

**UWS** | Proactive  
Monitoring  
Omnia

**AURIGA**  
the banking e-volution

# WWS Proactive Monitoring Omnia

*La perfetta soluzione di monitoraggio per i dispositivi self-service*



*WWS Proactive Monitoring Omnia è una soluzione multi-vendor solida e sicura che garantisce il massimo livello di disponibilità del servizio per i vostri dispositivi self-service compresi gli ATM, i chioschi e gli ASD (Assisted Self service Device).*

*WWS Proactive Monitoring Omnia assicura risparmi significativi in termini di costi operativi e tecnologici, migliorando al contempo la disponibilità dei sistemi e dei servizi al cliente, in modo tale che questi possa sperimentare un'eccellente "customer experience".*

## ***Desiderate incrementare la disponibilità della vostra rete?***

I clienti di Auriga che hanno adottato WWS Proactive Monitoring Omnia riconoscono l'importante contributo che questo strumento fornisce nella difficile sfida di aumentare la disponibilità del servizio della rete ATM. Utilizzando un applicativo di gestione e monitoraggio dei terminali con una visione end-to-end le banche riescono ad aumentare la disponibilità della rete self-service di almeno un intero punto percentuale, garantendo l'accessibilità ai servizi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Molti, ad esempio, hanno raggiunto una disponibilità pari al 98,7%, risultato che è stato confermato da test effettuati da aziende terze.

## ***Desiderate migliorare il controllo operativo?***

L'enorme crescita dell'automazione self-service ha messo a disposizione dei clienti una gamma più ampia di servizi. Questo cambiamento ha, tuttavia, determinato come conseguenza un'elevata complessità, sia nel tipo di dispositivi implementati che nei servizi da essi erogati. In assenza della giusta soluzione di monitoraggio, questa maggiore complessità può aumentare notevolmente i costi e causare ripetute e impreviste interruzioni nell'erogazione del servizio. WWS Proactive Monitoring Omnia migliora il controllo operativo grazie a una visione olistica dell'intera rete, che include informazioni sullo stato dell'hardware, sulla disponibilità del contante e sui dati delle transazioni.

## ***Il risparmio sui costi e l'efficienza costituiscono obiettivi importanti?***

Le interruzioni del servizio causano per certo un aumento dei costi, l'insoddisfazione dei clienti e danni di immagine per la banca. Ma anche gli interventi dei tecnici per la manutenzione in loco non necessari risultano onerosi per la banca. WWS Proactive Monitoring Omnia mette a disposizione potenti strumenti di diagnosi e correzione automatica che individuano in modo puntuale e risolvono numerosi potenziali problemi di servizio. Se un problema non è risolvibile in modalità automatica gli operatori possono utilizzare diversi comandi diagnostici e remoti per cercare di risolvere il problema. Nei casi in cui siano necessari interventi di manutenzione in loco, il sistema WWS può generare automaticamente un messaggio per l'invio sul campo di personale tecnico specializzato. I ticket di richiesta di assistenza vengono creati automaticamente per tutti gli eventi anomali e tutte le soluzioni automatizzate e manuali vengono tracciate; inoltre, viene fornita una reportistica completa sulla gestione degli incidenti.

## ***Desiderate proteggere gli investimenti effettuati sull'infrastruttura?***

WWS Proactive Monitoring Omnia è stato progettato in modo da essere implementato facilmente allo scopo di salvaguardare e integrare i sistemi esistenti. L'architettura agent-server è appositamente progettata ed idonea per semplificarne l'integrazione con le applicazioni ATM di terze parti e con TH proprietario. WWS Proactive Monitoring Omnia è ottimizzato per rispondere ai requisiti di business piuttosto che di infrastruttura.

## ***Siete alla ricerca di un fornitore di servizi di monitoraggio più affidabile?***

Auriga vanta un record eccellente di progetti completati nel rispetto della tempistica e del budget. I clienti beneficiano del nostro comprovato expertise tecnologico e della nostra competenza nella conduzione di progetti più o meno complessi presso realtà di varia dimensione. Inoltre, Auriga vanta un'esperienza diretta nell'outsourcing di servizi di monitoraggio multi-vendor di dispositivi self-service in Italia e all'estero. L'esperienza sul campo acquisita tramite l'erogazione di questo servizio come anche la condivisione dei best-practice realizzati presso i clienti guidano continuamente le nostre innovazioni di prodotto.



