

Printec Ukraine LLC

2016

Транзакционный мониторинг как средство повышения эффективности и доходности каналов обслуживания клиентов



Что скрывают транзакционные данные?



Актуальные данные для IT и Channel менеджеров

- Что испытывают наши клиенты?
- Как наши сети и приложения отвечают на запросы?
- Какова ценность каждой транзакции с точки зрения бизнеса?
- Что мы можем сделать для улучшения взаимодействия с клиентами, повышения доходов и снижения расходов?

Зачем нужны транзакционные данные?

Как улучшить взаимодействие с клиентами по всем цифровым каналам?



POS



BRANCH



MOBILE BANKING



INTERNET BANKING



ATM

- Обзор взаимодействия с клиентами по всем каналам для поддержки омниканальных коммуникаций
- Доступ к богатому набору данных для мощной клиентской аналитики
- Мониторинг времени отклика банковских приложений для удовлетворения ожиданий клиентов и соответствия нормативным требованиям



62% финансовых учреждений твердо убеждены, что аналитика клиентов предлагает значительные конкурентные преимущества и 53% считают, что они сильно нуждаются гранулированным, целостным и перспективным взгляде на клиентов, для того, чтобы быть конкурентоспособными.

Bob Meara,
Senior Analyst
CELENT

Примеры использования



ОТЧЕТЫ



ПОИСК



ОПОВЕЩЕНИЯ



АНАЛИТИКА



ДИАГНОСТИКА

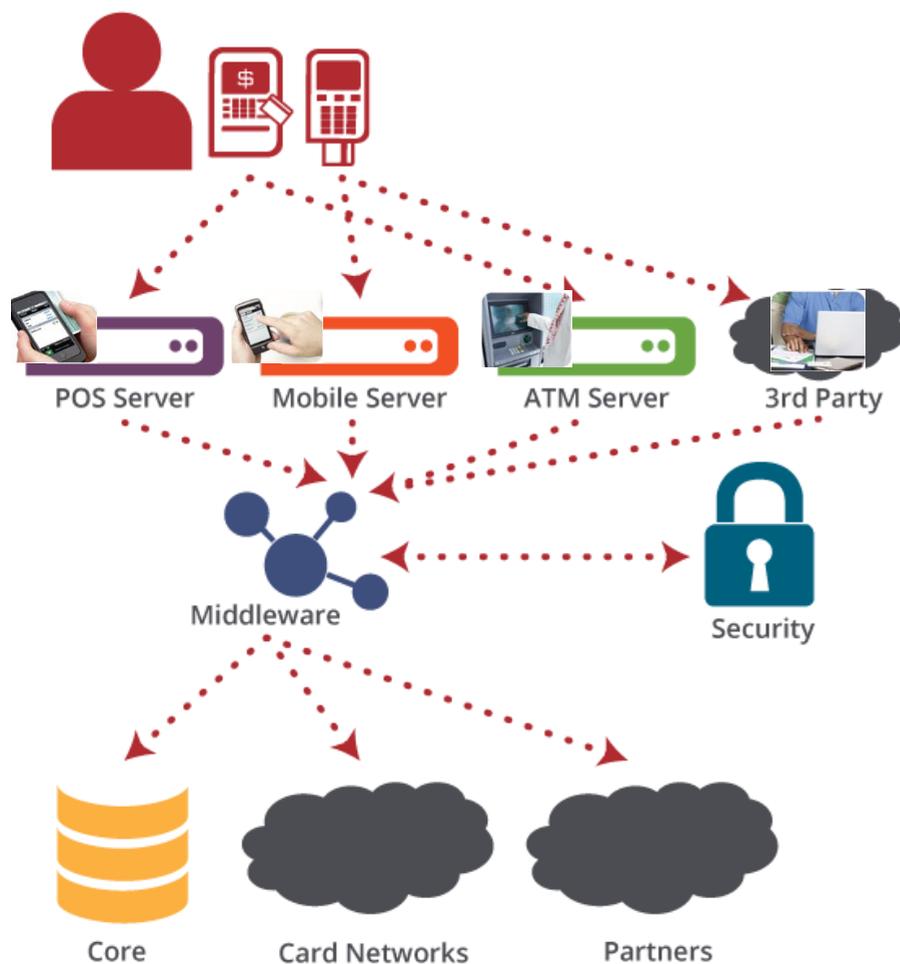
Operations + Поддержка

- Для обеспечения максимальной доступности услуг
- Для оповещений в реальном времени и IT-исследований
- Для изоляции проблем с коммуникациями хоста и задержками приложений на 65-75% быстрее

Менеджеры + Аналитики

- Для улучшения обслуживания текущих клиентов и приобретения новых
- Для анализа интенсивности использования и принятия эффективных решений по размещению АТМ
- Для отчетности по рентабельности и реализации стратегий, управляемых данными

Задачи сбора транзакционных данных



Вопросы к банковской многоканальной среде

- Кто владелец данных?
- Как мы их извлекаем из всех этих различных мест и хранилищ?
- Как мы коррелируем фрагментированные данные в полное представление?
- Как мы предоставляем эти данные в состоянии, готовом к анализу?

Сбор данных решениями INETCO



Сбор сетевых транзакционных данных

- Захват данных транзакций в едином месте, по всем каналам и услугам
- Независимость от платформы и протокола
- Простое развертывание
- Нет изменений в приложениях и свичах
- Анализ данных в режиме реального времени

Что дают решения INETCO?

