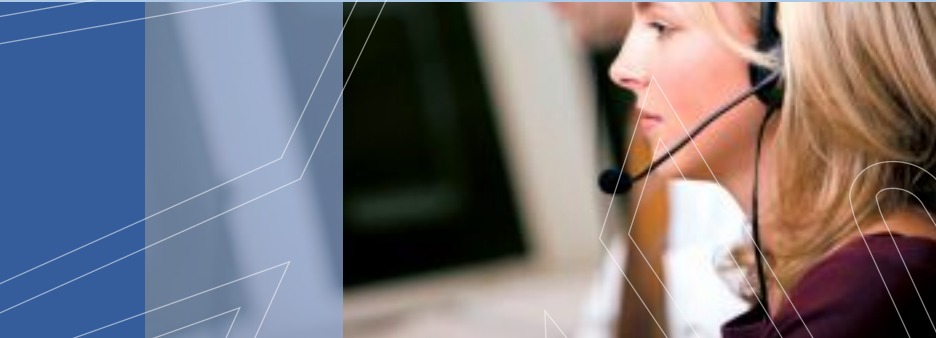


# Automatisation des appels de rôle de garde



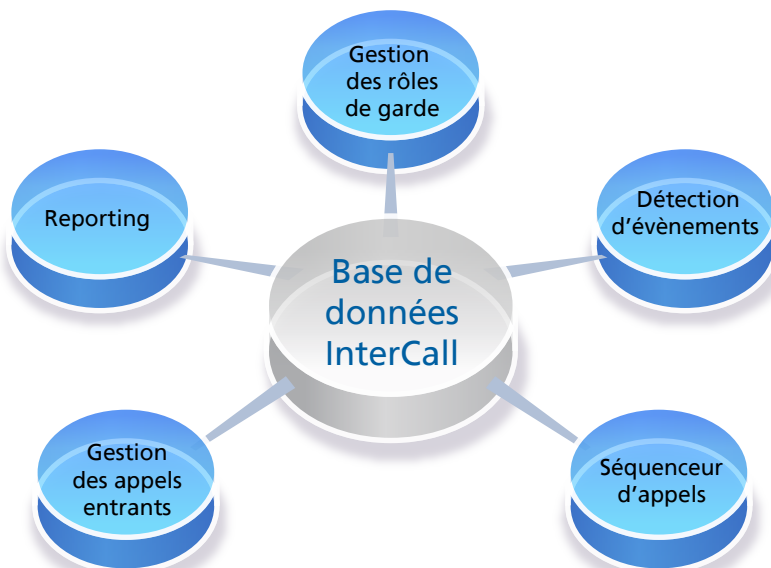
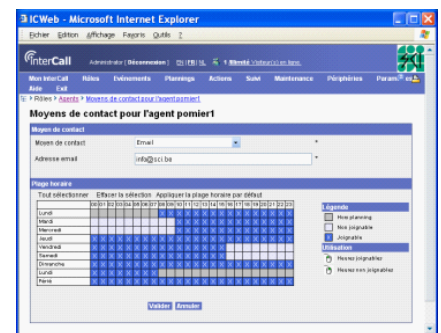
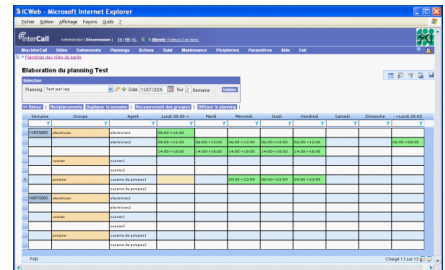
InterCall est un progiciel de gestion de rôles de garde, et d'appels automatisés en cas d'alarme, paramétrable en fonction des besoins précis de l'utilisateur.

InterCall réagit dès réception d'un événement, compose le message multimédia à transmettre en fonction du contexte et appelle les personnes adéquates en utilisant tous les moyens de communication disponibles.

InterCall est piloté grâce à une interface WEB, tant pour son paramétrage que pour son utilisation courante. Il peut être complété par divers modules spécifiques tels que ICCrisis (plan d'urgence), ICMessenger (messagerie), et ICData (combinaisons d'événements et de mesures).

InterCall se décline en 3 versions : Lite, Standard et Enterprise, fonctionnant sous Windows XP ou Serveur 2003.

InterCall s'installe sur un PC moderne équipé d'une périphérie de communications. Le PC peut fonctionner de manière autonome, ou être connecté sur le réseau local de l'entreprise.



Son interface d'utilisation, ICWeb, autorise tout poste de travail disposant d'un navigateur Web, à paramétrer et utiliser le système, selon les droits d'accès octroyés.

