

ASTREINTE

- **Module de supervision**
 - Principaux secteurs d'activité
 - Exemple d'application
- **Fonctionnalités**
 - Planning d'astreinte
 - Procédure
 - Acquittement
 - Historique



SMS Astreinte

Module de supervision

La nouvelle plateforme ATRAIT Technologies comprend un module de supervision du réseau environnant. Ce module « SMS Astreinte » est installé en mode service sur la même machine et gère les astreintes tout en alertant le personnel en cas d'incident technique.

GERER ET SUPERVISER L'ASTREINTE EN TOUTE SECURITE

Les activités liées à des interventions urgentes ont aujourd'hui besoin d'applications gérant et supervisant l'astreinte de personnes, afin de réagir immédiatement.


Lorsqu'**une alarme se déclenche**, une application informatique doit **avertir immédiatement le personnel d'astreinte**, sur son GSM ou pager.

Si celui-ci n'est pas disponible, le logiciel doit transmettre l'alerte sur d'autres agents et d'autres récepteurs (téléphone filaire, fax, ...), jusqu'à ce qu'une confirmation d'intervention lui arrive.

La gestion et la supervision d'astreinte posent des contraintes bien précises :

- La sécurité et la fiabilité du système, afin qu'une alerte ne se perde pas.
- Les cas de panne, dérangement ou saturation de réseaux GSM ou Pager
- Une intégration parfaite avec les systèmes d'alarme existants.

Exemples d'utilisation pour le secteur Bancaire :

- Alarmes supervision Informatique (Remontée alarmes réseau, GABS, Terminaux de Paiement Electroniques, Host, Monétique, ...)
 - Alarmes sécurité (**Incendie, Température, Agences, Coffres**, etc.)
- 

Avec sa solution de gestion d'astreinte sécurisée " SMS Astreinte ", ATRAIT répond exactement aux contraintes :

- En garantissant la fiabilité et la sécurité du système d'envoi de l'alerte, grâce aux plates-formes serveur sécurisées. Si l'une d'entre elle ne répond plus, le message est automatiquement dispatché vers une autre plate-forme.
- Dans le cas où un appel ne parviendrait pas pour des causes de non disponibilité de réseaux, le logiciel rappelle le personnel d'astreinte par d'autres moyens : pager, téléphone filaire, fax,...
- Notre système s'interconnecte avec tous les types d'alarmes du marché.

Principaux secteurs d'activité

Toutes formes d'activités liées à de l'astreinte et de la sécurité (tous secteurs liés à des interventions urgentes).

Exemple d'application

Le Ministère de l'Environnement, au travers des DIREN, utilise SMS Astreinte pour gérer les alertes de déclenchement des crues fluviales. Les messages d'alertes sont envoyés sur téléphone filaire, GSM multi-opérateurs, et pagers multi-opérateurs.

Le système SMS Astreinte va recevoir ou acquérir des informations du journal d'évènements. Ces données sont analysées au fil de l'eau et en temps réel (le temps entre chaque scrutation étant paramétrable par l'utilisateur)

Lorsqu'il y a corrélation exacte entre les données et une séquence de déclenchement d'une alarme, celle-ci est déclenchée.

Mis à part les incidents sous format « texte », le système SMS Astreinte est capable de détecter tout autre type d'alerte ou d'événement, y inclus :

- Alarmes « Code DTMF »
- Alarmes « RS232 »
- Alarmes « Port E/S »
- Alarmes « TCP/IP »
- Alarmes « NOE »
- Alarmes présences « IP » (détection de la présence sur le réseau d'un système informatique donné : PING sur adresse IP)
- Alarmes « SMS »

Par ailleurs, il est possible de paramétrer le serveur Memoguard en tant que serveur vocal pour pouvoir gérer les pannes à distance via liaison téléphonique

Interprétation de l'incident et envoi de message adéquat et compréhensible

Une fois que le système SMS ASTREINTE aura détecté les mots clés prédéfinis relatifs au déclenchement d'un type d'alarme, il associera ces données à un type d'incidents et générera automatiquement un message suivant les conditions définies dans le planning de procédures.

Le message à transmettre peut soit être paramétré par l'administrateur, soit correspondre à une séquence texte existante dans le fichier des incidents généré par le logiciel Monétique.

Rapidité d'envoi du message à la personne (sur GSM ou par e-mail) d'astreinte

Disposant d'une plate-forme SMS opérationnelle et interconnectée aux opérateurs GSM, votre entreprise sera en mesure d'intégrer notre système de gestion d'astreinte dans son système d'informations.

Le système SMS Astreinte appelle ou envoi un message aux différents agents d'astreintes selon les conditions définies dans la procédure ou planning de procédures.

