

Список аналитических отчетов семейства продуктов .iQ

Банкоматы, платежные терминалы, POS системы, EFT POS Терминалы,
Телекоммуникационное оборудование, серверное оборудование,
мобильные устройства, компьютеры)

Содержание

1. Proview – Отчеты	3
2. Service Desk ^{iQ}	5
3. Служба поддержки.....	7

1. Proview – Отчеты

Данные отчеты генерируются при наличии системы Proview

1.1 Proview – Базовые отчеты

Данные отчеты не требуют дополнительного ПО

1.1.1 Сетевые отчеты

- Состояние сетевых соединений
- Разрыв соединений

1.1.2 Технические отчеты

- Доступность устройства
- Категории ошибок
- Краткий обзор устройства
- Детализированный обзор устройства
- Появление событий
- Интенсивность событий
- Периодичность событий
- Глобальное появление событий
- Глобальная интенсивность событий
- Глобальная загрузка событий
- Глобальная периодичность событий
- Глобальная периодичность событий TOP 10
- Продолжительность проблем на устройствах
- Отчет по проблемам
- Доступность устройств сети
- Продолжительность проблем в сети
- Отчет по проблемам в сети
- Продолжительность проблем на устройстве

1.1.3 Финансовые отчеты

- Наличие денег на устройстве
- Баланс денег в сети
- Оборот денег на устройстве

1.2 Proview

Данные отчеты требуют наличие модуля Proview

1.1.1 Технические отчеты

- Уровень тех. доступности устройства
- Детальная сводка по макс. единичным простоям
- Статистика неисправности устройств
- Модели устройств, не обслуживающие клиентов по причинам технической неисправности
- Устройства, находящиеся в ремонте
- Устройства, планируемые к ремонту
- Время простоя
- Время простоя с учетом места установки устройства
- Количество забранных карт

1.2.1 Финансовые отчеты

Данные отчеты требуют установку DC.iQ Агента на банкоматы

- Ежедневная сводка по снятию наличных
- Ежемесячная сводка по снятию наличных
- Ежемесячная сводка по снятию наличных между инкассациями
- Наличные в устройства

2. Service Desk^{iQ}

Данные отчеты требуют наличие дополнительных модулей семейства .iQ (SRM.iQ, SRP.iQ, LRM.iQ, KPI.iQ, SLA.iQ)

2.1 Запасные части

- Потребность склада в деталях
- Использованные запасные части по исполнителю работ
- Количество замененных запасных частей
- Замена запасных частей по типу гарантии
- Гарантийная замена запасных частей
- Оборот запасных частей
- Оборот запасных частей по владельцу
- Оборот запасных частей по типу владельца
- Статистика движения запасных частей
- Остатки запасных частей по группам товаров на дату

2.2 Работы

- Сервисные работы по регионам
- Повторяющиеся поездки (в течение 48 часов)
- Сводка работ по запросу сервисных услуг
- Число работ
- Количество работ по странам
- SLA Отчет

2.3 Статистика

- Статистика локального ремонта
- Статистика выполненных ремонтных работ по исполнителям
- Статистика распределения получаемых сообщений в течении суток по часам
- Статистика обработки сообщений
- Статистика сервисных работ
- Статистика работ
- Статистика дефектов по периоду
- Статистика дефектов по заказчикам
- Статистика сервисных работ, связанных с учетными листами машин
- Статистика полученных сообщений
- Статистика сообщений по операторам

- Статистика сервисных работ по исполнителю
- Статистика периодов между контрольными точками в процессе обработки запросов
- Топ-20 плохих устройств

2.4 Технические отчеты

- Количество ремонтов на одну единицу устройства
- Список приоритетных ремонтов
- Количество запросов на одно устройство
- Количество устранений поломок на одно устройство
- Количество устранений поломок на одно устройство (по владельцу устройства)
- Количество сбоев
- Количество сбоев по модели устройства
- Повторяющиеся в течении 7 дней сбои
- Повторяющиеся в течении 7 дней сбои по модели устройства
- Время ремонта
- Время ремонта по модели устройства
- Количество ошибок (для клиента)
- Количество ошибок по модели устройства (для клиента)
- Повторяющиеся в течении 7 дней сбои (для клиента)
- Повторяющиеся в течении 7 дней сбои по модели устройства (для клиента)
- Количество замененных частей устройства (для клиента)

2.5 Финансовые отчеты

- Акт приема-передачи
- Отремонтированные узлы и затраты по их ремонту
- Прогноз стоимости ремонта
- Плата за обслуживаемые устройства по клиентам
- Подсчет оплаты по сервисному договору
- Акт списания мат. ценностей
- Статистика списания мат. Ценностей

3. Служба поддержки

1.2 Данные отчеты требуют наличие системы OTRS

- Эффективность поддержки
- Сводка по запросам
- Сводка по поддержке ПО
- Сводка по эффективности поддержки
- Сравнение клиентов по времени решения