Видеть и анализировать эффективность каждого общения с клиентом



- Ускорить процесс поиска неисправностей и исследования
- Оповещение приложений о проблемах сети и хоста в реальном времени
- Сокращение расходов на поддержку



- Понимание привлечения клиентов
- Ускорить циклы отчетности
- Принять стратегии по управлению данными для повышения рентабельности каналов



INETCO
Insight®



Обзор INETCO Insight®

Что обеспечивает INETCO Insight

- Обзор операционной составляющей организации в разрезе банкоматов и других устройств самообслуживания
- Простой доступ к транзакционным данным
- Единый обзор производительности хоста, сети и приложений в режиме реального времени

**на 65-75% быстрее время
восстановления**



Доказанное воздействие

- на **26%** меньше неудачных транзакций (> 97.4% доступность - **\$250/АТМ**)
- На **65-75%** быстрее среднее время восстановления (с 112 до 31 минуты)
- легкий, в режиме **реального времени** доступ ко всем транзакционным данным (**АТМ, POS, Мобильный банкинг, Отделение, Internet банкинг**)

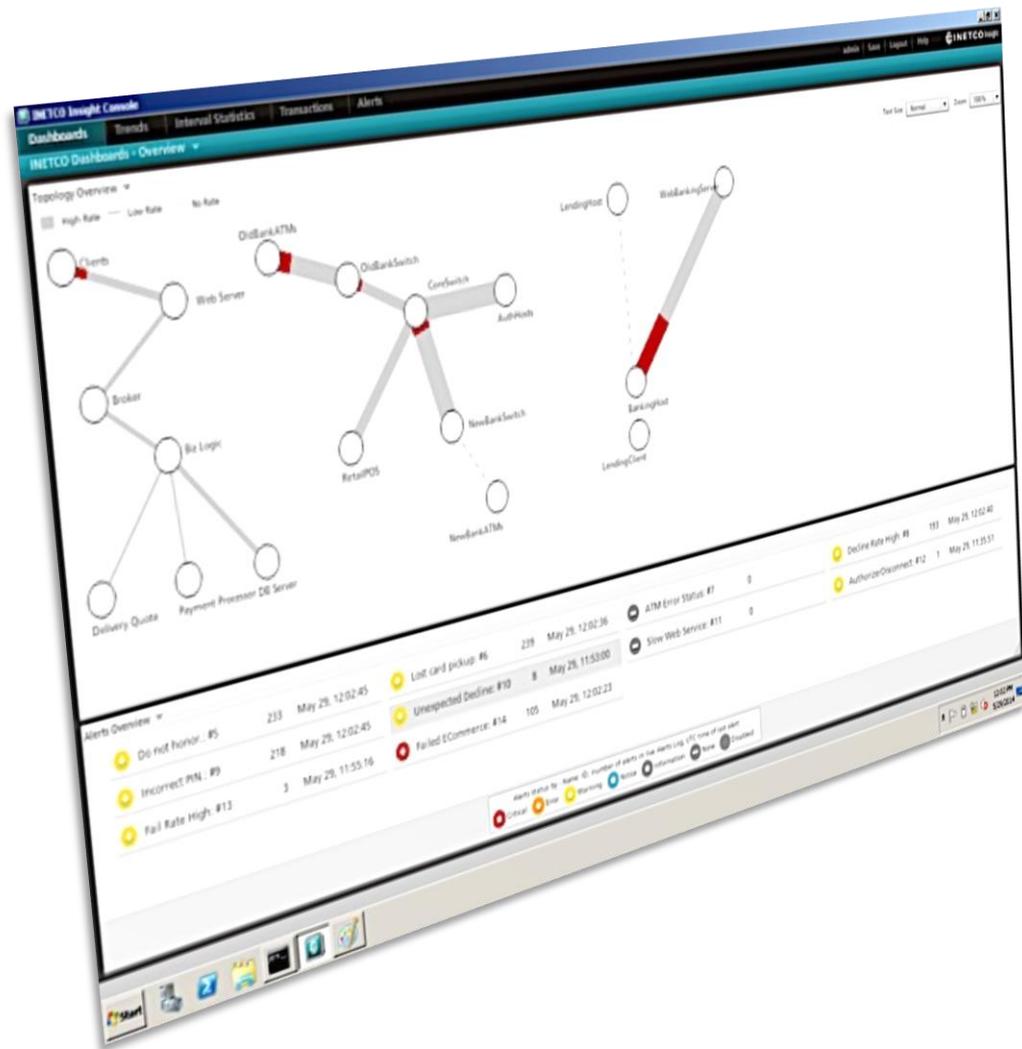


“...INETCO Insight предполагает стать нашим несекретным оружием, на случаи, когда дело доходит до поиска причин задержек транзакций в режиме реального времени, улучшая время изоляции проблем до 75%, что помогает нам управлять затратами, и, что более важно, поддерживать высокий уровень сервиса, который наши клиенты привыкли от нас ожидать”

JASON DE SWARDT
Head of new payment services hub



Как работает INETCO Insight



- Захватывает каждую транзакцию в режиме реального времени
- Мгновенно извещает в случае проблем
- Делает поиск транзакций простым
- Хранит и организует все сетевые данные и данные приложений с временными характеристиками для дальнейших исследований

Полный обзор операционной цепочки...

Оповещение в реальном времени

- Почему транзакции неуспешны, либо отклонены?
- Когда мой авторизационный хост, сеть и приложения вносят задержки либо не отвечают?
- Когда транзакции не доходят до платежного свича? Почему?
- Какие транзакции не завершаются успешно?
- Кто ответственен за решение инцидентов?

Alert Name	Count	Timestamp
Do not honor.: #5	66	Oct 1, 09:44:42
Lost card pickup: #6	68	Oct 1, 09:44:48
ATM Error Status: #7	0	
Decline Rate High: #8	53	Oct 1, 09:44:54
Incorrect PIN.: #9	58	Oct 1, 09:43:43
Unexpected Decline: #10	2	Oct 1, 09:29:56
Slow Web Service: #11	1	Oct 1, 09:34:34
AuthorizerDisconnect: #12	5	Oct 1, 09:31:11
Fail Rate High: #13	1	Oct 1, 09:36:55
Failed ECommerce: #14	72	Oct 1, 09:45:03
Slow Mobile: #15	674	Oct 1, 09:45:03

Оповещение в реальном времени...

