

ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

Услуги и решения БТЕ

- ▶ Сервис и поставка банковского оборудования
- ▶ Внедрение и сопровождение IT систем
- ▶ Инженерные системы: поставка, монтаж и сервисное обслуживание
- ▶ Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры
- ▶ Поставка системы энергосбережения
- ▶ Логистика негабаритных грузов по РФ

БТЕ в цифрах

- На сервисе более 20 000 банкоматов, 50 000 единиц ИТ оборудования и 100 000 пос терминалов
- Эксплуатируется более 300 000 кв.м. коммерческой недвижимости
- Осуществляется более 2000 перевозок в месяц



Лидирующие позиции БТЕ на рынке сервиса

- ▶ Прямые контракты с зарубежными поставщиками запасных частей
- ▶ Собственные ремонтные центры, которые позволяют значительно снизить затраты на закупку новых запасных частей
- ▶ Собственный учебный центр
- ▶ Собственный центр компетенции
- ▶ Нарботанная за 10 лет экспертиза, перенесенная в интерактивный формат, что позволяет оперативно масштабировать бизнес
- ▶ Возможность приема на сервис до 10 000 единиц оборудования в месяц за счет автоматизированного расчета неснижаемых остатков на региональных складах, налаженных логистических цепочек и масштабирования в регионах собственными и партнерскими инженерными ресурсами



Возможность аутсорсинга объекта под ключ предоставляет значительные преимущества в уровне SLA и снижению себестоимости за счет полной утилизации инженеров



Обслуживаемое банковское оборудование

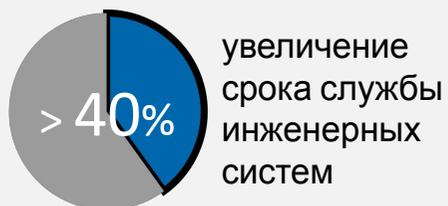
- ▶ Банкоматы всех типов
- ▶ Информационно-платежные и лотерейные терминалы
- ▶ Системы управления очередью
- ▶ POS-терминалы
- ▶ Спецбанковская техника: детекторы валют, счетчики, сортировщики, упаковщики купюр и монет
- ▶ Электронные кассиры, темпокассы
- ▶ Автономные павильоны самообслуживания



Обслуживаемое инженерное оборудование

Комплексный сервис, проектирование, монтаж и эксплуатация:

- ▶ Систем безопасности
- ▶ Противопожарных систем
- ▶ Климатических систем
- ▶ Систем электроснабжения и электропитания
- ▶ Систем автоматизации и диспетчеризации зданий



Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры

Сервис всего технического парка отделений и офисов :

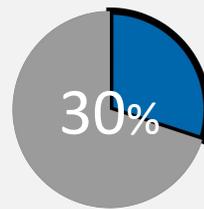
- ▶ Компьютерной и офисной техники
- ▶ Корпоративных сетей передачи данных
- ▶ Сетевого оборудования и телефонии
- ▶ Систем обработки и хранения данных
- ▶ Облачных услуг



круглосуточная поддержка пользователей



повышение доступности ИТ-сервисов



снижение затрат на эксплуатацию ИТ-систем



Ключевые проекты – сервис банковского оборудования

Клиентами являются более 200 финансовых организаций



Клиент: СБЕРБАНК РОССИИ

МАУКОР ВТЕ – стратегический партнер Сбербанка России

- Техническое обслуживание банкоматов и терминалов самообслуживания, более 10000 УС (SLM+FLM NCR Wincor, Nautilus)
- Ремонт кассет, более 20000 кассет в квартал
- Логистика банкоматов, более 2000 УС в месяц



Клиент: Альфа-Банк

Банковское отделение под ключ

- Сервис ИТ-инфраструктуры и банкоматов (FLM NCR и ОКІ, SLM ОКІ, общее кол-во банкоматов более 1000 УС) во всех отделениях



Клиент: БИНБАНК/МДМ банк

Бесперебойная работа оборудования более чем в 1500 офисах банка

- Сервис банкоматов, более 2000 АТМ/ІПТ (SLM+FLM WINCOR, DIEBOLD)
- Обеспечение работоспособности POS-терминалов



