

Detwig – мониторинг в условиях активного развития бизнеса



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

Компания «Дельта-Системы» открывает новые горизонты мониторинга сетей банковского самообслуживания

О функциональных особенностях и потенциале применения комплекса Detwig для мониторинга банкоматных и терминальных систем банков рассказывает Ринат Галиянов, зам. руководителя отдела проектов и внедрения ЗАО НПП «Дельта-Системы».

Как известно, в условиях активного развития современного финансового рынка розничным банкам приходится работать в режиме жесткой конкуренции, и они вынуждены внедрять в свою повседневную деятельность инновационные технологии и новые клиентские сервисы. Основной актив банков – клиенты, и именно от их удовлетворенности зависит стабильность и прибыль каждого конкретного кредитного учреждения.

При становлении и развитии в банке розничного бизнеса огромную, а зачастую и ключевую роль играет развитие одного из ведущих элементов инфраструктуры ДБО – банкоматной и терминальной сетей. Безусловно, это крайне важный

аспект в борьбе за клиента – банкоматная и терминальная сети при правильном их планировании, выстраивании и распределении способны колоссально разгрузить кассу и операционные офисы, а также позволить банку зарабатывать на предоставлении новых сервисов и услуг. Клиенты, в свою очередь, ожидают от банкоматов и платежных терминалов доступности обслуживания в режиме 24x7, наличия в устройствах разнообразной палитры качественных сервисов и услуг, зачастую персонифицированных. Таким образом, ключевым фактором выбора кредитно-финансового учреждения для клиентов является доступность его устройств самообслуживания. Каждый держатель банковской карты желает иметь возможность получать доступ к сервису или услуге тогда, когда это ему необходимо. Неработающий банкомат или терминал для него – показатель отсутствия качественного сервиса, а само кредитно-финансовое учреждение

в этом случае теряет не только прибыль и привлекательный имидж, но и доверие в глазах клиента.

В этих условиях все больше современных банков начинают задаваться вопросом мониторинга сетей самообслуживания. Так как, даже купив и установив соответствующее устройство на конкретной локации, банк не повысит свою доходную составляющую в полной мере, поскольку столкнется с такими факторами, как:

- Достаточно высокая стоимость оборудования;
- Необходимость сопровождения, технического обслуживания и ремонта устройства;
- Обеспечение безопасности, включая страхование оборудования и наличных денежных средств;
- Разнообразие функционального наполнения устройств самообслуживания;
- Сложность в оценке эффективности функционирования банкоматной сети.

На IT-рынке банкам все чаще предлагают определенные решения, которые способны нивелировать локальные составляющие одной большой «головной боли» под общим названием «сопровождение устройств самообслуживания». Как правило, это модули технического мониторинга оборудования с определенным набором функций по управлению их состоянием. Но бизнес диктует свои правила, и финансово-кредитные учреждения уже не готовы на устранение только определенных секторов имеющейся проблемы – банк все чаще хочет иметь комплексное решение, способное полностью обеспечить решение всего спектра задач, тем или иным образом связанных с устройством самообслуживания с момента его заказа у поставщика до момента его полной утилизации. При этом следует учитывать,

что сеть устройств самообслуживания зачастую представлена оборудованием и программными решениями разных производителей и поставщиков.

Именно такой подход к решению проблемы компания «Дельта-Системы» применила в 2010 году при разработке собственного программного комплекса технического и финансового мониторинга устройств самообслуживания.

Благодаря огромному опыту, накопленному на протяжении 20-летнего

сотрудничества с российскими банками в качестве поставщика оборудования и программных решений, «Дельта-Системы» уже в конце 2012 года выпустила уникальный на российском рынке продукт – Detwig, позволяющий охватить весь объем задач по комплексному отслеживанию работоспособности и эффективности банкоматной и терминальной сети любого банка с возможностью максимальной автоматизации ключевых бизнес-процессов.

Задачи, решаемые системой

Основываясь на опыте работы компании с устройствами самообслуживания различных вендоров, для построения системы были выбраны два основных принципа: мультивендорность и кросс-платформенность.

За счет поддержки всех известных протоколов, используемых на устройствах самообслуживания, Detwig осуществляет взаимодействие с терминалами любого типа (банкоматы, ИПТ, инфо-киоски, электронные кассиры). Тот факт, что Detwig работает независимо как от вендора устройства и установленного на нем прикладного ПО (ППО), так и от процессингового (хостового) решения, к которому подключено это устройство, при этом получая все необходимые технические и бизнес-данные, безусловно, заметно отличает наше решение от аналогов.

