

TTM (TermTech Master) – ATM Back Office Suite

Kullanıcı Arayüzü RODIMUS

ATM'lerin sağlıklı bir şekilde izleniyor olması, ATM kurulu parkına sahip her Bankanın/Kurumun en çok önem verdiği konulardan biridir. ATM'ler yaygın ve merkezden uzak 7/24 çalışması beklenen cihazlar olduğundan izlemek, ünitelere uzaktan müdahale etmek, açıp kapamak, ihtiyaç duyulduğunda otomatik arıza açmak ve takip etmek elzemdir.

TermTech, geliştirmiş olduğu **TTM (TermTech Master) - ATM Back Office Suite** ürün ailesinin kullanıcı arayüzü **Rodimus** yazılımı ile ATM hat durumlarını, ATM üzerindeki ünitelerin arıza durumlarını, ilgili ünitelerin ikmal (makbuz, kağıt/madeni para vs.) durumlarını, ATM üzerinde bulunması gereken dosyaların güncelliğini ve ATM'in bütün olarak müşteriye hizmet verebilir durumlarını hızlı ve kolay yönetilebilir kullanıcı arayüzüyle izlenmesini sağlamaktadır.

Ürün BDDK ve PCI kurallarına uyumlu bir altyapı sunmaktadır. Ürüne yönelik kullanıcı ve şifre tanımları parametrik olup tamamen kurum tarafından yetkilendirilmiş kişiler tarafından yönetilmektedir. ATM'ler marka, model, erişim şekli, bölge, il, şube, sorumlu kişi/birim, konum vs. gibi birçok kriter bazında gruplandırılarak izlenebilmekte, ATM'ler genel ve detay bazda kullanıcıların tanımladıkları çeşitli kademe ve referans değerlerine göre gruplandırılarak takip edilebilmektedir.

Optimus ürünün kullanıldığı durumda arıza referans değerlerine göre ATM'in geneli ve önemli üniteler bazında harita üzerinde görsel olarak izlenebilmekte, belirlenen durum ve atanan renge göre harita üzerinde bir bakışta anlaşılır halde sunulmaktadır. Bu sayede harita üzerinde sisteme dahil ATM'lerin ülke ve bölge bazında genel durumu kolayca izlenebilmektedir. Bu sayede bölgesel hat veya elektrik kesintisi olduğunda bir bakışta bu durum kolayca tespit edilebilmektedir. İzlemenin yanında sistemin genelini ve/veya bir kısmını ilgilendiren durumlara (hat, HSM, bankacılık sistemi, kart sistemi, BKM, Mastercard, VISA... entegrasyonu) yönelik uyarılar; SMS, E-mail, kurum izleme araçları ile anlık bilgilendirmeler yapılmaktadır.

ATM sistemindeki tüm aksiyonlar, ATM durum bilgileri saklanmakta ve geçmişe ait tüm durum değişimleri raporlanabilmektedir. Oluşan arıza durumlarının periyodik olarak kayıtları tutularak ATM'in geneli, hat durumu ve ünite bazında ATM verimliliğinin ölçüleceği değişik devamlılık raporları çıktı olarak sunulabilmektedir. Her ünitenin ATM verimliliğine katkısı kullanıcının belirleyeceği ATM'ler bazında yapılabilmektedir. Sistemde her ATM için kendi lokasyonuna veya sahip oldukları diğer özelliklere göre ATM verimliliği farklı olabileceği için doğal olarak her ATM için farklı verimlilik etkisi tanımlanabilmektedir. Örneğin AVM'de kurulu bir ATM ile hava alanında kurulu bir ATM'in verimlilik değerlendirmesi aynı olmayabilir. AVM'deki ATM genellikle akşam 22:00 ile sabah 08:00 saatleri arası kullanılmadığından verimlilik hesabında bu zaman dilimi göz ardı edilebilir. Bu zaman diliminin ne olacağı veya verimlilik hesabına katılıp katılmayacağı tamamen izleme yetkilisi tarafından, ATM bazında tanımlanabilen parametrelerdir. Bunun gibi verimlilik hesaplamasında kullanılacak birçok parametre bulunmakta ve bu parametreler ATM bazında veya tüm sistem için yetkili kullanıcılar tarafından tanımlanabilmektedir.

Rodimus yazılımı ürün özellikleri:

- Günümüzde kullanılan tüm ATM marka ve modelleriyle uyumlu

- ATM sisteminden bağımsız ve kolay kurulma imkanı
- Merkezi, güçlü ve kolay yönetim araçları
- Ulusal ve uluslararası güvenlik standartları ve BDDK standartlarına tam uyumlu
- Çoklu dil desteği
- Harita destekli, zengin ve görsel ara yüzler
- Kullanıcı/Grup bazlı izleme imkanı
- Kullanıcıların izleme ekranlarını kendine özgü şekillendirme imkanı
- Güçlü kullanıcı yönetimi (şifrelerin yönetimi, işlemlerin loglanması, raporlamalar)
- Kullanıcı ekranındaki en küçük birime kadar yetkilendirme (giriş, güncelleme, izleme) yeteneği
- Kullanıcı ekranındaki en küçük birime kadar giriş/onay (giriş, güncelleme, izleme) mekanizması desteği
- Parametrik, esnek, zengin ve kullanıcıya özel çok çeşitli, zengin raporlama olanakları
- ATM sistemleri ve diğer sistemlerle (Banka içi diğer sistemler ve 3. parti firmaların sistemleri ile) kolay ve hızlı entegrasyon
- Single SignOn, LDAP vb. entegrasyon
- Hızlı ve kullanılan kanal bakımından zengin bildirim olanakları
- ATM sistem verimliliğinin artırılmasına ve devamlılık takibine önemli katkı

