

CLIENTE



## Cómo EVERTEC Costa Rica, S.A. mejora los niveles de servicio al cliente y la resolución proactiva de problemas mediante el monitoreo de transacciones en tiempo real

EVERTEC Inc. es una empresa líder de procesamiento de transacciones de servicio completo que opera en 11 países de Latinoamérica y el Caribe, entre ellos Costa Rica. La empresa tiene sus oficinas centrales en Puerto Rico y ofrece una extensa gama de servicios de pagos con tarjeta en comercios, procesamiento de pagos y soluciones de negocios integrados a clientes en 26 países latinoamericanos.

Con 30 años de experiencia en la industria de procesamiento de transacciones, EVERTEC sigue comprometida con defender y ampliar su cuota de mercado, y en la actualidad gestiona un sistema de redes de pagos electrónicos que procesa más de dos mil millones de transacciones anuales. Es una de las mayores empresas de sistemas de pago con tarjetas para comercios en Latinoamérica, por la cantidad total de transacciones, y la mayor en la región de Centroamérica y el Caribe. También es propietaria y operadora de la red ATH<sup>®</sup>, una de las más importantes redes de débito mediante número de identificación personal ("PIN") en Latinoamérica.

### INETCO ha ayudado a las operaciones de EVERTEC Costa Rica, S.A. a:

- Obtener visibilidad del desempeño en tiempo real y, al mismo tiempo, cumplir con las normas PCI.
- Identificar de manera proactiva problemas de aplicaciones, redes y conexión antes de que afecten a las transacciones de los consumidores.
- Asegurar sus operaciones comerciales a largo plazo en Latinoamérica, a través de niveles excepcionales de servicio al cliente y una reducción en el promedio de tiempo para la resolución de problemas.

EVERTEC se centra en la simplificación del comercio para establecimientos comerciales, instituciones financieras, agencias de gobierno y consumidores. Su capacidad para brindar soluciones de procesamiento de transacciones de principio a fin desde una sola fuente, a través de diversos canales de pago y mercados geográficos, distingue a EVERTEC de otros proveedores que solamente tienen la tecnología, la capacidad y los productos para ofrecer una parte de la cadena de procesamiento. Los clientes con operaciones dispersas en varias regiones geográficas se benefician de una solución tecnológica integrada que les permite operar su negocio como una sola empresa. Esta ventaja competitiva también garantiza que EVERTEC se encuentre en buena posición para continuar con su expansión en Latinoamérica, una región de rápido crecimiento.

## El reto

EVERTEC Costa Rica, S.A. adquiere y procesa transacciones de comercio electrónico y de punto de venta (POS) de varios comerciantes y emisores de tarjetas en México y Centroamérica. Están orgullosos de su firme compromiso de asegurar que las soluciones tecnológicas “críticas para su misión” funcionen correctamente, de modo que sus clientes puedan emitir, procesar y aceptar transacciones de manera segura.

EVERTEC Costa Rica se propuso aprovechar su ventaja comercial actual como proveedor de soluciones de procesamiento de principio a fin. Sin embargo, para ampliar su cuota de mercado y lograr el crecimiento comercial a largo plazo con sus clientes minoristas, debían superar las expectativas de nivel de servicio al cliente. Reconocieron la necesidad de:

- Gestionar el crecimiento orgánico de la conversión continua de efectivo a tarjeta y el cambio a los pagos electrónicos.
- Introducir nuevas soluciones comerciales de valor agregado y nuevas formas de pago, sin el riesgo de alterar el servicio.
- Brindar el mejor servicio y la atención al cliente en su categoría.
- Identificar y resolver de manera proactiva los problemas de desempeño, antes de que afecten la experiencia del consumidor y la rentabilidad del cliente.
- Capturar y analizar datos de manera continua, en toda la cadena de valor de procesamiento de transacciones, cumpliendo siempre con las normas PCI.

EVERTEC Costa Rica acudió a INETCO, el líder mundial establecido en datos de transacciones de pagos en tiempo real, para obtener una solución de monitoreo que brindara visibilidad del desempeño a nivel de transacción de conformidad con las normas de cumplimiento PCI.

INETCO Insight nos permite conocer, en segundos, si algo está fallando con alguno de nuestros clientes. EVERTEC Costa Rica ahora tiene una capacidad comprobada para superar las expectativas de nivel de servicio al cliente, al cambiar de un modelo de servicio reactivo a uno proactivo”.

**MIGUEL AROCHO, DIRECTOR DE INFORMACIÓN, EVERTEC COSTA RICA S.A.**

# La solución: INETCO Insight® para el monitoreo en tiempo real de transacciones de pago

Diseñada específicamente para el mercado financiero, la plataforma de monitoreo en tiempo real **INETCO Insight®** ha demostrado ser una herramienta muy fácil de adoptar e implementar en toda la base de clientes de EVERTEC Costa Rica. En la actualidad, el software es utilizado por el centro de operaciones de redes (NOC) y por el equipo de apoyo técnico para gestionar en forma proactiva el desempeño de las transacciones de los consumidores que cruzan varias redes de pago y débito, como Visa, Mastercard y Clave (Panamá). La flexibilidad de la interfaz de usuario de INETCO y el motor de alertas basado en reglas han permitido configurar la solución para monitorear centralmente diversas ubicaciones de clientes y una amplia gama de servicios, como los siguientes:

- **Servicios de sistema de pago con tarjeta**, que les permite a los establecimientos comerciales aceptar y procesar métodos de pago electrónicos, como tarjetas de débito, crédito, prepagadas y de transferencia electrónica de beneficios (EBT).
- **Servicios de procesamiento de pagos**, que les permite a las instituciones financieras y a otros emisores de tarjetas gestionar, apoyar y facilitar el procesamiento de programas de tarjetas de crédito, débito, prepagadas, cajeros automáticos (ATM) y EBT.

