

# Оптимизация работы сети банкоматов



X 4 W E B

Специализированное решение для мониторинга сети устройств самообслуживания, управления терминалами и инцидент-менеджмента.

Эффективное функционирование территориально распределенного оборудования (напр., банкоматов, киосков) просто невозможно без специализированных средств удаленного контроля и управления.

X4WEB и его инструментарий позволяет сети банкоматов и сопутствующим бизнес-процессам заработать по-новому. Будь это банк, или сервисная организация, - X4WEB всегда сокращает расходы и улучшает качество работы терминальной сети.

Более 2 миллионов банкоматов ежегодно обслуживают огромное количество держателей карт, осуществляя миллиарды транзакций. И чтобы это было возможным, тысячи технических специалистов и управленцев работают над поддержкой и развитием сетей терминалов банковского самообслуживания.

Без существенной автоматизации их работа была бы неэффективной и слишком убыточной.

Система ATM-менеджмента X4WEB, собственной разработки компании Реноме-Смарт, способна в большой степени оптимизировать работу персонала, а также внести эволюционные коррективы в процессы поддержки и сопровождения банкоматов.

А поскольку решение было разработано с учетом опыта выполнения SLM и FLM, то X4WEB успешно используется не только самими финансовыми учреждениями, но и сервисными организациями.

## Современное WEB-решение

Система мониторинга X4WEB разработана с учетом требований отрасли и с использованием передовых технологий в разработке специализированных решений. Использование WEB-технологий позволило создать гибкое, удобное и безопасное решение по мониторингу и управлению банкоматами. Где бы не находился сотрудник банка, ответственный за работу АТМ, - он всегда будет знать, что происходит с терминалами — для этого достаточно иметь при себе обычный планшет или смартфон.

## Администрирование

Мониторинг банкоматов невозможен без предварительной подготовки, — внесения каждого терминала в базу данных системы мониторинга и выполнения некоторых других административных задач.

X4WEB позволяет сделать это просто, быстро и удобно:

- Регистрация и редактирование терминалов
- Настройки, активация/деактивация каждого отдельного АТМ
- Экспорт / импорт терминалов
- Объединение терминалов в группы (напр., по принадлежности к тому или иному банковскому филиалу или отделению)
- Создание пользователей системы и разграничение уровней доступа к терминалам
- Активация / блокировка пользователей
- Создание ролей пользователей и разграничение их особых прав доступа к функциям системы
- Аудит работы пользователей
- Создание уникальных пользовательских команд
- Справочники (регионы, компании, контакты, категории инцидентов)

Административные функции X4WEB позволяют выстроить экосистему, которая полностью отражает инфраструктуру терминальной сети и обязанности конкретных работников финансового учреждения.

## Мониторинг

Эффективное развитие финансовым учреждением собственной сети банкоматов просто невозможно без средств мониторинга. Ведь это позволяет всегда быть в курсе того, как именно работает даже самый удаленный банкомат. А если не работает, — то знать почему. Система X4WEB предоставляет удобный и эффективный инструмент мониторинга устройств самообслуживания. С X4WEB, то что раньше было недостижимым, становится обычным явлением:

- Мониторинг технического состояния терминалов (статусы устройств, функционального ПО, расходных материалов и др.)
- Индикаторы работоспособности устройств банкомата
- Автоматизированные сообщения о критических ошибках в работе АТМ и его ПО
- Гибкая кастомизация окна мониторинга

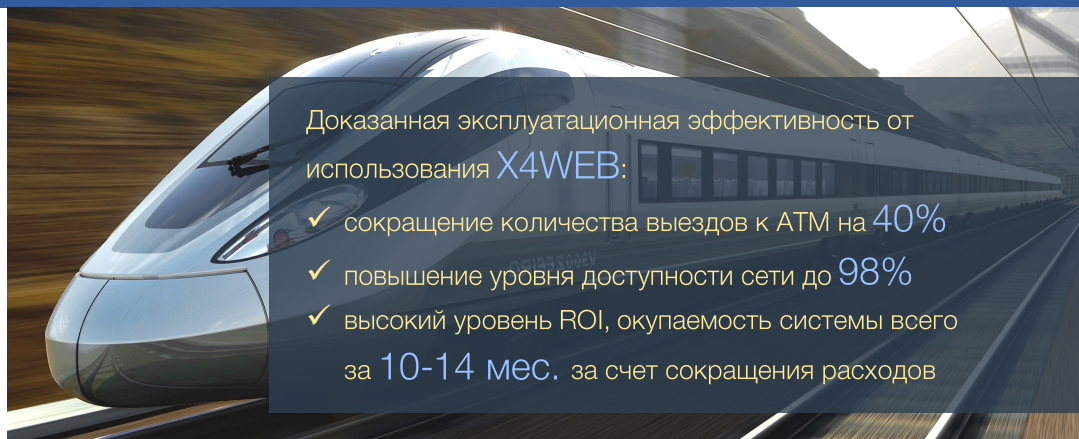
## Управление и Автоматизация

Это, пожалуй, именно та функциональность, которая позволяет напрямую сокращать расходы, возникающие при поддержке банкоматов. Удаленное управление сетью терминалов с помощью X4WEB, - это:

- Полноценный файловый обмен с банкоматами, файл-менеджер (загрузка рекламных материалов, снятие логов, обновление ПО АТМ и др.)
- Автоматическое восстановление загрузки после разрывов связи
- Удаленное управление
- Автоматизация (сценарии обработки событий, планировщик)
- Гибкая настройка автоматических реакций на события (напр., поломка принтера, отсутствие денег в кассетах и т.д.)

## Инцидент-менеджмент

Невозможно представить себе эффективное решение по управлению банкоматами без встроенных функций инцидент-менеджмента. Ведь такой функционал позволяет регистрировать проблемы, ставить задачи конкретным исполнителям, контролировать их выполнение и анализировать результаты.



Доказанная эксплуатационная эффективность от использования X4WEB:

- ✓ сокращение количества выездов к АТМ на **40%**
- ✓ повышение уровня доступности сети до **98%**
- ✓ высокий уровень ROI, окупаемость системы всего за **10-14 мес.** за счет сокращения расходов

В части инцидент-менеджмента, X4WEB предоставляет:

- Инструментарий создания инцидентов, распределение зон ответственности
- Автоматизация создания инцидентов
- Информационный обмен между участниками процесса рассмотрения инцидентов
- Наряды на выполнение работ и Отчеты

## Статистические отчеты

Для определения KPI (*Key Performance Indicators*) работы сети АТМ необходимо собирать и консолидировать данные о простоях, анализировать эту информацию и формировать статистические отчеты в удобочитаемом графическом виде. Это очень трудно делать вручную, и совсем просто с помощью статистических инструментов X4WEB:

- Настройка периодов и быстрые фильтры
- Календари обслуживания (график работы АТМ)
- Группы и списки терминалов
- Распределение ответственности по компаниям — поставщикам услуг (электричество, связь, сервис АТМ и т.д.)

## Мультивендорность

Система X4WEB поддерживает работу с АТМ ведущих мировых производителей: **Wincor Nixdorf**, **Diebold**, **NCR** и **Hyosung**. Поддержка терминалов других вендоров может быть реализована по запросу.

## Оценка эффективности X4WEB

Трудности, которые испытывает банк при выборе системы мониторинга теперь позади. Демо-платформа [x4web.net](http://x4web.net) позволяет ознакомиться и оценить эффективность X4WEB не выходя из офиса.

