

GLORY

## Gründe für die Fernüberwachung mitarbeiterbedienter Geräte zur Bargeldverarbeitung

Speed

Link/Act

Speed

Link/Act

23

24

22

20

18

16

14

12

10

8

6

4

2



Bargeldverarbeitungstechnologien helfen dabei, den Kundenservice in Bankfilialen zu verbessern, indem die Bankmitarbeiter von der Aufgabe befreit werden, die Bargeldbestände manuell zu zählen. Dadurch haben sie mehr Zeit für den direkten Kundenkontakt. Dies sorgt für höhere Umsätze, eine verbesserte Falschgeldererkennung, die Absicherung der Barbestände am Schalter und einen geringeren Zeitaufwand für die Abrechnung am Tagesanfang und -ende.

# ÜBERBLICK: CASHINSIGHT™ BRIDGE



Um eine maximale Investitionsrendite zu gewährleisten, ist es sehr wichtig, dass alle Bargeldverarbeitungsgeräte im Netzwerk zur Unterstützung der Bankmitarbeiter einsatzbereit sind und möglichst wenige Ausfälle durch Störungen oder Upgrades auftreten.

## Überblick: CashInsight™ Bridge

Wie bei allen vernetzten Geräten erfolgt die Wiederinbetriebnahme der Geräte in drei Phasen: Fehlererkennung, Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung.

CashInsight Bridge von Glory ist eine Fernüberwachungs- und Fernverwaltungslösung, die es erlaubt, alle vernetzten und unterstützten Geräte von Glory im Filialnetzwerk auf einfache und gleichzeitig umfassende Weise zu verwalten.

**UM EINE MAXIMALE INVESTITIONSRENDITE ZU GEWÄHRLEISTEN, IST ES SEHR WICHTIG, DASS ALLE BARGELDVERARBEITUNGSGERÄTE IM FILIALNETZWERK ZUR UNTERSTÜTZUNG DER BANKMITARBEITER EINSATZBEREIT SIND.**

# TRANSPARENZ INNERHALB DES NETZWERKS VON BARGELDVERARBEITUNGSGERÄTEN



Die CashInsight Bridge Konsole bietet Administratoren eine Gesamtübersicht über die verbundenen Geräte, die in einzelnen Filialen bzw. im gesamten Unternehmen installiert sind.

Die Konsole ermöglicht unmittelbare Einblicke in den Betriebszustand aller verbundenen Geräte. Auch der jeweilige Bargeldbestand im Gerät mit Angaben zu Wert und Stückelung kann darüber abgerufen werden. Sollte bei einem Gerät technischer Support erforderlich sein, benachrichtigt die CashInsight Bridge Konsole automatisch den Helpdesk des Finanzinstituts, sobald das Problem auftritt. Das Schalterpersonal muss sich nicht mehr um die Weitergabe des Problems kümmern, während die Helpdesk-Mitarbeiter Zugang zu korrekten, detaillierten Informationen als Grundlage für die Fehlerbehebung haben.

The screenshot displays the CashInsight Bridge console interface. At the top, it shows the user 'admin' and the 'log out' option. The main navigation bar includes 'Home', 'Assets Overview', 'Reports', 'Status', 'Diagnostics', 'Update', 'Setup', 'Preferences', and 'Help'. The left sidebar shows a network tree with a selected device 'TCR\_RBG200-001352'. The main content area displays a detailed diagram of the device's internal components, including various RSM (Remote Service Module) units and a Collection Cassette. The status bar at the bottom indicates a successful command was executed on 12/08/14 at 09:31:00.

# ZENTRALISIERTE FEHLERERKENNUNG UND -BEHEBUNG



In einigen Fällen ist es möglich, Probleme per Fernzugriff über CashInsight Bridge direkt zu lösen, wodurch sich der Zeitaufwand für die Behebung kleinerer Fehler verringert, wie z. B. das Löschen von Sensormeldungen. Die Ferndiagnose verbessert die Fehlererkennung und -behebung, sodass die Verfügbarkeit der Produkte steigt. Die schnelle Fehlerbehebung sorgt zudem dafür, dass das Schalterpersonal weniger Zeit für Fehlerbehebungsversuche bei Geräten aufwendet und im Gegenzug mehr Zeit in den Kundenservice investieren kann.

Bei komplexeren Störungen, die einen Einsatz vor Ort erfordern, werden die Techniker gleich mit den richtigen Teilen an den Einsatzort geschickt, da Produktprotokolle und -journale vorab abgerufen und analysiert werden können. Dadurch erhöht sich die Zahl der Fälle erheblich, die direkt beim ersten Versuch erfolgreich behoben werden können. Dies hat zur Folge, dass Serviceleistungen weniger oft an die nächst höhere Instanz weitergegeben werden müssen und die Zeit für die Wiederinbetriebnahme des Geräts verkürzt wird.