## Avantages

- La gestion administrative du rôle de garde est assurée de manière centralisée (rôle hebdomadaire et remplacements).
- **InterCall** regroupe les événements de diverses sources (superviseur industriel, SMS, modem, email, appel téléphonique) et normalise les procédures d'appels au rôle de garde.
- **InterCall** gère les appels en parallèle et les cascades d'appels jusqu'à obtenir l'acquit d'une ou de plusieurs personnes, et décharge le personnel d'accueil d'un suivi fastidieux.
- Chaque personne est contactée sur plusieurs médias, sélectionnés selon l'heure du jour afin d'optimiser le processus d'appel, réduisant ainsi les temps d'intervention.
- L'enregistrement de toutes les opérations aide à l'analyse et à l'amélioration des processus.
- Les données d'**InterCall** peuvent être exportées par simple copier-coller, ce qui autorise la construction de rapports et de statistiques personnalisés.
- La consultation, le paramétrage et les commandes se font à partir de tout poste autorisé disposant d'un explorateur WEB compatible, sans installation autre que sur un serveur.

### La gestion du rôle de garde

**InterCall** gère un rôle de garde par spécialisation, par localisation (dans le cas de sites répartis) et par type d'incident. La résolution d'un incident requiert la présence de personnes spécialisées dans le ou les domaines concernés; parmi les personnes de garde, **InterCall** choisira de rappeler automatiquement celles dont la spécialisation est requise pour résoudre l'incident. **InterCall** met à votre disposition, grâce à une Interface Homme-Machine conviviale, ergonomique et multilingue:

- **Une gestion du rôle de garde**, déclinée par groupes de personnes habilitées à répondre à tel ou tel type d'événement. Chaque personne peut être appelée via un nombre non limité de moyens de contacts.
- **Une grille détaillée d'astreintes**, éditée par semaine, qui permet aux utilisateurs de déterminer à la minute près, les remplacements de personnes normalement d'astreinte selon la grille annuelle. Cette grille permet de prendre en compte les congés, les maladies, les courtes indisponibilités, ... et est accessible aux personnes ayant les droits d'accès définis en fonction de l'organisation du client.

Toutes les modifications de la grille d'astreintes sont versionnées et imprimées pour diffusion. L'accès aux informations peut se faire via un browser Internet grâce au module Web spécifique.

Grâce à un système intégré de droits d'accès, de simples PC disposant d'un explorateur WEB, connectés en réseau avec le serveur **InterCall**, permettent la gestion contrôlée, la visualisation et la traçabilité du rôle de garde.

### La détection d'événements

**InterCall** détecte les événements provenant soit d'un superviseur industriel (interface OPC), soit d'une action au clavier, soit d'un appel téléphonique; il les mémorise, les filtre et les retarde éventuellement.

En fonction des spécialisations associées au type d'alarme survenue et de la localisation de celle-ci, **InterCall** détermine les personnes à prévenir selon le calendrier de garde.

### Le séquenceur d'appels automatiques

Les spécialistes de garde sont appelés en utilisant les divers moyens disponibles : téléphones internes, externes, GSM, SMS, pager, et même en option fax ou email. **InterCall** épuise séquentiellement toutes les possibilités d'appel d'une personne, réessaie plusieurs fois à intervalles réguliers, jusqu'à obtention d'un acquit de la personne. **InterCall** peut appeler un remplaçant, peut arrêter les appels dès que le spécialiste de garde est atteint, ou encore informer les personnes concernées. Le résultat d'une session d'appel est mémorisé et peut donner lieu à un rapport automatique détaillé ou résumé, assurant ainsi une traçabilité complète du processus d'intervention en cas d'incident.

### La gestion d'appels entrants

Une ou plusieurs lignes téléphoniques peuvent être réservées aux appels entrants d'opérateurs autorisés ou du public. En utilisant un guide vocal, ceux-ci peuvent, selon leurs privilèges, activer une alarme (et les appels associés), obtenir un contact vocal avec une personne de garde, lancer une liste prédéfinie d'appels, acquitter une alarme et interrompre la session d'appels en cours.

#### Bruxelles - Brussel

Avenue Arianelaan, 5  
B-1200 Bruxelles - Brussel  
Tél.: +32 (0)2 333 20 30

#### Liège

Ch. de Bruxelles, 174A  
B-4340 Awans  
Tél.: +32 (0)4 239 91 50

#### Namur

Business Center - Parc Créaly's  
Rue Camille Hubert, 5  
B-5032 Gembloux  
Tél.: +32 (0)81 559 3 30

#### Luxembourg

Route d'Arlon, 241  
L-1150 Luxembourg  
Tél.: +352 (0)26 10 25 18