Par ailleurs, pour une question de gestion des astreintes il est conseillé (bien que SMS

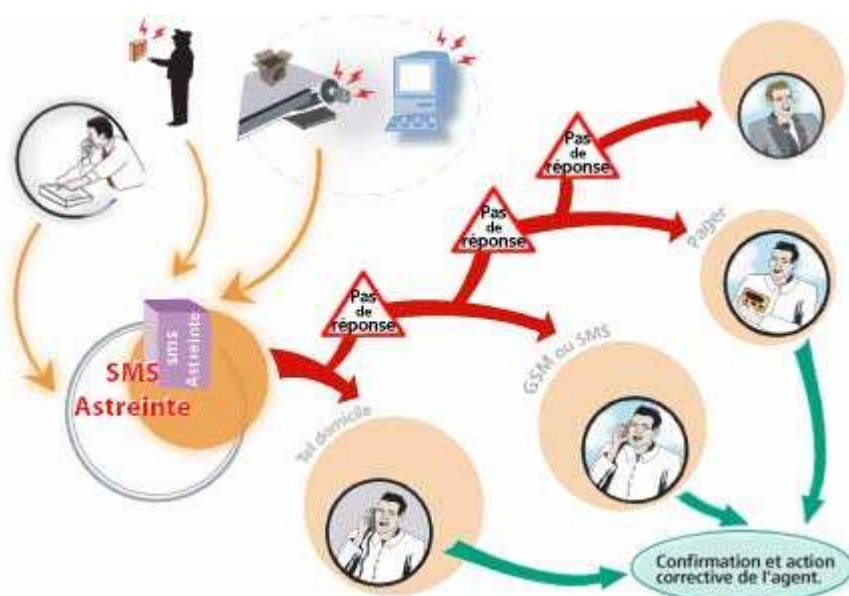
Astreinte gère les deux canaux) d'utiliser uniquement le SMS et les liaisons téléphoniques pour prévenir les personnes responsables de chaque incident. Pour l'e-mail, il pourra être utilisé à titre d'information uniquement.

Réception des acquittements et planning de procédures

Il est possible de recevoir à la fin de chaque mois, un relevé détaillé des acquittements de réception.

Archivage

SMS ASTREINTE génère un historique détaillé et horodaté de tous les événements survenus, ainsi qu'un journal des alarmes



FONCTIONNALITES

Planning d'astreinte

- Gestion des plannings d'astreinte
- L'administrateur peut gérer les congés, absences,... des agents d'astreinte, grâce à un planning de remplacement.

Procédures

- Elles spécifient les boucles, priorités et redondances d'appels

Acquittement

SMS Astreinte dispose d'une fonction de double acquittement :

- Le premier pour indiquer la prise en charge de l'intervention
- Le second pour annoncer la fin de l'intervention

Historique

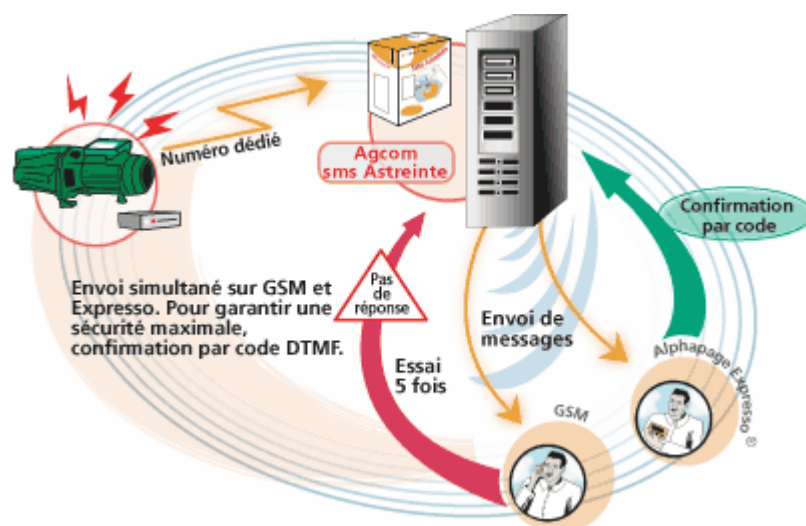
SMS Astreinte génère un historique détaillé et horodaté de tous les événements survenus, ainsi qu'un journal des alarmes.

SMS Astreinte est disponible en différentes versions, en fonction des nécessités et contraintes d'utilisations. Dans notre offre, ATRAIT propose la version Basic.

La solution professionnelle de gestion d'astreinte sécurisée. Logiciel multi-opérateurs.

SMS Astreinte sécurise la réception de vos messages sur tous les types de récepteurs mobiles et améliore l'efficacité et la réactivité de vos services techniques et de votre assistance clientèle.

SMS Astreinte prévient vos agents d'astreinte en toutes circonstances



- D'un déclenchement d'alarme
- Des problèmes de vos clients
- D'un problème technique de production

-
- Gère votre assistance téléphonique technique.
 - Lors d'un déclenchement, SMS Astreinte appelle les agents en fonction du planning sur GSM, téléphone filaire ou pager
 - SMS Astreinte rappelle automatiquement en cascades le personnel jusqu'à confirmation de la réception.
 - SMS Astreinte génère un historique détaillé et horodaté de tous les événements
 - SMS Astreinte fonctionne sous Windows NT 4.0