

Fiche de renseignement :

M-PLIFY

AlarmTILT

Le système

- **Type de média sur lequel on peut diffuser l'alerte :**

Appel vocalisé sur Téléphone fixe et portable, sms, fax, e-mail, flux RSS, courrier postal, Client mobile (iPhone...), systèmes tiers (téléphone satellite, pager, Panneaux à Messages Variables, radio)...

- **Logiciel monoposte (automate d'appel local) ou système client/serveur (c'est-à-dire que l'on se connecte via Internet au système d'appel) :**

AlarmTILT et sa gamme sont un système Client Serveur, en mode Software and Connectivity as a Service.

- **Matériel nécessaire et temps de mise en place :**

Aucun matériel n'est nécessaire à part un ordinateur connecté à Internet et ou téléphone fixe ou mobile.

L'accessibilité au service est J+1 après la commande.

- **Accès au système :**

Accès au système se fait par une interface web, pour l'administration et le paramétrage.

Les méthodes de déclenchement supportées sont multiples, l'accès web, téléphone fixe (avec touche DTMF...) Client Mobile sur (PDA, Blackberry, i-Phone...) , Interface web, application mobile, appel téléphonique, soumission XML/SOAP, envoi de SMS, envoi d'E-mail, Trap SNMP, Client AlarmTILT (collecteurs JAVA d'événements), système Tiers.

Base de données

- **Importation de la part de la société :**

Oui, sur demande. Gestion intégrale des annuaires et des contacts dans AlarmTILT.

- **Importation de la part de la mairie :**

Oui, la mise à jour de l'annuaire se fait par encodage manuel, import fichier, par page de souscription directe au service, et par synchronisation avec BDD du client.

- **Mise en place d'un formulaire en ligne (permettant l'inscription des habitants directement dans la base de données du système d'appel grâce à une page web sur le site de la mairie).**

Oui et création de la page d'inscription aux couleurs de la Mairie.

Les inscriptions aux différents types d'alertes et d'informations proposés par la ville sont possibles et sélectionnables par l'habitant lui-même.

Les habitants inscrits ont la possibilité de gérer et de modifier directement et d'une manière sécurisée leurs coordonnées et leur compte.

- **Déclaration à la CNIL :**

Oui, la déclaration auprès de la CNIL est gérée. M-PLIFY, prépare le dossier et c'est la commune qui le remet.

La gestion de la confidentialité des données est également possible à travers l'application. Il est possible de masquer les données personnelles d'un contact.

Options

- **Cartographie :**

Oui, Module AlarmTILT de SIG évolué avec les fonctionnalités étendues de Géo-Mapping, Géo-Tracing, Géo-codage, Géo-fencing.

- **Confirmation de l'appel :**

Oui, sur tous les médias supportés.

AlarmTILT gère les différents types d'actions liées à la messagerie, Information, Alerte, Requête, Rappel, Question, Convocation. Selon le type d'action choisit un acquittement sera exigé ou non.

- **Appel en cascade (si un numéro ne répond pas, on appelle sur un autre numéro) :**

La gestion de la « cascade » est gérée au niveau de l'annuaire et des contacts.

La définition du schéma d'alerte, permet d'alerter en fonction des choix et d'une progression définit. La gestion de l'annuaire de contact permet de définir un ordre préférentiel dans les médias, avec la distinction entre les informations privées et professionnelles.

La différenciation est très utile en fonction de l'heure à laquelle est lancée l'alerte, pour être certain d'atteindre le contact.

- **Suivi des campagnes d'alerte :**

La suite AlarmTILT offre la possibilité de suivre en temps réel l'avancée d'une campagne d'appel (procédure simples ou multiples), les possibilités de suivi sont en standard, de trois types :

A - visualisation d'une page de reporting en ligne et réactualisée automatiquement.

B - Génération d'un document Pdf ou fichier Excel...

C- Transmission vers un groupe prédéfini et selon une périodicité convenue.

Efficacité :

- **Nombre d'appel émis en une heure (pour un message de 30 secondes) :**

En fonction de l'option de diffusion de message, avec redondance par différents prestataires.

Nos plateformes sont mutualisées, mais peuvent être dédiées à un client.

Possible entre 2.400 et 84.000 appels heures pour un message de 30 secondes.

- **Temps de lancement d'une alerte (de la décision de lancer une alerte au début de l'envoi des appels) :**

Moins de 10 secondes. Il est également possible de programmer un lancement en indiquant l'heure et la date de début de l'alerte ou de l'information.

Formation et hotline

- **Formation :**

Oui, la formation est adaptée en fonction de l'organisation. La prise en main et la formation sont d'environ 2 à 4h (hors module spécifique).

L'assistance en ligne (9h-17h), permet à tout moment à un utilisateur de poser des questions.

Pour les mairies, collectivités territoriales nous apportons également une expertise, pour la réalisation des documents de présentation.

- **Hotline :**

Différentes assistantes sont disponibles, en ligne ou au téléphone et en fonction du SLA. Une HOT line 24h/24 7J/7 est disponible

La gamme AlarmTILT est un système intuitif simple et sa prise en main est aisée. Il inclut des guides utilisateurs, une aide en ligne avancée et un service d'aide en ligne directe.

Exemple de communes clientes :

En 2010 plus de 35% de la population luxembourgeoise, vit dans une commune ou agglomération, qui utilisent AlarmTILT.

Villes et Communes de différentes tailles, service de santé, ERP établissement recevant du public (écoles...), Zones industrielles, commerces ...

Autres

L'Utilisation d'AlarmTILT est possible pour les services techniques et internes de la commune, de la protection civile..., pour la gestion des astreintes, de la logistique des interventions et de l'accompagnement de l'alerte.