Коррелированная запись о каждой транзакции

Данные сообщения

Мета данные

Код ответа

Summary

Entity Trans Stat-Acquirer	A2
Entity Trans Stat-Acquirer Host Link	HLO2
Entity Trans Stat-Card Base	H58C Mastercard
Entity Trans Stat-Issuer FID	F05
Entity Trans Stat-Issuer LNID	IS05
Entity Trans Stat-Term Id Device	ATM
Status	Declined

Content

Amount	420.00
Response Code	2
Trans Amount _ Units	USD
Trans Stat-On Us	No
Trans Stat-Type	Other

Times & Errors

Duration	89.057 sec
Network Max Delay	0.693 sec
Node Delay	0.188 sec
Error Level	0

Transaction Summary Message Timing

Business Unit - SelfServiceBanking

Application Transactions

Withdrawal

Entity	Status	Time	Duration	Network Max Delay	Node Delay	Error Level
NDC+ Consumer Request (Format 0) (50000)	Normal	May 7 23:31:46.508	1.123 sec	0.197 sec	0.188 sec	0
NDC+ Consumer Request (Format 0) (50001)	Normal	May 7 23:31:46.512	1.906 sec	0.693 sec	0.188 sec	0
NDC+ Function Command - 4 Function Groups (Var002)	Normal	May 7 23:31:46.516	0.898 sec	0.188 sec	0.188 sec	0
NDC+ Function Command - 4 Function Groups (Var003)	Normal	May 7 23:31:46.520	0.898 sec	0.188 sec	0.188 sec	0
NDC+ Selected Status (50010)	Normal	May 7 23:31:46.524	0.898 sec	0.188 sec	0.188 sec	0
0200 - Financial Transaction Request	Approved	May 7 23:31:46.528	0.898 sec	0.188 sec	0.188 sec	0
0200 - Financial Transaction Request	Declined	May 7 23:31:46.532	0.898 sec	0.188 sec	0.188 sec	0
0200 - Financial Transaction Request	Normal	May 7 23:31:46.536	0.898 sec	0.188 sec	0.188 sec	0
0200 - Financial Transaction Request	Normal	May 7 23:31:46.540	0.898 sec	0.188 sec	0.188 sec	0

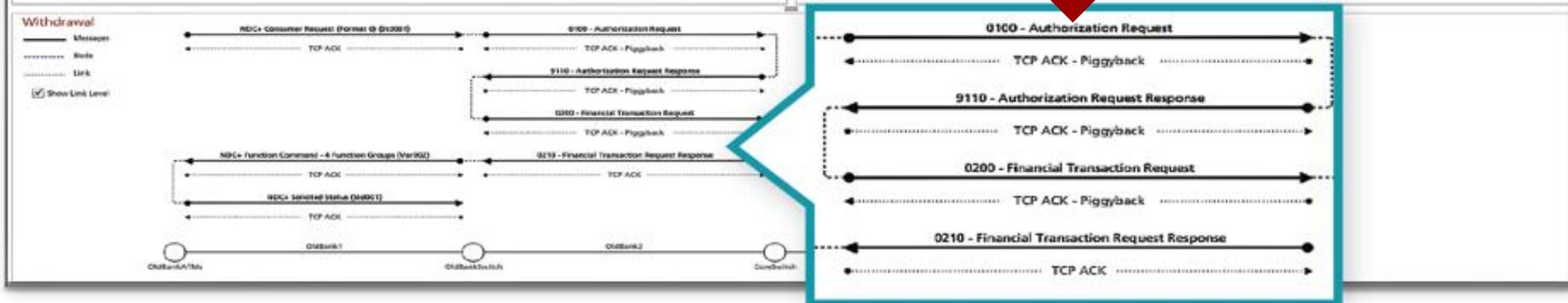
Entity Trans Stat-Acquirer FID: F02
Entity Trans Stat-Acquirer LNID: HLO2
Entity Trans Stat-Header: IS
Entity Trans Stat-Header Host Link: H605
Entity Trans Stat-Term Id: Term023
Entity Trans Stat-Term Id Requirer: Yes

Primary Account Number (PAN): 540041****3219
Team Id: 368
Trans Stat-Backend Number: S
Trans Stat-Device Type Code: AAAAA8

