



SUÍTE GERENCIAMENTO DE AUTOMAÇÕES:

DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E FLEXIBILIDADE EM CANAIS DE ATENDIMENTO

É FUNDAMENTAL QUE EMPRESAS PRIVADAS E ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS AGILIZEM SEUS PROCESSOS POR MEIO DA AUTOMAÇÃO E OFEREÇAM AUTO-ATENDIMENTO PARA MAIOR CONFORTO DE CLIENTES E USUÁRIOS. PARA QUE ISSO OCORRA DE FORMA ADEQUADA E COMPLETA DEVE-SE IR ALÉM DA AQUISIÇÃO DE HARDWARES E APLICATIVOS OPERACIONAIS. É PRECISO TAMBÉM RECORRER ÀS FERRAMENTAS QUE AUXILIEM NA DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE, ALÉM DA OPÇÃO DE PAGAMENTO ON-LINE. PARA SUPRIR TODAS ESSAS NECESSIDADES, A ITAUTEC OFERECE A SUÍTE GERENCIAMENTO DE AUTOMAÇÕES, QUE INCLUI AS SEGUINTESSOLUÇÕES:

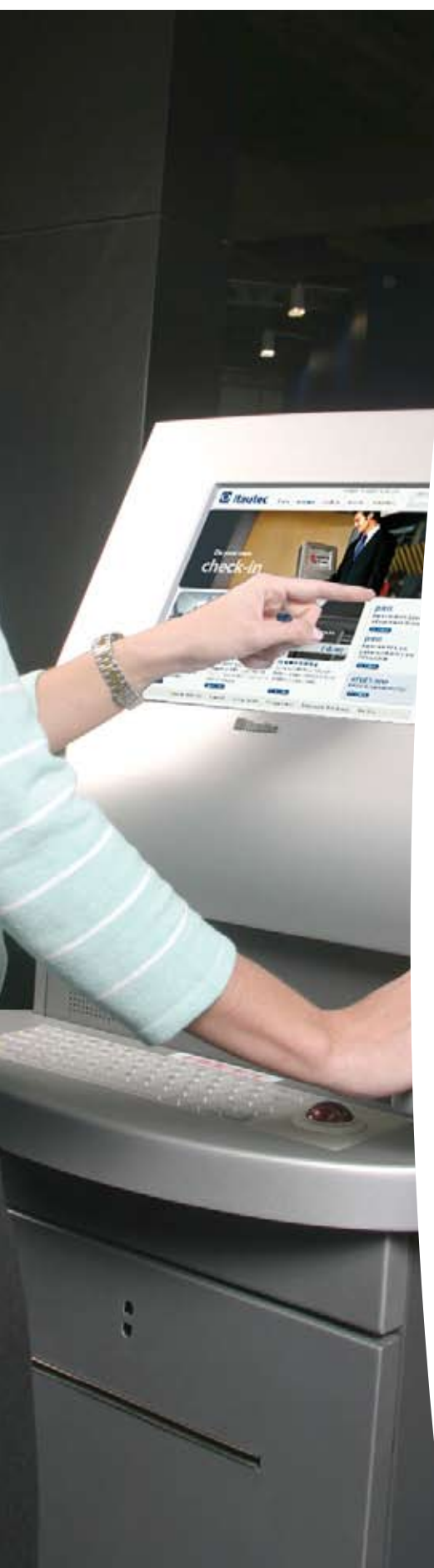
- **AutoManager:** gerenciador desenvolvido para monitorar terminais de auto-atendimento, aplicativos e periféricos. Permite identificar falhas em dispositivos e necessidade de reposição de insumos e numerários. Todo o controle é realizado por uma console web.
- **Smart Browser:** ferramenta de navegação desenvolvida para terminais de auto-atendimento e outros pontos em que as operações precisam ser controladas. Permite que o usuário determine o que pode ou não ser acessado por meio de uma lista de liberações e proibições. Controla a execução, através da monitoração da carga de informações e aplicações no navegador, e a ociosidade, gerando retorno à página inicial. Além disso, facilita o acesso aos periféricos e está disponível para Linux e Windows.
- **DAV:** distribuidor automático de versões e pacotes de software, com interface amigável e monitoramento on-line de todo o processo.
- **Webway SelfPay:** ferramenta integradora que possibilita a realização de pagamentos em terminais de auto-atendimento por meio de cartões de crédito e cartões de débito. É homologada pelas principais operadoras de cartões do mercado.

