

Servicios NCR de gestión de incidencias para el sector financiero

¿Desea mejorar el retorno de inversión de su canal de cajeros automáticos?

YES

Un único punto de contacto para el control de sucesos y la gestión de llamadas de su entorno de cajeros automáticos

Los servicios NCR de gestión de incidencias le proporcionan la asistencia necesaria para sacar el máximo rendimiento de su red de cajeros de forma ininterrumpida. La gestión de incidencias de NCR garantiza la constante y eficaz gestión de su red. La disponibilidad de la red mejora gracias a una mayor tasa de solución de problemas a la primera y a la posibilidad de resolver incidencias de forma remota. Acceda al panel de la red para consultar el estado de un cajero automático en concreto o de toda la red, o bien realice una consulta sobre la configuración de sus cajeros automáticos desde el navegador web.

- **Maximice la disponibilidad en todos sus canales de autoservicio**

El uso de herramientas de NCR líderes del sector como, por ejemplo, NCR APTRA™ Vision, NCR @ Your Service™, Self-Service Diagnostic Gateway (SSDG) y los servicios NCR de gestión de incidencias, proporciona mayor disponibilidad a su red de cajeros automáticos. Ello, a su vez, implica que se atienda a más clientes y que aumente el retorno de la inversión. Con los servicios NCR de gestión de incidencias encargándose de la supervisión diaria y del suministro de servicios, puede dedicar más tiempo a centrarse en sus principales iniciativas empresariales.

- **Obtenga una solución escalable que responda a sus necesidades**

Los servicios NCR de gestión de incidencias le permiten aprovechar un servicio escalable que responde a sus necesidades empresariales a medida que estas evolucionan con el tiempo. Asimismo, le permite disminuir los costes operativos tanto en mano de obra como en infraestructura.

- **Beneficiarse de un único punto de contacto para la información de estado**

NCR constituye un único punto de contacto para todos los sucesos, ya sean notificados por el sistema de gestión del cajero automático como por parte del personal. La gestión de sucesos incluye el envío de profesionales técnicos cuando sea necesario, la recepción de llamadas para incidencias creadas manualmente, la gestión de incidencias creadas automática o manualmente, y la gestión del rendimiento de los elementos proporcionados por el proveedor.



Para obtener más información, visite www.ncr.com o envíe un mensaje de correo electrónico a services@ncr.com.

- **Tome decisiones con conocimiento de causa**

Al usar el panel NCR APTRA Vision, puede estar seguro de tomar las mejores decisiones de gestión posibles tanto a nivel estratégico como táctico. El panel le ayuda a analizar y correlacionar distintos datos de gestión y muestra claramente la información que necesita para tomar decisiones con conocimiento de causa.

- **Tome acciones determinantes**

Los servicios NCR de gestión de incidencias que utilizan APTRA Vision admiten acciones preventivas junto con gestión remota y funciones por comandos. Ello ayuda a mejorar la disponibilidad, reducir costes y mejorar la experiencia del cliente.

- **Experimente una sencilla implementación**

NCR utiliza las mejores prácticas tras la implementación de más de 40.000 cajeros automáticos, con el fin de proporcionar un servicio de migración rápido, para realizar la transición de su entorno actual de supervisión de red de cajeros automáticos a los servicios NCR de gestión de incidencias.

- **Minimice los casos de inactividad mediante la supervisión de sucesos en los cajeros automáticos**

NCR proporciona una supervisión de sucesos automatizada e ininterrumpida, que disminuye los casos de inactividad que sufrirá un cajero automático. Los tipos de sucesos supervisados incluyen fallos del hardware, atascos de papel, falta de cambio, desgaste de consumibles y pérdida de comunicación.

- **Diseñado para que sea fácil de utilizar por cualquiera**

Los responsables empresariales, los usuarios sin conocimientos técnicos y los especialistas en operaciones podrán obtener la información que necesiten a través de NCR @ Your Service y el panel NCR APTRA Vision. El avanzado diseño de la interfaz gráfica de usuario (GUI) puede personalizarse para adecuarlo a los distintos usuarios o funciones.

- **Obtenga rápidamente los datos que necesita**

Cuando gestiona un canal de consumo competitivo y cambiante debe ser capaz de moverse rápido. Debe saber exactamente qué ocurre en cada momento. Si utiliza NCR @ Your Service y NCR APTRA Vision puede ejecutar consultas en base al modelo, la ubicación geográfica o la configuración para facilitar y agilizar la gestión de los cajeros automáticos.

- **Reciba una validación periódica del rendimiento del servicio**

NCR proporciona mensualmente informes de disponibilidad y tipos de fallos frecuentes. Además, las revisiones se realizarán para cuestionar el rendimiento del servicio, lo que conlleva posibilidades de mejora.

Características principales

- Supervisión ininterrumpida de los cajeros automáticos
- Gestión de sucesos, incluido el envío de profesionales del servicio técnico in situ
- Generación de informes y estudios sobre el rendimiento
- Análisis combinado de los datos empresariales y operativos
- Indicadores Claves de Rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) muy visuales
- Compatibilidad con equipos de varias marcas
- Servicios de asistencia técnica a cajeros automáticos de las sucursales

¿Por qué NCR?

Con más de 125 años de experiencia y conocimientos, 13.000 consultores y expertos en asistencia técnica, y una red de centros de atención al cliente, NCR proporciona los mejores servicios en varios sectores. Ayudamos a nuestros clientes de todo el mundo a mejorar la interacción con sus clientes, a aplicar cambios de forma rápida y proactiva, y a transformar sus negocios para convertirse en líderes y agentes de cambio. A usted también podemos ayudarle.