End Time: May 7 23:31:17.731
Network Total Delay: 1.657 sec
Error Cause: Normal

Source Address: 172.16.220.183.1030

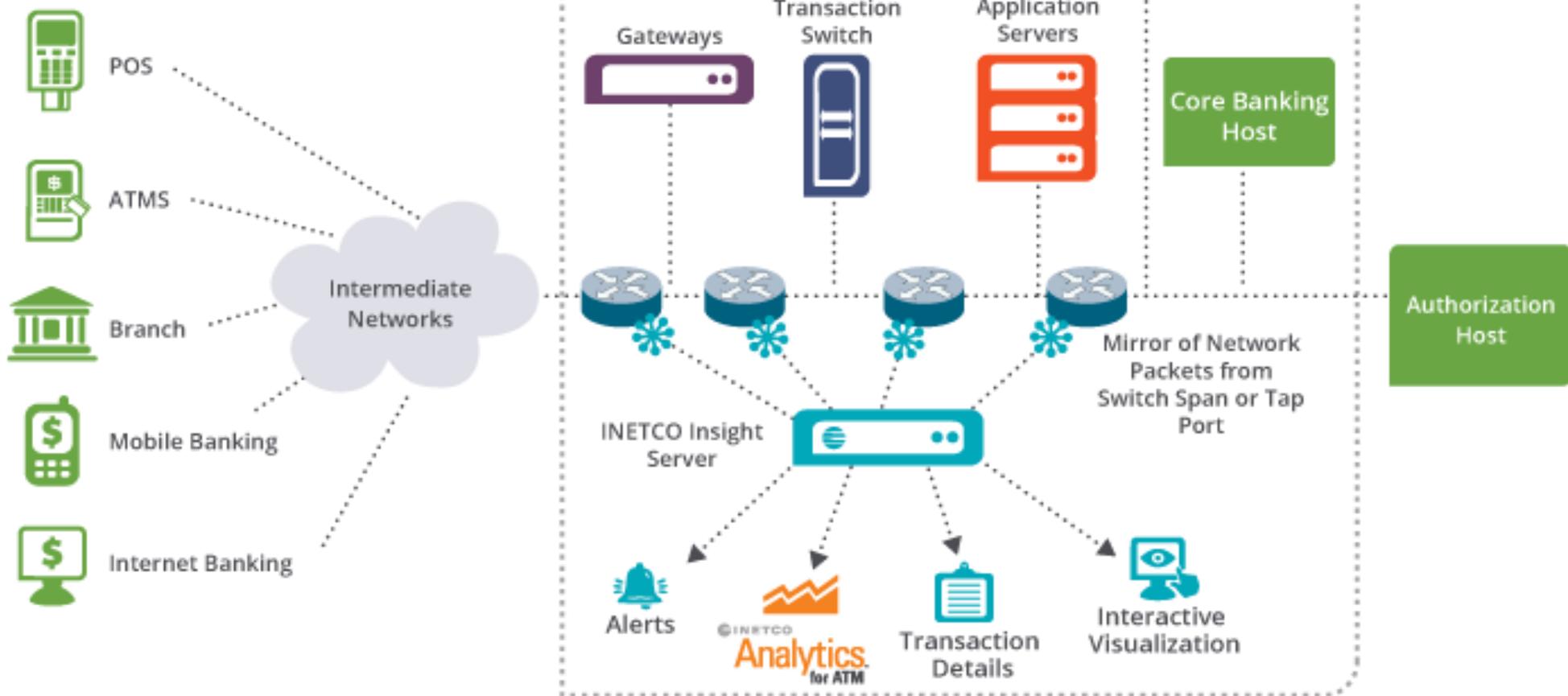
Информация о сетевых запросах и ответах



Простой сбор данных

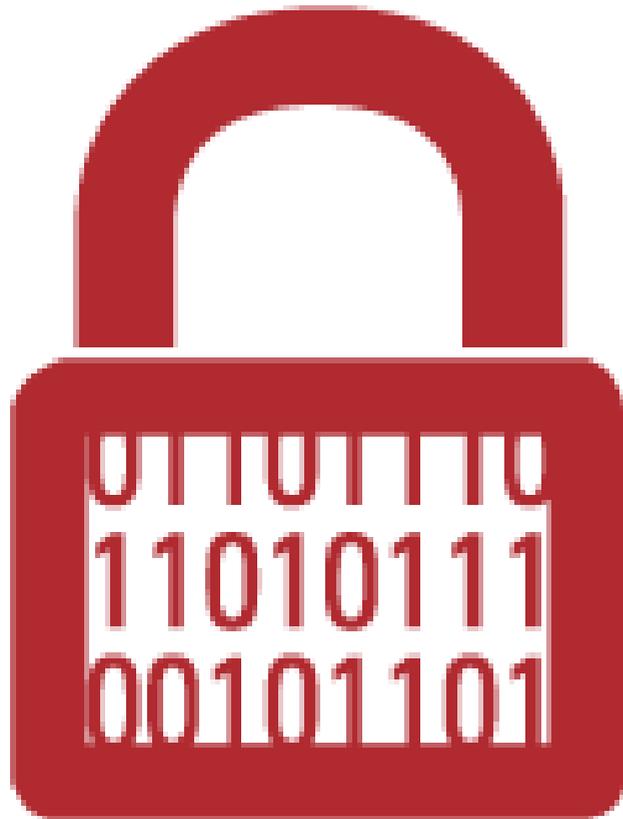
Три варианта внедрения:

- Зеркалирование портов SPAN/TAP
- Агенты серверов
- Клиентские агенты



Обработка шифрованных данных

С INETCO Insight доступны три варианта:



1. Встроенные средства расшифровки сетевого трафика с использованием Ваших ключей
2. Захват трафика в чистом виде до шифрования
3. Захват трафика на стороне сервера

Пример расчетов – ускорение времени восстановления после отказа (MTTR)

	До INETCO Insight	После INETCO Insight	Влияние
Кол-во инцидентов	300	225	на 25% меньше инцидентов
Кол-во задействованных сотрудников	3	1	
Ср. Время для изоляции проблемы	2 дня	1.3 дня	на 70% быстрее MTTR
Исп. Чел-дней	1800	292.5	
Затраты на IT staff	\$70,000	\$70,000	
Общие затраты на восстановление	\$536,170	\$87,128	\$449,043 ЭКОНОМИЯ

Предположения:

- Проактивное восстановление ведет к 25% снижению инцидентов производ-ти транзакций
- Среднее снижение MTTR, определенное клиентами INETCO Insight составляет 65-75%
- Общие затраты на воосстановление= Затраты на IT staffX (Исп. Чел-дней/235 рабочих дней)

Преимущества INETCO Insight

Повышение рентабельности

- Единый инструмент анализа транзакций
- Легкое внедрение для всех каналов и систем (нет агентов, избытка трафика и т.п.)
- Подробная информация о транзакциях в режиме он-лайн, подробная статистика

Снижение операционных расходов

- Немедленное извещение о сбоях/задержках
- Формирование комплексных оповещений в реальном времени
- Обнаружение проблем с производительностью на 65-75% быстрее

Улучшение Customer Experiences

- Повышение работоспособности и доступности всех каналов
- Снижение жалоб клиентов
- Снижение неуспешных случаев взаимодействия с клиентами на 25%

ОТЗЫВЫ

Лучше операционный обзор

“В отличие от традиционных приложений «глубокого анализа», а также инструментов сетевого мониторинга, INETCO Insight дает общесистемное представление о всех наших критически важных бизнес-приложениях и сетях”

Amer Mater, SVP of
Products & Technology,
Moneris Solutions



Простое внедрение

“Мы не смогли бы мигрировать в нашу новую банковскую платформу, если бы не смогли доказать нашу способность управлять рисками отказа услуг, связанными с новыми технологиями. INETCO Insight предоставил нам самое оперативное и простое решение для мониторинга транзакций в режиме реального времени.”

