

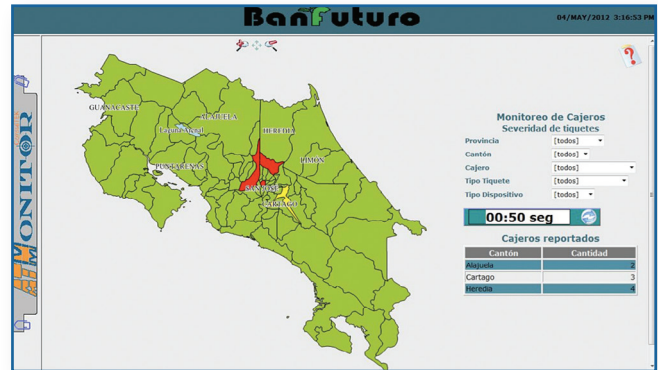
ATM MONITOR



Monitoreo automatizado
de redes de
cajeros automáticos

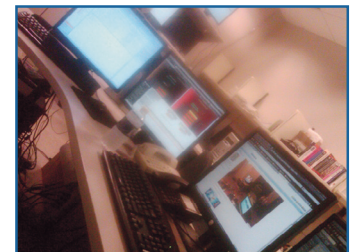
DEFINICIÓN EJECUTIVA

ATMonitor® es una solución completa, integrada y flexible de **monitoreo visual de una red de cajeros automáticos**. Centraliza la información de los cajeros y procesa todos los mensajes provenientes de ellos las 24 horas, todos los días del año. Reacciona ante eventos que sean considerados importantes y notifica al personal responsable mediante solicitudes de servicio que crea y asigna automáticamente, dándoles seguimiento hasta su resolución.



PRINCIPALES BENEFICIOS

- ✓ **Apoya la toma de decisiones ágil y oportunamente**, mediante información de alto nivel de fácil interpretación tipo balanced scorecard.
- ✓ **Aumenta el up-time promedio de la red**, pues el personal se puede concentrar en atender lo que es realmente importante.
- ✓ **Mejora la calidad del servicio**, gracias a las notificaciones automáticas y al proceso de escalamiento de eventos no atendidos dentro de márgenes de tiempo establecidos.
- ✓ **Permite reorganizar las funciones del departamento de Monitoreo**, debido a que automatiza actividades tediosas y rutinarias, dejando más tiempo para análisis y mejora continua del proceso de gestión, apoyado por nuestro servicio de consultoría.
- ✓ **Facilita la medición de niveles de servicio del personal interno y/o proveedores que atienden los cajeros**, gracias a sus reportes estadísticos, que resumen millones de registros de datos en información de alto nivel, lo cual permite detectar rápidamente áreas con oportunidad de mejora.



CASO DE ÉXITO

ATM MONITOR

BANCO NACIONAL

"ConsultEK ha brindado, durante los últimos años, apoyo a la Dirección de Ingeniería del Banco Nacional en nuestro sistema de Cajas y en toda la solución de Cajeros Automáticos ATM's. Durante este tiempo, el servicio recibido por parte de la empresa ha sido excelente, con una gran calidad y eficiencia en la atención de las tareas y compromisos; asimismo sus ingenieros han mostrado un alto nivel de conocimiento en las soluciones y herramientas, así como un gran compromiso para con el Banco"

Harold Bustos
Jefe de Ingeniería de Soluciones de Negocio

"Con la instalación del sistema ATMonitor®, hemos logrado una disminución del tiempo para la notificación de los eventos generados por los cajeros automáticos hacia los encargados, obteniendo así un mayor aprovechamiento de los ATMs, al estar menos tiempo fuera de línea por fallas."

Greivin Mora
Supervisor Unidad de Operación y Monitoreo de Servicios

Antecedentes

Con la red de cajeros automáticos más grande de Costa Rica, el Banco Nacionales el mayor de Costa Rica y Centroamérica.

Fue fundado el 9 de octubre de 1914 con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica. En 1936 se le cambió el nombre al de Banco Nacional de Costa Rica, y desde entonces se ha consolidado como un verdadero banco de desarrollo con una proyección trascendente en la vida económica, social y financiera del país. Posee una red de más de 170 oficinas, más de 500 cajeros automáticos en toda la nación, y más de 5,000 empleados.

