

Alcance o Máximo de Disponibilidade de Ponta a Ponta do seu Parque de Autoatendimento



O Monitoring and Event Management Services oferece supervisão automatizada do parque de autoatendimento 24h por dia. A automação de processos orientada por eventos da Diebold Nixdorf oferece um suporte técnico líder global para que você possa se apoiar para diminuir custos operacionais, aumentar a disponibilidade e entregar maior transparência operacional. Ao transferir as operações de implementação e gerenciamento a um parceiro confiável, sua organização se beneficia de um alto grau de automação e suporte de especialistas para que você se concentre em suas atividades principais.

Nosso serviço de monitoramento proativo garante que seus clientes tenham uma experiência de qualidade sempre que interagirem com seu parque de autoatendimento. Nossa solução oferece uma abordagem holística para monitorar o parque de autoatendimento, incluindo a aplicação e os dados do negócio.

REDE DE APOIO OTIMIZADA

- Elimina períodos de inatividade nos negócios e processos de TI
- Minimiza intervenções manuais em campo
- Automatiza processos de escalonamento
- Garante gerenciamento de nível de serviço ativo
- Interage com os stakeholders através de múltiplos canais de comunicação

OPERAÇÕES DE SERVIÇO CONFIÁVEIS

- Prevê possíveis falhas e fim da vida útil de hardware
- Preventivamente realiza serviços contra "erros crônicos"
- Atribui automaticamente o nível necessário de suporte
- Mais transparência de KPIs através de dashboards para tomadas de decisão

ALTOS NÍVEIS DE DISPONIBILIDADE

- Maior satisfação do cliente e melhor qualidade no tempo usando ATM
- Serviço ao cliente contínuo, 24h/7
- Diminuição significativa no tempo passado em campo com serviços remotos seguros
- Maior eficiência com respostas automáticas e auto-recuperação utilizando regras configuráveis

Equipamentos de autoatendimento ainda são um ponto de contato primário para interagir com seus clientes. A disponibilidade do parque de autoatendimento e seus serviços tem papel principal na satisfação do cliente e impacta diretamente na percepção da marca.

Com o Monitoring and Event Management Services, você alcança níveis altíssimos de disponibilidade no seu parque de autoatendimento e você aproveita de escalas automatizadas e diminui as intervenções manuais.

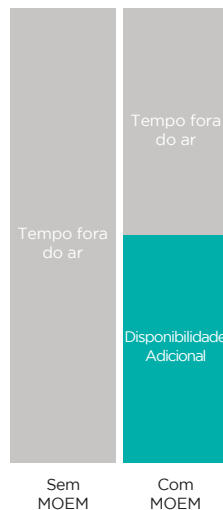
O Monitoring and Event Management Services coleta e categoriza os incidentes para definir quais ações devem ser tomadas e oferece dados relevantes para relatórios ou outros propósitos, como níveis de numerário e dados de abastecimento para a gestão de numerário. A solução inclui os seguintes serviços:

- Monitoramento Proativo:** Um agente de software é instalado em cada equipamento de autoatendimento, permitindo que a Diebold Nixdorf monitore seu parque 24/7. O agente de software envia informações sobre eventos específicos (como informações de status), do equipamento de autoatendimento à plataforma de gerenciamento de serviço. Mudanças de status e informações de incidentes são apresentadas em uma plataforma segura e confiável. O agente de serviço é configurado para separar incidentes de outras informações desde o início e de cada equipamento.
- Automação de Processo de Incidente:** Um conjunto de regras correlaciona eventos, alertas e informações de status, desencadeando ações automatizadas e recomendações de medidas preventivas. A Automação de Processo de Incidente acelera a solução do incidente através de previsão e prevenção de incidentes através de padrões de diagnósticos. Esse processo de automação aumenta de forma significativa a taxa de consertos pela primeira vez, sem intervenção em campo.
- Serviços de Gerenciamento e Informação:** Relatórios consolidados e dashboards de gerenciamento mostram tendências e análises de erro, incluindo indicadores de desempenho como quantidades de transação, incidentes e medidas de níveis de serviço, sendo que todos eles podem ser facilmente ajustados ou personalizados.

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 que fazem os negócios prosperarem, identificando as eficiências de hoje e as oportunidades de amanhã.

Disponibilidade de Ponta a Ponta



Automação de Processo