Fred Cook, CIO,
BlueShore Credit Union



Богаче информация

“С INETCO Insight, мы смогли увидеть мгновенные улучшения точности нашего биллинга, число “неизвестных” транзакций сократилась более чем на 90%. INETCO Insight был моим лучшим с т.з. окупаемости проектом года”

Brian Shackleton, SLM
Rural & Transactions,
Telecom New Zealand





INETCO

Analytics™

Обзор INETCO Analytics™

Printec

Group of Companies

www.printecgroup.com

Аналитика клиентов – проблемы “Big Data”

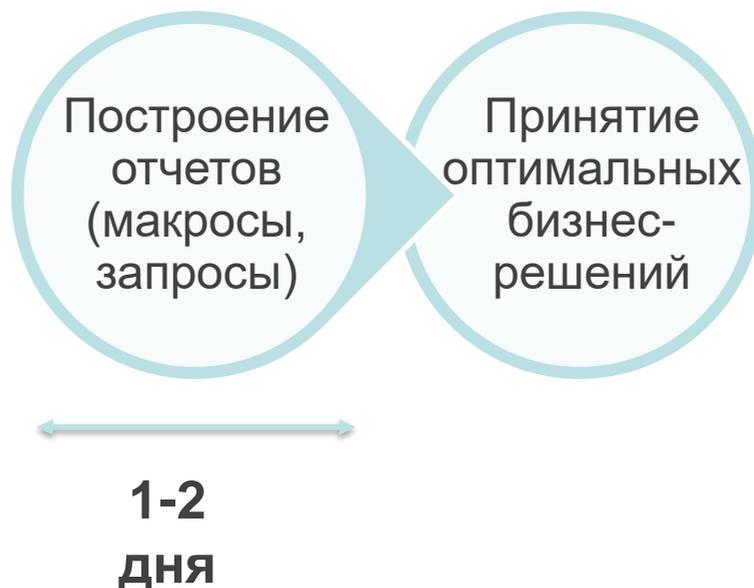


До 6 недель усилий по сбору данных транзакций клиентов и комбинированию различных отчетов вместе

Решение проблемы с помощью INETCO Analytics



Внедрение самообслуживания, аналитического приложения которое показывает как клиенты используют различные банковские каналы



Сразу после взаимодействия клиента через определенный канал с банком, данные доступны для анализа и вы можете сосредоточиться на извлечении выгоды из транзакционных данных

Как работает INETCO Analytics

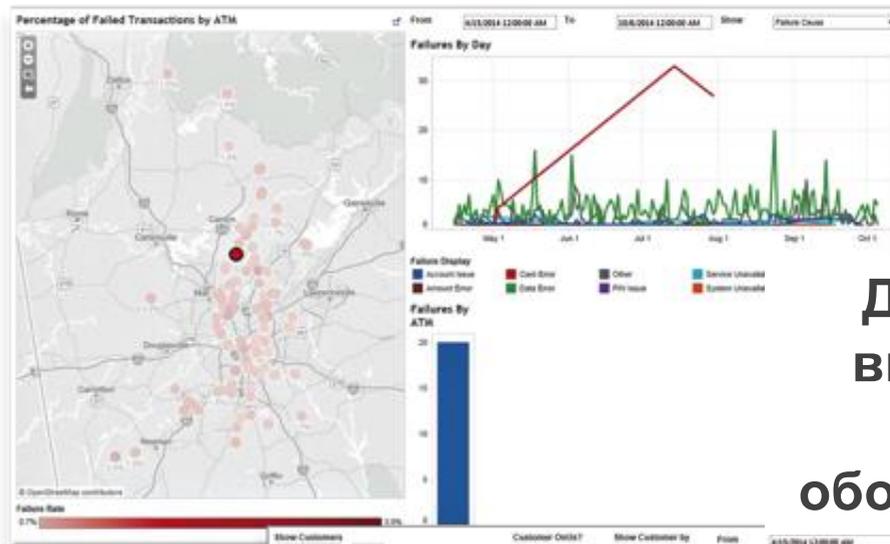
- Готовые к анализу транзакционные данные постоянно собираются с банковского канала
- Смешиваются с соответствующими данными других таблиц и каналов
- По запросу отображается обновленная информация (на ПК, телефоне, планшете)



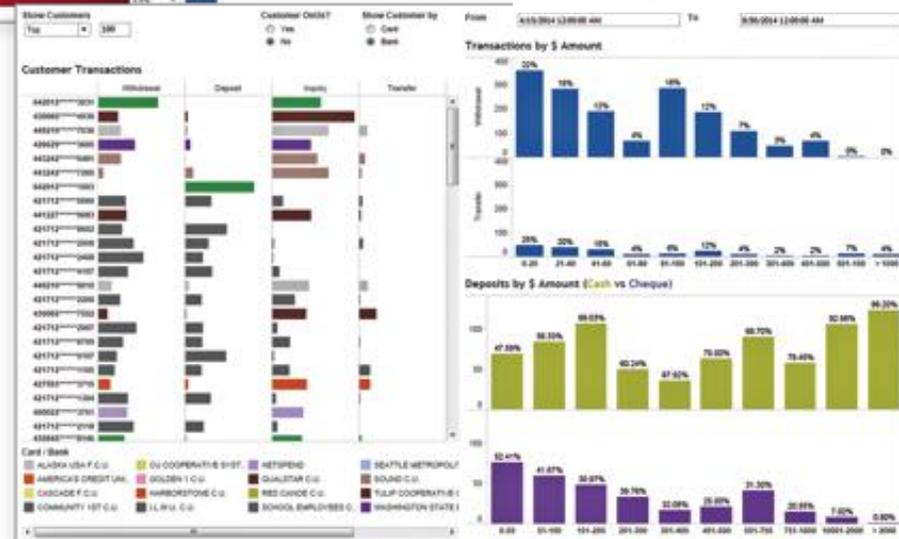
Интерактивные панели и библиотека отчетов