Клиент: Россельхозбанк

Более 4000 банкоматов на сервисе

- Поддержка по всей России всего парка банкоматов, более 4000 банкоматов (SLM NCR)



Ключевые проекты – сервис инженерных систем

Более 100 объектов по всей территории
России



Клиент: КОМКОР (АКАДО ТЕЛЕКОМ)

География сотрудничества: Москва

Сервис климатического оборудования в ЦОДе под ключ

Техническое обслуживание и модернизация климатического оборудования в ЦОДе, Варшавское шоссе



Клиент: АШАН

География сотрудничества: ЦФО

18 гипермаркетов под ключ – инженерия и производственное оборудование

- Комплексная эксплуатация всей инженерной инфраструктуры гипермаркетов сети АШАН. Системы вентиляции, кондиционирования, отопления, электроснабжения, резервирования питания, освещения, слаботочные сети, печи, холодильное оборудование, резательное оборудование.



PHILIP MORRIS

Клиент: ФИЛИП MORRIS

География сотрудничества: РФ

Аутсорсинг инженерных систем в курительных комнатах

- Восстановление и техническое обслуживание всего инженерного и IT оборудования в курительных комнатах



Федеральный масштаб

НА КАРТЕ ИЗОБРАЖЕНЫ ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ОКРУГА РФ И КОЛИЧЕСТВО В

ОКРУГЕ

СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ



Центры восстановления

Мощности РЦ позволяют восстанавливать более 500 000 устройств в год

Основной РЦ расположен в Москве:

- 45 инженеров
- Отдел технического контроля
- Склад на площади 1500 кв.м.

РЦ в регионах:

- 5-10 инженеров
- Отдел технического контроля
- Склад на площади 100-500 кв.м.

Эксперты для консультаций,
обучения и переаттестации



Быстрая доставка





SERVICE DESK FRONT DESCRIPTION



Преимущества Service Desk ВТЕ



Удобный доступ к системе

Доступ 24/7 через веб-браузер, мобильную версию или с помощью чат-бота telegram



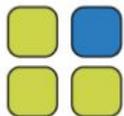
Дружественный интерфейс

Удобный интерфейс, привычный любому современному пользователю



Доступность услуги – до 99,95%

Высокий уровень обслуживания по SLA и квалифицированная техническая поддержка 24x7x365.



Простая интеграция

Сервис легко интегрируется с любыми CRM-системами, почтовыми сервисами, базами данных и веб-сервисами различных производителей.



Высокая производительность

Архитектура решения рассчитана на высокие нагрузки, что позволяет поддерживать стабильную скорость работы как для 50, так и для 150 тыс. конечных пользователей.



Привязка к карте

Визуализация заявок позволяет не только оперативно выстраивать процесс устранения инцидентов, но и наглядно демонстрирует клиенту статусы в масштабе всей страны или одного города

Отслеживание статусов

пользователь	№ заявки	статус, тип, пакет, устройство	описание неисправности, адрес	время (местное), расчеты	ответственные	оценка работы
 Сбербанк (Волго-Вятский) АТМ Контакты клиента КЛ не назначено	№ заявки: ☆ 1711141012 caselD: 711142464 CaselD-Transit: IM53438670/10540807 история показать экспорт шаблон АВР	статус: запланирована тип работ: ПСО пакет обслуживания: FLM тип ус-ва: АТМ/ИПТ подтип ус-ва: банкомат Cash-out модель: NCR 6622 F/A тип заявки: Q SN (orig) : 13-46071951 Q SN (clean) : 1346071951 ID UC: 576465-SBS	адрес: Чебоксары Чебоксары, пр-т Тракторостроителей, 71, 8613/00018 SerNo: 13-46071951 # ===== Тип сервиса: FLM Место установки: 8613*0018 Адрес: ЧЕБОКСАРЫ, пр-кт Тракторостроителей, 71 Время доступности для сервисного специалиста: 1 0000 2400 2 0000 2400 3 0000 2400 4 0000 2400 5 0000 2400 6 0000 2400 7 0000 2400 ===== ОБРАТИЛСЯ ФИО: Технологический ... подробнее	одобрена автоматически создана: 14.11.17 16:42 срок выполнения: 14.11.17 16:42 по 14.11.17 19:30 график обслуживания: 7w12 смещение времени: 0 ч. времени на выполнение: 02:48 ч.	инженер: Афанасьев Андрей +79030646218 СК: Дашкова Эльвира 89199768696 менеджер: не назначен счет: [пусто] сумма: [пусто] дата выставления счета: [пусто] статус оплаты: еще не оплачен дата оплаты: [пусто]	оценить

