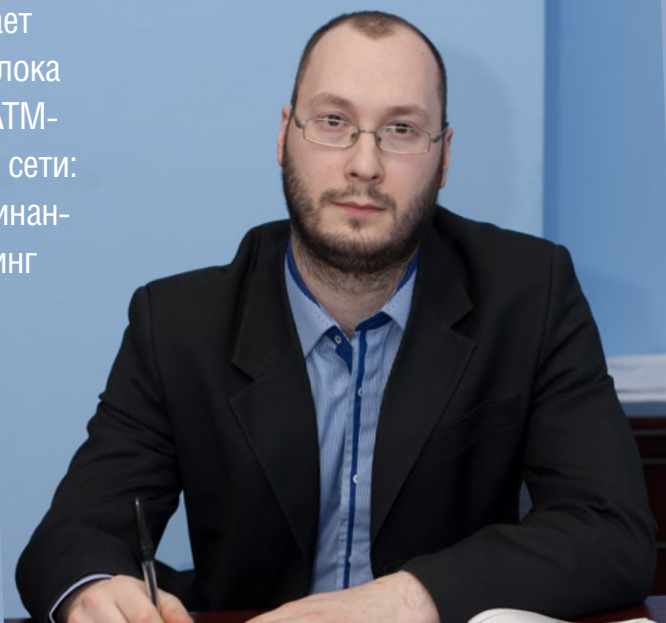


# Detwig – новые горизонты мониторинга сетей банковского самообслуживания

Detwig охватывает три ключевых блока обслуживания АТМ- и терминальной сети: Технический, Финансовый мониторинг и Инцидент-менеджмент



Ринат Галиянов, зам. руководителя отдела проектов и внедрения ЗАО НПП «Дельта-Системы»

В своей совокупности они позволяют покрыть до 95% потребностей современного розничного банка в части финансового и технического мониторинга и управления сетью устройств самообслуживания.

Detwig охватывает три ключевых блока в части обслуживания банкоматной и терминальной сети: Технический мониторинг, Финансовый мониторинг и Инцидент-менеджмент.

В предыдущей статье были проанализированы некоторые инструменты и принципы работы системы: агент системы мониторинга, работа с файловой системой устройства самообслуживания, отслеживание технической информации о состоянии оборудования в режиме online на интерактивной карте, встроенный в систему модуль видеонаблюдения и т. д. Сейчас мы более подробно рассмотрим работу Аналитического блока и блока Инцидент-менеджмент.

## Часть вторая. Cash-менеджмент и Инцидент-менеджмент

Современный банковский рынок России активно развивается, неуклонно растет количество банковских филиалов и точек продаж, вместе с тем расширяется и пул банковских клиентов. В сложившейся ситуации и в условиях жесточайшей конкуренции повышаются запросы финансовых институтов на более совершенные инструменты контроля работы банкоматной и терминальной сети для комфортного обслуживания своих клиентов. Таким образом, именно сейчас для банков особенно актуальны многофункциональные решения, способные настроить работу сети устройств самообслуживания максимально эффек-

тивно и помочь привлечь новых клиентов. Принимая во внимание эти потребности современного банковского рынка России и СНГ, компания «Дельта-Системы», традиционно гибко реагирующая на меняющиеся потребности рынка, создала уникальный комплексный продукт Detwig – одно из наиболее современных высокотехнологичных решений для мониторинга сети устройств самообслуживания банков.

В майском выпуске журнала «ПЛАС» мы подробно рассмотрели основные проблемы, связанные с формированием и обслуживанием сетей устройств самообслуживания, и пути их решения посредством внедрения уникальной системы мониторинга Detwig1. Основные принципы, заложенные в систему, – мультивендорность и кроссплатформенность.