Suíte Gerenciamento de Automações

AutoManager
Smart Browser
DAV
Webway SelfPay

Suíte Gerenciamento de Automações

AutoManager
Smart Browser
DAV
Webway SelfPay



SUÍTE GERENCIAMENTO DE AUTOMAÇÕES

DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE: O ALICERCE PERFEITO PARA SUA APLICAÇÃO

A SUÍTE GERENCIAMENTO DE AUTOMAÇÕES É UM CONJUNTO ABRANGENTE FORMADO PELAS SOLUÇÕES **AUTOMANAGER**, **SMART BROWSER**, **DAV** E **WEBWAY SELFPAY**, QUE O CLIENTE PODE ADQUIRIR DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DO SEU NEGÓCIO. SÃO FERRAMENTAS CAPAZES DE OFERECER **DISPONIBILIDADE**, **SEGURANÇA**, **ATUALIZAÇÃO** E **SUPORTE** AOS CANAIS DE ATENDIMENTO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS OU PRIVADAS, ALÉM DE PROPORCIONAR A FUNCIONALIDADE DO **PAGAMENTO ON-LINE**.

DISPONIBILIDADE

Situações comuns como aplicações travadas, terminais inoperantes, falhas em dispositivos e necessidade de suprimento de papel ou numerário precisam ser identificadas rapidamente a fim de não comprometer a disponibilidade da sua rede de canais de atendimento. Para que isso ocorra, é preciso controlar em tempo real cada terminal, capturar e tratar mensagens do sistema operacional ou do navegador, levantar os horários de maior utilização, as necessidades periódicas de suprimentos e as exigências de manutenções preventivas. Todas essas funções podem ser viabilizadas pelo gerenciador **AutoManager** em conjunto com o **Smart Browser**.

SEGURANÇA

A restrição de acessos e o bloqueio a downloads são funcionalidades fundamentais nos terminais de auto-atendimento para evitar que usuários inexperientes ou mal intencionados causem transtornos ao sistema, como entrada de vírus ou formatações indevidas. É preciso, ainda, proteger os dados de cada usuário oferecendo privacidade nas informações, mesmo quando ele esquece de encerrar sua operação antes de se afastar do terminal de auto-atendimento. Esses e outros mecanismos de segurança são oferecidos pelo **Smart Browser**.



SUPORTE

A disponibilidade e a segurança dos canais de atendimento estão associadas à rápida solução das falhas de hardware ou de software e à imediata reposição de suprimentos. Assim, não é suficiente constatar o problema (não imprime). É necessário, também, identificar a causa (papel atolado) e acionar os canais apropriados (agência/loja, assistência técnica, suprimentos, segurança) para uma rápida solução. Neste processo é importante monitorar o encaminhamento das ocorrências para que, na medida em que o tempo passa e nenhuma ação é tomada, sejam alertados os níveis superiores. Por meio desse monitoramento é possível acompanhar o nível de serviço (SLA) dos canais de atendimento. Esta excelência no gerenciamento pode ser obtida com o **AutoManager**.

DISTRIBUIÇÃO

A disponibilidade e o bom funcionamento da infra-estrutura de tecnologia são fatores-chave para o sucesso dos canais de atendimento. Para tanto, é fundamental o gerenciamento apropriado de todos os recursos, permitindo agilidade na atualização dos aplicativos com o mínimo impacto para o usuário final. Uma das principais tarefas desse gerenciamento é a administração das versões de software que rodam nos diversos dispositivos da rede, especialmente nos casos em que a infra-estrutura de comunicação não evoluiu rapidamente, exigindo mecanismos de distribuição que não comprometam o bom funcionamento da rede. O controle do conjunto de aplicativos para manter a padronização e atualização de versões deve ser eficiente sem sobrecarregar as áreas de suporte e infra-estrutura. Para auxiliar nessa tarefa, a Itautec desenvolveu a ferramenta **DAV - Distribuidor Automático de Versões**.

