

NationsBank®

AUTOMATIZACIÓN DE ENVÍOS DE FAX Y CONFIRMACIÓN DE TRANSACCIONES EN CUESTIÓN DE MINUTOS

NationsBank, que se fusionó con BankAmerica para dar lugar a Bank of America, la mayor entidad bancaria de Estados Unidos, instaló Esker Fax para automatizar la transmisión por fax de grandes volúmenes de informes de confirmación de transacciones. Mejorando el proceso de confirmación y reduciendo los tiempos de entrega a cuestión de minutos, Esker Fax ha ayudado a NationsBank a satisfacer las demandas de sus mayores clientes.

Antecedentes

A diario, las empresas clientes de NationsBank envían cientos de archivos al repositorio automático del banco. Estos archivos inician transacciones previamente autorizadas, como depósitos de pago automático de nóminas a empleados con cuenta en el banco. Las aplicaciones CICS y batch, que corren sobre el mainframe MVS de NationsBank, procesan las transacciones y generan informes de confirmación detallados para ser devueltos a la empresa cliente.

Hasta hace poco, ese proceso de confirmación era costoso y engorroso. Cuando se imprimía un informe, un empleado del banco telefoneaba a su contacto en el cliente para avisarle de que le iban a llegar faxes con información sensible. Entonces dicho empleado se llevaba en mano el documento hasta el equipo de fax y enviaba el documento, página por página. La eficiencia se veía mermada a ambos lados de la línea telefónica. Cuando el cliente mostraba preocupación, NationsBank tenía que actuar.

Mientras buscaba un remedio, NationsBank llegó a varias conclusiones básicas. El proceso de transacciones alcanzaba tal volumen que no había más remedio que mantener el mainframe.

Además, tanto el banco como sus clientes precisaban copias físicas de las transacciones y las confirmaciones. Es por ello que las soluciones online habían sido descartadas. Una vez que el fax era la solución a elegir, a NationsBank le quedaba una alternativa viable: automatizar el fax.

Requerimientos técnicos

La puerta de entrada que NationsBank necesitaba para automatizar el fax tenía que integrarse plenamente con el mainframe y con las aplicaciones CICS y batch. También tendría que comportarse como una bestia de carga, pues se trataba de manejar 5.000 fax diarios a través de 16 líneas, sin interrupción. Sólo un producto iba a cumplir esas premisas: Esker Fax.

Solución

Esker Fax ofrece verdadera automatización de fax de empresa, enviando, recibiendo, direccionando y archivando grandes volúmenes de documentos con inigualable velocidad y economía. Y funciona perfectamente en cualquier entorno. Se integra simultáneamente con hosts SNA, sistemas Unix, AS/400 y LANs, para gestionar producción de fax a gran volumen, fax intra-red, fax de entrada crítica y direccionamiento de fax.

Esker Fax es compatible con una amplia gama de tipologías de red. También se integra sin problemas con sistemas empresariales como SAP y aplicaciones financieras, así como con la gran mayoría de aplicaciones de mensajería, incluyendo Microsoft Exchange y Lotus Notes.

En NationsBank, Esker Fax ha automatizado completamente los procesos de confirmación y envío. *"Nos gusta la manera en que Esker Fax se comunica con el Host"*, señala Lowell Huff, vicepresidente y director de Soporte de Negocio. *"Es muy transparente desde el mainframe y te permite compartirlo desde múltiples aplicaciones del host"*.

Ahora, una vez se genera el informe, el empleado de NationsBank, desde su mesa de trabajo, inicia la transmisión directamente al recipiente del cliente. Ya no hay necesidad de imprimir el informe, avisar al contacto de los documentos que llegan ni estar empujando hoja tras hoja en el fax.

Pero antes de enviar la confirmación, Esker Fax automatiza una tarea más, que ayuda a NationsBank a mantener su imagen y satisfacer a sus clientes. Su funcionalidad de Fusión de Formatos reformatea el documento del mainframe con un formato nítido y bien presentado, convirtiendo el texto plano en fuentes atractivas e incorporándolo a un formato electrónico con tablas, logos y e imagen corporativa. Cuando el empleado selecciona "return" en el interfaz de Esker Fax, el cliente recibe un informe fácil de leer y en calidad láser.



Puedes saber si una decisión ha sido acertada cuando se convierte en algo fundamental en tus operaciones del día a día.

Lowell Huff – vicepresidente y director de Soporte de Negocio de NationsBank

Esfer Fax archiva, asimismo, todas las confirmaciones que NationsBank envía –lo que es importante para una entidad que depende de la verificación de documentos. *“Todo el mundo está evolucionando a las transacciones electrónicas”* – explica Huff – *“pero es importante contar con las copias físicas de los informes para verificar que las transacciones son conformes”*. Recientemente, el banco ha integrado también Esfer Fax con sistema e-mail EMS para permitir correspondencia desktop-to-desktop en la oficina.



Los clientes han demostrado tanto entusiasmo con el sistema de confirmación ACH que estamos viendo la posibilidad de usar Esfer Fax también para devoluciones y notificaciones de depósitos

Tom Roeseler – vicepresidente y director de servicios ACH/EDI de NationsBank.

Beneficios

NationsBank y sus clientes están impresionados con los resultados. En cualquier oficina, el personal trabaja ahora más eficientemente, una vez que se ha terminado el ir y venir de la impresora al fax

Y la velocidad de Esfer Fax es agradecida por todos. Las confirmaciones se reciben en cuestión de minutos – así los responsables de finanzas corporativas saben casi inmediatamente si las transacciones se han completado con éxito.

Tom Roeseler, vicepresidente y director de servicios ACH/EDI, asegura: *“los clientes han demostrado tanto entusiasmo con el sistema de confirmación ACH que estamos viendo la posibilidad de usar Esfer Fax también para devoluciones y notificaciones de depósitos”*.

Para NationsBank, y para sus clientes por añadidura, Esfer Fax ha sido una elección acertada.

Acerca de NationsBank

Formado en 1991 de la fusión del North Carolina National Bank (NCNB) con Sovran Bank (también llamado C&S/Sovran Bank), en 1998 se fusionó con BankAmerica para dar lugar al actual Bank of America.

©2014 Esfer S.A. Todos los derechos reservados. Esfer, el logo Esfer son marcas comerciales registradas de Esfer S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

