



**BS2**

Penki kontinentai group



Diebold Nixdorf

# Программная платформа для технического мониторинга и управления устройствами самообслуживания



**Dynamic™  
View**





# Доступность вашего канала самообслуживания - наш приоритет

---

Надежность, безопасность и высокие показатели доступности устройств самообслуживания - это ключевые факторы успешной и рентабельной работы терминальной сети. Работа канала банковского самообслуживания должна оставаться бесперебойной вне зависимости от того, каким количеством устройств владеет финансовая организация.

Так как клиенты банка хотят получать услуги круглосуточно и без выходных, финансовой организации важно свести к минимуму количество отклонённых операций и время пребывания устройств в нерабочем состоянии. Каждая минута, когда терминал не работает, означает для банка недовольных клиентов и финансовые потери.

Своевременное обнаружение и быстрое устранение любых неисправностей значительно снижает затраты на владение парком устройств самообслуживания. Однако гарантировать высокие показатели доступности терминальной сети невозможно без современной мультивендорной платформы технического мониторинга, использующей широкий спектр инструментов управления парком оборудования. Одной из таких платформ является программное решение Vymanic View.

Vymanic View обеспечивает прямое подключение к каждому терминалу при помощи установленного на нем программного агента. Это позволяет в режиме реального времени следить за состоянием всего устройства самообслуживания, его отдельных компонентов, получать уведомления о неполадках, дистанционно запускать обновления программного обеспечения, установленного на терминале. Использование подобных комплексных систем помогает решить до 99% технических проблем, связанных с работой ПО устройства, без выезда сервисного инженера.

В то же время комплексный мониторинг работы терминалов существенно снижает стоимость администрирования и обслуживания терминальной сети, уменьшает время простоя терминалов, помогает вовремя обнаружить, локализовать и решить различные технические проблемы. Все это позволяет финансовой организации повысить эффективность работы и рентабельность своей сети устройств самообслуживания.

# Решение Vynamic View

Программная платформа Vynamic View обеспечивает комплексный подход к управлению парком устройств самообслуживания, позволяет централизованно отслеживать технический статус терминалов и отдельных узлов, дистанционно устанавливать и настраивать программное обеспечение, а также получать исчерпывающую информация о событиях, происходящих на устройствах: транзакциях, поломках, разнообразных инцидентах.

Решение позволяет работать в рамках единого интерфейса с различными типами оборудования крупнейших мировых производителей.

Vynamic View используется для мониторинга работы

- банкоматов;
- платежных киосков;
- электронных кассиров;
- автоматизированных депозитных машин;
- другого терминального оборудования.

