

А. А. Фокин, В. В. Андреев

## Разработка комплексной системы прогнозирования простоя банкоматов и устройств самообслуживания

*В настоящее время сети банкоматов и платежных киосков получили широкое распространение. По многим признакам в ближайшее время их количество будет возрастать. Создание банком собственной сети самообслуживания (при небольшом фиксированном количестве банкоматов и отсутствии планов по активному развитию бизнеса в регионах) представляется весьма успешным шагом, при этом не требующим больших затрат.*

Развитие бизнеса нередко предполагает активную розничную деятельность в десяти и более регионах по всей стране. Как правило, в этом случае приходится делать выбор: тратить деньги на открытие новых офисов и обслуживание клиентов, приходящих в банк, или делать ставку на самообслуживание и, соответственно, инвестировать в информационные технологии (IT). В настоящее время второй путь является более востребованным. Сеть самообслуживания увеличивается, в связи с чем остро встает вопрос сопровождения.

Уменьшить время простоя, а следовательно, обеспечить доступность банкомата — одна из главных задач сопровождения. Для уменьшения времени реакции необходимо снизить нагрузку на персонал. Это возможно путем создания единого центра мониторинга, консолидирующего в своем составе данные о работе сети самообслуживания из различных автоматизированных систем. Но данные

системы мониторинга показывают состояние устройств самообслуживания (УС) только по физическому опросу датчиков, установленных на разных модулях УС. При этом состояние модулей УС отображается только на момент опроса. Система мониторинга не способна достаточно быстро предсказать переход УС в режим «Out of service» («Не обслуживает») также в связи с:

- близким завершением расходных материалов (журнальная или чековая лента);
- неполадками технического характера (отказ в работоспособности модулей и компонентов УС).

Перечисленные аспекты очень важны, так как, зная, какие устройства самообслуживания и в какой точке города в ближайшее время перейдут в режим «Out of service», можно обслуживать их более эффективно. При этом время реагирования значительно сокращается, что особенно актуально, когда в городе установлено большое количество УС.

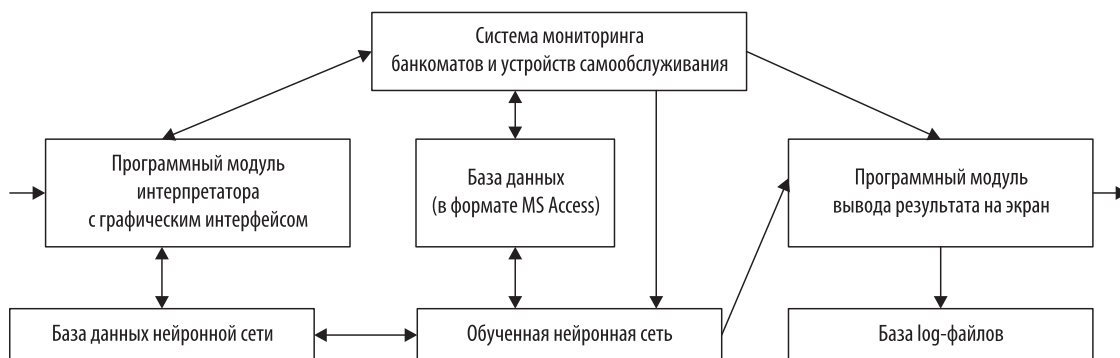


Рис. 1. Блок-схема комплексной системы прогнозирования