

ASDIS Lösungen und Produkte auf einen Blick



Endpoint Solutions

- ▣ Operating System Management (OSM)
- ▣ Software Management (SWM)
- ▣ Mobile Endpoint Manager (MEM)

IT-Service

- ▣ Information System (Monitoring) (AIS)
- ▣ Advanced Inventory (AAI)
- ▣ Extended Financial Service Integration (XFS)

IT-Automation

- ▣ Workflow Management (AWE)
- ▣ Webservice Integration (AWS)
- ▣ XML Integration (AIF)

Weitere Informationen bekommen Sie über unseren Ansprechpartner Klauspeter Hübner (Leiter Professional Services), Email: khuebner@asdis.de, Telefon: 030 20 631 606, oder auf unserer Webseite www.asdis.de



ASDIS Solutions GmbH
Neue Grünstraße 25
10179 Berlin
www.asdis.de
info@asdis.de

ASDIS Managing Complexity



ATM/Kiosk Management › Fallstudie

Server Management

Mobile Device Management

Retail Management

Fallstudie – ATM-/Kiosk- Management

ATM-/Kiosk-Management – effizient und sicher

Geldautomaten (ATMs) und andere Bankterminals sind Automaten-systeme, die in der Regel entfernt von einer Managementzentrale betrieben werden. An die Verfügbarkeit solcher Systeme werden im Hinblick auf die Profitabilität der darauf ablaufenden Geschäftsprozesse (Aus- und Einzahlung von Geld, Auskünfte über Kontostände usw.) hohe Ansprüche gestellt.

Die Einhaltung von Service Level Agreements (SLAs) und erhöhte Anforderungen hinsichtlich physischer Sicherheit bei jederzeit gewährter Datenintegrität sind Faktoren, die im ATM- und Kiosk-Management eine immer wichtigere Rolle spielen. Denn ein offline geschaltetes oder manipuliertes Gerät verursacht einen nicht reversiblen Verlust an Umsatz und Image.

Lösungen zum Management von ATM- und Kiosk-Systemen müssen heutzutage folgende Kriterien erfüllen:

- ✓ Unkomplizierte Implementierung
- ✓ Gewährleistung eines wirtschaftlich nachhaltigen Betriebes
- ✓ Hohe Sicherheit und Verlässlichkeit
- ✓ Nahtlose Einbindung in bestehende Prozesse

Der Kunde

Der Kunde ist ein Dienstleistungsunternehmen, das integrierbare Technologielösungen anbietet, mit denen Betreiber ihre Selbstbedienungsautomaten ausstatten und die Sicherheit maximieren können. Er ist Teil eines weltweit führenden Herstellers und Anbieters von Geldautomaten. Zu den primären Auftraggebern des Kunden zählen Finanzinstitute, Behörden, Wirtschaftsunternehmen und diverse Einzelhandelsgeschäfte.

Die Dienstleistungssparte des Kunden ist eine der größten der Branche mit mehr als 7.000 Spezialisten, die auf 600 Standorte weltweit verteilt sind. Die Service-Organisation betreut eigene Technologielösungen ebenso wie mehrere Drittanbieter-Produkte für das finanzielle und kommerzielle Marktsegment rund um den Globus.










ATM & Kiosk-Systeme...



..rentabel & zukunftssicher betreiben







Die Herausforderung

Der Kunde hat das Management für ca. 1.000 ATMs als Full-Service-Provider einer Multi-Vendor-Infrastruktur übernommen. ATMs der Hersteller Diebold, Sigma und Wincor werden von zentraler Stelle aus betreut. Die Automaten sind in der Regel mit folgenden Peripheriegeräten bestückt:

-  Encrypting PinPad zur Erfassung der Geheimzahl
-  Kartenlesern
-  Cash-in-Module
-  Cash-Recycling-Module
-  Drucker für Quittungsbelege
-  Schecklesegeräte
-  Geräte zur Entgegennahme von Geldbomben mit eigenem Safe

Die Peripheriegeräte sind von unterschiedlichen Herstellern und entstammen aus verschiedenen Produktgenerationen. Auf den Automaten kommt Microsoft Windows XP Professional zum Einsatz. Unterschiedliche SB-Programme zur Abbildung von Transaktionen sind installiert.

Die Kernaufgabe des Kunden besteht darin, das Management und den Betrieb der Automaten zu planen, durchzuführen und zu optimieren. Die durchschnittliche Verfügbarkeit der ATMs von 93 % muss signifikant erhöht werden. Dazu ist es äußerst wichtig, jederzeit an zentraler Stelle über aktuelle Informationen zu verfügen, die den Zustand des Automaten widerspiegeln:

-  Im Detail muss sichergestellt werden, dass die Peripheriegeräte und der im ATM eingebaute Computer fehlerfrei arbeiten
-  Die Messdaten von Peripheriegeräten wie Druckern und Geldkassetten liefern wichtige Informationen für die Abbildung von Logistik-Prozessen in Cash-Management-Systemen.
-  Neben funktionierender Hardware ist ein fehlerfreies Arbeiten der auf den ATMs laufenden Software ein kritischer Faktor. Das Monitoring des Betriebssystems, der installierten SB-Software und der XFS-Schicht ist ein absolutes Muss.
-  Manipulationen an Peripheriegeräten, Gehäuse und Applikationen müssen identifiziert werden können.
-  In Automaten-Filialen ist ein Self-Healing-Mechanismus erforderlich.
-  Hohe Sicherheitsanforderungen müssen eingehalten, wichtige Daten verschlüsselt übertragen werden.



