

# Monitoreo de ATMs y Mesa de Servicios iAdvisor®



iAdvisor® versión web y stand alone.



Aglar es una empresa de tecnología de vanguardia que desde el 2016 a la presente fecha cuenta con la experiencia en el monitoreo y asistencia de primer nivel de ATMs y dispositivos de autoservicios bancarios.

Contamos con un equipo de profesionales altamente capacitados para supervisar y monitorear los procesos primordiales de nuestros clientes a través de una Mesa de Servicios, generando alertas tempranas, soporte telefónico y manejo personalizado de clientes internos, soporte de primera línea (estamos muy familiarizados con software Bancario propio de nuestro medio), ejecución de procesos y actividades bajo demanda.

Un alto valor agregado con el que nos respaldamos en nuestra Gestión de Incidentes se basa en el uso de nuestras plataformas tecnológicas y de software especializado iAdvisor, que garantiza un ágil manejo de todo lo que conlleva el control de incidentes a través de la emisión de tickets de atención, proporcionando la información exacta en tiempo real de cual es la situación de cada caso y alimentando un repositorio histórico de incidentes que permiten anticipar futuras afectaciones y respaldo en la toma de decisiones por parte de nuestros clientes.

## Catálogo de Servicios

Dentro de nuestro Catálogo de Servicios, ofrecemos:

- Servicio de asistencia telefónica.
- Coordinación con operadores y encargados de atenciones técnicas.
- Asistencia y gestión de correo electrónico.
- Ejecución de tareas programadas (actualizaciones).
- Gestión y escalamiento de incidentes: Creación y seguimiento de tickets.
- Gestión de alertas de procesos críticos.
- Registro de novedades técnicas en toda la red de cajeros.
- Elaboración de reportes diarios, mensuales, semanales sobre incidentes suscitados.
- Soporte operativo a todos los usuarios y operadores de cajeros sobre sistemas de cuadros de cajeros, habilitación y asistencia remota.

+593 (4) 256-8289



<https://aglar.com.ec/>



## Manejo de Incidentes



Desde nuestra herramienta de gestión iAdvisor es posible definir los tipos de unidades de autoservicio con que se trabajará, más sus características (inventario y control de cambios), el catálogo de incidentes para cada tipo de unidad de autoservicio, así como también definir y vincular reglas de OLA y SLA. Controlar las etapas desde su creación hasta el cierre de cada ticket de atención para cada incidente, mediante una gestión independiente alineada a los objetivos Institucionales de nuestros clientes.

## Tickets de Atención



El ticket de atención es el modelo sobre el cual se basa nuestra gestión de incidentes, cada caso es asociado a un único ticket mediante nuestra herramienta de gestión iAdvisor.

Estamos en la capacidad de controlar cada etapa de solución y registrar adecuadamente cada tiempo involucrado en la solución de un incidente.

## Módulos de la Plataforma



iAdvisor es la herramienta en que soportamos nuestra operación basada en los módulos de inventario y control de cambios, manejo de parámetros de operación, control y reportes de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio, gestión de incidentes basada en el inventario definido, generación de boletines de estado de incidentes, emisión de encuestas de satisfacción.

## Cobertura del Servicio



Aglar oferta a través de su servicio de monitoreo cobertura 24/7 para áreas críticas, en modalidades "en sitio" o "remoto", teniendo para esta última la infraestructura necesaria a fin de respaldarla. Nuestro servicio de monitoreo puede adaptarse a los requerimientos del cliente respecto al horario de cobertura. Para la cobertura remota contamos con instalaciones adecuadas con estaciones de trabajo de última generación, respaldo eléctrico y redundancia de conectividad a internet.

+593 (4) 256-8289



<https://aglar.com.ec/>





## Manejo de Herramientas de Terceros

Nuestro equipo de trabajo tiene un amplio conocimiento del Sistema de Monitoreo Echelon el cual permite ver de manera macro hasta llegar a un nivel personalizado los movimientos transaccionales que se realizan en los ATM's, mostrando en detalle y en línea el estado actual en que se encuentra cada uno de los dispositivos, permitiendo tomar acciones de manera rápida y oportuna, mejorando de esta forma la atención que se brinda al usuario final.

Soporte a cajeros Diebold Nixdorf por medio de herramientas nativas, como también gestión y control de ATMs a través de KTC para sistemas basados en KAL.



**DIEBOLD  
NIXDORF**

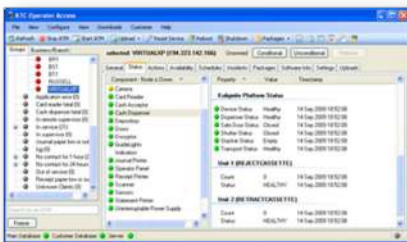


## Valor Agregado

Estos son algunos ejemplos del Valor Agregado que el cliente obtendría a través de nuestro **Servicio de Monitoreo y Mesa de Servicios**:

- Lograr una distribución equitativa de las cargas de trabajo del personal encargado de ATMs, de manera que en cada localidad donde se sitúen los ATMs puedan ser solventados eficazmente, disminuyendo significativamente el tiempo que los cajeros permanecían fuera de servicio y eliminando la concentración de estas tareas a los encargados.

- Al integrar funciones del personal de monitoreo, da acción a que el personal encargado pueda 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 mejorará considerablemente.



+593 (4) 256-8289



<https://aglar.com.ec/>

