



INETCO Insight®: alertas en tiempo real y software de monitoreo de transacciones para identificar rápidamente problemas de desempeño de transacciones de los clientes en cajeros automáticos, puntos de venta y entornos de banca móvil y banca por internet

Conciencia

Las redes de banca comercial y procesamiento de pagos reciben una constante fuente de datos y transacciones de clientes. Cada transacción que se ejecuta mediante un cajero automático, punto de venta o entorno de banca móvil, banca por internet o mensajería de middleware contiene información que revela lo que experimenta el cliente, cómo responden las redes y aplicaciones y cuál es el valor comercial de cada transacción desde una perspectiva de ingresos o servicios.

La mayoría de los bancos y procesadores de pagos saben que los datos de transacciones son de gran valor a la hora de mejorar la experiencia de los clientes, agilizar la identificación de problemas y garantizar la disponibilidad del mejor servicio posible. Sin embargo, el costo y esfuerzo necesarios para recuperar, consolidar y comprender estos datos no debe superar los beneficios.

Esta es la razón por la que actualmente los equipos de soporte de aplicaciones y operaciones de tecnologías de la información de todo el mundo cuentan con INETCO Insight®, una plataforma de software de monitoreo de transacciones en tiempo real que facilita la identificación de deficiencias y fallas en cualquier parte del recorrido de una transacción. Obtenga la visibilidad completa de extremo a extremo que necesita para administrar entornos de banca de canales múltiples que se encuentran en desarrollo, la creciente complejidad de infraestructura y el rápido crecimiento de las transacciones electrónicas.