Para el año 2008, la gestión de la red de cajeros automáticos se había vuelto inmanejable con las condiciones y sistemas que el Banco manejaba hasta ese momento, debido a la gran cantidad de cajeros y a que éstos se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional. Fue entonces cuando se avocaron a buscar un aliado estratégico que pudiese ofrecer, con una relación costo / beneficio óptima, un sistema que apoyara esta importante gestión.

ATMonitor®, de la firma costarricense **ConsultEK**, fue el sistema elegido por el Banco Nacional para monitorear los más de 500 cajeros automáticos de la red y, después de seis meses de ejecutar actividades de desarrollo y consultoría, se puso en producción el sistema en Octubre del 2009, integrándolo al **switch** de ATMs y al sistema de monitoreo de red interna del Banco.

Beneficios obtenidos

Entre los beneficios que fueron percibidos de manera inmediata por el personal del Banco responsable de administrar la red de cajeros automáticos, vale la pena destacar estos dos:

- **Se logró una distribución equitativa de las cargas de trabajo del personal**, de manera que cada zona del país comenzó a atender los cajeros que estaban dentro de su área geográfica de acción más cercana, disminuyendo significativamente el tiempo que los cajeros permanecían fuera de servicio y eliminando la concentración de estas tareas en el departamento de monitoreo.
- **Se redefinieron las funciones del personal de monitoreo**, de modo que en vez de consumir las horas en recorrer manualmente bitácoras de millones de registros, pudieron concentrarse en definir mejoras en los procesos de gestión y en darle más enfoque y prioridad a actividades críticas, con lo cual el funcionamiento de la red mejoró considerablemente.

ConsultEK, una empresa con más de 8 años de existir y con personal que tiene más de 15 años de experiencia en gestión de proyectos de tecnología, desarrolló **ATMonitor®** invirtiendo más de 5,000 horas hombre en su versión 1.0 y más de 1,000 horas hombre para llevarlo a la versión 2.0.

Nuestro espíritu de servicio, aunado al profundo conocimiento que llegamos a tener de nuestros clientes y sus necesidades, así como la amplia experiencia de nuestros consultores en el sector Banca—y, específicamente, en ATMs—, le permite a **ConsultEK** mantener relaciones flexibles con sus clientes, estableciendo compromisos a largo plazo, para ofrecer un servicio especializado de clase mundial.

MÓDULOS QUE COMPONEN ATMonitor®

Administración

Está diseñado para el control de los principales componentes del sistema. Primordialmente permite registrar la información referente a los parámetros y catálogos generales que tiene el sistema.

Seguridad

Permite la configuración y administración de la información relacionada con la protección de datos y control de acceso al sistema. Paramétricamente se indica si la validación de usuarios es a través de "Active Directory" o desde la base de datos de la aplicación, donde se almacenan las claves con una encriptación RSA – Full. Todos los permisos definidos desde este módulo modifican lo que la aplicación presenta a cada usuario, de modo que si un usuario no tiene permiso de usar una opción en particular, dicha opción ni siquiera estará visible para dicho usuario.

Configuración

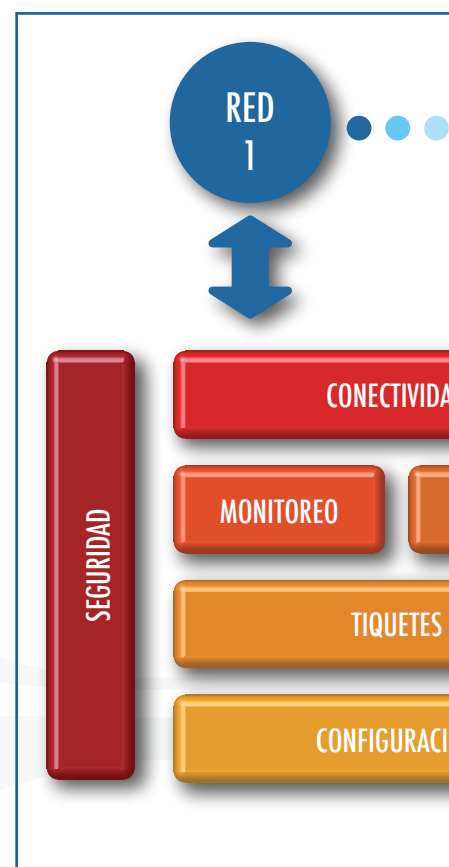
Permite el ingreso de los datos de los cajeros que pertenecen a la red de la institución. Además se configura como el sistema va a reaccionar en caso de que un cajero reporte un problema. Es en este módulo donde se definen las reglas para que ATMonitor® sepa cómo procesar cada mensaje de los miles o millones de mensajes que todos los cajeros automáticos de la red envían diariamente. Con base en dichas reglas, el sistema sabe si debe ignorar un mensaje o asignar un nuevo

tiquete –con el tipo y nivel de criticidad adecuados– al encargado, así como notificar al grupo de usuarios responsables sobre el caso presentado.