## Аналитический блок

Получив в свой актив информационно-техническое средство для мониторинга, сбора и накопления данных с устройств самообслуживания, банк справедливо ожидает, что подобная система позволит проводить оперативный и детальный анализ сети самообслуживания, оперируя полученной информацией и сводными данными, формируемыми системой в режиме реального времени. Более того, приобретая современную систему мониторинга и управления устройствами самообслуживания, такую как Detwig, банк исключает «ручной фактор» формирования статистических и аналитических данных, получая возможность построения экспресс-отчетности за любой промежу-

ток времени и возможность максимально автоматизировать работу с собранными аналитическими данными.

Как упоминалось ранее, компания «Дельта Системы», опираясь на свой 20-летний опыт работы на банковском рынке, реализовала в Detwig не только удобный функционал технического мониторинга, способного собирать всю самую важную техническую информацию об устройствах на уровне приложения, но и заложила в свой программный продукт принцип ориентации на клиента и бизнес, что делает предлагаемый комплекс уникальным на рынке России и СНГ. Для любого банка, внедрившего систему, это означает то, что тот или иной его специфический бизнес-процесс и бизнес-задачи, выстраиваемые банком на протяжении всего своего существования, с легкостью имплементируются в рамках сервисов системы. В некотором смысле подобный подход можно назвать максимально кли-

ентоориентированным и, соответственно, наиболее эффективным.

Рассмотрим простой пример. У различных финансовых институтов существует свое понимание коэффициента доступности сети устройств самообслуживания. Не говоря уже о том, что даже в рамках одного банка различные подразделения рассчитывают этот показатель, используя различные данные и критерии. На-

устройство доступно по своим уникальным критериям, как то:

- доступность в разрезе инцидентов в процессе приема/выдачи денежных средств, таких как: диспенсер загружен, cash-in модуль переполнен, устройство работает только на прием и не работает на выдачу, и др.;
- время работы локации, на которой расположено устройство самообслужива-

## Detwig – это конечный продукт-конструктор, который адаптируется под различные бизнес-модели и задачи

пример, для технической службы банка, осуществляющей поддержку и обслуживание банкоматной и терминальной сети, устройство доступно в случае, если все компоненты исправны и оно работает в режиме 24x7. А для блока банка, отвечающего за развитие банковской сети, или блока развития банковского бизнеса

ния – часы работы локации или реальное время обслуживания клиента (в случае, если устройства выключаются из сети питания по завершении работы локации);

- статус устройства самообслуживания – VIP или зарплатный проект, и т. д.;
- доступность устройств самообслуживания в разрезе форматов отделений, филиалов, головного офиса и т. д.

Для учета всех необходимых критериев и построения уникальной отчетности в системе Detwig существует возможность создания «клиентского справочника», в рамках которого можно указать ключевые критерии и параметры. По ним сотрудники различных служб банка в соответствии со своими ролями и полномочиями смогут получать уникальные аналитические отчеты по сети, группе или конкретному устройству. При этом внешний и структурный вид таких отчетов реализуется в соответствии с требованиями подразделений банка или банка в целом.

Оценка доступности по заданным параметрам – лишь малая часть задачи, учитывая тенденции развития современного бизнеса. Ключевым показателем для современных банков является увеличение доходности и сокращение издержек. Решение этой задачи требует серьезного системного подхода с глубоким анализом всех процессов, задействованных в схеме управления банка как единой системы. Важно, что многие параметры и элементы

