

eAlarm emergency

Alarmer de manière professionnelle et fiable

Définition d'eAlarm emergency

- "Managed Service" professionnel pour alarmer dans le cadre de la gestion d'urgences et de crises
- Accès à l'application et lancement d'alarmes sans dépendance aux frontières géographiques
- Déclenchement d'alarmes et de notifications aux forces et unités d'intervention, aux collaborateurs etc. par *SMS, appel vocal, e-mail, pager, fax, stations radio* et *eAlarmApp*
- Traitement priorisé des SMS et des appels mobiles
- Infrastructure autonome, redondante assurant une sécurité et une disponibilité accrues
- Affichage graphique et numérique des notifications envoyées et du nombre de destinataires contactés
- Téléconférences pour des prises de décision rapides en cas de crise
- Complément optimal par les options *eAlarmScope, eAlarmAccess, eAlarmApp, eAlarmNot* et *eAlarmStarter*

Vos avantages

- **Gain de temps**: chaque minute gagnée avec le système d'alarme est une minute de plus pour la prise de décisions importantes
- **Performance**: vous diffusez les informations rapidement et de façon ciblée, et bénéficiez d'une grande disponibilité ainsi que de temps de réaction et d'intervention courts
- **Efficacité**: vous utilisez une solution souple et intégrable, et optimisez la qualité de service, les capacités et les processus de votre activité
- **Simplicité**: Vous pouvez joindre toute votre organisation d'une simple pression sur une touche
- **Continuité**: Vous misez sur une sécurité maximale tout en assurant la "Business Continuity"
- **Rentabilité**: Vous ne payez que ce que vous utilisez. Swisscom veille à être toujours à la pointe de la technique
- **Indépendance**: infrastructure dédiée et géo-redondante dans des centres de calcul Swisscom à la pointe du progrès
- **Image**: Etant informées rapidement, les personnes concernées peuvent gérer correctement un événement grave et éviter ainsi ce qui pourrait nuire à votre image

eAlarm emergency est la solution d'alarme autonome et fiable qu'il vous faut pour les urgences et les situations de crise, lorsque chaque seconde compte.

Faits et chiffres

Informations clés

Domaine d'utilisation	Notification manuelle ou automatique (technique); alarme et mobilisation des groupes clés internes et externes (forces d'intervention, unités d'intervention, collaborateurs, clients, fournisseurs, etc.) pour la gestion des urgences, des crises, des risques et de la "Business Continuity"
Disponibilité	Tous les composants de l'infrastructure bénéficient de redondance, ainsi que d'un backup sur de multiples chemins alternatifs
Stockage des données	Exclusivement en Suisse, moyennant le respect de l'ensemble des directives relatives à la protection des données, pour les données C4 (critiques), avec backups réguliers
Confidentialité	Accès protégé par mot de passe; connexion chiffrée (SSL); avec détection des intrusions
Green ICT/bilan écologique	Pas de besoin d'espace, d'aération, de réfrigération et d'alimentation électrique sur place; le tout se limite à une infrastructure centrale de Swisscom
Flexibilité	La structure modulaire permet une composition individuelle du service selon les besoins et les attentes du client
Protection technologique	Grâce à notre approche orientée vers le service, vous travaillez toujours avec du matériel et des logiciels dernier cri, le raccordement et l'intégration de nouvelles fonctionnalités et technologies se fait une seule fois de manière centralisée pour l'ensemble des clients. Swisscom assume l'intégralité du savoir-faire et des risques technologiques