Решения позволяют анализировать:

- Рентабельность канала
- Взаимодействие с клиентами
- Размещение ATM/POS
- Производительность
- Восполнение наличных
- Влияние отказов
- Задачи во времени и потоки



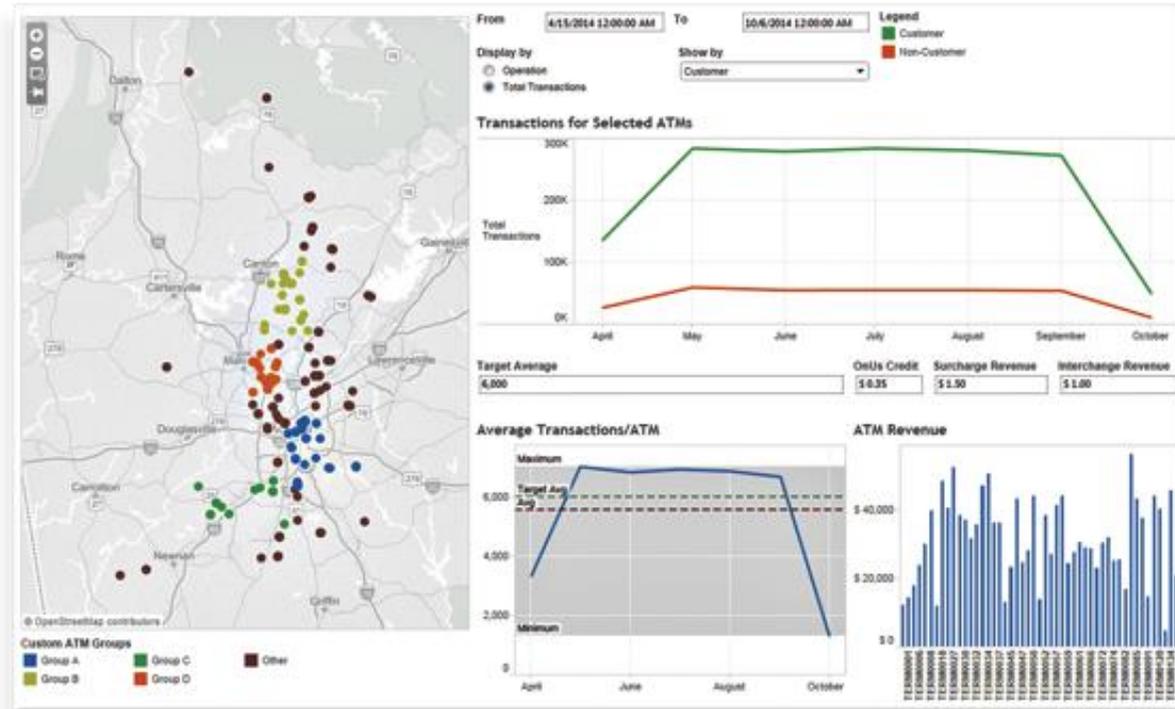
Данные о выходе из строя оборудования



Информация о транзакциях клиентов

Анализ рентабельности каналов

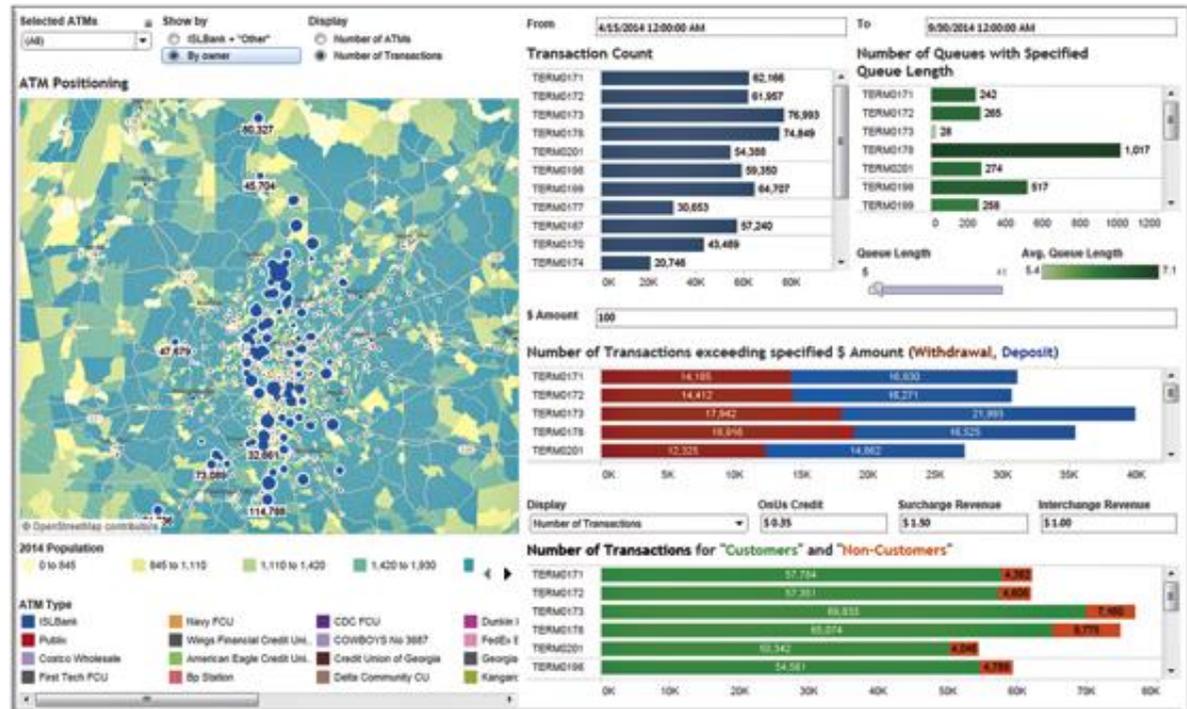
- Понимание структуры доходов, объемов транзакций, рентабельность отдельного устройства самообслуживания или их группы
- Мониторинг использования и определение возможности повышения рентабельности
- Анализ того, кто использует ATM или POS, какие типы транзакций и где