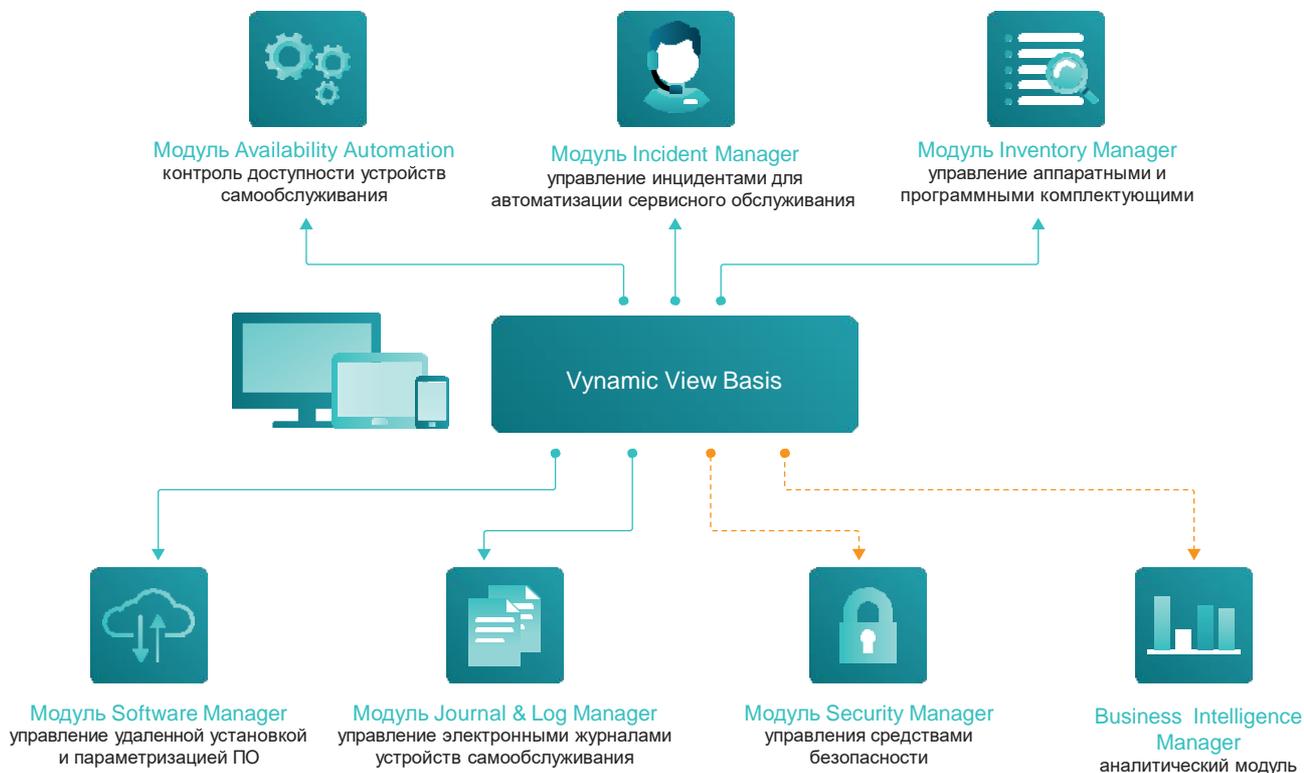


Платформа Dynamic View имеет модульную архитектуру, позволяющую гибко подойти к решению операционных задач владельца терминальной сети.

Ядро решения Dynamic View Basis предоставляет следующие возможности.

- Администрирование устройств, пользователей, профилей, заданий, правил.
- Аутентификация и авторизация операторов решения.
- Управление лицензиями ПО, установленного на устройствах самообслуживания.
- Оповещения об изменениях в работе и состоянии устройства.
- Создание отчётов по работе сети и событиям.
- Аудит безопасности устройств самообслуживания с ведением базового журнала аудита (серверного журнала).
- Управление расписаниями запуска ПО.
- Управление правилами.
- Базовые удалённые команды.

Каждый модуль предназначен для выполнения специфических операционных задач.



# Контроль доступности устройств самообслуживания

---

Для обеспечения бесперебойной работы устройств самообслуживания необходимо решить целый комплекс задач: следить за состоянием терминалов, вести учет комплектующих и ПО, организовать сервисное обслуживание и процесс оперативного управления инцидентами.

Уникальная модульная архитектура Dynamic View позволяет максимально эффективно решать поставленные задачи. У каждого модуля платформы своя зона ответственности, при этом все они работают в рамках единой системы, что позволяет обеспечить высокий уровень доступности терминалов.



## Модуль Availability Automation

Модуль Availability Automation позволяет автоматизировать сбор событий и статусов установленного на терминалах программного обеспечения и оборудования. Таким образом, оператор системы может в режиме реального времени наблюдать и оценивать состояние каждого подключенного терминала.

### Возможности модуля

- Отображение дерева устройств согласно выбранной иерархии.
- Возможность сортировки по статусам состояния.
- Транзакционный мониторинг.
- Удаленная диагностика устройств.
- Выполнение команд (включение/выключение).
- Удаленное управление системными процессами.
- Автоматическая система уведомления ответственных лиц об инцидентах.
- Планирование повторяющихся задач.
- Установка процедур самовосстановления системы для основных видов ошибок.





## Модуль Incident Manager

Модуль Incident Manager собирает все данные об отказах оборудования или сбоях в работе терминального программного обеспечения для передачи в системы по управлению сервисным обслуживанием.

### Возможности модуля

- Анализ и категоризация сбоев в работе системы или оборудования для передачи данных во внешнюю систему управления сервисным обслуживанием.
- Логирование информации о сбоях в работе устройства, детали или ПО (с возможностью фильтрации/категоризации).
- Автоматическая рассылка уведомлений о сбоях и изменениях в состоянии устройства.
- Информирование о повторяющихся сбоях для выявления системной причины.