Monitoreo

Está diseñado para visualizar de forma gráfica el estado actual (en línea) de la red de cajeros automáticos y, en caso necesario, iniciar medidas correctivas o, incluso, dar inicio de una solicitud de servicio (tiquete). En un primer momento provee un mapa del país, subdividido en regiones y un color por región que identifica el estado de los cajeros en la región de acuerdo con parámetros establecidos. La pantalla ofrece una serie de herramientas que permiten ubicar la información de una manera más sencilla y rápida.

Además, este módulo muestra un mensaje siempre visible cuando están activos tiquetes que identifican posibles intentos de fraude en la red de cajeros. De esta forma, ATMonitor® se asegura que los usuarios estén informados de situaciones que requieren atención especial y prioritaria.



Tiquetes

Permite la consulta y administración de las solicitudes de servicio que se han generado sea automática o manualmente. Distintos filtros de tiquetes facilitan el control y la rapidez de ubicación de tiquetes específicos. Solo se muestran los tiquetes que no han pasado a la base de datos histórica para garantizar eficiencia en el acceso a los datos.

Además, existen diferentes vistas para poder filtrar los tiquetes, de manera que un usuario pueda ver sólo los tiquetes que están asignados a él, mientras que un supervisor pueda ver todos los tiquetes asignados a sus subordinados, por ejemplo.

Reportes y Estadísticas

Agrupar el conjunto de reportes e informes que provee la aplicación. Se incluyen reportes que detallan el estado de los cajeros automáticos, disponibilidad de los mismos, estadísticas de fallas, nivel de atención de fallas y análisis de los eventos. Ofrece la posibilidad de exportar la información en distintos formatos de acuerdo con las capacidades del equipo, además que permite filtrar los datos de acuerdo con ciertos parámetros. Todo reporte puede ser consultado en pantalla o impreso y hay reportes que muestran información detallada (útiles para los usuarios operativos), mientras que otros generan estadísticas que se muestran como gráficos (orientados a usuarios gerenciales).

Conectividad

Este módulo está compuesto por un conjunto de conectores que permiten la integración entre **ATMonitor®** y los switches o redes de cajeros automáticos, así como con otras herramientas de monitoreo de dispositivos que utilice la institución. Además, permite que la integración se dé de manera transparente con cajeros de distintos proveedores, utilizando mensajería en distintos protocolos.