55
PAÍSES

15 billones de
TRANSACCIONES

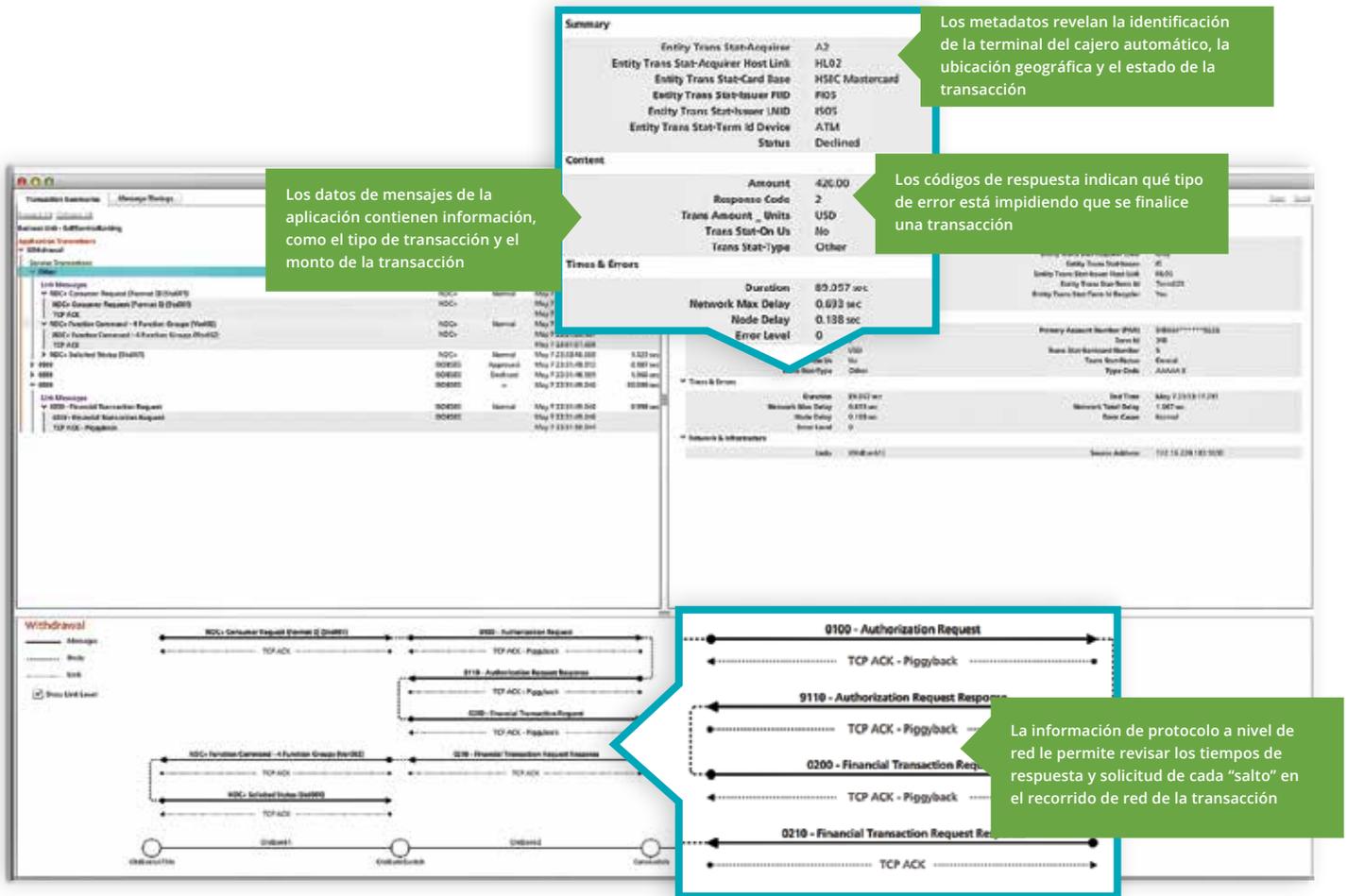
75 %

MÁS RAPIDEZ EN LA IDENTIFICACIÓN
DE PROBLEMAS

<1 año

PARA LOGRAR EL RENDIMIENTO DEL
CAPITAL INVERTIDO (RETURN ON
INVESTMENT, ROI)

FIGURA 1: INETCO Insight crea automáticamente un perfil para cada transacción que refleja deficiencias, disminuciones del ritmo y errores de transporte de red en la infraestructura subyacente.



Inteligencia

INETCO Insight es una plataforma de software probada que proporciona monitoreo en tiempo real de transacciones que abarcan todos sus canales de autoservicio y entornos de mensajería de middleware. INETCO Insight es una solución altamente expansible que combina capacidades de evaluación del perfil de las transacciones, análisis de desempeño de aplicaciones y monitoreo de la experiencia del usuario final para obtener una visión completa de los entornos de procesamiento de pagos y banca que abarque toda la empresa.

La característica que hace que INETCO Insight sea único es la capacidad de capturar y establecer relaciones entre transacciones de diversos protocolos en saltos múltiples y el hecho de que, al mismo tiempo, permite el funcionamiento independiente de la aplicación subyacente que está siendo monitoreada. El motor de correlación en tiempo real de INETCO Insight permite el acceso a toda esta información de manera conjunta mediante un registro de transacción único que proporciona una vista completa de extremo a extremo del desempeño de cada transacción. Los equipos de operaciones de tecnologías de la información y los equipos de soporte de aplicaciones reciben una notificación instantánea cuando las transacciones se retrasan, se interrumpen por exceso de tiempo o fallan. Trabajar a partir de un conjunto de datos en común les permite a estos equipos colaborar con más eficacia e identificar rápidamente problemas de respuestas de sistemas de terceros, fallas de comunicaciones de red, componentes de aplicaciones de bajo rendimiento o deficiencias de infraestructura, en promedio entre un 65 % y 75 % más rápido.

Rapidez

INETCO Insight es independiente del proveedor y se adapta fácilmente a todos los entornos de canales de autoservicio y servicios bancarios básicos. El software está diseñado para capturar datos de TCP/IP de su red, lo cual implica que la recopilación y correlación de sus datos de transacciones no requieren agentes, cargas extra de tráfico ni cambios de códigos en el conmutador de la transacción. La información de tráfico de red reflejada puede ser capturada por un puerto SPAN o TAP de un conmutador Ethernet configurable. Si no hay un puerto disponible y necesita utilizar un colector liviano, también cuenta con esta opción.

INETCO Insight puede adaptarse para que monitoree cualquier aplicación de clientes, empaquetada y específica de la industria en entornos de producción físicos, alojados, virtuales y basados en la nube. El software establece una relación entre la información del recorrido de extremo a extremo de la transacción, realiza un procesamiento estadístico y genera la información de tres maneras:

- como alertas de eventos de transacciones en tiempo real, las cuales pueden ser remitidas a INETCO Analytics para ser usadas en cajeros automáticos o sistemas de gestión como APTRA Vision o APTRA OptiCash de NCR, HP Operations Manager, IBM Tivoli Netcool/OMNIBus o Splunk Enterprise;
- como estadísticas y alertas de transacciones en tiempo real que pueden ser enviadas por correo electrónico o mostradas en el panel de INETCO Insight basado en la web, y
- como un registro cronológico de sistema en tiempo real que puede ser remitido a la base de datos de cualquier empresa que elija para elaborar informes y análisis fuera de línea.