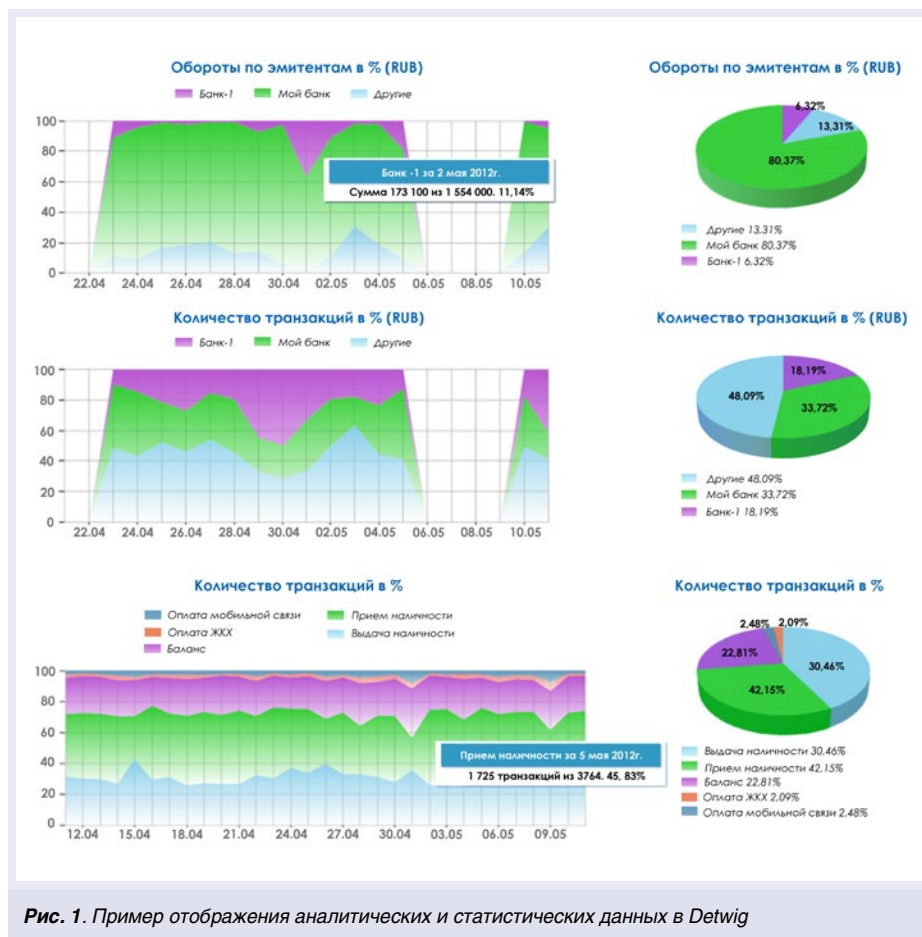


Рис. 1. Пример отображения аналитических и статистических данных в Detwig

данной системы могут рассматриваться различными подразделениями банка со своей специфической направленностью. Для примера, блоку розничного бизнеса необходимо иметь представление о следующих моментах:

- а) насколько устройство востребовано на конкретной локации;
- б) какие типы операций используются чаще, а какие вовсе не востребованы;
- в) каков процент обслуживания своих карт и карт сторонних эмитентов, и т. д.

cash-менеджмента и прогноза инкассации в большинстве случаев отсутствует. Как правило, отслеживание и планирование в этом случае ведется в ручном режиме.

Для автоматизации этого процесса система Detwig имеет модуль прогнозирования инкассаций, позволяющий уменьшить время простоя устройства, оптимизировать сроки и маршруты инкассации. Detwig дает возможность построения модели прогнозирования спроса денежных средств для каждого конкретного устройства само-

Прогноз инкассации осуществляется на основе следующих параметров:

- **Факторы:**
  - праздничные дни;
  - сезон;
  - выходные дни;
  - религиозные праздники;
  - пользовательские факторы.
- **Список параметров:**
  - валюта;
  - годовой процент операционных расходов;
  - стоимость одной инкассаций;
  - стоимость простоя банкомата за день;
  - минимальный остаток в банкомате.
- **Дни** (список дат, определенных настройками как праздничные, сезонные, выходные или религиозные) учитываются в случае включения в выборку соответствующих факторов.

Система имеет возможность осуществлять диагностику прогноза инкассации, что позволяет оценить ранее предоставленные данные по прогнозу, сделанному системой Detwig на определенный промежуток времени, и реальное изменение остатков наличности в терминале в данном промежутке времени.

