



亮点

- 利用预防式维护和业务分析提高可靠性和收入
 - 依托一站式整合服务商的技术支持帮助降低多品牌环境的风险并简化您的支持策略
 - 借助灵活的服务模型实现以客户为中心的决策，支持升级改造路线图
-

面向 ATM 和分支机构的整合数据驱动型支持服务

借助前瞻性技术支持优化 ATM 和分支机构系统可用性

随着金融机构努力提供出色的全渠道客户体验，他们正在利用最新的自动柜员机 (ATM)、自助设备 (SSD) 技术以及其他分支机构技术升级改造他们的分支机构系统。但是，混用多品牌新旧技术设备，可能出现复杂的维护难题。您可以选择不同厂商的解决方案，但这会增加复杂度，而且会让您无法将关键的客户需求放在第一位。要想持续实施一个以客户为中心的策略，增强品牌形象，改善客户满意度，并最终提高净利润，您需要采取一个面向服务的多品牌整合维护和技术支持策略，从而将主要精力放在客户身上。

面向金融机构 ATM 和分支机构系统的 IBM 管理支持服务 (IBM Managed Support Service)，针对您的 ATM、SSD 和分支机构技术设备提供更具创新的前瞻性维护支持服务。作为您的一站式独立服务提供商，IBM 能够依托预测性分析提高您的多品牌系统的可用性。借助长达数十年的多品牌系统支持经验和数据驱动型分析手段，我们可查明潜在问题，制定干预计划，而不是在问题影响服务之后采取被动应对措施。我们的解决方案采用灵活的服务模型，能够让您的支持结构与战略性升级改造重点保持一致。



利用分析工具优化系统可用性，帮助增加收入

我们依托囊括预防性维护和支持分析工具的服务模式帮助您优化 ATM 和分支机构服务的可用性。它可以让我们在隐性干扰客户服务之前查明它们。根据基于高级文本分析问题描述、维修历史记录和机器类型的实时评级结果，我们可以尽早查明潜在问题，制定预防性维护计划，从而帮助缩短计划外宕机时间。

此外，为帮助您根据客户行为了解创收机会，我们可以根据一系列业务、运营、社会和地理数据整合相应分析工具。这些能力可帮助您明确哪些地方的哪些事件表明存在发展业务的潜力和增加收入的机会，以及需要对影响资金安排的资金需求进行哪些调整等。

借助一站式支持帮助降低风险和简化支持

不管您的 ATM、SSD 或分支机构技术设备来自于哪家制造商，IBM 都能为您提供一站式支持。我们的专家拥有数十年的多品牌产品支持经验，并可依托我们成熟的全球性支持网络为您提供服务。

因此，相比与多家供应商合作或者与服务范围有限的单一提供商合作而言，选择 IBM 您可以获得更加一致的服务水平，确保更加一致的系统可用性。

借助我们的解决方案，您可以随意选择我们针对 ATM 和分支机构提供的如下服务：

- 远程技术支持：包括一级、二级和三级支持，三级支持团队紧密合作为您提供端到端技术支持，包括实施优先抢救、查明问题根源、与工程和开发团队合作解决问题，等等
- 现场服务：针对生产环境提供多品牌产品服务，开展一线和二线维护、预防性维护，参与安装、移机、加装和调整工作
- 物流服务：包括全年无休部件管理和返件物流系统，以提升部件可得性支持达到合同支持服务级别；资产生命周期管理，保持最优部件库存量以满足需求；修复设备资产使其“恢复如新”
- 工程设计：包括新产品设计和选型评估、工程建设服务、硬件优化、网络和解决方案架构咨询服务，以帮助客户迎合未来需求
- 治理：通过管理服务级别、客户满意度、合规、供应商绩效、项目实施方法与企业文化和业务实践之间的一致性，提供全面的关系管理服务

IBM 全球信息科技服务部 简介

我们还专注于持续改善服务质量，包括评估我们的远程支持和现场服务的效率，从而查明有待改善和发展的环节。

借助灵活的服务模式满足客户不断变化的需求

为帮助您应对可能会减慢战略升级改造计划实施步伐的任何资金短缺问题，我们提供灵活的服务和商务模型。譬如，您可以选择“支持即服务”业务模型，其中包括硬件融资和相关服务。您还可以选择全面管理服务，由 IBM 提供一揽子定制化维护和技术支持服务。

通过提供多品牌支持解决方案，我们旨在帮助您提升整体可用性，降低不必要的成本，让您的采购决策与您的升级策略更好地保持一致。

为何选择 IBM？

作为您的一站式多品牌支持机构，IBM 专注于采用基于分析的创新手段为您的 ATM 和分支机构技术设备提供维护支持服务。我们历史上曾经是一家 ATM 设备制造商，在这方面拥有丰富的经验，并针对多品牌技术支持建立了一个久经考验的全球服务网络。我们拥有灵活的服务模式和融资方案，我们也重视硬件生命周期管理，这使得我们能够帮助您优化系统可用性并控制成本，从而最终提升客户满意度。

更多信息

关于 IBM ATM 和分支机构服务解决方案的更多信息请联系当地 IBM 代表或访问：ibm.biz/atm-branch

此外，IBM 全球融资部能够帮助您以最经济和最具战略意义的方式，获得您的业务所需的 IT 解决方案。我们与信用良好的客户合作，针对其业务目标定制 IT 融资解决方案，改善其现金流管理并降低其总体拥有成本。IBM 全球融资部是您为关键的 IT 基础设施融通资金，推进业务发展的最明智的选择。更多信息请访问 ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2015 年 6 月

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在全球许多司法管辖区域的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议条款和条件获得保证。



请回收利用
