

В современном высокотехнологически развитом мире финансов ежесекундно генерируются миллионы транзакций, а следовательно, основной задачей является эффективное и рациональное управление претензионными диспутами и, по возможности, их минимизация. Ведение диспутов и их разрешение является довольно дорогой и ресурсозатратной операцией, которая требует немедленного расследования, что гарантирует высокий уровень обслуживания клиентов. Разногласия возникают по многим факторам, включая транзакции, ошибки обработки данных и мошенничество, следовательно, необходима эффективная система разрешения диспутов.

TranzWare Claims Manager - система управления процессом, который автоматизирует обработку и контроль back-office диспутов. Данная система позволяет квалифицированно управлять всевозможными претензиями, основываясь на заявках и требованиях, полученных от клиентов банка и участников платежной системы. TranzWare Claims Manager способна управлять диспутами, возникающими по любым платежным картам и транзакциям на любом этапе обработки электронных платежей, во всех международных платежных системах (в том числе, некоторых локальных системах).

TranzWare Claims Manager подразумевает расследование, инициированное как автоматически (например, в случае chargeback), так и вручную (например, основываясь на претензии клиента). Если расследование инициировано вручную, данное решение дает возможность менеджерам и/или операторам системы организовать расследование, используя различные критерии, такие, как причина открытия расследования (тип претензии), каким образом и кто его ведет, какие данные необходимы для его обработки и т.п. TranzWare Claims Manager может выполнять консультационные функции, например, предложить расписание и предельные сроки, предоставить reason codes, а также автоматически предпринять действия по решению диспутов при стандартном расследовании или дать рекомендации следователю и оставить право окончательного решения за ним.

Каждому расследованию присваиваются несколько ключевых атрибутов: название, класс, состояние (новое, в ожидании решения, нуждается в пересмотре и т.п.), приоритет, даты (дата инициирования, дата окончания), комментарии, привязки к объектам расследования (транзакции, карты, ретейлеры и т.п.), а также список уже предпринятых и запланированных действий. Это дает гарантию, что все расследования ведутся в соответствии с правилами и положениями платежной системы, а также согласно внутренним требованиям организации. Следователь может контролировать состояние расследований, которые он ведет, изменять параметры, определять точные сроки, приоритеты расследований, планировать и выполнять действия. Всё это способствует эффективному ведению диспутов. В зависимости от результатов расследования диспута/претензии система позволяет формировать запрос диспутной транзакции, например, chargeback, second presentment, fraud advice, fee collection и т.п. Создание первой диспутной транзакции является началом целого диспутного цикла и TranzWare Claims Manager способна обеспечить все необходимые инструменты управления и контроля всех ступеней ведения расследования.

Данная система тесно интегрирована с TranzWare Fraud Analyzer для более эффективного и тщательного ведения расследований по мошенническим операциям. Более того, система интегрирована с TranzWare Online, TranzWare CMS, которая выполняет финансовую обработку, а также с TranzWare Interchange системой, которая конвертирует форматы и осуществляет процедуры clearing и settlement. Claims Manager способна загружать, разбирать и показывать оригинальные клиринговые файлы, что играет важную роль в принятии решений по различным диспутам. Система также может быть интегрирована со сторонними решениями по управлению картами, обработке транзакций, а также с решениями по clearing и settlement.



Комплексная система управления процессом, который автоматизирует обработку, управление и разрешение претензий, полученных от клиентов банка и участников платежной системы



Преимущества TranzWare Claims Manager:

- **Расширенный набор инструментов для полной настройки продукта, что обеспечивает его гибкость и конкурентоспособность**
- **Возможность создавать собственные алгоритмы, правила, документы и т.п.**
- **Бизнес-ориентированность**
- **Набор продвинутых графических инструментов**
- **Функции автоматизации, гарантирующие повышение производительности, снижение операционных издержек**
- **Крупномасштабное функционирование (эффективность): сотни миллионов транзакций, десятки миллионов карт, счетов, клиентов**
- **Открытость системы, что делает ее более гибкой в рамках организации процесса ведения претензий**
- **Интегрируемость со всеми продуктами TranzWare и другими независимыми компонентами/системами**

Функциональные Возможности

Автоматическое и ручное инициирование расследования
Ведение претензий всех международных платежных систем, а также некоторых локальных систем
Поддержка всех карточных продуктов, типов карт и транзакций
Широкий набор алгоритмов ведения расследований и возможность их конфигурации
Создание алгоритмов по запросу
Поддержка классов расследования
Шаблоны правил управления расследованиями и возможных действий
Назначение приоритета, переназначение, архивирование расследования
Генерирование и обработка alerts
Генератор действий (Action Generator) и настройка действий
Генерация «дочернего» (sub-case) расследования
Установка расписания расследования диспутов/претензий и его контроль
Автоматический мониторинг предельных сроков расследования
Консультация по процедуре ведения претензии: расписание, сроки, коды причин (reason codes), документы, отчеты и т.д.
Запрос на создание диспутной транзакции
Контроль новых транзакций, связанных с расследованием
Поддержка рабочего места супервизора
Широкий набор отчетов и создание отчетов под-заказ
Генерация и отправка извещений клиентам по e-mail, SMS, fax
Поддержка мультивалютности
Контроль прав доступа
Контроль версии и ее upgrade
Аудит действий и сессий пользователя
Возможность комплексного логирования

Требования системы

OS	Windows 2000/2003, Linux (Red Hat Enterprise Linux)
Database	Oracle 9

Магнитогорск (Россия)
+7 (3519) 37-09-71
enquiries@compassplus.ru

Москва (Россия)
+7 (495) 502-99-22
enquiries@compassplus.ru

Ноттингем (Великобритания)
+44 (115) 988-60-47
gb@compassplus.com

Ханой (Вьетнам)
+84 (4) 240-19-70
enquiries@compassplus.com

www.compassplus.ru

О компании Compass Plus

Compass Plus представляет семейство современных программных продуктов и гибких бизнес-решений для построения EFT-систем любого масштаба и конфигурации для автоматизации в сферах финансов и розничного банковского обслуживания, мобильной и электронной коммерции, интерактивного самообслуживания и других областях, связанных с электронными платежами. Разработанное компанией решение TranzWare™ - это широкий диапазон интегрированных настраиваемых продуктов, покрывающих полный спектр потребностей клиентов. Решения TranzWare™ предоставляют механизмы для высокой степени адаптивности финансового института в условиях меняющихся требований рынка, обеспечивают индивидуальный подход при решении текущих задач в процессе реальной эксплуатации, позволяют поднять обслуживание клиентов на качественно новый уровень.