## Una soluzione end-to-end che offre servizi completi

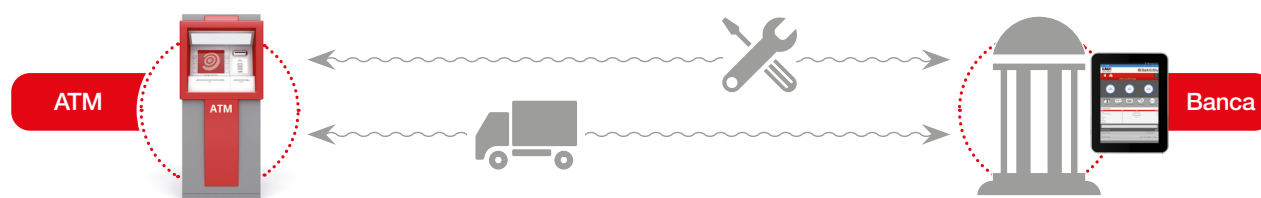
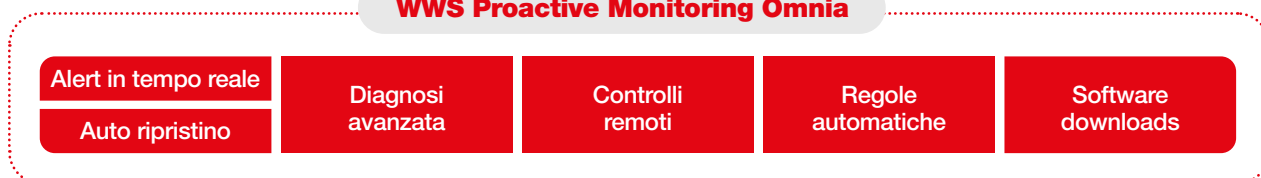
WWS Proactive Monitoring Omnia è una piattaforma di monitoraggio integrata e coerente per tutti i dispositivi self-service compresi i dispositivi di self service assistito ubicati presso le filiali, gli sportelli di deposito, gli sportelli per il riciccolo di contante e gli sportelli Bancomat all'interno e all'esterno della filiale. La soluzione è progettata con un'architettura "agent-server" tramite la quale un agent di monitoraggio attraverso il quale il sistema riceve e registra tutti gli eventi applicativi e di sistema generati durante il funzionamento dei terminali. Esegue azioni specifiche definite da regole, in base al verificarsi di determinati eventi e raccoglie dati su tutti gli asset HW utilizzati nei canali bancari per una visualizzazione rapida e semplice delle informazioni rilevanti.

Report on demand ricchi di informazioni dettagliate vengono forniti utilizzando una combinazione di schermate e file esportabili in formato XML, PDF o Excel. Ad esempio, i report sulle prestazioni degli sportelli forniscono informazioni sintetiche e dettagliate sui singoli sportelli in termini di disponibilità, picco del carico di lavoro, numero medio di transazioni eseguite nonché ticket generati.

Le banche possono implementare le varie funzionalità di WWS Proactive Monitoring Omnia per ampliare o sostituire l'infrastruttura esistente allo scopo di bilanciare in modo ottimale la propria operatività, il time to market e gli obiettivi di investimento.



### WWS Proactive Monitoring Omnia



## Un'autentica soluzione multi-vendor

Auriga è un fornitore di software indipendente dai vendor e si impegna a fornire autentiche soluzioni multi-vendor per il monitoraggio dei dispositivi self-service. La piattaforma WWS è costantemente sottoposta a certificazione per un numero crescente di vendor e di modelli hardware diversi che includono dispositivi di cash out, dispositivi di deposito e riciccolo, chioschi e avanzati dispositivi self service multifunzione. Il conseguimento della certificazione è in genere il risultato di un'attività congiunta e coordinata con il personale tecnico del vendor, che spesso affianca il team Auriga nelle attività di test.

Con WWS Proactive Monitoring Omnia banche e centri servizi possono beneficiare di una totale tranquillità e libertà nella scelta dei dispositivi hardware in grado di supportare al meglio gli obiettivi aziendali. Le prestazioni operative superiori di WWS sono garantite indipendentemente dalla dimensione della rete o dalla sua complessità in termini di numero di modelli hardware e di vendor.



## Le funzionalità in sintesi

WWS Proactive Monitoring Omnia fornisce una suite ampia e completa di funzionalità automatizzate di monitoraggio, diagnosi e correzione automatica in grado di ottimizzare la business continuity e la facilità d'uso. La potenza diagnostica di WWS Proactive Monitoring Omnia, unita a una serie di risoluzioni automatizzate e avviate dall'operatore, riduce drasticamente le costose interruzioni di servizio e la necessità di ricorrere a interventi di manutenzione in loco.

### Monitoraggio end-to-end

I servizi di gestione self-service multi-vendor includono:

- ✓ Reportistica di dettaglio e aggregata
- ✓ Statistiche e grafici
- ✓ Monitoraggio dei dispositivi
- ✓ Monitoraggio delle transazioni
- ✓ Gestione in remoto delle operazioni e dei comandi
- ✓ Gestione degli alert event-driven
- ✓ Informazioni di dettaglio sullo stato delle periferiche e dei cassetti
- ✓ Regole per il ripristino automatico

### Opzioni a valore aggiunto

- ✓ Sistema completo di gestione dello status dei terminali
- ✓ Download di software e gestione delle release
- ✓ Informazioni di dettaglio su OS e livello XFS
- ✓ Monitoraggio in tempo reale delle attività di manutenzione



## Intuitivo e facile da usare

La soluzione integra tutte le funzioni attraverso un'interfaccia smart personalizzabile con widget e comandi adattabili con un click, facilitando l'estrazione di informazioni dettagliate in tempo reale.

È disponibile anche la configurazione di utenti diversi con diversi livelli di accesso, per garantire alle persone preposte l'accesso immediato alle informazioni e ai servizi necessari per raggiungere risultati ottimali.

È possibile inoltre configurare la soluzione per poter operare in ambiente con il software WWS a bordo oppure in ambiente con client e terminal handler proprietari. WWS Proactive Monitoring Omnia garantisce prestazioni superiori e la continuità del servizio indipendentemente dalle dimensioni della rete o dal tipo di hardware.