В окне «Мои заявки» Клиент может просмотреть статус выполнения заявки.



SD предусматривает следующие статусы:

заявка обрабатывается сервис координатором;

указана не вся или неточная информация по заявке, необходимо уточнить данные;

запланированы дата и время выезда;

применяется в случаях, если:

-По настоянию Заказчика запланированное время начала работ по заявке позже установленного пакетом

применяется в случаях, если:

-заказчик просит перенести выполнение работ

-отсутствует связь с Заказчиком

- идет согласование стоимости выполнения работ

на региональном складе нет необходимой запчасти; запчасть высылается с центрального склада

применяется в случаях, если Заказчик попросил отменить заявку;

работы по заявке выполняются инженером;

работы по заявке выполнены



История заявки

В графе «Выполнение работ» при нажатии строки «показать» SD позволяет отследить ход выполнения заявки и скачать прикрепленные файлы.

пользователь	№ заявки	статус, тип, пакет, устройство
Сбербанк (Волго-Вятский) ATM Контакты клиента КЛ не назначено	№ заявки: ☆ 1711130313 caseID: 711130914 CaseID-Transit: IM53339882/10494945	статус: закрыта тип работ: ПСО пакет обслуживания: FLM тип ус-ва: ATM/ИПТ подтип ус-ва: банкомат Cash-out модель: NCR 6622 F/A тип заявки: Q SN (orig) : 13-46069139 Q SN (clean) : 1346069139 ID UC: 632818-SBS

пользователь	№ заявки	
Сбербанк (Волго-Вятский) ATM Контакты клиента КЛ не назначено	№ заявки: ☆ 171113037 caseID: 711131127 CaseID-Transit: IM53337344	[13.11.2017 10:19] Сбербанк (Волго-Вятский) ATM создана заявка [13.11.2017 10:19] БТЕ статус заявки изменен на новая [13.11.2017 10:19] БТЕ статус заявки изменен на в обработке [13.11.2017 10:21] БТЕ запланирована на 13.11.2017 12:20 статус заявки изменен на запланирована [13.11.2017 10:34] БТЕ Осмотр, замена чековой ленты, сброс ошибок в егпо, тестирование, печать чека, ус работает исправно [13.11.2017 10:34] БТЕ акт выполненных работ

В графе «Выполнение работ» при нажатии строки «история» SD позволяет отследить ход выполнения заявки и скачать прикрепленные файлы, а так же оставить комментарии, или задать вопрос,, на который будет получен ответ в кратчайшие сроки

дата и время	тип	событие	пользователь
13.11.2017 10:19		создана заявка	Сбербанк (Волго-Вятский) ATM
13.11.2017 10:19		новая	БТЕ
13.11.2017 10:19		в обработке	БТЕ
13.11.2017 10:21		запланирована на	БТЕ
13.11.2017 10:34		закрыта Осмотр, замена чековой ленты	БТЕ
		коды работ 07 Замена / перезагрузка расходных материалов	
		коды закрытия 00 Вызов выполнен (на месте)	
		флаги закрытия работ ✓ Работоспособность УС восстановлена ✓ Работоспособность УС подтверждена тестами ✓ Требования производителя по установке УС соблюдены — Для проведения последующих работ требуется разгрузка УС	
13.11.2017 10:34		закрыта	БТЕ
		акт выполненных работ	



Техническая доступность

Фильтр

Дата от 01.09.2017

по 30.09.2017

Тип УС банкомат Cash-out

Клиенты (избранные : 0)

Применить Сбросить Экспорт

В отчете отображена статистика по технической доступности.