## Модуль Inventory Manager

Модуль Inventory Manager позволяет вести в системе учет всех комплектующих (тип детали, серийный номер и др.) и программного обеспечения (версии и модификации), установленного на устройствах самообслуживания.

### Возможности модуля

- Сохранение всей истории инвентаризации для каждого устройства.
- Удобный поиск по типу комплектующих или серийному номеру деталей.
- Присвоение оборудованию уникального номера для всего периода эксплуатации.
- Отслеживание физических перемещений устройств и комплектующих.
- Установка правил для основных этапов периода эксплуатации оборудования.

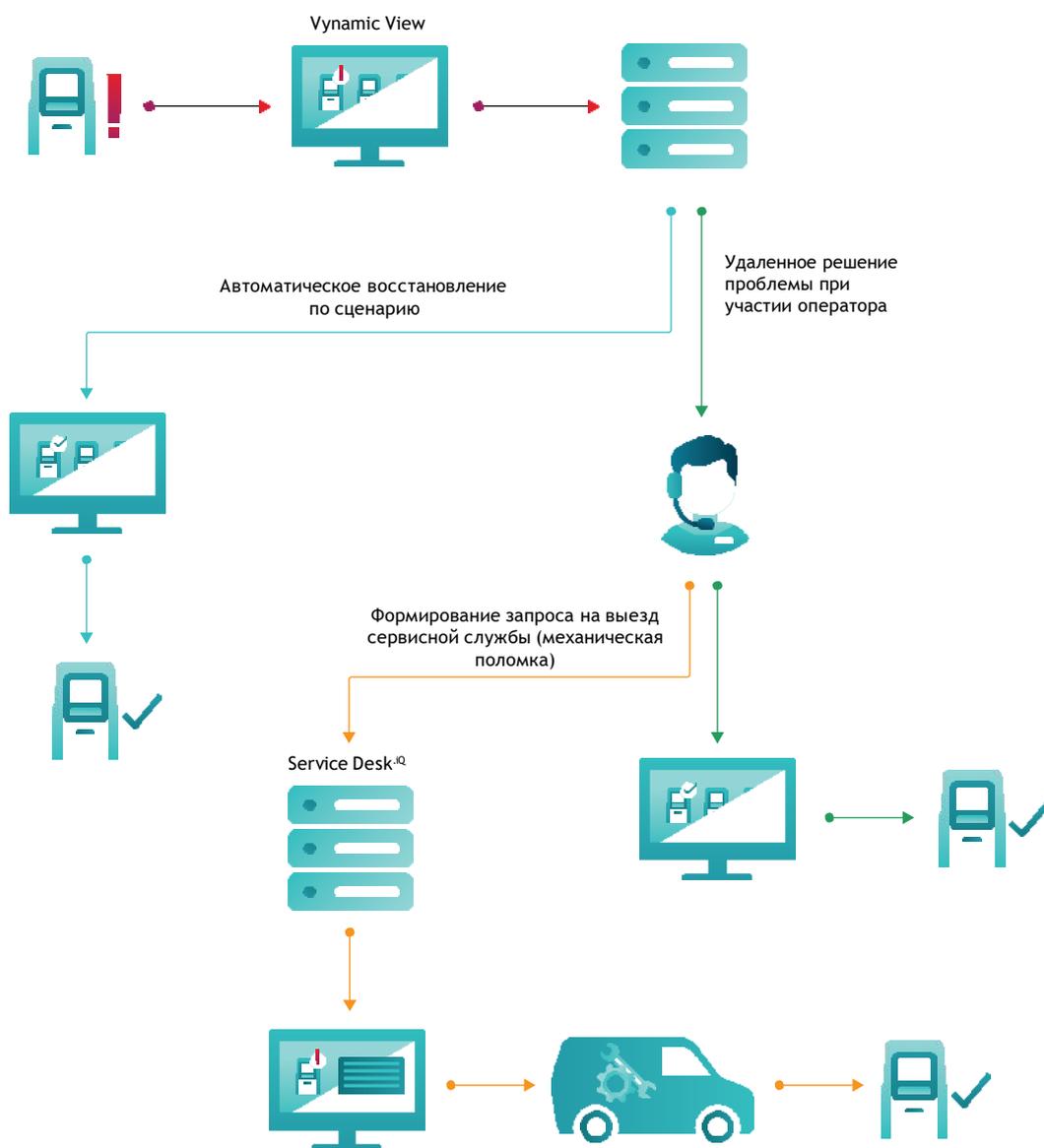
Интеграция с ITSM-решением ServiceDesk<sup>iQ</sup>