Показатели каналов
(напр. банкоматов)

Принятие более эффективных решений по размещению

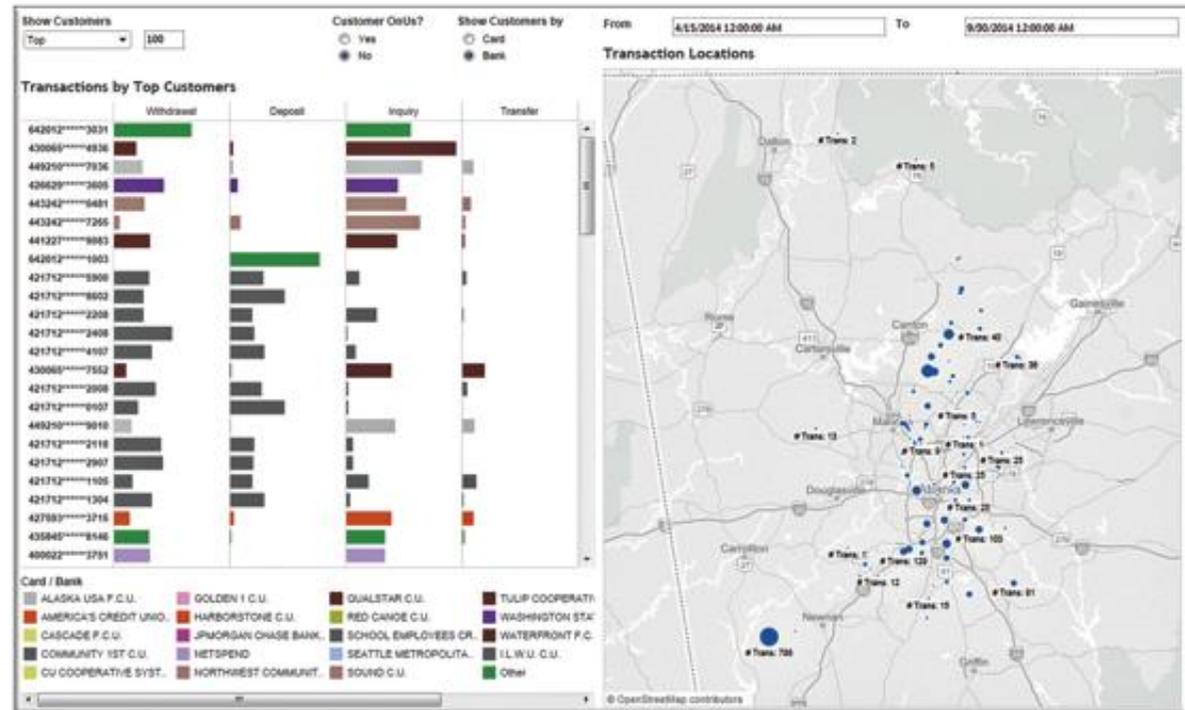
- Понимание рентабельности размещения каждого АТМ в вашей сети
- Анализ на уровне сети, сегмента и отдельного устройства
- Наблюдение времени очередей, структуры доходов и соотношение с конкурентами



Размещение АТМ и POS

Понимание поведения клиентов

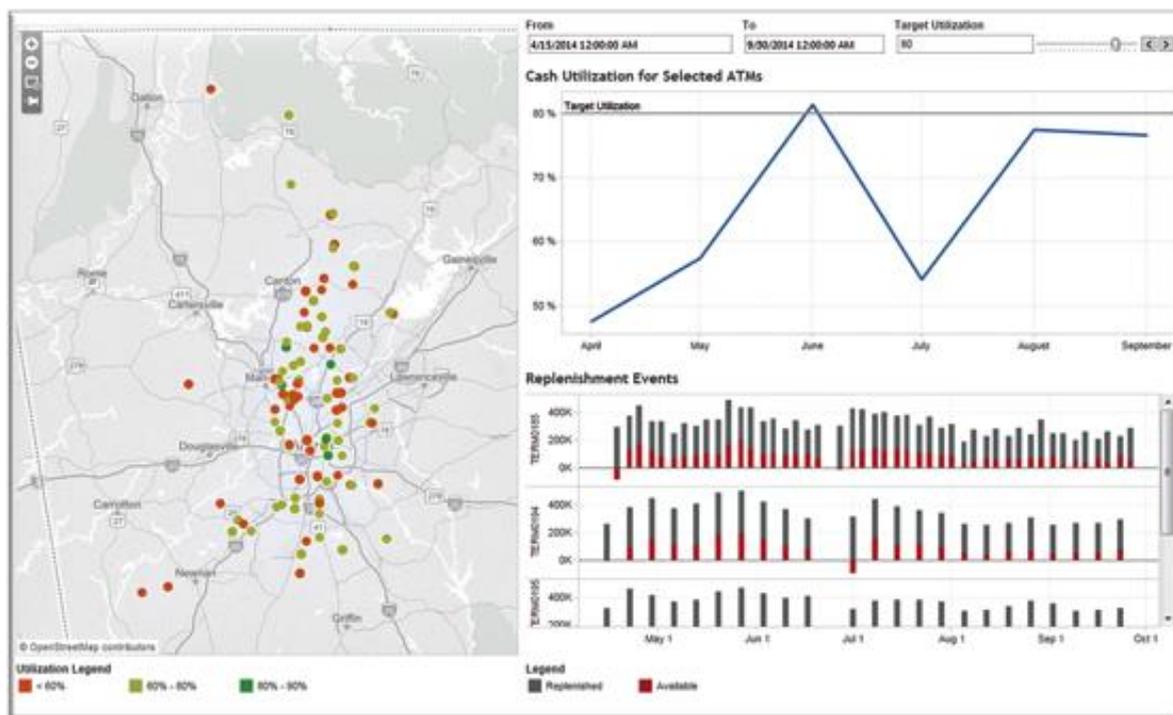
- Доступ к богатым данным о транзакциях
- Данные о топ клиентах с типами операций
- Подробности о наличных в банкоматах, доступности