ATM Device Management (Nova)

ATM'lerde özellikle para ödeme ünitesi, kasetler, para yatırma ünitesi ve kart okuma ünitelerine ve nadiren oluşan EPP'ye yönelik arızalar verimliliği önemli ölçüde düşürmektedir. Bu arızalar oluştuğunda çoğunlukta ATM'lerin supervisor menüsüne girilerek test edilmesi sonucu arızanın giderildiği görünmektedir. Standart ATM kurulumlarında ünite test işleminin yapılması için ATM'e gidilerek, supervisor ekranındaki ilgili menülerden üniteye test komutunun verilmesi gerekmektedir. Özellikle şube dışı ATM'ler düşünüldüğünde; ATM kabininin açılması için izinlerin alınması, müdahale eden kişinin yanında yetkili görevlinin bulunması gibi ilave prosedürler gerektirmekte olup özellikle mesai saatleri dışındaki zamanlar ile tatil günleri dikkate alındığında, bu işlemler bankalar için zaman kaybı ve ciddi operasyonel maliyetler yaratmaktadır.

ATM Device Management (Nova) ürünü ATM üzerindeki ünitelerin uzaktan reset edilerek test edilmesini mümkün hale getirip böylece ATM verimliliğinin artmasını paralel olarak Bankaların ATM operasyon maliyetlerinin azaltılmasına sağlamaktadır.



ATM Device Management (Nova)

yazılımı ürün özellikleri ve sağladığı avantajlar:

- Kurum içi prosedürel işlemlerden arındırılma
- İlgili sistemlerle kolay entegrasyon
- Kolay kurulum
- Merkezi ve kolay yönetim
- Ulusal ve uluslararası güvenlik standartlarına uygun
- Yeni teknolojilerin kullanımı

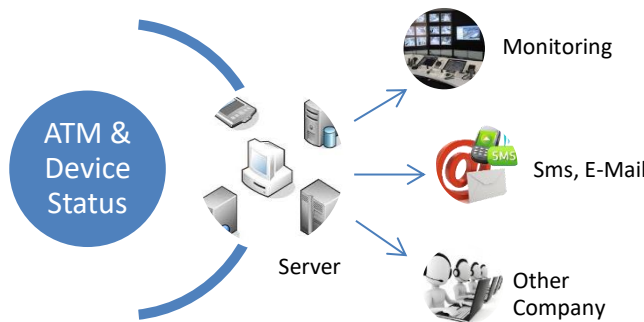
ATM Incident Management (Sentinel)

Sistemde tanımlanmış olan ATM'lerde arıza meydana geldiğinde **ATM Device Management (Nova)** ürünü ile uzaktan müdahale edilmesine rağmen oluşan arızanın giderilememesi durumunda, arızanın daha ciddi derecede olması nedeniyle yerinde müdahale kaçınılmaz hale gelmektedir. Yerinde müdahale gerek Kurum saha personeli gerekse hizmet alınan firmanın personeli tarafından yapılabilmektedir. **ATM Incident Management (Sentinel)** ürünü ATM'lerde izlenmesi gereken arıza/durum bilgilerinin belirli kriterlere ve çeşitli değerlendirmelere uygun olarak oluşan arıza kaydının, öncelikle giderilmesini, giderilemiyorsa kurum içerisinde veya kurum dışındaki ilgili birimlere arıza detayı ile birlikte Ticket açılarak hızlı aksiyon alınması ve tüm bu sürecin kayıt altına alınmasına imkanı sunmaktadır. Bu ürün sayesinde aksiyon alması gereken Kurum içi birimlerin ve/veya Kurum dışı firmaların performans değerlendirmesi de yapılabilmektedir.

ATM Incident Management (Sentinel) ürünü;

- Arıza türleri, arıza türü öncelikleri ve arıza giderilme süreleri
- Aksiyon türleri, arızaya müdahale edecek birimler
- Gönderim deneme sayısı, tekrar sayısı ve gönderimler arası süreler
- Bir üst kademeye gönderim ve gönderilecek kişi veya grup tanımları
- Arıza müdahale zaman aşımı ve çözüm zaman aşımı
- Gönderim tipi (Kullanıcı ekranı, SMS, e-mail, web service,)
- Dış firma entegrasyonu ile Ticket açma

gibi yukarıda belirtilen parametrik yapılarla sınırlı olmaksızın ATM bazında, ATM üniteleri bazında veya kurulu ATM parkı bazında tanımlamalar yapılarak yönetilmektedir. Tüm durumlar ve aksiyonlara ilişkin loglar sistemde kayıtlı tutulup sürece yönelik tüm aşamalar detay ve özet bazda raporlanabilmektedir. Eğer kurum üçüncü bir firmadan ATM bakım desteği alıyorsa belirlenen kriterlere uygun olarak firma performansının değerlendirileceği raporlar çıktı olarak alınabilmektedir.



Ayrıca **ATM Incident Management (Sentinel)** ürünü ile zengin raporlama olanakları sunulmaktadır:

- Kurum için birimlerin performans değerlendirmesi
- Dış firmaların performans değerlendirmeleri
- Arıza çözüm süreleri istatistikleri
- ATM arıza istatistikleri
- ATM hat durumu istatistikleri
- ATM kasa ve kasetlerdeki para istatistikleri...