Service Desk<sup>iQ</sup> - решение для автоматизации процессов сервисного обслуживания оборудования для банков и предприятий розничной торговли. Решение отвечает за формирование, распределение, выполнение и закрытие клиентских заявок, организацию работы персонала сервисной компании и формирование отчетности.

Решение Dynamic View позволяет передавать данные в систему управления сервисным обслуживанием ServiceDesk.iQ, где происходит автоматическое формирование заявок на проведение работ. Инженер получает необходимые данные о неисправности через веб-интерфейс или специальное мобильное приложение, как только информация о них поступает в систему.

Решение ServiceDesk.iQ позволяет контролировать соблюдение описанных в SLA обязательств по устранению неисправностей, быстро восстанавливать работу устройств самообслуживания, избегать незакрытых заявок на решение проблемы.

Схема автоматизации сервисного обслуживания и управления инцидентами



# Автоматическое управление программным обеспечением

---

Централизованное дистанционное развертывание программного обеспечения и его оперативное и безопасное обновление дают ряд преимуществ, позволяющих повысить эффективность управления терминальным парком.

Помимо этого, программное решение Vunatic View позволяет удаленно проводить диагностику работы устройств самообслуживания, планировать и автоматически запускать пакеты обновлений для определенных групп устройств, при необходимости выполнять перезагрузку терминалов.

Также Vunatic View позволяет находить причины возникновения большинства инцидентов, связанных с работой программного обеспечения, и дистанционно решать их, что существенно сокращает расходы на сервисное обслуживание устройств.



## Модуль Software Manager

Модуль Software Manager предоставляет возможности для дистанционного и централизованного управления загрузкой и выгрузкой данных на устройства самообслуживания. Это позволяет устанавливать на терминалы новое программное обеспечение и его обновления, а также загружать на устройство рекламные материалы без выезда к нему сервисного персонала.

### Возможности модуля

- Загрузка и выгрузка файлов в ручном и автоматическом режимах.
- Удаленная установка и обновление программного обеспечения по запросу или расписанию.
- Формирование списка объектов для установки ПО (отдельные терминалы, группы или весь парк устройств).
- Логирование всех операций по загрузке и выгрузке файлов для проведения аудита.

До

# 75%

задач администратора парка банкоматов могут быть выполнены в автоматизированном режиме



Задание условий для планировщика обновлений



Проведение проверки ПО и инициация обновлений без участия администратора сети



Пакет обновлений 1



Пакет обновлений 2



Специальное обновление

# Управление инструментами безопасности

---

Мониторинг состояния устройств самообслуживания в режиме реального времени и удаленное управление их работой обеспечивают высокий уровень безопасности терминалов, защищают их от ряда мошеннических действий.

Vynamic View позволяет дистанционно устанавливать и обновлять антивирусное программное обеспечение на устройствах самообслуживания, а также при угрозе взлома отключать терминал согласно заданному сценарию.

Платформа Vynamic View может быть интегрирована с внешними системами безопасности (например, комплексным решением для обеспечения безопасности терминальных устройств Vynamic Security и решением для видеонаблюдения и предотвращения мошенничества ATMeve<sup>IQ</sup>) и действует как центральный менеджер для регистрации событий, передачи тревожных уведомлений и запуска защитных сценариев.



## Модуль Security Manager

Модуль Security Manager собирает и предоставляет оператору данные по инцидентам, связанным с обеспечением безопасности терминальной сети.