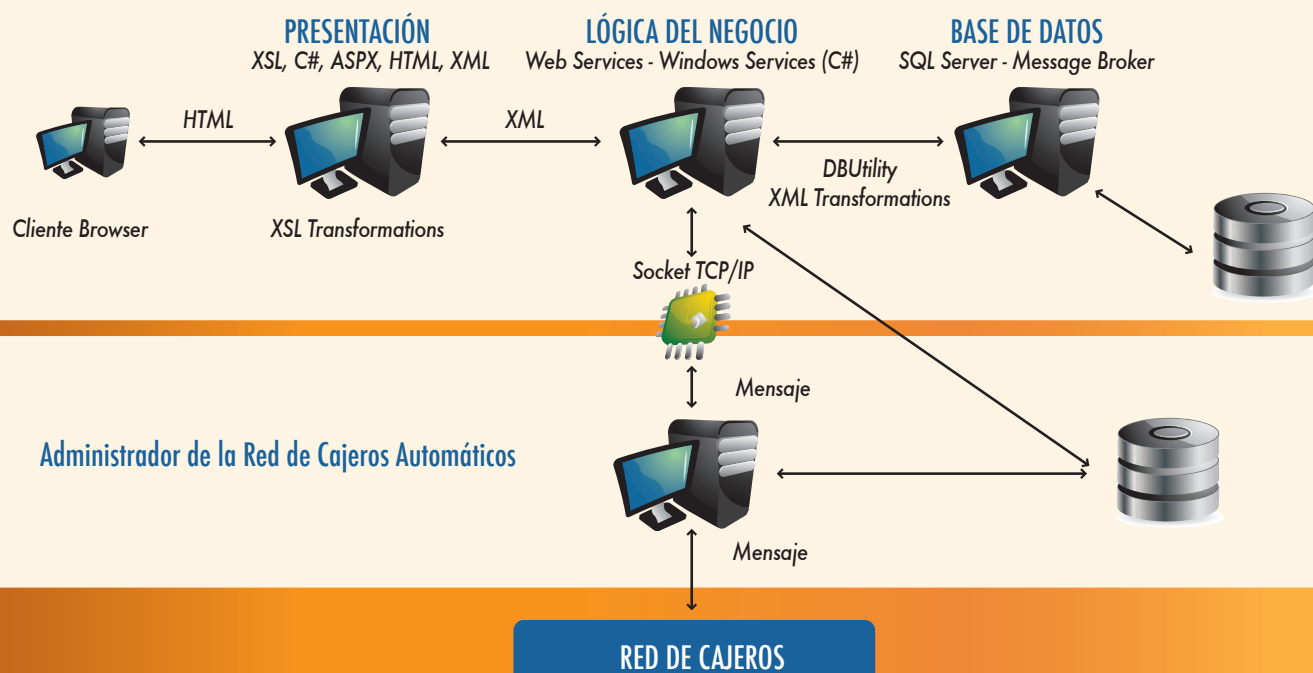
Este módulo le da seguimiento a los tiquetes hasta que el problema es reportado como resuelto por el cajero que originó la creación del tiquete, momento en que el mismo se cierra en forma automática. Si, transcurrido un lapso determinado por la configuración, el tiquete no ha sido cerrado, el mismo es escalado para que la siguiente persona en la jerarquía del personal responsable, se entere que el problema aún está pendiente. Todo tiquete creado en forma manual, debe ser cerrado también en forma manual.



RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

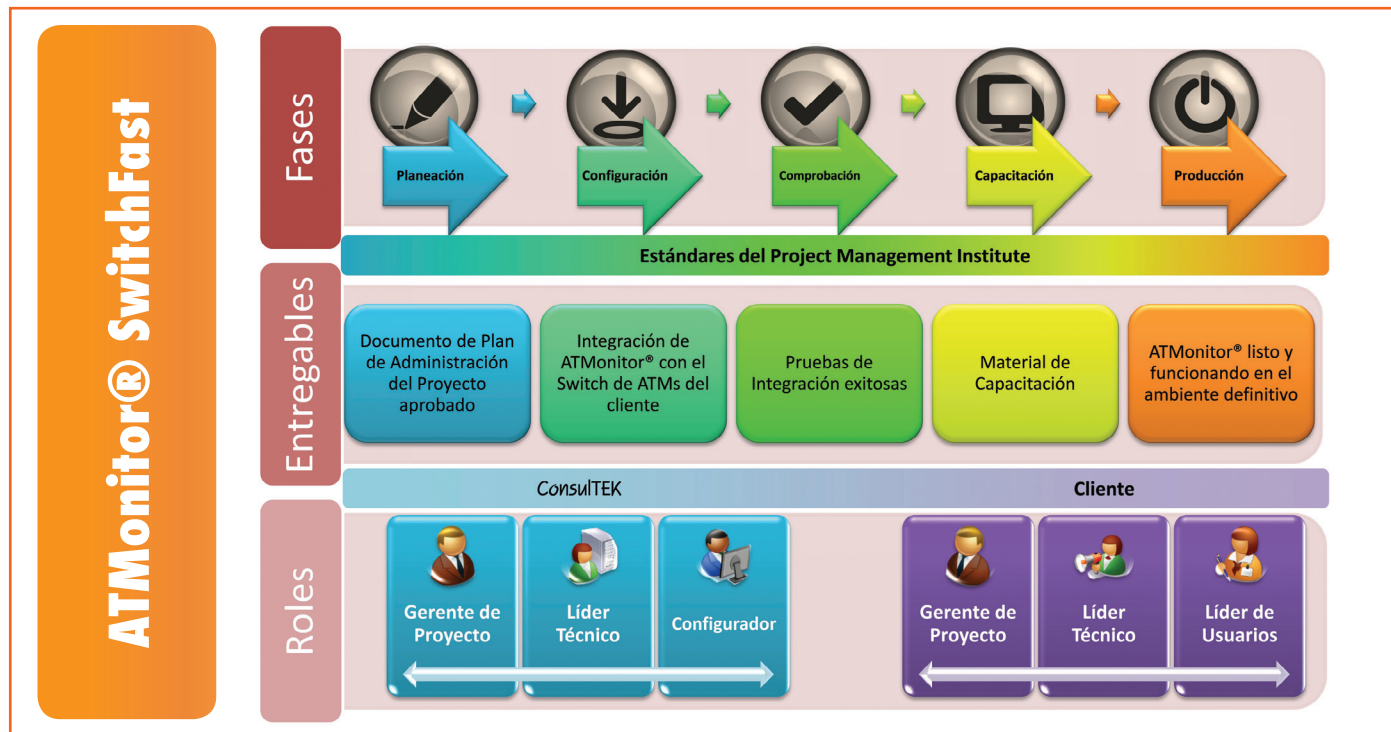
- ✓ **Soporta diferentes protocolos** de mensajería y marcas de ATMs.
- ✓ **Altamente parametrizable.** Entre otros elementos se permite parametrizar los datos de cajeros automáticos, datos de las fórmulas a evaluar al presentar el mapa, personal encargado, tipos de tickete, usuarios, roles, horarios, feriados, los formatos de los mensajes de entrada, las acciones a tomar para los tickets, entre otros
- ✓ **Crea y asigna automáticamente** los tickets de servicio y les da seguimiento hasta su cierre, el cual también es automático.
- ✓ **Administra la seguridad** por medio de roles de usuario y los menús cambian de acuerdo con estos roles.
- ✓ **Está diseñado** para ejecutarse en una intranet o a través de Internet, apegándose a los esquemas de seguridad que utiliza la institución.
- ✓ **Es fácilmente integrable** con otras herramientas de monitoreo.
- ✓ **Optimiza el desempeño** en forma automática por medio de la "limpieza" periódica de la base de datos transaccional y el traslado de la información antigua a una base de datos histórica. Esto permite que el mayor volumen de información resida en una base de datos optimizada para consultas, lo cual permite que la aplicación se ejecute siempre de manera eficiente.

