos más utilizada del mundo.

Las eficiencias logradas por EMS, así como la reducción de los costos operativos, fueron realmente bien recibidas por las organizaciones miembro de LINK, y le permitieron a VocaLink demostrar su continua inversión en la prestación del mejor servicio en su clase a la administradora LINK".

### Cómo funciona esta herramienta

DataNavigator recaba y conecta los datos transaccionales de tarjetas de pago en toda una organización. Además de ayudar a mejorar los niveles de servicio al cliente, monitorear los patrones de fraude, y asistir en la gestión de efectivo de cajeros automáticos, el poder comprender los datos detrás de las transacciones es la base para una mejor capacidad de respuesta, una mejor toma de decisiones y mejores operaciones en el procesamiento de pagos.

DataNavigator es el componente de gestión de transacciones de back office de la Plataforma de Pagos Empresariales de FIS (Enterprise Payments Platform), que acumula los datos de los diferentes canales de pago y sistemas de procesamiento, ya sean productos de FIS, sistemas de terceros o internos.

Como parte del motor de pagos central con arquitectura hub and spoke, DataNavigator les permite a los bancos ver en tiempo real todas las transacciones de la empresa y las interacciones de los consumidores a través de sus sistemas de pago.

DataNavigator optimiza la investigación de transacciones, el manejo de excepciones, la gestión de cajeros automáticos y las funciones de liquidación y presentación de informes en un único lugar centralizado.

### Otros beneficios valiosos

#### Conocer la transacción al instante

A medida que se realizan las transacciones, los datos ingresan automáticamente al DataNavigator y el personal de atención al cliente puede acceder a dichos datos de inmediato mediante una interfaz de usuario basada en la red.



Esto significa que los representantes del banco pueden recuperar toda la información pertinente cuando un cliente llama por teléfono para consultar sobre una transacción, y resolver la consulta en el acto, lo que genera altos niveles de satisfacción del cliente y una mayor eficiencia del equipo de atención al cliente.

Al DataNavigator lo pueden utilizar las entidades financieras para monitorear sus propias operaciones o un procesador para brindar a sus clientes acceso controlado a sus propios datos transaccionales. Se puede configurar para brindar distintos niveles de acceso al personal de atención al cliente, según la necesidad y el nivel de autorización pertinente. La investigación de transacciones puede ser tan simple o compleja como lo requieran las funciones del negocio.

### **Un camino hacia "liquidaciones las 24 horas"**

Para las organizaciones que estén considerando migrar a un entorno de procesamiento continuo, o en las regiones donde las cuestiones de cumplimiento legal exijan tiempos de liquidación más acotados, la herramienta DataNavigator facilita la revisión de la posición de liquidación actual en todo momento.

DataNavigator monitorea los totales de las liquidaciones en tiempo real, en la medida en que se ingresan las transacciones en la base de datos. Brinda información resumida y detallada del flujo de fondos neto y de las posiciones de cuentas en suspenso, brindando reportes de gestión y generando archivos de movimiento de fondos. Las transferencias de fondos pueden realizarse

con distintos métodos, entre ellos, cámara de compensación automatizada, transferencia electrónica, notificación por correo electrónico o transferencia manual. La funcionalidad de conciliación automática está disponible para balancear los totales del período de liquidación, comparando automáticamente las transacciones desde un punto externo contra los datos almacenados en un repositorio de datos. El personal de back office puede identificar excepciones y enviarlas directamente al sistema de manejo de excepciones del DataNavigator.

### **Gestión más inteligente de cajeros automáticos**

Los cajeros automáticos representan un significativo costo fijo que exige una gestión precisa para el control de costos. El acceso instantáneo a la información y la capacidad de detectar problemas rápidamente son una fortaleza del DataNavigator. Una completa suite de funciones y funcionalidades hacen que la gestión de dispositivos sea más rentable y libre de problemas:


- La consulta a través de dispositivos brinda una vista comercial completa de la información, y muestra el estado en tiempo real, mientras mantiene un archivo histórico completo con los comentarios del usuario.
- La Gestión de Efectivo brinda una vista en tiempo real de la posición de efectivo actual de cada cajero automático, por moneda y totalizado por lata.
- La Compensación Automática es una herramienta online para compensar los cajeros automáticos. Integrada con la funcionalidad de gestión de excepciones, la Compensación Automática es la conciliación

Más de 3.500 clientes con procesamiento de transferencia electrónica de fondos

Bancos en más de 100 países y switches nacionales en cuatro continentes confían en esta herramienta

El software maneja más de 30 millones de transacciones por año mundialmente

El 90% de las entidades financieras de los EE.UU.



automática de los totales online del sistema y de los totales suministrados por el personal de la sucursal desde sus cajeros automáticos.

- La Verificación de Depósitos hace el seguimiento de todos los depósitos recibidos en los cajeros automáticos. Integrada con las funcionalidades del DataNavigator, brinda una pista de auditoría clara y capacidades de seguimiento a fin de mejorar el proceso de back office de validación de depósitos.

### Contáctenos

Para obtener mayor información sobre el modo en que FIS puede ayudarlo a mejorar su eficiencia operativa, contáctenos en los siguientes teléfonos y direcciones de correo electrónico.

#### **Europa/Oriente Medio/África**

+44.1923.7101 23  
emea.marketing@fisglobal.com

#### **Asia**

+65.6225.5926  
ap.marketing@fisglobal.com

#### **Australasia**

+61.3.8615.1100  
au.enquiries@fisglobal.com

#### **América Latina y el Caribe**

+1.501.220.5070  
lac.marketing@fisglobal.com



[www.fisglobal.com](http://www.fisglobal.com)