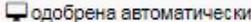
Статистика формируется за выбранный период как по всем устройствам так и в разрезе типов устройств

Клиент	Кол-во УС	УС не работало, ч	Рабочих часов, ч	% доступности
Агропромкредит	6	33.47	1323	99.04 %
Банк Кремлевский	2	5.66	378	98.13 %
Банк ОТКРЫТИЕ-ДИРЕКТ	88	1560.06	43920	98.89 %
Бинбанк	267	5355.3	75357	99.17 %

Клиент	Кол-во УС	УС не работало, ч	Рабочих часов, ч	% доступности
Банк ОТКРЫТИЕ-ДИРЕКТ	55	785.39	23184	99.4 %
Бинбанк	71	2204.41	23832	98.27 %
Газпромбанк (Томск)	17	2648.55	3402	98.86 %
Европеум	14	421.37	5103	99.19 %
Россельхозбанк (Архангельск)	1	4.99	189	98.04 %
Россельхозбанк (Екатеринбург)	1	2.45	189	98.7 %
Россельхозбанк (Краснодар)	32	1748.01	7560	98.18 %
Россельхозбанк (Московская область)	3	58.46	567	89.69 %
РосСельхозБанк (Н. Новгород)	5	160.74	1134	100%



Контроль сроков

Пользователь	№ заявки	Статус, тип, пакет, устройство	Описание неисправности, адрес	Время (местное), расчеты	Ответственные	Оценка работы
Сбербанк (Волго-Вятский) АТМ Контакты клиента КЛ не назначено	№ заявки: ★ ☆ 1711130377 caselD: 711131127 CaselD-Transit: IM53337344/10496910  экспорт  шаблон ABP	статус: закрыта тип работ: ПСО пакет обслуживания: FLM тип ус-ва: АТМ/ИПТ подтип ус-ва: терминал модель: DORS 1122 тип заявки: Q SN (orig) : D1122-022278 Q SN (clean) : D1122022278 ID УС: 60000576-SBS	адрес: Канаш Канаш, ул Пушкина, 14, 8613/0401 SerNo: 022278 # ===== Тип сервиса: FLM Место установки: 8613*0401 Адрес: Канаш, ул Пушкина, 14 Время доступности для сервисного специалиста: 1 0800 1800 2 0800 1800 3 0800 1800 4 0800 1800 5 0800 1800 6 0800 1430 7 0000 0000 =====	 одобрена автоматически  создана: 13.11.17 10:19 срок выполнения: 13.11.17 10:19 по 13.11.17 15:07 график обслуживания: 6w9 смещение времени: 0 ч. времени на выполнение: 04:48 ч. начало работ: 13.11.17 10:19 закрыта: 13.11.17 10:34 выполнена за: 00:14	инженер: Анисимов Василий +79278646263 СК: Дашкова Эльвира 89199768696 менеджер: не назначен счет: [пусто] сумма: [пусто] дата выставления счета: [пусто] статус оплаты: еще не оплачен дата оплаты: [пусто]	 оценить

В графе «Время (местное) расчеты» можно отследить сроки выполнения заявки, а так же:

- Время поступления заявки в SD
- Срок выполнения (рассчитан автоматически) на основании договора
- График обслуживания устройства
- Смещение времени относительно Московского
- Времени на выполнение
- Начало работ
- Время закрытия заявки
- Время, за которое заявка была выполнена