Таким образом, Detwig позволяет банкам минимизировать операционные издержки, связанные с инкассацией сети

## Detwig позволяет банкам минимизировать операционные издержки, связанные с инкассацией банкоматной сети

Detwig успешно справляется с подобными задачами. В системе существует возможность получать детализацию по типам операций (погашение кредита, внесение наличных на карту, перевод средств, оплата услуг третьих лиц) в разрезе как predeterminedных по умолчанию, так и непосредственно определенных банком параметров, в виде уникальных бизнес-категорий. Каждая бизнес-категория указывается в карточке устройства самообслуживания (в описательной части).

Detwig – это конечный продукт-конструктор, который адаптируется под различные бизнес-модели и задачи. Банки, внедряющие данную систему, могут выстроить свою эффективную модель мониторинга и аналитики, исходя только из своих бизнес-потребностей, без оплаты совершенно не нужного им функционала, прописанного в базовой версии, как это часто бывает с поставляемыми решениями такого рода.

### Управление инкассацией сети устройств самообслуживания, или Блок Cash-менеджмент

Как показывает практика, в банках, самостоятельно обслуживающих свои банкоматные и терминальные сети, программное обеспечение для организации

обслуживания, определения оптимальных сумм загрузки, купюрного набора и сроков последующих инкассаций, а также предоставляет другую полезную сводную информацию по устройствам сети.

Прогноз инкассации делается с учетом совокупности групп настраиваемых параметров. При этом есть возможность установить индивидуальные группы параметров как для отдельного терминала (для него в схеме расчета прогноза будут учитываться указанные индивидуальные параметры), так и для группы устройств, где учет будет работать по параметрам, закрепленным за группой.

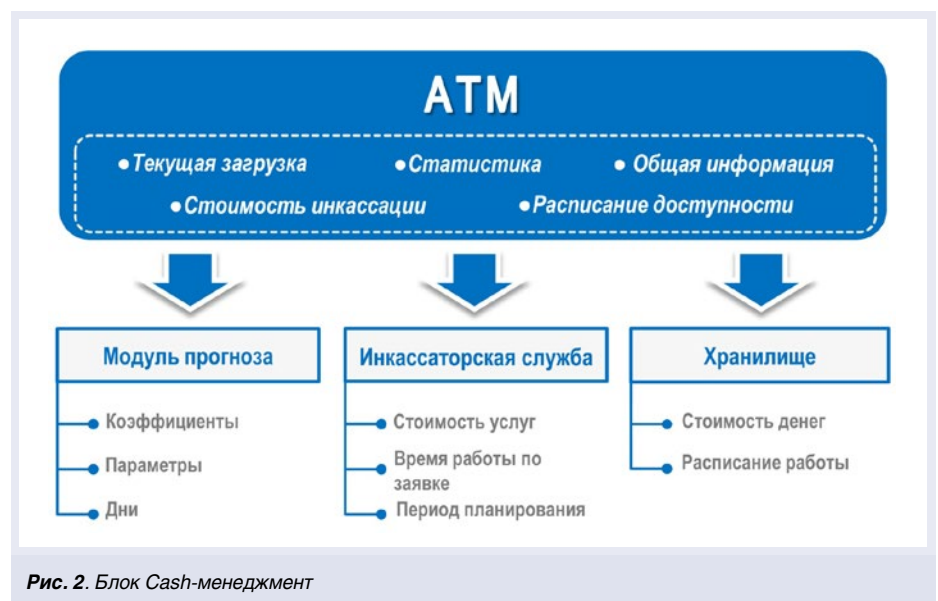


Рис. 2. Блок Cash-менеджмент

устройств самообслуживания и отвлечением наличных денежных средств, и поддерживать показатель доступности на заданном уровне. Правильное управление наличностью и отслеживание загрузки устройств самообслуживания повышает уровень клиентоориентированности банка, ведь одна из его основных задач для повышения лояльности клиента – обеспечить ему возможность получить или внести наличные средства без задержек и сбоев через любое доступное устройство самообслуживания банка.