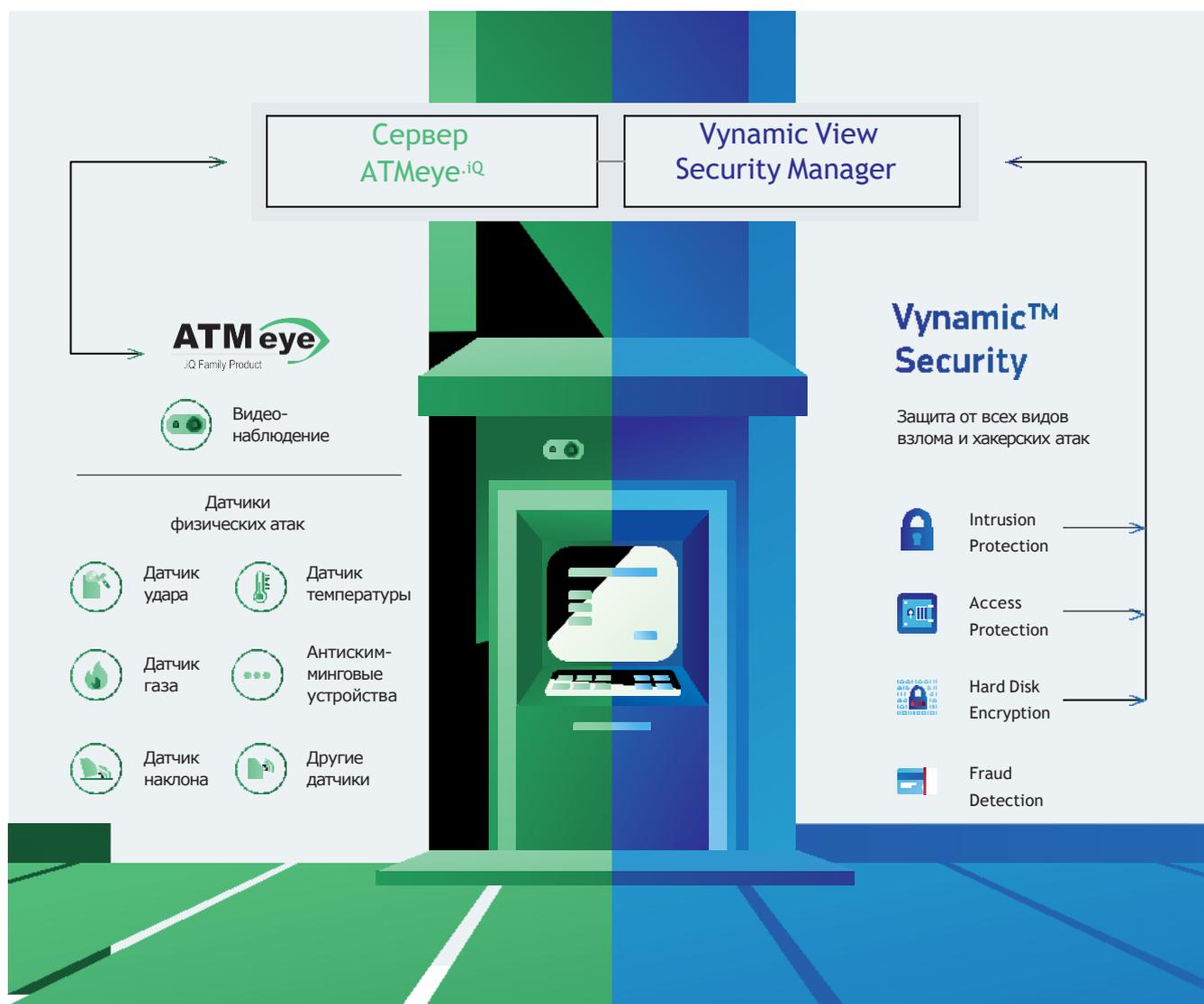
### Возможности модуля

- Получение и визуализация данных о попытках программного взлома устройства, полученных от решения Vynamic Security.
- Получение данных с установленных на устройстве самообслуживания датчиков безопасности (температуры, газа, движения и т.д.).
- Отслеживание манипуляций с оборудованием (установка скимминговых и других неавторизированных устройств).
- Тревожные уведомления и автоматический запуск настраиваемых защитных сценариев.
- Оповещение ответственных сотрудников через SMS, электронную почту или сторонний интерфейс.
- Удаленное управление паролями BIOS и доступом к системному ПО.

## Интеграция с платформой ATMeve.iQ

ATMeve.iQ - это программное решение, использующее систему видеонаблюдения для обеспечения безопасности банкоматов, разрешения спорных ситуаций и предотвращения мошенничества.