PAGAMENTO

A execução de vendas e recebimentos on-line em terminais de auto-atendimento é cada vez mais necessária para facilitar a relação entre empresa e cliente, mas exige um longo processo de homologação do software e do hardware para pagamento junto às operadoras de cartões. A implantação do pagamento on-line nos terminais de sua empresa pode ser facilitada pela solução pronta, homologada e customizável **Webway SelfPay**.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A Itautec oferece suporte técnico em **mais de 2.700 cidades brasileiras**.

CARACTERÍSTICAS E BENEFÍCIOS

AutoManager

Gerenciador remoto de terminais e processos em tempo real, via internet, com gestão centralizada. Adequado para bancos, supermercados, órgãos governamentais e outras organizações que precisam simplificar o gerenciamento de sua rede de equipamentos.

CARACTERÍSTICAS

- Realiza gerenciamento completo por web console
- Controla erros, falhas e a necessidade de reposição de insumos
- Permite o envio remoto de comandos aos terminais para solução de problemas
- Acompanha o fluxo do atendimento de ocorrências
- Emite gráficos e relatórios estatísticos
- Gerencia processos operacionais para automação comercial em conjunto com o SIAC (Sistema Itautec de Automação Comercial)

BENEFÍCIOS

- Aumento da disponibilidade dos canais de distribuição
- Redução de custos com help-desk e suporte
- Acompanhamento dos níveis de serviço no atendimento de ocorrências
- Gerenciamento pró-ativo
- Auxílio na gestão do negócio por meio de análises estatísticas
- Aumento da credibilidade e do nível de serviço na rede de auto-atendimento
- Flexibilidade de gerenciamento a partir de qualquer ponto com interface web

Smart Browser

Ferramenta de navegação desenvolvida especialmente para terminais de auto-atendimento, onde as ações do usuário precisam ser controladas, como agências bancárias e lojas, entre outros.

CARACTERÍSTICAS

- Filtra conteúdo
- Bloqueia a execução de download
- Protege o acesso ao sistema operacional
- Gera log por níveis de eventos
- Oferece suporte para diversas linguagens e componentes: ASP, JSP, Flash, Active-x, JAVA applet e outros
- Apresenta compatibilidade com outras aplicações e ambientes: tela de atração (screen-saver), VPN, ADSL
- Facilita o acesso a periféricos
- Compatível com Internet Explorer e Mozilla

BENEFÍCIOS

- Segurança no uso do equipamento e no ambiente
- Facilidade no controle da navegação e dos periféricos
- Eficiência na execução
- Simplificação do desenvolvimento e instalação das aplicações nos terminais
- Aumento da agilidade no desenvolvimento de aplicações

DAV

Solução para distribuição automática de versões e pacotes de software, adequada para organizações que possuem equipamentos distribuídos em diferentes localidades.

CARACTERÍSTICAS

- Distribui e controla automaticamente as versões dos pacotes de software e seus componentes
- Faz distribuição direta, indireta e em cascata
- Dá suporte à montagem dos pacotes de software a serem distribuídos
- Oferece diversas opções de consultas gerenciais como acompanhamento de versões e inventário de clientes

BENEFÍCIOS

- Versões de software padronizadas e atualizadas em toda a rede
- Redução de custos com o deslocamento de técnicos e com a redução de equipe para instalação de versões
- Controle de versão de software e seus componentes em campo
- Rapidez e simplicidade no reparo de aplicativos
- Aumento da produtividade da equipe de suporte

Webway SelfPay

Software homologado pelas principais operadoras de cartões. Permite a realização de vendas e pagamentos em terminais de auto-atendimento com cartões de crédito ou cartões de débito.

CARACTERÍSTICAS

- Funciona em arquitetura web, com uma interface amigável para o usuário
- Realiza integração por meio de chamadas de funções
- Armazena o histórico das transações
- Permite o controle de todo o processo de pagamento
- Interage com o hardware do terminal, liberando o desenvolvedor dessa tarefa
- Proporciona interação com o usuário por meio de telas HTML

BENEFÍCIOS

- Ferramenta certificada. Evita o longo processo de desenvolvimento e homologação de um software próprio junto às operadoras de cartões
- Atendimento rápido por um canal de fácil acesso
- Conforto para o cliente pagar contas a qualquer hora e em qualquer dia da semana
- Redução de custos com boletos bancários
- Redução de custos de atendimento
- Redução do esforço no desenvolvimento de aplicações