Con INETCO Insight obtendrá:

- Un desempeño completo de "norte a sur" y una visualización de disponibilidad en los dominios de infraestructura de la red, aplicación y negocio para cada transacción
- Una visualización correlacionada de "este a oeste" de los tiempos de respuesta según aplicación, red y saltos de conexión de terceros para cada transacción
- Visibilidad integral en todos los canales múltiples y entornos de mensajería de middleware (no se requieren agentes ni modificar el conmutador)

Uso de INETCO Insight

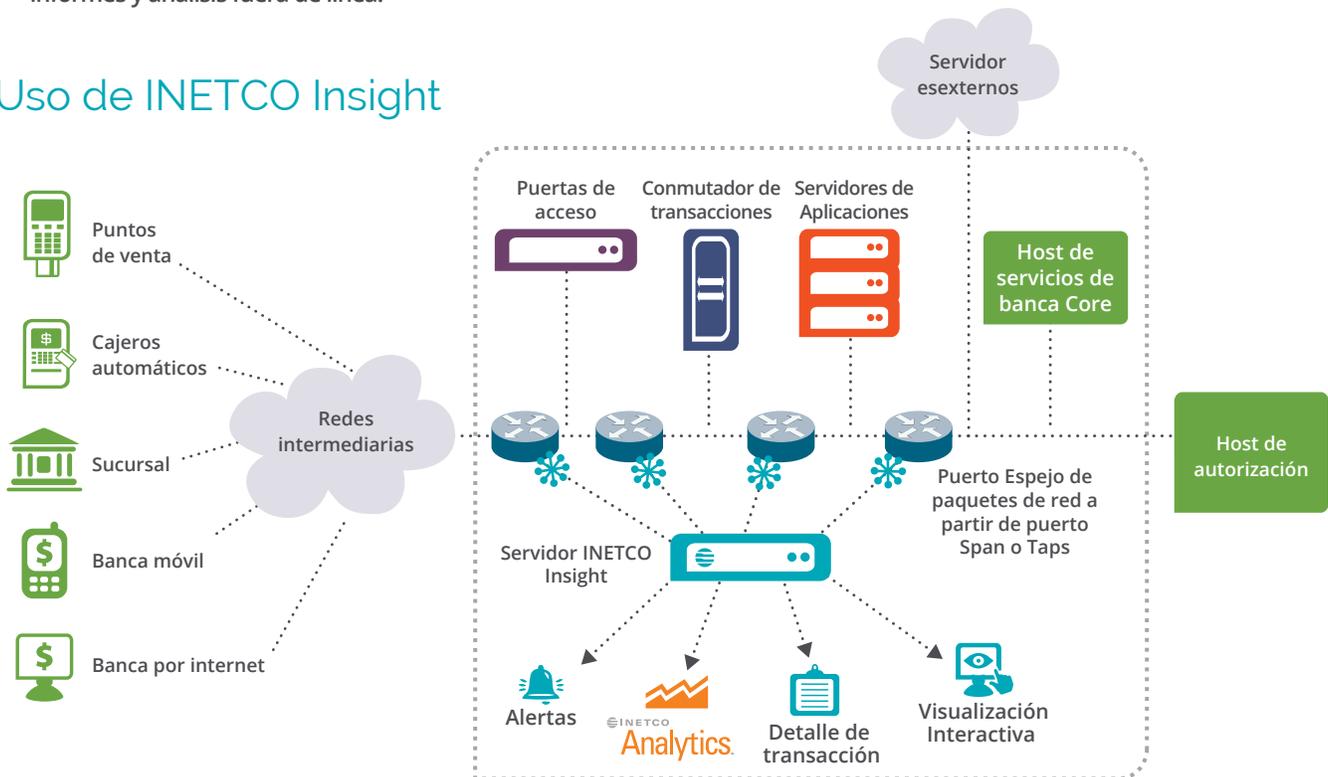


DIAGRAMA 1: Las transacciones de extremo a extremo se analizan mediante la interfaz de usuario de INETCO Insight. Las alertas accionables en tiempo real y datos estadísticos también pueden ser remitidos a la aplicación de INETCO Analytics o sistemas de gestión como APTRA Vision, Gaspar Vantage o APTRA Opticash de NCR.

