

# Aumente a disponibilidade de ponta a ponta com serviços de máxima qualidade



Disponibilidade e confiabilidade tem alta prioridade em times de operações pelo mundo. O custo real de ter um equipamento fora de serviço vai além do custo tangível de transações perdidas (estimado até 10 centavos por minuto). Percepções negativas sobre uma instituição que podem ser trazidas à tona quando os clientes encontram um terminal ATM fora de funcionamento são muito reais e preocupantes. Em um mundo tecnológico 24/7, alcançar 99% de disponibilidade passa a ser padrão.

Consolidar o gerenciamento do seu canal para um ponto único de contato aumenta a disponibilidade de ponta a ponta do seu parque de autoatendimento enquanto otimiza os processos de gerenciamento de eventos e reduz custos. Transferir as operações de gerenciamento do parque para um parceiro confiável garante que, quando um dos seus equipamentos ficar fora de serviço ou um evento for gerado, um técnico experiente fará o reparo rapidamente. Com DN AllConnect Self-Service Fleet Management Services, nossa equipe técnica local responderá os desafios de forma rápida e apropriada, utilizando os conhecimentos da nossa base de dados global.

## **GERENCIE O REGISTRO, O RASTREAMENTO E O DESPACHO DE INCIDENTES RECEBIDOS**

Aumenta o tempo disponível, acelera o diagnóstico remoto e soluções de incidentes, e otimiza o uso de recursos em campo. Além disso, nossos especialistas são aptos a reportar:

- Problemas de hardware
- Níveis de recursos e eventos com intervenção de operador
- Status de operação (exemplo: fora de serviço ou funcionando) de equipamentos e também de componentes individuais
- Mensagens de transação

## **REALIZE DIAGNÓSTICO REMOTO DE OPERAÇÕES PARA MELHORAR A PERFORMANCE**

Utilizando monitoramento de status remoto e notificação de detecção, diagnóstico e solução de problemas em tempo real, nossos times de suporte podem aumentar a performance do ATM:

- Analisando causas raiz
- Validando configurações do sistema
- Conduzindo diagnósticos inteligentes remotamente
- Realizando ações remotas, como reinicializações e reinicializações de hardware\*

\*Quando agrupado com Monitoring & Event Management Services

## **SUPERVISÃO PROATIVA DE FORNECEDOR**

Todas as atividades são rastreadas e monitoradas para garantir que metas e responsabilidades acordadas nos contratos de serviços estão sendo cumpridas:

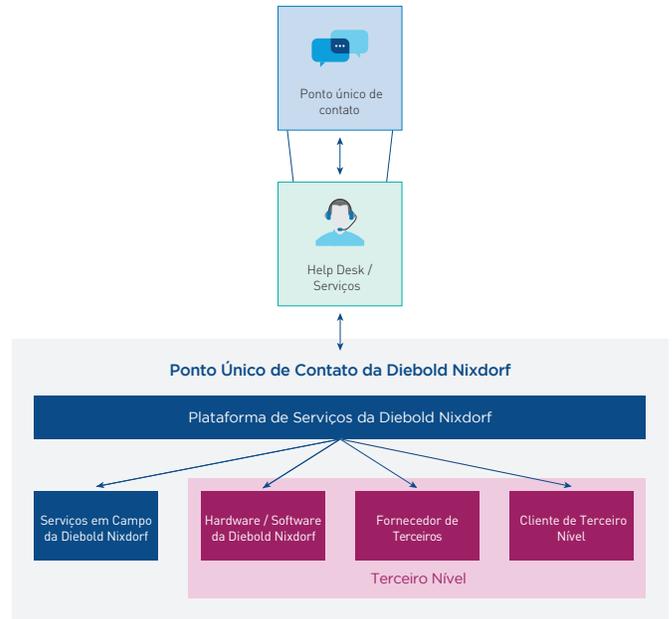
- Utiliza tickets para registrar eventos
- Rastreia o tempo de resposta
- Gerencia atividades durante todo o ciclo de vida do incidente, desde a ocorrência até o término do serviço, passando pela resolução do incidente e finalização; incluindo custo de registro

**A Diebold Nixdorf oferece um Service Desk Integrado para otimizar o processo de incidentes e aumentar a disponibilidade do parque de autoatendimento.**

- Ponto único de contato para todos os serviços e problemas de tecnologia relacionados ao parque
- Suporte personalizado e centrado no usuário
- Cobertura de até 24h por dia, 365 dias por ano
- Suporte em diversos idiomas
- Produtividade do staff da agência aprimorada
- Canais automatizados para resoluções de problemas mais rápidas
- Processos de suporte padronizados mundialmente

**POR QUE DN ALLCONNECT SERVICES?**

Diebold Nixdorf AllConnect Services oferece serviços líderes da indústria, que fornecem soluções personalizadas e fim-a-fim, com uma visão centrada no usuário. Ajudamos bancos, corretoras de crédito e varejistas a acelerarem suas performances em escala global. Utilizando os nossos melhores e mais treinados profissionais de serviços, entregamos transações ultra seguras e serviços com mais de 99% de funcionamento. De operações de manutenção a soluções de negócio e a insights focados em dados, apenas DN AllConnect Services entrega a expertise e inovação que fazem os negócios prosperarem, identificando as eficiências de hoje e as oportunidades de amanhã.



Integrated Service Desk faz parte da DN AllConnect Self-Service Fleet Management Services Suite.



Para saber mais, visite [DieboldNixdorf.com.br](http://DieboldNixdorf.com.br)