## Beispiel: Einsatz der CashInsight Bridge Konsole zum Lösen eines Geräteproblems



# VERWALTUNG VON SOFTWARE-UPGRADES UND -UPDATES



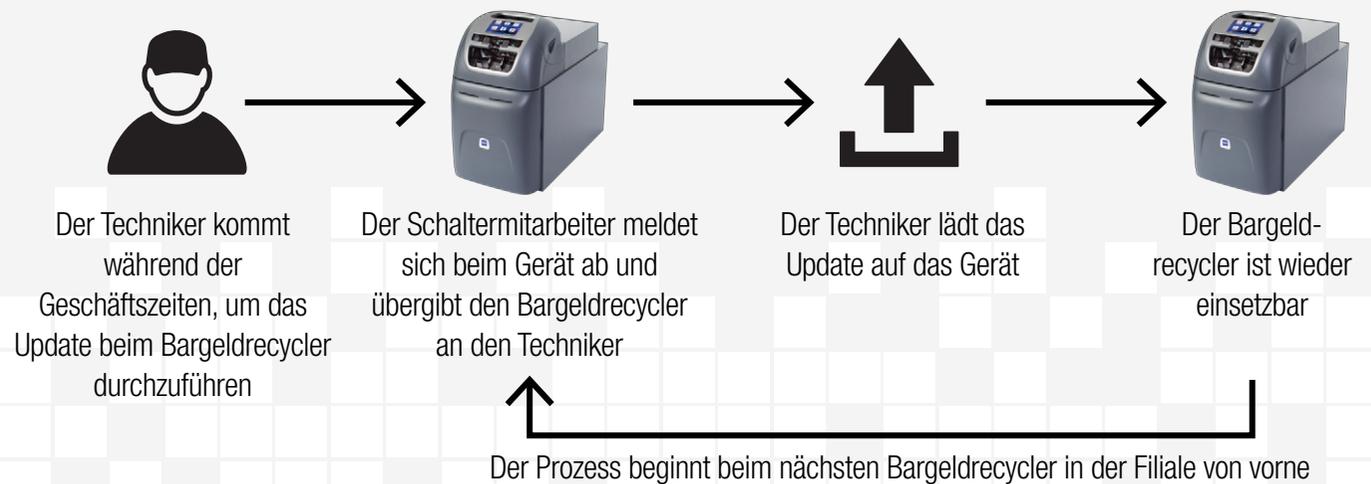
Bisher wurden Upgrades und Updates, z. B. neue Währungsmuster oder Firmware, üblicherweise von einem Servicetechniker vor Ort durchgeführt. Dazu müssen die betroffenen Geräte während der Geschäftszeiten außer Betrieb genommen werden, wodurch der Schalterservice eingeschränkt wird und besondere Sicherheitsvorkehrungen in der Filiale erforderlich sind – mit entsprechenden Zusatzkosten. Das Verfahren ist umständlich und störend.

## Geräteupdate ohne CashInsight Bridge Konsole

Der Aktualisierungsprozess wird während der Geschäftszeiten durchgeführt. Das Update muss bei jedem einzelnen Gerät in der Filiale durchgeführt werden. Währenddessen ist der Schalterservice für Kunden unterbrochen.

Mit der CashInsight Bridge Konsole läuft dieser Vorgang ganz anders ab:

- Es ist nicht erforderlich, dass ein Servicetechniker vor Ort Upgrades/Updates an den Geräten vornimmt. Dies spart Kosten ein.
- Abläufe können besser geplant werden, um Unterbrechungen für die Kunden in den Filialen zu minimieren. Die Upgrades bzw. Updates können außerhalb der Stoßzeiten bzw. der Geschäftszeiten durchgeführt werden.



# KONFIGURATIONSMANAGEMENT



Um den optimalen Betriebszustand der Geräte aufrechtzuerhalten, kann der Administrator bei Bedarf mithilfe der CashInsight Bridge Konsole eine Fernverwaltung durchführen und dabei Updates bzw. Updates für die Geräte im Netz bereitstellen.

## Geräteupdate mit der CashInsight Bridge Konsole

Der Konsole-Administrator implementiert das Update bei jedem einzelnen Gerät und wartet mit der Aktivierung bis zu einem geeigneten Zeitpunkt (außerhalb der Geschäftszeiten bzw. der Spitzenauslastungszeiten).