Оценка работы

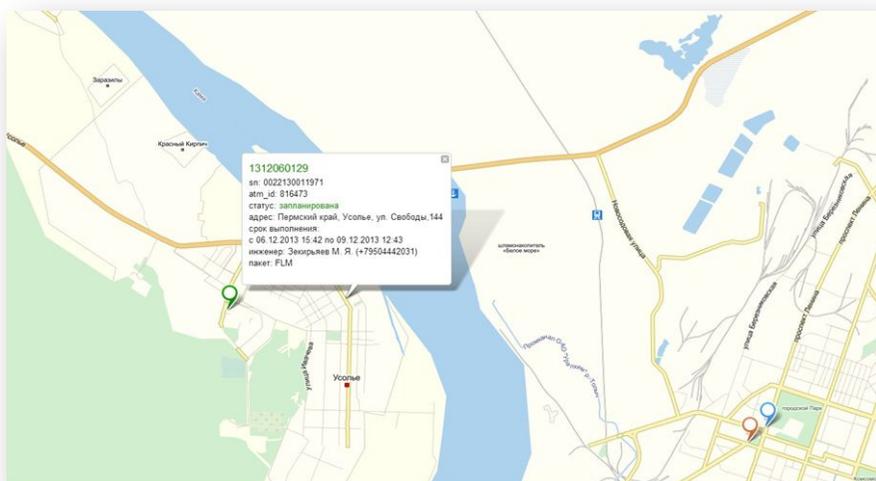
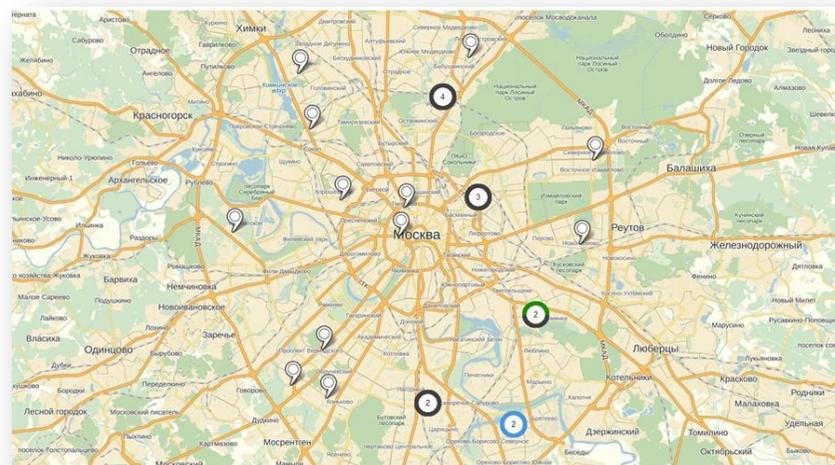
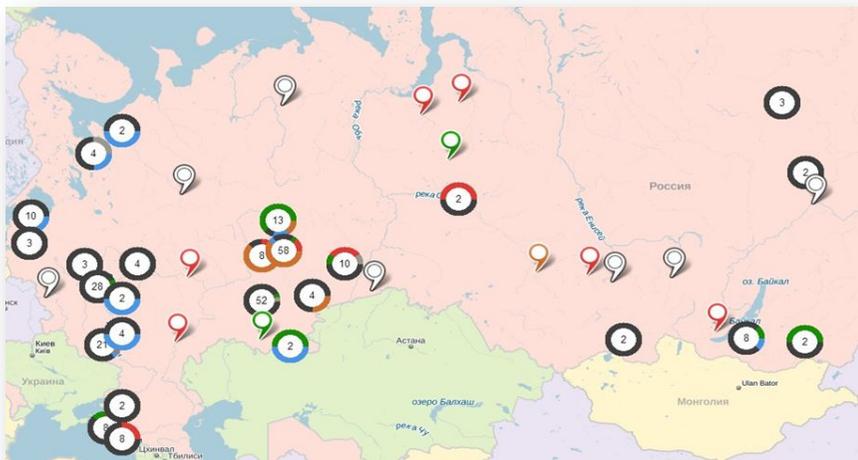
номер неисправности, адрес	time_of_repair время (местное), расчеты	ответственные	использованный/возвращенный ЗИП	оценка работы
ОМСК область г. Томск ул. Сергея Лазод. индивидуальный предприниматель Кова Екатерина Николаевна }, ЗС900048993, МАСТЕР ключи. с ключами забрать по адресу ул.Дзержинского 54а н для связи с клиентом 453-360 кова Екатерина Николаевна	время реагирования СК: 00:00 создана: 14.11.17 09:58 срок выполнения (клиент): 14.11.17 09:58 по 15.11.17 09:06 срок выполнения (сц): 14.11.17 09:58 по 15.11.17 09:06 график обслуживания: 5w9 смещение времени: 4 ч. времени на выполнение (СЦ): 06:00 ч. времени на выполнение (клиент): 06:00 ч. начало работ: 14.11.17 12:20 закрыта: 14.11.17 12:40 заморожена на: 02:06 выполнена за: 00:34 (02:41) затрачено: 00:20	инженер: Муравьев Владислав 8 (953) 914-53-56 СК: Вовченко Кристина, Лазар Марина 8 (495) 308-82-20 8 (800) 100-00-54 доб. 6791 менеджер: не назначен счет: [пусто] сумма: [пусто] дата выставления счета: [пусто] статус оплаты: еще не оплачен дата оплаты: [пусто]	использованный зип изменить	<ul style="list-style-type: none">5 Сроки5 Качество5 Вежливость оставить комментарий