"...A medida que crece nuestra infraestructura de tecnologías de la información de banca, también se hace más complejo monitorear las transacciones. Se prevé que INETCO Insight será nuestra arma no tan secreta a la hora de solucionar problemas de disminución del ritmo de transacciones en tiempo real, mejorar hasta un 75 % los tiempos de identificación de problemas, lo cual nos ayuda a administrar los costos, y, aún más importante, mantener el alto nivel de servicio que nuestros clientes esperan".

[JASON DE SWARDT, JEFE DEL NUEVO CENTRO DE SERVICIOS DE PAGO DE NEDBANK]

Libertad

Capture y tenga acceso a todas sus transacciones electrónicas fundamentales en un solo lugar de colaboración. Identifique problemas de desempeño de tecnologías de la información con rapidez. Mejore la rentabilidad, reduzca los costos de soporte operativo y brinde una increíble experiencia a sus clientes con INETCO Insight.

Mejore la rentabilidad

- Obtenga visibilidad integral de todas las transacciones de autoservicio y mensajería de middleware.
- Haga uso de su inversión de monitoreo en múltiples canales y equipos de operaciones.
- Obtenga estadísticas personalizadas de administración de efectivo y cajeros automáticos para tomar mejores decisiones empresariales.

Reduzca los costos de soporte operativo

- Identifique entre un 65 % y 75 % más rápido disminuciones del ritmo de transacciones, acciones interrumpidas por exceso de tiempo y fallas.
- Mejore las tasas de resolución en la primera llamada.
- Reduzca el número de comunicaciones perdidas y llamadas de servicio sin falla detectada.

Brinde una increíble experiencia a sus clientes

- Reduzca en un 25 % las interacciones fallidas con los clientes y las disminuciones del ritmo.
- Mejore el periodo de uso y la disponibilidad de todos los canales de autoservicio.
- Reduzca el número de incidentes notificados por los clientes.

Características



Inteligencia detallada de transacciones: cree estadísticas de negocio personalizadas mediante datos, como montos de dólares, tipos de tarjetas, códigos de respuesta, identificación de la terminal y tipos de transacciones.



Monitoreo continuo de transacciones y alertas en tiempo real: reciba notificaciones instantáneas de disminuciones del ritmo y fallas provocadas por aplicaciones que no muestran respuesta y comunicaciones con el patrocinante o red perdidas.



Capacidades universales de redireccionamiento: cuente con alertas en tiempo real y estadísticas de transacciones que se envían al sistema de gestión elegido (incluye INETCO Analytics para cajeros automáticos, NCR APTRA Vision, APTRA OptiCash, HP Operations Manager, IBM Tivoli Netcool/OMNibus y Splunk Enterprise).



Registros de transacciones con capacidades de búsqueda, consulta y filtro: realice consultas de búsqueda cuando sea necesario y navegue rápidamente a través de los datos de registros de transacciones para solucionar problemas, informar e investigar con mayor rapidez.



Correlación de transacciones de saltos múltiples y mapeado topológico: establezca relaciones entre la información de tiempo de respuesta de extremo a extremo, mensajes de la aplicación y datos de comunicaciones de red para cada interacción de sus clientes.



Evaluación automática del perfil de las transacciones: visualice datos de transacciones de una manera que facilita la identificación del dispositivo, enlace de datos, conexión de terceros y problemas de desempeño de aplicaciones en segundos.



Motor de decodificación universal: decodifique los protocolos y tipos de mensajes de todas las transacciones que se realizan en cajeros automáticos, puntos de venta y entornos de banca móvil, banca por internet y mensajería de middleware (incluye TCP/IP, UDP, ISO 8583, VISA 2, FIX, NCR/NDC+, Diebold, Triton, XML, SOAP, HTTP, SQL, IBM WebSphere MQ y AMQP).



Paneles de visualización móviles y basados en la web que pueden configurarse: personalice vistas "integrales" de gestión para equipos de operaciones de tecnologías de la información y equipos de soporte de aplicaciones.



Opción de instrumentos pasivos basados en la red o colectores de información basados en host: utilícelo sin agentes de implementación, etiquetado de transacción, cargas extra de tráfico o cambios en el conmutador de pagos.