Совместное использование Vynamic View и ATMeve.iQ позволяет в рамках единого интерфейса получать данные по любым инцидентам, возникшим при эксплуатации устройств самообслуживания и зафиксированным камерами терминала (портретной, внешней, камерой слота наличных и др.).



# Сбор данных и аналитика

---

Стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт PCI DSS требует, чтобы электронные журналы событий (logs) регистрировались, сохранялись и регулярно проверялись на наличие отклонений или подозрительных событий. Для выполнения этой задачи в систему Vynamic View включен самостоятельный (software-agnostic) модуль управления электронными журналами устройств самообслуживания.

При этом сбор, хранение и анализ данных (информации о событиях) важны не только для безопасности, но и для оптимизации рабочих процессов. Vynamic View позволяет создавать отчеты по работе устройств, а также предлагает дополнительные инструменты аналитики. Так, модуль Business Intelligence Manager, используя все собранные данные, предлагает области для оптимизации работы парка устройств самообслуживания, на основании которых владелец терминального парка может планировать стратегию дальнейшего развития бизнеса.

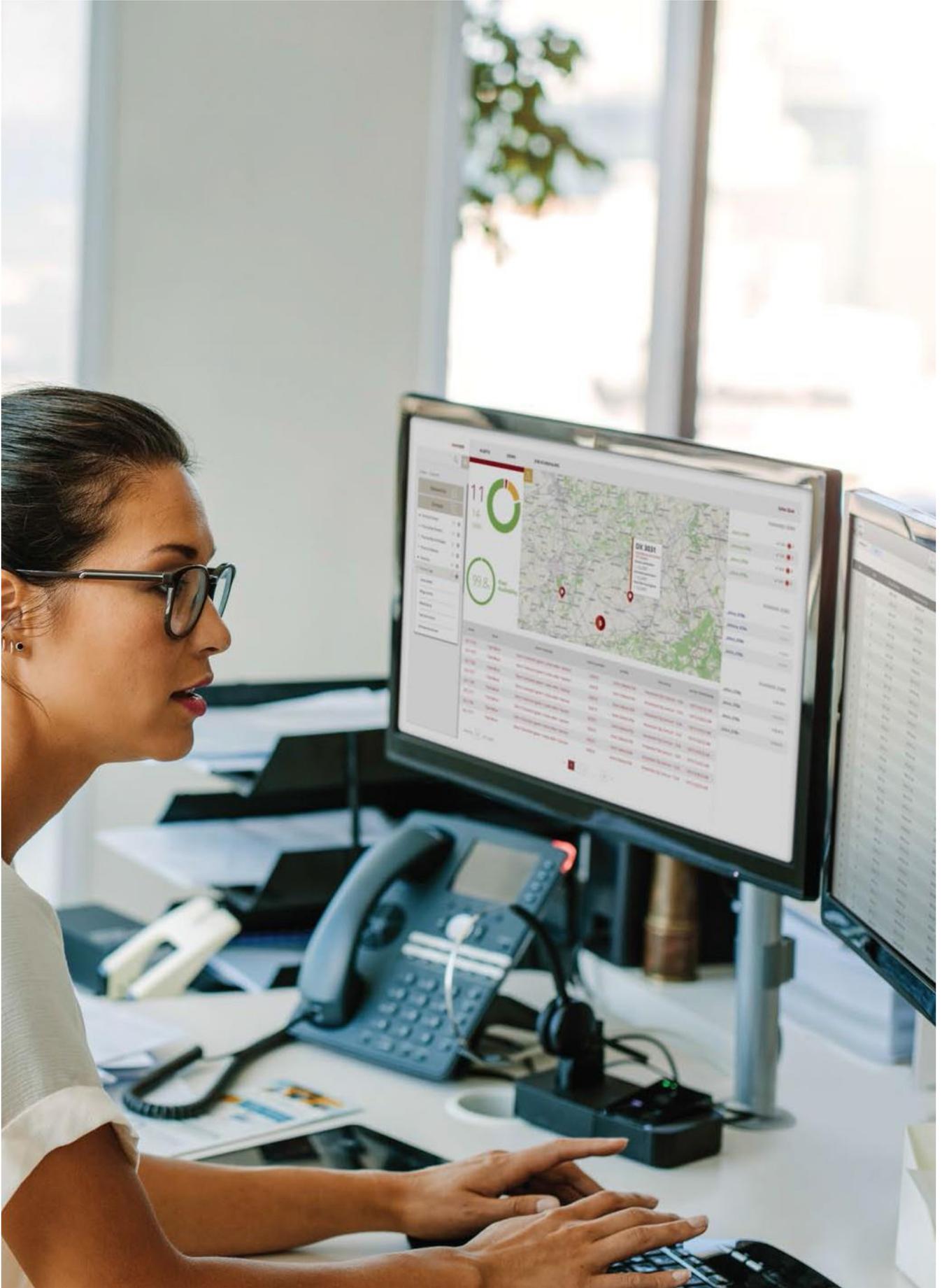


## Модуль Journal & Log Manager

Модуль Journal & Log Manager позволяет полностью автоматизировать работу по выгрузке и анализу электронных журналов устройств самообслуживания для получения максимально детальной информации по техническим сбоям и другим событиям.

### Возможности модуля

- Выгрузка электронных журналов по запросу или графику.
- Хранение и архивирование электронных журналов согласно установленным правилам.
- Маскирование чувствительных данных (данных карты) при их передаче согласно стандартам PCI-DSS.





## Модуль Business Intelligence Manager

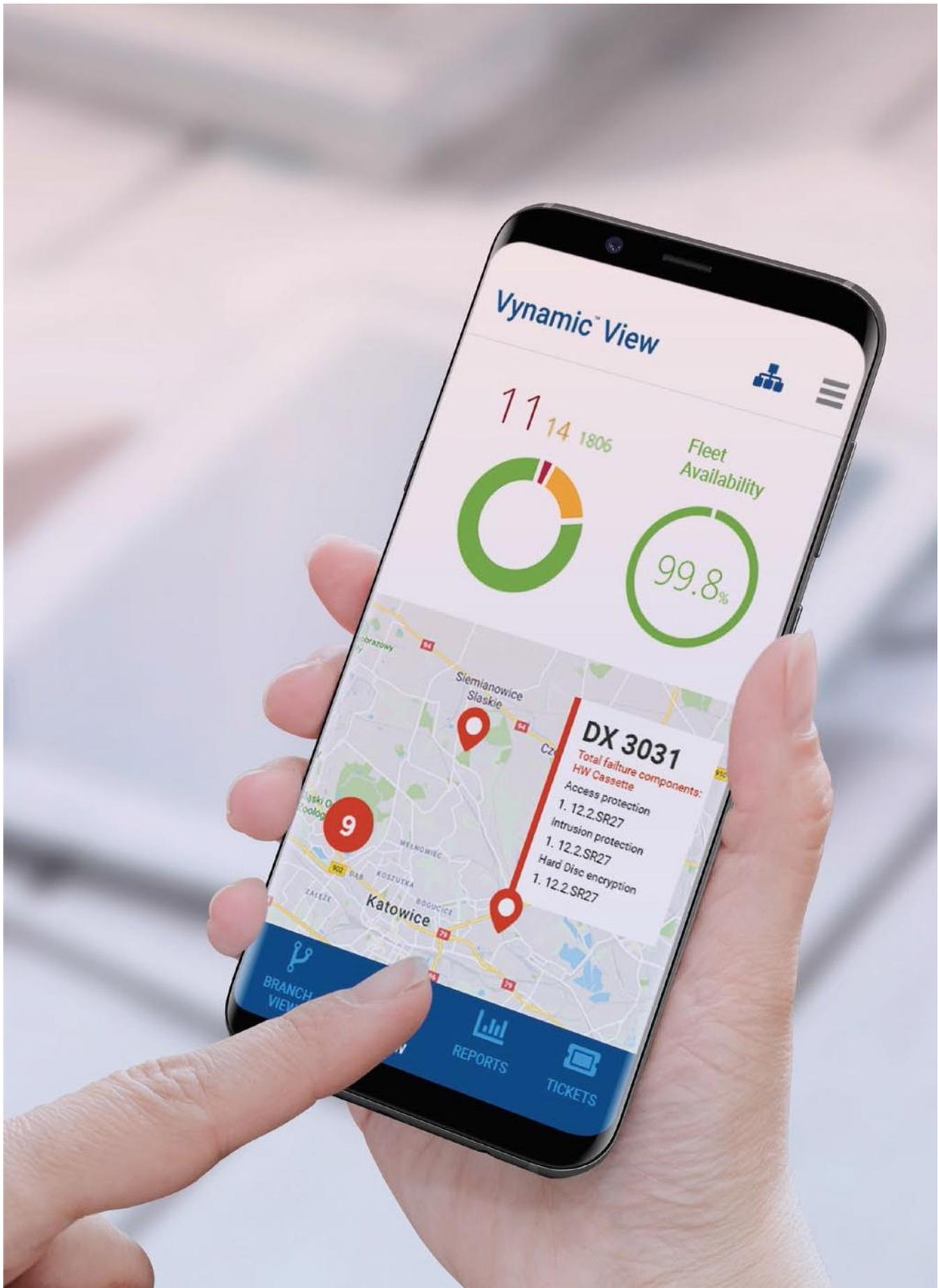
Аналитический модуль Business Intelligence Manager позволяет отображать собираемые в системе данные в виде наглядных отчетов и графиков в разрезе технической доступности устройств, доступности наличных, инцидентов, инвентаризации и транзакций.

