



# Gestão da Rede CA MULTIBANCO

## – Monitorização e Gestão de Incidentes



### Descrição

No âmbito dos processos de Gestão Operacional da Rede CA MULTIBANCO, a definição inequívoca de regras, procedimentos e responsabilidades e a respectiva divulgação junto dos Bancos de Apoio ao Terminal é um elemento crucial para a relação entre estes e a SIBS FPS.

A presente iniciativa tem por objectivo habilitar os Clientes (EAT em CA MULTIBANCO) com conhecimentos aprofundados sobre os serviços, processos, funcionalidades e ferramentas disponíveis para a gestão e monitorização do seu parque de CA MULTIBANCO, através do acesso permanente a ferramentas *web based* de monitorização *on-line*, nas vertentes técnica, transaccional e manutenção operacional.

### A quem se destina

Responsáveis e quadros das áreas de produto de *Self-Banking* (EAT em CA MULTIBANCO), Operações e Gestão de Sistemas de Informação que pretendam aprofundar conhecimentos sobre os serviços em causa, processos e ferramentas disponíveis para a gestão dos mesmos.

### Agenda

- Conceitos base do serviço em CA MULTIBANCO
- Monitorização de terminais e gestão de incidentes/intervenções
- Ferramentas disponíveis
- Comunicação de incidentes “manuais” e gestão de reclamações
- Relatórios operacionais e indicadores específicos do serviço

### Duração

½ dia (das 9:00 às 13:00)

### Valor

Para inscrições individuais em formações calendarizadas no semestre:

- 1º e 2º inscrito 200 €
- A partir do 3º inscrito 100 €

Para formações exclusivas por instituição (contactar o seu Gestor de Relação):

- Máximo de 20 formandos 1.200€

Nos termos do Artigo 9.º, número 9, do CIVA, a formação profissional por entidades reconhecidas pela DGERT, está isenta de IVA.