En INETCO Insight, se configuran alertas personalizadas en tiempo real para notificar al NOC y a los equipos de apoyo tecnológico de situaciones tales como:

- Transacciones que tardan más de 5 segundos en completarse en un enlace de transacción específico
- Ausencia de tráfico como consecuencia de una conexión perdida en un canal entrante
- Errores en el nivel de comunicación de red
- Índices de rechazo de transacciones superiores a lo normal

Con INETCO Insight, el NOC y el equipo de apoyo técnico obtienen una perspectiva singular, en tiempo real, de cada ruta de transacción, de principio a fin. Se decodifican y muestran automáticamente los datos de contenido de la aplicación, los tiempos de respuesta y solicitud, y el estado de comunicación de red en cada enlace, para cada ruta de transacción. En lugar de dedicar horas a la reconstrucción de un suceso o esperar a que vuelva a ocurrir, EVERTEC Costa Rica ahora puede, en segundos, entender la causa raíz de la pérdida de actividad de la transacción, los tiempos excedidos y las fallas inesperadas relacionadas con:

- Una pérdida de conexión con un canal entrante, servicio bancario central o red de pagos
- Un problema de telecomunicaciones o de red
- Un problema de configuración con un componente inactivo, como un cortafuegos, conmutador o servidor

La identificación inmediata de quién es responsable del problema de desempeño acelera el tiempo medio de resolución y ayuda a EVERTEC Costa Rica a garantizar el cumplimiento de sus expectativas de nivel de servicio. Los registros de actividades de transacciones que permiten realizar búsquedas de hasta 13 meses de datos históricos, también ayudan a reducir la cantidad de costosas “guerras de culpas” que consumen muchos recursos, y que tradicionalmente ocurren entre clientes, proveedores de redes de pago, compañías de telecomunicaciones, bancos y los equipos de apoyo de EVERTEC Costa Rica que a su vez, retrasan la resolución de problemas y causan rupturas en las relaciones con los clientes.

# Los beneficios

INETCO Insight ha tenido un impacto positivo en la entrega de la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la rentabilidad de EVERTEC Costa Rica. El software les ofrece al NOC y a los equipos de apoyo técnico una visibilidad completa de todos los elementos que podrían afectar los niveles de servicio al cliente, permitiendo identificar con facilidad fallas de red, desconexiones de terceros o latencias de aplicaciones que afectan la manera en que se realiza una transacción de pago de un consumidor.

Algunos de los beneficios observados en EVERTEC Costa Rica son:

- Monitoreo continuo del desempeño del nivel de servicio al cliente en el nivel de transacción, en cumplimiento de las normas PCI.
- Identificación proactiva de los problemas de desempeño antes de que afecten las transacciones de los consumidores y los niveles de servicio al cliente, sin necesidad de volver a crear el evento o esperar a que suceda de nuevo.
- Mayor rapidez en la resolución de problemas e investigación de contracargos, cuellos de botella y fallas de transacciones (en promedio, una resolución entre un 65 y 75 % más rápida).
- Menores costos de apoyo, herramientas consolidadas y recuperación más rápida de reducciones de velocidad y fallas de aplicaciones.
- Vista centralizada de datos de transacciones en tiempo real recopilados de diversas ubicaciones del cliente, ofreciendo una perspectiva holística de todo el negocio del cliente.

# El futuro

EVERTEC Costa Rica continúa trabajando con **INETCO**, con planes para ampliar su selección de alertas personalizadas en tiempo real y explorar casos de uso de datos de transacciones en tiempo real para detección y prevención de fraudes.

Business Unit	Category	Status	Start Time	Duration
0800	ISO8583	Approved	Nov 13 14:33:52.239	0.035 sec
0800 - Network Management Request	ISO8583	Normal	Nov 13 14:33:52.239	0.000 sec
0800 - Network Management Request	ISO8583		Nov 13 14:33:52.239	
TCP ACK			Nov 13 14:33:52.240	
0800 - Network Management Request	ISO8583	Normal	Nov 13 14:33:52.239	0.000 sec
0800 - Network Management Request	ISO8583		Nov 13 14:33:52.239	
TCP ACK			Nov 13 14:33:52.240	
0810 - Network Management Request Response	ISO8583	Normal	Nov 13 14:33:52.274	0.000 sec
0810 - Network Management Request Response	ISO8583		Nov 13 14:33:52.274	
TCP ACK			Nov 13 14:33:52.275	

Link Name	Protocol	Msg Type	ISO8583 Status
	Tpdu		Normal

Process Code	Trans Term Local Time	Term Id
990000	2019-01-01T23:59:59	

Duration	Network Max Delay	Node Delay	Error Level	End Time	Network Total Delay	Error Cause
0.000 sec	0.000 sec	0.000 sec	0	Nov 13 14:33:52.240	0.000 sec	Normal

Collector Address	Destination Network Interface Address	Insight Event Collector Source Address	Destination Address	Insight Decoder	Network Type
127.0.0.1	00FD228A4E2D	COLLECT		DECODER	TCP
					005056A4441C

**IMAGEN DE PANTALLA:** Los perfiles de transacciones en tiempo real le ofrecen a EVERTEC una vista centralizada de los datos de comunicaciones de la red y los mensajes de la aplicación contenidos en cada enlace de una transacción de principio a fin.

Para obtener más información, comuníquese con [insight@inetco.com](mailto:insight@inetco.com)