



SmartBanking

Техническая поддержка программного обеспечения
SmartBanking Fraud Monitoring (sbFM)

Москва, 2024

Кратко о Продукте

Система предотвращения мошенничества Smart Banking Fraud Monitoring использует любые каналы получения информации, помогает клиентам снизить риск онлайн-мошенничества, эффективно работает в режиме реального времени. Продукт хорошо зарекомендовал себя в средах с большими объемами данных, строгими стандартами безопасности и скорости анализа. Система адаптивна, может построить и анализировать любые правила, основанные на динамических данных о пользователе, использовании мобильных устройств и различных паттернах поведения.



Техническая поддержка программного обеспечения

При возникновении каких-либо вопросов или сбоев необходимо обратиться в Службу поддержки программных продуктов ООО «СмартБанкинг» (далее по тексту Служба поддержки), предоставив достаточную информацию, как для первоначального анализа, так и для расширенного изучения причин нестабильного поведения.

Общая информация приведена в данном разделе ниже. Полные инструкции включаются в состав договоров на приобретение ПО или документации к договорам на приобретение ПО.

Обращение в Службу поддержки осуществляется через Сервер сопровождения - программный ресурс, поддерживаемый ООО «СмартБанкинг» и доступный Клиенту посредством сети Интернет, при помощи которого ведётся регистрация заявок, официальная переписка и обмен необходимыми файлами в рамках установки и использования ПО согласно заключенным договорам. ООО «СмартБанкинг» в качестве Сервера сопровождения использует систему на базе Redmine, открытое серверное веб-приложение для управления проектами и задачами. Данные для доступа Клиенту к Серверу сопровождения предоставляются при подписании договоров о приобретении ПО.

Клиент может также обратиться по телефону +7(495)799-49-55.

При возникновении чрезвычайных ситуаций необходимо зарегистрировать обращение на Сервере сопровождения и обратиться к персональному менеджеру, контактные данные которого предоставляются при подписании договора о приобретении ПО.



Информация, необходимая для первоначального анализа ошибки ПО:

1. Краткое описание проблемной ситуации.
2. Полное описание проблемной ситуации, содержащее развернутую информацию:
 - о том, как и когда возникла данная неисправность, что ей предшествовало;
 - о том каким образом обнаружили и как она развивалась;
 - о том какие действия предпринимались персоналом для устранения причин возникновения.
3. Версия продукта.
4. Описание задействованных устройств, систем и протоколов их взаимодействия.
5. Скриншоты с сообщениями ПО.

По факту анализа представленной информации специалисты Службы поддержки вправе запросить дополнительную информацию.

При предоставлении информации, необходимой для первоначального анализа Ошибки ПО, рекомендуется:

- Предоставлять скриншот с сообщением об ошибке максимально четкий и информативный.
- "Снимок экрана" должен отражать как само сообщение об ошибке, так и место, в котором оно фиксируется.
- Текст сообщения ПО рекомендуется сохранить и передать отдельным текстовым файлом.
- "Чувствительные" персональные/корпоративные данные (пароли, контакты и т.п.), отраженные на скриншоте и в текстовом файле подробностей сообщения, необходимо скрывать (затемнять).