За последние 2 года система заметно нарастила свой и без того богатый функционал. Сейчас можно смело утверждать, что компания «Дельта-Системы» предлагает готовый базовый инструмент, способный покрыть до 95% потребностей современного розничного банка в части финансового и технического мониторинга и сквозного управления сетью устройств

самообслуживания, включая следующие возможности:

- Прогноз момента окончания наличности в устройстве
- и планирование инкассаций;
- Формирование перечня устройств для подкрепления с учетом режима работы служб инкассации;
- Контроль масштабного изменения спроса на наличность в разрезе регионов;
- Удаленное управление банкоматами;
- Оперативная смена рекламных экранов;
- Сбор, хранение и анализ электронных журналов;
- Контроль за программным и аппаратным состояниями;
- Статусы устройств и программного обеспечения на уровне максимальной детализации;

- Централизованный файлообмен;
- Дистанционное централизованное выполнение команд;
- E-mail- и SMS-информирование;
- Планирование автоматизации типовых и пользовательских функций, в том числе и планирование загрузки устройств самообслуживания наличными;
- Получение скриншотов экрана устройства;
- Гибкое администрирование пользователей/ролей;
- Система видеонаблюдения как единый модуль мониторинга;
- Независимость от процессингового центра: – система оперирует данными, получаемыми от ППО устройства;
- Получение статусов устройства даже в случае потери связи с процессинговым центром;
- Полная информация о техническом состоянии узлов устройства с момента первого включения.

Тем не менее каждый банк – это уникальный финансовый институт со своей регламентированной структурой, бизнес-процессами, целями. Поэтому система Detwig отличается прежде всего гибкой архитектурой, легко адаптируемой к различным задачам клиента и изначально

Для построения Detwig были выбраны два основных принципа: мультивендорность и кросс-платформенность



Рис. 1. Архитектура системы мониторинга Detwig

разработанной с учетом возможности индивидуальной настройки практически под любой бизнес-процесс.

В Detwig реализована мощная и функциональная система ролей и групп пользователей, что позволяет банкам максимально эффективно использовать весь потенциал сервисов данного решения. При разработке учитывалось использование системы мониторинга как в различных банках, так и в аутсорсинговых компаниях или кредитных учреждениях с распределенной территориальной

структурой филиалов. Detwig обеспечивает контроль состояния терминальной сети, что приводит к повышению ее доходности, качества, надежности и безопасности ее функционирования, а также позволяет решать задачи контроля отслеживания потоков наличности и оценке эффективности работы сети в целом.

Архитектура системы финансового и технического мониторинга Detwig относится к архитектурам клиент-серверного типа. Сервер Detwig работает как под управлением СУБД Oracle, так и под MS SQL. На устройствах самообслуживания

устанавливается независимый мульти-вендорный агент системы мониторинга, который осуществляет связь с сервером Detwig по зашифрованному каналу в режиме online. Для администрирования системы и заведения новых бизнес-данных используется «толстый клиент» – DetwigView. Конечные пользователи используют DetwigWeb – «тонкий клиент» на базе IIS, позволяющий пользователю

пользоваться системой как на рабочем месте посредством любого web-браузера, так и с мобильных устройств, функционирующих, в том числе, на платформе iOS, Android или Windows Mobile.

Мониторинг финансовый и технический

Detwig охватывает 3 ключевых блока в части обслуживания банкоматной и терминальной сетей (см. рис. 2).

Постоянный контроль работы терминалов и банкоматов обеспечивает агент системы мониторинга. Информация о любом изменении в состоянии узла или агрегата, в процессах ОС, в работе ППО, о любой транзакции с хостом и внешними

системами в online-режиме будет передана агентом мониторинга на сервер для дальнейшей обработки, анализа и принятия решения. В зависимости от операции/состояния, сервер системы мониторинга автоматически или в ручном режиме производит все необходимые действия с устройством.

Благодаря функциям удаленного управления устройствами самообслуживания всегда имеется возможность абсолютно безболезненно вывести некорректно работающее устройство в режим «out of service». Используя детальную техническую информацию о состоянии оборудования совместно с сервисом удаленного управления, Detwig обеспечивает эффективную эксплуатацию терминала и заметно снижает затраты, так как нет необходимости совершать порой весьма дорогостоящие выезды технического специалиста на место установки устройства. Практически любой банк сталкивался с проблемой, когда банкомат может выйти в режим OOS из-за пришедшей с хоста логической ошибки. В таких случаях, не имея возможности удаленной работы с устройством в режиме SOP (Supervisor Mode), зачастую требовалось выехать к нему для сброса ошибки. При этом, как известно, банкоматы могут быть установлены на значительном удалении от обслуживающего их офиса, и необходимость выезда к устройству подразумевает не только его длительный простой, но и затраты на командировку. В системе Detwig есть возможность избежать этих неприятных моментов, удаленно запустив на банкомате команду «Имитация режима SOP», поэтому вместо длительного простоя банкомат перейдет в режим обслуживания клиентов за считанные секунды.