ARQUITECTURA



METODOLOGÍA ATMonitor® SWITCHFAST

Basada en los estándares del Project Management Institute, **ATMonitor® SwitchFast** es una metodología propietaria de **ConsulteK** que permite poner en producción **ATMonitor®** muy rápidamente en una institución financiera de cualquier tamaño.



Las fases que integran la metodología son las siguientes

Planeación: Durante esta fase se elabora el documento "Plan de Administración del Proyecto", en el cual se detallará cada una de las actividades, fechas de inicio y final, responsables, orden de ejecución y entregables de cada fase. Este será el documento base bajo el cual se ejecutará el proyecto.

Configuración: La primera actividad de esta fase consiste en elaborar el diseño de la integración entre **ATMonitor®** y el **switch** de cajeros. Luego, con base en el diseño, **ConsulteK** realizará las actividades de desarrollo y configuración para llevar a cabo la integración. Además, se desarrollan las funcionalidades específicas que el cliente ha solicitado.

Comprobación: En esta fase se ejecutarán los ciclos de prueba que permitan verificar el correcto funcionamiento de la integración entre **ATMonitor®** y el **switch** de cajeros. Además, se prueban las nuevas funcionalidades incorporadas a la aplicación durante la fase de Configuración. Estas actividades se realizan en forma conjunta entre **ConsulteK** y el cliente.

Capacitación: Durante esta fase se brinda una capacitación funcional sobre la aplicación **ATMonitor®**, dirigida principalmente al personal de Monitoreo, quienes van a ser los usuarios directos de la aplicación.

Producción: Esta fase permite poner el sistema **ATMonitor®** a funcionar en el ambiente definitivo. Además, se incluye un acompañamiento durante las dos primeras semanas posteriores a la puesta en marcha para asegurar el correcto funcionamiento y atención oportuna de cualquier eventualidad.

Las actividades a realizar son las siguientes

Preparación de los equipos de producción (instalación y configuración del software **ATMonitor®**)

Parametrización: carga de la lista de cajeros, los encargados y usuarios de la aplicación.

Puesta en marcha de la aplicación.



CONTÁCTENOS

Dirección: Barrio Luján, San José, Costa Rica
Avenida 12, Calles 17 y 19, No. 1730

Teléfono: +506 2223-8068

Email: info@consultek-intl.com

Website: www.consultek-intl.com

Apartado Postal: 2045-1000

