

eAlarm emergency

Professionell und zuverlässig alarmieren

Das ist eAlarm emergency

- Professioneller Managed Service zur Alarmierung im Notfall-/Krisen-Management
- Applikationszugriff und Alarmierung über geografische Grenzen hinweg
- Alarmierung und Benachrichtigung von Einsatzkräften, Interventionseinheiten, Mitarbeitern etc. per *SMS, Voice, E-Mail, Pager, Fax, Funkruf* und *eAlarmApp*
- Priorisierte Behandlung von SMS und Mobilanrufe
- Autonome, redundante Infrastruktur für höchste Sicherheit und Verfügbarkeit
- Grafische und numerische Statusanzeige der verschickten Nachrichten und Anzahl erreichter Empfänger
- Telefonkonferenzen für rasche Entscheidungen im Krisenfall
- Optimale Ergänzung durch die Optionen *eAlarmScope, eAlarmAccess, eAlarmApp, eAlarmNot* und *eAlarmStarter*

Das ist Ihr Nutzen

- **Zeitgewinn:** Jede gesparte Minute bei der Alarmierung bleibt für wichtige Entscheidungen
- **Performance:** Sie verbreiten schnell und zielgerichtet Informationen und profitieren von einer hohen Verfügbarkeit und kurzen Reaktions- und Interventionszeiten
- **Effizienz:** Sie nutzen eine flexible, integrierbare Lösung und optimieren die Servicequalität, Kapazitäten und Prozesse Ihres Geschäftes
- **Einfachheit:** Mit einem Tastendruck erreichen Sie ganze Organisationen
- **Kontinuität:** Sie setzen auf höchste Sicherheit und stellen die Business Continuity sicher
- **Wirtschaftlichkeit:** Sie bezahlen nur was Sie nutzen. Für den neusten technologischen Stand sorgt Swisscom
- **Unabhängigkeit:** Dedizierte und georedundante Infrastruktur in den State-of-the-Art Rechenzentren von Swisscom
- **Image:** Dank der raschen Benachrichtigung der Schlüsselpersonen handeln Sie im Ernstfall verantwortungsvoll und reduzieren einen möglichen Imageschaden

eAlarm emergency ist Ihre autonome & zuverlässige Alarmierungslösung in Notfällen & Krisensituationen – wenn jede Sekunde zählt.