В состав Detwig уже входит модуль видеонаблюдения, который может использоваться либо с программно-аппаратным решением компании «Дельта-Системы», либо в связке с видеорегистратором. На любое предопределенное событие фиксируется видеотэг – путь к видеофайлам

Постоянный контроль работы терминалов и банкоматов в Detwig обеспечивает агент системы мониторинга



Рис. 2. Ключевые блоки системы мониторинга Detwig

и фотографиям с устройства. Процесс миграции видеоданных с устройств самообслуживания на сервер можно автоматизировать с помощью сервиса задач.

Благодаря возможности работы Detwig с файловой системой любого устройства самообслуживания сотрудники банка в соответствии с их полномочиями всегда имеют доступ к важным данным, таким как электронный журнал банкомата, файлы трасс и т. д.

В системе максимально эффективно реализован механизм работы с претензионным циклом и рекламацией. Функционал зеркальной записи и интерпретации электронного журнала банкоматов позволяет в кратчайшие сроки разобрать даже самый неоднозначный претензионный случай или случай мошенничества, что не оставит службу защиты бизнеса

банка равнодушным к использованию Detwig.

В системе реализован функционал, позволяющий в online-режиме отображать данные по устройствам сети самообслуживания на интерактивной карте страны, города или региона. На карте все устройства имеют индикацию,

соответствующую текущему состоянию, и в случае возникновения неисправности на метке устройства будет выведена ее причина.

Компанией был реализован функционал информирования пользователей – сотрудники банка смогут гибко задать правила для автоматического уведомления о состоянии устройств, инцидентов, проблем.

Система Detwig имеет очень обширный функционал и распределенную схему

взаимодействия с пользователями. Есть множество аспектов, которые стоит рассмотреть отдельно и более подробно, поэтому компания «Дельта-Системы» всегда готова к диалогу с клиентами. В сентябрьском номере журнала «ПЛАС» мы вернемся к рассказу о возможностях этого уникального решения.

P.S.

Успешное внедрение системы мониторинга во многом зависит от правильно поставленных целей и задач, четкого понимания структуры и бизнес-процессов банка. Это потребует тесной совместной работы банка со специалистами компании-вендора, что в дальнейшем даст возможность получить максимально эффективную систему, которая избавит банк от многих «головных болей» и проблем, в том числе в вопросах наращивания и сохранения своего основного актива – лояльной клиентской базы.

КАЛЕЙДОСКОП



XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

По данным исследования Gartner, совокупная выручка от продажи мобильных приложений может составить в 2013 году порядка 25 млрд долл. США, что на 62% больше, чем годом ранее. Об этом сообщает The Wall Street Journal со ссылкой на исследование компании Gartner.

Предпосылкой взрывного роста индустрии мобильных приложений стал запуск в 2008 году интернет-магазина Apple App Store. В настоящее время этот сервис наряду с конкурирующим интернет-магазином Google Play является крупнейшим в мире. Каждый из двух сервисов насчитывает более 800 тыс. программ, предназначенных для смартфонов и планшетных компьютеров. Gartner отмечает, что в условиях зрелости рынка приложений разработ-

чики вынуждены бороться за пользователей, осваивая новые рынки и тщательно подходя к маркетингу. При этом у новых компаний не так много шансов стать лидерами. Согласно статистике аналитической компании Distimo, из 250 ведущих издателей приложений в App Store на долю новичков приходится лишь 2%, а в Google Play – 3%.

По данным исследования Gartner, совокупная выручка от продажи мобильных приложений может составить в 2013 году порядка 25 млрд долл. США, что на 62% больше, чем годом ранее. Об этом сообщает The Wall Street Journal со ссылкой на исследование компании Gartner. Предпосылкой взрывного роста индустрии мобильных приложений стал запуск в 2008 году интернет-магазина Apple App Store. В настоящее время этот сервис наряду с конкурирующим интернет-магазином Google Play является крупнейшим в мире. Каждый из двух сервисов

насчитывает более 800 тыс. программ, предназначенных для смартфонов и планшетных компьютеров.

Gartner отмечает, что в условиях зрелости рынка приложений разработчики вынуждены бороться за пользователей, осваивая новые рынки и тщательно подходя к маркетингу. При этом у новых компаний не так много шансов стать лидерами. Согласно статистике аналитической компании Distimo, из 250 ведущих издателей приложений в App Store на долю новичков приходится лишь 2%, а в Google Play – 3%. Gartner отмечает, что в условиях зрелости рынка приложений разработчики вынуждены бороться за пользователей, осваивая новые рынки и тщательно подходя к маркетингу. При этом у новых компаний не так много шансов стать лидерами. Согласно статистике аналитической компании Distimo, из 250 ведущих издателей приложений в App Store на долю новичков приходится