Данные могут быть использованы для формирования отчетов в среде Business Intelligence Manager, отправки по электронной почте ответственным лицам или выгрузки во внешнюю систему бизнес-анализа по запросу или заданному расписанию.

### Типовые шаблоны отчетов

- Обзор доступности парка устройств.
- Показатели доступности за день, месяц, год.
- Показатели доступности по типам устройств, производителям и моделям.
- Показатели доступности по типам комплектующих.
- Статистика по устройствам на сервисном обслуживании.
- Статистика по количеству и типам сбоев.
- Обзор и категоризация повторяющихся сбоев.
- Текущие остатки наличных.
- Статистика по возвратам наличности.
- Среднее время устранения неисправности.
- Сводка по версиям ПО.
- Сводка по моделям оборудования и комплектующим различных производителей.
- Статистика по оставленным картам и наличности.
- Информация по объемам и типам транзакций.
- Сводка по транзакционным сбоям.
- Сводка по типам транзакций.
- Конфигурирование репортов.

Всесторонний мониторинг работы устройств самообслуживания включает в себя сбор и хранение данных, удалённое управление различными задачами (сервисное обслуживание, обновление ПО), уведомления, отчеты и аналитику и позволяет обеспечить высокий уровень доступности всех устройств терминального парка.



# Преимущества решения

---



Повышение показателей  
технической доступности  
банкоматов



Повышение эффективности  
управления учетом  
комплектующих и запасных  
частей



Снижение расходов на  
техническое обслуживание  
банкоматов



Автоматизация сценариев  
обеспечения безопасности  
банкоматов



Автоматизация обновления и  
контроля за версионностью  
программного обеспечения



Визуализация аналитических  
данных по эксплуатации  
парка банкоматов



# Связанные продукты

---



ATMeуe.<sup>iQ</sup> - программно-аппаратное решение нового поколения, предназначенное для мониторинга подозрительных действий у устройств самообслуживания в режиме реального времени и обеспечения своевременной реакции на неправомерные действия.



Vynamic<sup>TM</sup> Security - решение, обеспечивающее комплексный подход к защите устройств самообслуживания (банкоматов, платежных киосков, электронных кассиров и др.) от любых типов взлома, хакерских атак и других угроз. Модульная система позволяет закрыть наиболее уязвимые части терминальной инфраструктуры банков и других организаций.



Service Desk.<sup>iQ</sup> - решение для автоматизации процессов сервисного обслуживания оборудования для банков и предприятий розничной торговли. Решение отвечает за формирование, распределение, выполнение и закрытие клиентских заявок, организацию работы персонала сервисной компании и формирование отчетности.



Vynamic Business Intelligence - аналитический модуль, позволяющий формировать и отображать собираемые в системе данные в виде отчетов и графиков в разрезе технической доступности устройств, доступности наличных, инцидентов, инвентаризации и транзакций. Отчеты выгружаются во внешнюю систему бизнес-анализа по запросу или заданному расписанию.

# Семейство продуктов .iQ