Glory stellt dem Netzwerkadministrator das erforderliche Upgrade bzw. Update zur Verfügung, und dieser nimmt dann über die CashInsight Bridge Konsole eine Fernbereitstellung vor. Die Upgrades bzw. Updates werden im Hintergrund auf die vernetzten Geräte hochgeladen ohne deren Verfügbarkeit zu beeinträchtigen. Nach dem Hochladen kann der Administrator eine Uhrzeit auswählen, die für die Upgrade- bzw. Update-Installation am günstigsten ist – in der Regel außerhalb der Geschäftszeiten bzw. der Spitzenauslastungszeiten, um Unterbrechungen für das Schalterpersonal, die Filiale und die Kunden zu vermeiden.



Das Upgrade wird von Glory heruntergeladen



Das Upgrade wird dem CashInsight Bridge Agenten bereitgestellt, der bei jedem Gerät im Hintergrund läuft



Das Upgrade kann dann zu einem für die jeweilige Filiale geeigneten Zeitpunkt auf den einzelnen Geräten aktiviert werden.

# WERTSCHÖPFUNG IM GESAMTEN UNTERNEHMEN

Die Bargeldverarbeitungsgeräte leisten einen wichtigen Beitrag im Filialbetrieb. Die effektive Fernüberwachung und -verwaltung sorgt für erheblichen Mehrwert innerhalb des Unternehmens. Die Hauptaufgabe des Schalterpersonals besteht darin, Kunden zu bedienen, und nicht darin, Bargeld zu verarbeiten und sich um Bargeldbearbeitungsgeräte zu kümmern. Wenn bei einem Gerät ein Fehler bzw. eine Störung auftritt, müssen die Schaltermitarbeiter weiterhin in der Lage sein, ihre Kunden ungestört zu bedienen. Eine effiziente Fernüberwachung der Geräte erfolgt gleichzeitig und stellt sicher, dass die Fehlerbehebung den Kundenservice nicht beeinträchtigt.

Geschäftsfunktion	Nutzwert von CashInsight Bridge
Sicherheit und Compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geringeres Risiko der Falschgeldannahme an den Schaltern der Filialen</li> <li>• Erhebliche Verbesserung und Erleichterung von Audits – Firmware und Mustervorlagenkonfigurationen können über das Netz abgerufen werden</li> </ul>
Filialmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnellere Erkennung und Diagnose von Störungen</li> <li>• Fernbehebung bestimmter Störungen</li> <li>• Weniger Unterbrechungen der automatisierten Arbeitsabläufe in den Filialen</li> <li>• Verbessertes Kundenerlebnis</li> </ul>
Operatives Geschäft / IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zentrale Verteilung und Installation von Upgrades bzw. Updates für Mustervorlagen im gesamten Netzwerk</li> <li>• Zentrale Verteilung und Installation von Firmware-Updates im gesamten Netzwerk</li> </ul>

**DIE REORGANISATION DES MANAGEMENTS DER GLORY BARGELD-VERARBEITUNGSGERÄTE ERMÖGLICHT, DASS KOSTEN GESENKTEN WERDEN UND SICHERGESTELLT WIRD, DASS DAS SCHALTERPERSONAL IN DEN BANKFILIALEN OPTIMALEN KUNDENSERVICE ANBIETEN KANN.**

Weitere Informationen zu Glory CashInsight Bridge finden Sie unter [www.glory-global.com](http://www.glory-global.com)

oder im Gespräch mit einem Verkaufsrepräsentanten

**Glory Global Solutions (Germany) GmbH, Thomas-Edison-Platz 1, 63263 Neu-Isenburg, Germany**

☎ +49 (0) 6102 8334-0 ✉ [info@de.glory-global.com](mailto:info@de.glory-global.com) 🌐 [glory-global.com](http://glory-global.com)

WP-CIBC/DE-1217

Glory Global Solutions ist Teil der GLORY LTD. Dieses Dokument dient nur der allgemeinen Information. Da unsere Produkte und Dienstleistungen ständig weiterentwickelt werden, sollte der Kunde prüfen, ob die hier dargestellten Informationen auf dem neuesten Stand sind. Obwohl dieses Dokument sehr sorgfältig ausgearbeitet wurde, übernehmen das Unternehmen und der Herausgeber keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen. Das Unternehmen und der Herausgeber übernehmen des Weiteren keine Haftung für Schäden oder Verluste, die durch die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen entstehen können. Dieses Dokument ist nicht Bestandteil eines Vertrags oder einer Lizenz außer dies wurde ausdrücklich so vereinbart. Alle Angaben zu Funktionen und Kapazität und Durchsatzzahlen gelten vorbehaltlich der Qualität und der Größe der Banknoten/-Münzen sowie des eingesetzten Verfahrens. GLORY ist eingetragenes Markenzeichen der GLORY LTD. in Japan, den Vereinigten Staaten von Amerika und der EU. Alle Marken sind Eigentum der Glory Limited Gruppe. © Glory Global Solutions (International) Limited 2017.