Поведение клиентов

Оптимизация уровня наличных в каждом банкомате

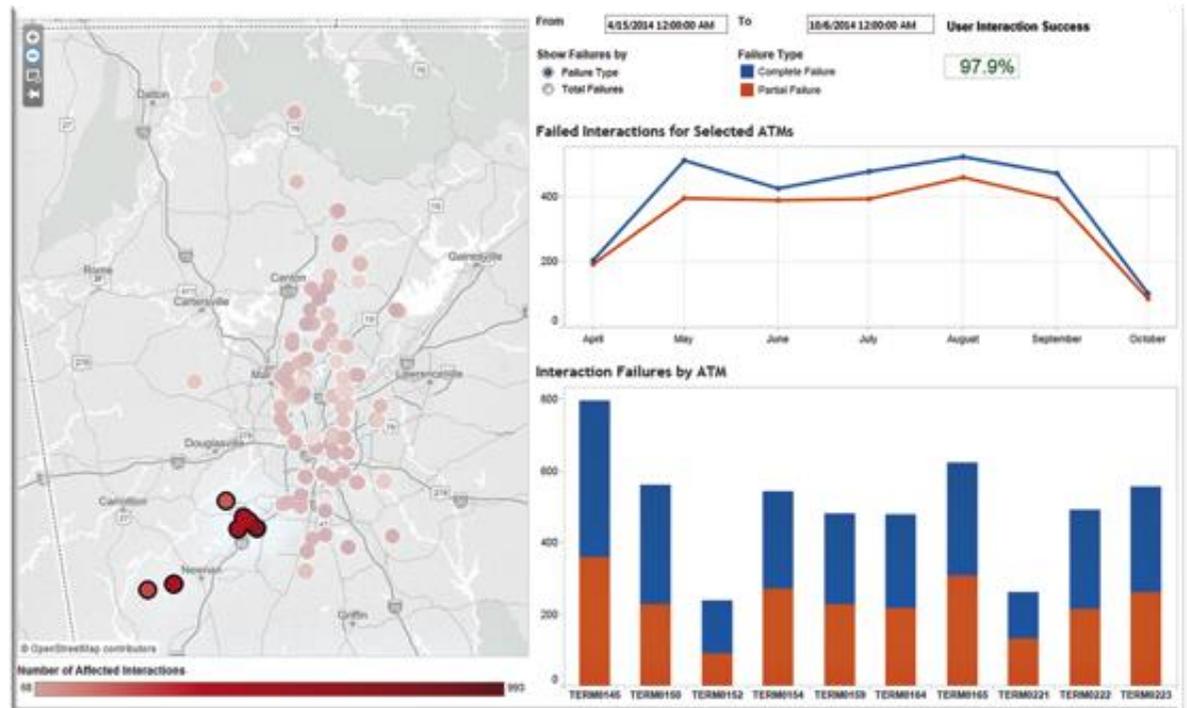
- Наблюдение за уровнем наличных в АТМ
- Сравнение планируемого и реального использования наличных
- Сведение к минимуму ситуаций излишка или отсутствия наличных, срочных инкассаций



Использование наличных в сети

Оценка влияния неработоспособности банкоматов

- Идентификация ATM с аномальным количеством неуспешных транзакций
- Исследование и отслеживание конкретных типов ошибок
- Оценка потерь дохода и клиентов в следствие сбоев обслуживания



Выявление разочарованных клиентов

Пример расчетов – удержание клиентов и уменьшение доли ИТ затрат

	До INETCO Analytics	После INETCO Analytics	Воздействие
# количество клиентов	300,000	303,000	+1% удержание
Оценка дохода от клиентов (5 лет)	150,000,000 (\$100/клиента/год)	151,500,000 (\$100/клиента/год)	+\$1.5M (\$300,000/год)
Затраты на отчеты по клиентам	\$15,000	Генерация по запросу	+\$15K эконом.
Затраты на отчеты по рынку и метрикам	\$18,000	Генерация по запросу	+ 18K эконом.
Затраты на отчеты прибыльности и cash management	\$12,000	Генерация по запросу	+ 12K эконом.
Прирост			+\$345,000/год

Предположения:

- Средний доход от клиентов: 5 лет X \$100 в год
- Затраты на отчеты в год в среднем \$10-20K
- Отчеты по клиентам включают очереди, время обслуживания, недовольство
- Отчеты по рынку - модели поведения клиентов, целевой сегмент, реклама
- Отчеты прибыльности ATM и cash mgmt - потоки наличных и использование ATM

Преимущества INETCO Analytics

Понимание клиентов

- Доступ к богатым транзакционным данным
- Предоставление большей выгоды для новых и существующих клиентов
- Видение очередей, времени ожидания и последовательности транзакций посредством встроенных алгоритмов

Принятие стратегий на основании данных

- Улучшение размещения и доходности ATM/POS
- Анализ на уровне сети, сегмента, устройства
- Видеть использование наличных, влияние отказов

Ускорить цикл отчетности

- Создание отчетов по принципу самообслуживания и спец. запросов
- Непрерывное обновление данных
- Смешивание транзакционных данных с внешними доступными (BIN листы, конкуренты, демография)

О компании Inetco

INETCO Systems Limited (www.inetco.com)

- Центральный офис в г. Ванкувер, Канада
- Частная компания
- Глобальная база клиентов



История и продукты:



Клиенты по всему миру



Group of Companies

www.printecgroup.com



18

Countries

850

Employees

500+

Customers

2.300.000

Daily transactions

25+

Years of business

Printec

Group of Companies

www.printecgroup.com