ВТЕ стремится совершенствовать качество оказываемых услуг, поэтому система SD предусматривает оценку работы по каждой заявке после ее выполнения по 5-балльной шкале, где 5 наивысший балл, 1 - наименьший по трем

- **Сроки**
- **Качество**
- **Вежливость**



Привязка заявок к карте



Отчетность

По месяцам											
Февраль, 2017	Март, 2017	Апрель, 2017	Июнь, 2017	Июль, 2017	Август, 2017	Сентябрь, 2017	Октябрь, 2017				
100%	(26) 100%	(11) 100%	(1) 100%	(20) 100%	(35) 100%	(135) 100%	(150) 100%	(198) 100%			

Населенный пункт	Всего заявок	Просроченных	SLA, %
Абакан	1	0	100%
Азов	2	0	100%
Анапа	3	0	100%
Анапская	1	0	100%
Ачинск	5	0	100%
Барнаул	6	0	100%
Белово	2	0	100%
Белореченск	3	0	100%
Бердск	4	0	100%
Бийск	2	0	100%
Бородино			
Братск			
Буденновск			
Волгоград			
Волгодонск			
Волжский			
Геленджик			
Ейск			
Заозерный			
Иркутск			
Искитим			

Фильтр

Города: 0

Дата создания заявок

с:

по:

Дата закрытия заявок

с:

по:

ПО:

ТО:

Тип УС:

Группировка

Населенный пункт/ месяц	Февраль, 2017			Март, 2017			Апрель, 2017			Июнь, 2017			Июль, 2017			Август, 2017		
	всего	-	SLA	всего	-	SLA	всего	-	SLA	всего	-	SLA	всего	-	SLA	всего	-	SLA
Абакан	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Азов	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	2	0	100%
Анапа	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	3	0	100%
Анапская	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Анжеро-Судженск	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Армавир	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	2	0	100%
Архангельская	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Ачинск	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Балаково	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Барнаул	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Батайск	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	2	0	100%
Белово	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Белореченск	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Бердск	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Бийск	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Бородино	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Братск	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%



Отчет по статусам

Фильтр

Клиенты (избранные : 0) ▾

СЦ (избранные : 0) ▾

СК: 0 ▾

ПО - не выбрано ▾

ТО - не выбрано ▾

с 01.10.2017

по 31.10.2017

Тип УС ▾

Применить Сбросить

Экспорт

Текущая ситуация

Критерий	Количество
Статус "Нужен ЗИП" более 4-х суток	41
Статус "Заморожена" более 3-х суток	729
Статус "Заморожена/запланирована" более 4-х суток	14

За период

Критерий	Количество	% к общему количеству
Всего	24962	
С использованием статуса "Нужен ЗИП"	579	2.32%
С использованием статуса "Заморожена"	4460	17.87%
С использованием статуса "Заморожена/запланирована"	1733	6.94%
Статус "Нужен ЗИП" более 4-х суток	185	0.74%
Статус "Заморожена" более 3-х суток	1055	4.23%
Статус "Заморожена/запланирована" более 3-х суток	196	0.79%