Caractéristiques

Moyens de déclenchement	Navigateur standard; déclenchement à distance au moyen: d'un appel, d'un SMS, d'un weblink ou d'une interface SOAP
Moyens d'alarme	Plusieurs canaux: <i>téléphone mobile</i> (SMS, SMSPro, Voice, VoiceProMobile), <i>téléphone fixe</i> (VoIP), <i>pager</i> (réseau du pager Swissphone), <i>e-mail</i> , <i>fax</i> , <i>eAlarmApp</i> , <i>stations radio</i>
Appels vocaux	Choix entre l'option <i>Text-to-Speech</i> , <i>enregistrement par appel</i> ou <i>chargement d'un fichier WAV</i>
Scénarios préparés	Les scénarios d'urgence et de crise peuvent être préparés préalablement sous forme de <i>modèles d'alarme</i> , de <i>modèles de conférence</i> , de <i>scénarios</i> et/ou d' <i>événements</i> . En cas d'urgence, ces objets d'alarme peuvent être déclenchés que d'une simple pression sur une touche.
Téléconférences	Pour déclencher des conférences ad-hoc et/ou prédéfinies en vue d'un échange de communication efficace pendant une crise
SMSPro	Traitement prioritaire des SMS d'alarme dans le Swisscom Short Message Service Centre et transmission supplémentaire sous forme de Flash-SMS
VoiceProMobile	Des appels d'alarme prioritaires vers des téléphones mobiles Swisscom (priorité/évitement vers le réseau Swisscom)
Listes de moyens prioritaires	Succession des moyens en parallèle ou en cascade, avec des temps d'escalade configurables; la succession des moyens par participant, en fonction des jours de semaine / jours fériés et de l'heure de la journée
Feedback/quittancement	Affichage de diverses confirmations techniques de transmission / quittance (par ex. Delivery Notification); possibilités de quittancement par SMS, DTMF, eMail et eAlarmApp; identification des destinataires pour les messages confidentiels; saisie optionnelle du temps de trajet et de commentaires
Progression de l'alarme	Affichage du retour par alarme; affichage numérique/graphique de la progression, y compris avec affichage des valeurs limites sous forme de feux de signalisation; affichage détaillé du statut pour chaque destinataire mobilisé; critères d'interruption d'alarme flexibles
Transfert en escalade de l'alarme	Lancement de l'alarme en parallèle (simultanée) ou en série (en cascade) des participants et des groupes; transfert en escalade automatique vers d'autres groupes d'alarme et/ou moyens
Protocoles	Protocolisation de toutes les données de l'alarme au terme de celle-ci; envoi du procès-verbal par e-mail et fax; envoi des rapports intermédiaires et finaux par SMS, e-mail et fax; récapitulatif des coûts par alarme; export csv des participants à l'alarme pour un traitement ultérieur dans Excel
Exports	Diverses possibilités d'export aux formats: <i>text</i> , <i>CSV</i> , <i>XLS</i> et <i>PDF</i>
Gestion des données	Divers niveaux d'utilisateurs en ligne avec restrictions d'accès; gestion des données par différents co-utilisateurs; Alternative: synchronisation régulière et automatique via une interface SFTP ou SOAP
Interfaces/ intégration	Interfaces standard pour le déclenchement d'alarme et/ou la gestion des données pour l'intégration avec des systèmes tiers (SOAP, SFTP, REST etc.); Intégration à des systèmes d'aide à l'engagement (ELS); raccordement à des systèmes de gestion d'immeuble (GLS); raccordement à des systèmes de gestion des processus (PLS); un serveur d'alarme en complément ou une extension vers un serveur d'alarme; transfert de dérangements techniques; intégration de dispositifs homme-mort de l'entreprise Felsenmeer avec des alarmes déclenchées délibérément (touche d'urgence) et d'autres alarmes involontaires (alarmes de position, détecteurs de mouvements et alarmes temporelle)
Capacités/ performance	La performance du système et l'exploitation des capacités des canaux de communication pour les moyens d'alarme sont constamment surveillées; Afin de satisfaire aux besoins et aux exigences d'aujourd'hui et de demain, les capacités sont augmentées en conséquence
Service Level	Disponibilité de 99,9%; service 7j/7, 24h/24 et surveillance depuis la Suisse

Extensions/options

eAlarmScope	Surveillance bout-à-bout permanente de la chaîne d'alarme; signalisation visuelle et auditive lors d'un cas de dérangement
eAlarmAccess	Raccordement LAN-I dédié et exclusif pour le déclenchement de l'alarme via eAlarm emergency
eAlarmApp	Déclenchement sûr, rapide et efficace de l'alarme sur le smartphone à l'aide d'une application dédiée (y c. communication bout-à-bout cryptée, envoi de pièces jointes et de coordonnées, Fallback SMS, etc.)
eAlarmNot	Solution de "Fallback" indépendante de la plateforme au cas où la chaîne d'alarme serait interrompue (basée sur les Swisscom Conferencing Services)
eAlarmStarter	"Responsive frontend" basé sur HTML5 pour un déclenchement simple des alarmes et des conférences via SOAP

Conditions techniques

Accès	Appareil permettant un accès à Internet (PC Desktop, laptop, smartphone ou équivalent) et navigateur actuel avec Java Script actif
Terminaux	Les terminaux relèvent de la responsabilité du client.

Services

Consulting	Conseil, élaboration du concept d'alarme, planification du projet, analyse du problème
Gestion de projets	Mise en service d'un compte de démo; mise en service; configuration; contrôle des dates et des exécutions
Formation	Formation intégrée des administrateurs; aide en ligne; autres formations (alarmes, gestion des données, administration) sur demande
Monitoring	Surveillance active 7j/7, 24h/24 de tous les composants systèmes; surveillance des accès et identification d'abus
Enregistrement des dérangements	Acceptation du dérangement priorisé 7j/7, 24h/24 par portail (Extranet), fax de dérangement et/ou appel téléphonique en indiquant le numéro de client

Les informations contenues dans le présent document ne constituent pas une offre ferme. Sous réserve de modifications.