swisscom

eAlarm emergency

Facts & Figures

Eckdaten	
Einsatzbereich	Manuelle oder automatische (technische) Benachrichtigung; Alarmierung und Mobilisierung von internen und externen Anspruchsgruppen (Einsatzkräfte, Interventionseinheiten, Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten, etc.) im Notfall-, Krisen-, Risiko- und Business Continuity Management
Verfügbarkeit	Redundanz aller Infrastrukturkomponenten und Netzzugänge plus Backup auf zusätzliche alternative Wege
Datenhaltung	Ausschliesslich in der Schweiz unter Einhaltung aller Datenschutzrichtlinien für C4-Daten (critical) inkl. regelmässigen Backups
Vertraulichkeit	Passwortgeschützter Zugriff; verschlüsselte Verbindung (SSL); inkl. intrusion detection
Green ICT / Öko-Bilanz	Platz- und Raumbedarf, Lüftung, Kühlung und Stromversorgung vor Ort entfällt und reduziert sich auf eine zentrale Infrastruktur von Swisscom
Flexibilität	Dank dem modularen Aufbau ist eine individuelle Zusammenstellung des Service nach Kundenbedürfnis und Kundenwunsch möglich
Technologieschutz	Dank dem Servicegedanken arbeiten Sie immer auf der neusten Hard- und Software; die Anbindung und Integration neuer Funktionen und Technologien erfolgt einmal zentral für alle Kunden; Know-How und Technologierisiken übernimmt Swisscom vollständig
Leistungsmerkmale	
Auslösewege	Standard-Browser; Fernauslösung mittels: Anruf, SMS, Weblink oder SOAP-Schnittstelle
Alarmmittel	Multichannel-Fähigkeit: <i>Mobiltelefon</i> (SMS, SMSprio, Voice, VoicePrioMobile), <i>Festnetztelefon</i> (VoIP), <i>Pager</i> (Pagernetz Swissphone), <i>E-Mail</i> , <i>Fax</i> , <i>eAlarmApp</i> und <i>Funkruf</i>
Sprachanrufe	Wahl zwischen der Option <i>Text-to-Speech</i> , <i>Aufnahmen per Anruf</i> oder <i>Hochladen einer WAV-Datei</i>
Vorbereitete Szenarien	Notfall- und Krisenszenarien können vorgängig in Form von <i>Alarmvorlagen</i> , <i>Konferenzvorlagen</i> , <i>Drehbücher</i> und/oder <i>Ereignissen</i> vorbereitet werden: Im Ernstfall müssen diese Alarmobjekte nur noch per Knopfdruck ausgelöst werden
Telefonkonferenzen	Zur Auslösung von ad-hoc und/oder vordefinierten Konferenzen für einen effizienten Kommunikationsaustausch während einer Krise
SMSprio	Priorisierte Behandlung der Alarm-SMS im Swisscom Short Message Service Centre (SMSC) inkl. zusätzlicher Übermittlung als Flash-SMS
VoicePrioMobile	Priorisierte Alarm-Anrufe auf Swisscom Mobiltelefone (Vorrang / Verdrängung im Swisscom Netz)
Mittel-Priolisten	Parallele oder kaskadierende Mittelreihenfolge mit konfigurierbaren Eskalationszeiten; Reihenfolge der Mittel pro Teilnehmer inkl. Stellvertretern in Abhängigkeit von Wochen-/Feiertagen und Tageszeit
Feedback/Quittierung	Ausweisung diverser technischer Übermittlungs- / Empfangsbestätigungen (z.B. Delivery Notification für SMS); Quittierungsmöglichkeiten per SMS, DTMF, eMail und eAlarmApp; Empfängeridentifikation für vertrauliche Nachrichten; optionale Eingabe der Wegzeit und Kommentare
Alarmfortschritt	Rückmeldeanzeige pro Alarm; Fortschrittsanzeige numerisch/grafisch inkl. Grenzwertampel; detaillierte Statusanzeige für jeden mobilisierten Empfänger; flexible Alarmabbruchkriterien
Alarmeskalation	Parallele (gleichzeitige) oder serielle (kaskadierende) Alarmierung von Teilnehmern und Gruppen; automatische Eskalation auf weitere Alarmgruppen und/oder -mittel
Protokollierung	Protokollierung alarmrelevanter Daten nach Alarmabschluss (PDF-Datei); Protokollversand per E-Mail und Fax; Versand von Zwischen- und Schlussberichten per SMS, E-Mail & Fax; Kostenzusammenstellung pro Alarm; csv-Export der Alarmteilnehmer für die Weiterverarbeitung in Excel
Exporte	Verschiedene Export-Möglichkeiten in den Formaten: <i>Text</i> , <i>CSV</i> , <i>XLS</i> und <i>PDF</i>
Datenverwaltung	Online, verschiedene Benutzerlevels mit Zugriffsbeschränkungen; Datenpflege durch verschiedene Mitbenutzer möglich; Alternativ: regelmässiger, automatischer Datenabgleich ab Drittsystemen über eine SFTP- oder SOAP-Schnittstelle
Schnittstellen/ Integration	Standard-Schnittstellen zur Alarmauslösung und/oder Datenpflege für die Integration mit Drittsystemen (SOAP, SFTP, REST etc.); Einbindung in Einsatzleitsysteme (ELS); Anbindung an Gebäudeleitsysteme (GLS); Anbindung an Prozessleitsysteme (PLS); Ergänzung eines Alarmserver oder Ausbau zum Alarmserver; Übertragung von technischen Störungen; Integration von Totmanneräten der Firma Felsenmeer mit willensabhängigen (Notfallknopf) und willensunabhängigen Alarmen (Lage-, Bewegungs- und Zeitalarm)
Kapazitäten/ Performance	Die Performance des Systems sowie die Auslastung der Kapazitäten der Kommunikationskanäle für die Alarmmittel werden laufend überwacht; Um den aktuellen und künftigen Bedürfnissen und Anforderungen gerecht zu werden, werden die Kapazitäten entsprechend ausgebaut
Service Level	Verfügbarkeit von 99.9%; 7x24h Betrieb & Überwachung aus der Schweiz
Erweiterungen / Optionen	
eAlarmScope	Permanente e2e-Überwachung der Alarmierungskette; visuelle und auditive Signalisierung im Störfall
eAlarmAccess	Dedizierte und exklusive LAN-I-Anbindung für die Alarmierung via eAlarm emergency
eAlarmApp	Sichere, schnelle und effiziente Alarmierung auf das Smartphone mittels einer dedizierten App (inkl. verschlüsselter e2e-Kommunikation, Attachment- & Koordinatenversand, Fallback-SMS etc.)
eAlarmNot	Plattformunabhängige Fallback-Lösung falls die reguläre Alarmierungskette unterbrochen sein sollte (basierend auf Swisscom Conferencing Services)
eAlarmStarter	Responsives und HTML5-basiertes Frontend für die einfache Auslösung von Alarmen und Konferenzen via SOAP
Technische Voraussetzungen	
Zugang	Internetfähiges Device (Desktop-PC, Laptop, Tablet, Smartphone o.Ä.) und aktueller Browser mit aktivem Java Script
Endgeräte	Entsprechende Endgeräte liegen in der Verantwortung des Kunden
Dienstleistungen	
Consulting	Beratung; Erstellung des Alarmierungskonzeptes; Projektplanung; Problemanalyse
Projektmanagement	Freischaltung eines Demo-Accounts; Inbetriebnahme; Konfiguration; Termin- und Ausführungskontrolle
Schulung	Integrierte Administratorenschulung; Online-Hilfe; weitere Schulungen (Alarmieren, Mutieren, Administrieren) auf Anfrage
Monitoring	7x24h aktive Überwachung aller Systemkomponenten; Monitoring der Zugriffe und Erkennen des Missbrauchs
Störungsannahme	7x24h priorisierte Störungsannahme per Portal (Extranet), Störungsfax und/oder Telefonanruf unter Angabe der Kundennummer

Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.