### Инцидент-менеджмент

Получая статусы устройств, Detwig фиксирует их в своей базе данных. По каждому событию имеется возможность настроить «правило» – создать Заявку, например, на подкрепление устройства самообслуживания наличными, в случае если кассеты диспенсера достигли предельного минимума либо совсем пусты, или же создать

ней системе. Основное преимущество заключено в том, что система Detwig всегда имеет двусторонний обмен с внешней системой, что делает это решение для мониторинга единым окном для всех служб и подразделений банка.

Благодаря механизмам, заложенным в Detwig в части работы с внешними интерфейсами, систему можно с легкостью интегрировать и с другими программными продуктами, такими как биллинговые системы, хостовые решения, КЛАДР, и т. д.

Как уже было упомянуто, компания «Дельта Системы» постоянно расширяет функционал своих программных продуктов. Так, для системы Detwig уже реализована новая возможность – полноценный мониторинг электронных кассиров ведущих мировых производителей. Для этого система Detwig была интегрирована с программным продуктом DeltaBranchCash, на основе данных которого могут строиться аналитические и статистические отчеты, а также

## Возможности Detwig постоянно расширяются, что делает наш продукт наиболее конкурентным в своем сегменте

Инцидент (ticket), например, по событию «не исправлен чековый принтер» или «устройство в статусе down».

Помимо встроенного механизма управления заявками и инцидентами, в архитектуру Detwig заложены механизмы интеграции с внешними системами сторонних компаний (BMC Remedy, HP ServiceDesk и т. д.). Система с легкостью генерирует ticket по заданному событию и передает данные с определенным фиксированным набором статусов (сформировано, принято в обработку, передано на анализ и т. д.) во внешнюю инцидент-менеджмент систему банка или обслуживающую банк организацию, причем в согласованном заранее формате. Передача данных происходит с возможностью их последующего отображения и отслеживания в Detwig, включая все итерации прохождения ticket'a, заранее определенные во внеш-

прогнозы инкассации для электронных кассиров, установленных в офисах банка.

В ближайшей перспективе компания «Дельта Системы» проведет интеграцию системы мониторинга Detwig с крупнейшей на российском рынке биллинговой системой приема платежей, что существенно расширит возможности системы и поменяет концепцию с классического мониторинга на инновационный.

Возможности Detwig не ограничены описанным в этой статье функционалом и постоянно расширяются. Каждый новый проект пополняет набор функциональных возможностей и существенно расширяет аналитический блок, причем структура системы позволяет это делать оперативно и с наименьшими затратами на разработку. Именно это и делает наш продукт наиболее конкурентным в своем сегменте рынка банковского ПО.

ПЛАС

### КАЛЕЙДОСКОП

#### ZXXXXXXWorldwide оснащает эквайеров высокорентабельной системой менеджмента ТСП

XXXXXXXXXXXXXXоки выхода на рынок за счет поддержки стандартного оборудования и бизнес-сервисов на базе COA.

ACI Worldwide, один из ведущих международных поставщиков банковских и платежных систем, объявила о



завершении работы над ACI Acquirer™ 3.10 – новейшей версией своей универсальной мультивалютной системы управления торговыми предприятиями. В то время как эквайеры активно пытаются снизить высокие расходы на развитие и обслуживание имеющейся у них системной инфраструктуры, ACI Acquirer предлагает современные инструменты поддержки ряда стандартных операционных систем и предоставляет бизнес-сервисы многократного использования на базе COA.

В версию 3.10 была добавлена поддержка IBM System p™, а также появилась возможность использовать более 600 бизнес-сервисов на базе COA для UNIX-систем.

«Эквайеры хотят быстрее выводить новые предложения на рынок, но зачастую сталкиваются с проблемой ограниченных ресурсов на разработку и растущими затратами на техническую поддержку. Новые функции ACI Acquirer 3.10 по-прежнему позволяют руководи-