



BFS Terminal

Руководство пользователя

Содержание

1.	Общая информация	3
2.	Описание работы программы	3
2.1.	Инсталляция BFS Terminal на устройствах самообслуживания	3
2.2.	Запуск программного обеспечения	3
2.3.	Настройка сервисного меню и меню инкассации.....	4
2.4.	Управление сценариями обслуживания	4
3.	Действия в случае сбоев в работе программного обеспечения.....	4

1. Общая информация

Программное обеспечение BFS Terminal было разработано в соответствии с потребностями финансовых организаций для обслуживания клиентов в устройствах самообслуживания (банкоматы, информационные киоски, автоматизированные депозитные машины). Программный продукт, устанавливаемый на устройства самообслуживания, даёт возможность организовать полноценное обслуживание клиентов, в рамках которого, в зависимости от комплектации устройства самообслуживания, клиенты могут выполнять финансовые операции: управление счетами, снятие и внесение наличных, а также оплату различных услуг, по картам различных платежных систем, например, МИР, Visa, MasterCard и т.п. и получать полный спектр услуг по заранее сформированным и заведенным в программе сценариям, присущим данному формату обслуживания.

2. Описание работы программы

В системе предусмотрены следующие основные сущности:

- Клиент – пользователь BFS Terminal, работающий на устройстве самообслуживания.
- Сценарий – последовательность шагов, которые проходит клиент в ходе взаимодействия с устройством самообслуживания.
- Процессинговый центр – централизованный сервер приёма и обработки платежей, совершаемых клиентами с использованием пластиковых карт платёжных систем.

ПО BFS-Terminal работает на банкоматах и терминалах без необходимости написания традиционных сценариев протоколов D-912 и NDC+, что существенно облегчает поддержку и развитие функционала предоставляемых услуг клиентам. Это позволяет также избежать известные ограничения указанных протоколов, не позволяющие реализовывать более сложные операции, такие как, например, выполнение операций погашения кредита с предоставлением клиенту сведений о состоянии кредита, задолженности и ходе его погашения, используя информацию из АБС банка.

ПО BFS-Terminal использует протоколы D-912 и NDC+ при обращениях к процессингу, и использует собственный протокол при обращении к серверу BFS, практически не ограничивая возможности реализации любых операций (услуг), по любой технологической схеме выполнения операций, с использованием информации не только процессинга, но и АБС банка, и даже обменной информации с провайдерами услуг (обеспечивая настоящее персонализированное обслуживание клиента по всем банковским услугам). Кроме того, собственный протокол обеспечивает гарантированную доставку всех важных сообщений к серверу и от сервера BFS (нет «потерянных» сообщений о событиях, статусах, транзакциях, наблюдаемых при работе с протоколами D-912 и NDC+).

2.1. Установка BFS Terminal на устройствах самообслуживания

Установка ПО BFS-Terminal на банкоматы и терминалы может быть выполнена путём первичной установки (копирования) директории с ПО, подготовленной для данного типа устройства компанией ООО «БФС ИнноТех», с последующей настройкой и параметризацией, либо путём простого копирования ранее снятого «образа» диска такого же типа устройства с уточнениями настроек (например, идентификатора устройства). Чаще всего (при массовой установке ПО на парк устройств) используется второй способ.

Настройки ПО включают в себя настройку компьютерных портов, конфигурации, идентификаторов и паролей, и т.п. в соответствии с технической инструкцией, передаваемой конечному Заказчику.

2.2. Запуск программного обеспечения

Программное обеспечение BFS Terminal устанавливается на устройство самообслуживания и настраивается инженером сопровождения программного обеспечения Заказчика совместно с сотрудниками ООО «БФС ИнноТех» согласно требованиям Заказчика.

Установленное и сконфигурированное программное обеспечение в момент внедрения на уровне операционной системы настраивается таким образом, чтобы при старте операционной системы устройства

самообслуживания программные компоненты автоматически запускались и переходили в режим, позволяющий обслуживать клиентов.

2.3. Настройка сервисного меню и меню инкассации

Обслуживание устройства самообслуживания, а также его инкассация осуществляется профильными специалистами Заказчика путем входа в сервисное меню программного обеспечения.

Варианты доступа в сервисное меню могут быть сконфигурированы следующим образом:

1. Доступ в сервисное меню может быть организован по инкассаторской карте или по логину и паролю.
2. Вход в сервисное или инкассаторское меню можно организовать или с помощью on-line взаимодействия с процессинговым центром или путем локальной проверки данных по заранее сконфигурированным файлам.
3. Вход в сервисное меню также может быть организован через особые услуги, определенные на устройстве самообслуживания и доступные в общем меню.

2.4. Управление сценариями обслуживания

Сценарий – одна из ключевых сущностей системы. Любое взаимодействие клиента проходит по тому или иному сценарию, заранее загруженному на устройство самообслуживания.

ПО BFS-Terminal использует параметрические файлы настройки меню услуг и выполнения самих услуг самообслуживания клиентов, что позволяет специалистам банка самим настраивать систему самообслуживания клиентов (с учётом региональных и местных особенностей).

ПО BFS-Terminal обеспечивает также выход (интеграцию) на любые сайты банка, например, для предоставления клиенту информации банка, для обработки заявок клиента, для выполнения переводов и платежей с помощью средств Интернет-банкинга и т.п.

3. Действия в случае сбоев в работе программного обеспечения

В течение эксплуатации программного комплекса, а так же в течение срока поддержки (указан в Договоре), при возникновении сбойных ситуаций Заказчик предоставляет в ООО «БФС ИнноТех» системные журналы, созданные программой по адресу support@bfs-it.ru или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого Заказчика.

В случае, если информации в них недостаточно для установления причины сбоя, выпускается версия программы с расширенным выводом информации в журнал под данную ошибку, и проводится повторный анализ после повторного появления ошибки и предоставления журналов.