Die Lösung

ASDIS startete bereits im Jahr 2008 gemeinsam mit dem Kunden das initiale Projekt zur Implementierung der ATM-Management-Lösung in seinem Umfeld.

Die Lösung besteht aus:

- ✓ Server-Komponente ASDIS Software Management
- ✓ Client-Komponenten (auf Geldautomaten installiert)
- ✓ Modul ASDIS Information System (AIS) (auf Geldautomaten installiert)

Das ATM-Management bietet

- ✓ die zentrale auftragsbasierte Verwaltung der Geldautomaten
- ✓ eine Abfrage der Peripheriegeräte mittels XFS-Schnittstelle (Extension for Financial Services)
- ✓ Informationen zu installierter Software, Konfigurationen und Status der Peripheriegeräte unterschiedlicher Hersteller
- ✓ SSL-verschlüsselte Kommunikationswege

Das ASDIS Information System überwacht auf dem jeweiligen Automaten die Hardware- und Softwarekomponenten. Aus den gewonnenen Informationen wird auf Basis definierter Regeln ein Zustand für den ATM ermittelt. Diesen Zustand sowie die Informationen, die zu diesem Zustand geführt haben, sendet ASDIS AIS an den zentralen ASDIS Management Server. Der ASDIS Management Server reagiert und löst definierte Aktionen aus. So können zum Beispiel E-Mails oder SMS gesendet werden. Informationen bezüglich des Füllstandes von Geldkassetten und Druckern werden über ASDIS-Schnittstellen einem Cash-Managementsystem zur Weiterverarbeitung zur Verfügung gestellt.

So ist es möglich, schnell und adäquat auf Störungen zu reagieren. Verantwortliche erhalten an zentraler Stelle notwendige Entscheidungsgrundlagen, um Wartungsintervalle und die Bestückung mit Bargeld langfristig zu planen und auf Vorfälle im System

entsprechend schnell und sinnvoll reagieren zu können. Systemverantwortliche können damit die Anzahl von „Wartungs-Vor-Ort-Einsätzen“ auf ein Minimum reduzieren. Die grafische Darstellung des Zustandsverlaufes nach dem Ampelsystem (rot, gelb, grün) erleichtert die Auswertung und bietet einen guten Nachweis über die Verfügbarkeit der Systeme.

Fazit

ASDIS trägt bei den durch den Kunden betreuten Auftraggebern maßgeblich zur Steigerung der Produktivität und zur Sicherheit der Infrastruktur bei. Verantwortliche erhalten durch das Monitoring Modul ASDIS AIS entscheidungsrelevante Systeminformationen. Diese werden verwendet, um Vorfälle in den Automaten automatisiert oder individuell zu behandeln. Durch zyklische Statusabfragen und logische Historienführung behebt AIS viele Problemsituationen automatisiert.

Durch die Plattform- und Herstellerunabhängigkeit der ASDIS-Software und die Kompatibilität zu vielen Schnittstellen (XFS, WMI etc.) ist ASDIS gerade auch für komplexe Systemarchitekturen mit unterschiedlichen Geräten und Anforderungen hervorragend geeignet. Dabei ist die Multi-Vendor-Eigenschaft von ASDIS für den Kunden von entscheidender Bedeutung. Viele Auftraggeber des Kunden wünschen sich einen verantwortlichen Dienstleister, der alle Anforderungen des Kunden erfüllen kann. Der Einsatz von Software-Produkten, die miteinander kombinierbar sind, ist hierzu zwingend notwendig.

Vorteile auf einen Blick

- ✓ Zentrale Überwachung des Zustands eines Gerätes (z. B. Drucker, Geldkassetten, Software/Prozesse, Pinpads, Buchungsjournale, Plattenplatz)
- ✓ Management des gesamten ATM-/Kiosk-Systems (plattform- und herstellerunabhängig)
- ✓ Cash-Management: Optimierung des Geldfüllstandes
- ✓ Lokale Self Healing Mechanismen: Neustart von Programmen oder Hardware
- ✓ Höhere Verfügbarkeit (derzeit ca. 98 %) durch präventive Wartung der Geräte
- ✓ Reduzierung der Service-Kosten durch weniger „Vor-Ort“-Einsätze
- ✓ Individuelle Prozess-Automatisierungs-Möglichkeiten
- ✓ Schnittstellen zur Weitergabe der Daten an weitere Applikationen

Ihr Vorteil



- Verfügbarkeit erhöhen
- Plattformvielfalt nutzen
- Betrieb sicherstellen (24/7)
- Servicekosten optimieren
- Sicherheit garantieren