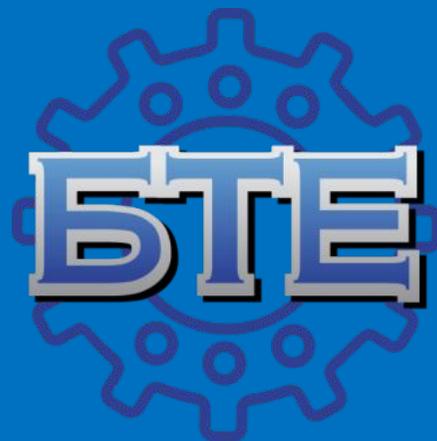
По месяцам

Критерий	Ноябрь, 2016	Декабрь, 2016	Январь, 2017	Февраль, 2017	Март, 2017	Апрель, 2017	Май, 2017	Июнь, 2017	Июль, 2017	Август, 2017	Сентябрь, 2017	Октябрь, 2017
Всего	768 ¹	744 ¹	931 ¹	766 ¹	1005 ¹	910 ¹	854 ¹	918 ¹	953 ¹	1018 ¹	4961 ¹	6354 ¹
С использованием статуса "Подготовка ЗИП"	15 (1.95%) ²	8 (1.08%) ²	23 (2.47%) ²	17 (2.22%) ²	16 (1.59%) ²	25 (2.75%) ²	34 (3.98%) ²	36 (3.92%) ²	42 (4.41%) ²	49 (4.81%) ²	117 (2.36%) ²	157 (2.47%) ²
С использованием статуса "Заморожена"	28 (3.65%) ²	14 (1.88%) ²	14 (1.5%) ²	20 (2.61%) ²	15 (1.49%) ²	22 (2.42%) ²	19 (2.22%) ²	14 (1.53%) ²	31 (3.25%) ²	69 (6.78%) ²	261 (5.26%) ²	354 (5.57%) ²
С использованием статуса "Заморожена/запланирована"	83 (10.81%) ²	95 (12.77%) ²	132 (14.18%) ²	143 (18.67%) ²	288 (28.66%) ²	269 (29.56%) ²	217 (25.41%) ²	223 (24.29%) ²	280 (29.38%) ²	233 (22.89%) ²	496 (10%) ²	480 (7.55%) ²
Статус "Подготовка ЗИП" более 4-х суток	11 (1.43%) ²	6 (0.81%) ²	12 (1.29%) ²	7 (0.91%) ²	9 (0.9%) ²	9 (0.99%) ²	17 (1.99%) ²	15 (1.63%) ²	17 (1.78%) ²	17 (1.67%) ²	24 (0.48%) ²	26 (0.41%) ²
Статус "Заморожена" более 3-х суток	7 (0.91%) ²	5 (0.67%) ²	0 (0%) ²	1 (0.13%) ²	0 (0%) ²	2 (0.22%) ²	1 (0.12%) ²	0 (0%) ²	5 (0.52%) ²	7 (0.69%) ²	17 (0.34%) ²	4 (0.06%) ²
Статус "Заморожена/запланирована" более 3-х суток	1 (0.13%) ²	6 (0.81%) ²	3 (0.32%) ²	8 (1.04%) ²	14 (1.39%) ²	13 (1.43%) ²	16 (1.87%) ²	9 (0.98%) ²	3 (0.31%) ²	1 (0.1%) ²	4 (0.08%) ²	7 (0.11%) ²
Закрыто заявок	23	20	25	22	25	23	21	20	22	26	103	112
SLA / просроченно заявок	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)	100% (0)

1 - всего заявок, кроме статусов: отменена, удалена

2 - процент от общего количества заявок





ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР:

8 800 100 00 54

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС:

107140, МОСКВА, ВЕРХНЯЯ КРАСНОСЕЛЬСКАЯ Д. 2/1 СТР.2

+7 (495) 308 82 20/ INFO@BTE-ATM.RU

WWW.BTE-ATM.RU