

Système de Télégilance 8 Professionnel

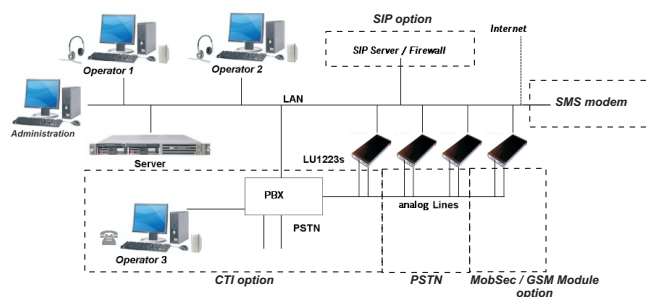


- **Flexibilité et évolutivité**
- **Gère des opérateurs multiples et distants**
- **Gestion étendue des partenaires en coopération**
- **Redondance sur site et hors site**
- **Enregistrement vocal intégré de tous les appels entrants et sortants**

Le Système de Télégilance 8 Professionnel (LMS 8 Professionnel) offre une plate-forme logicielle professionnelle, innovante et efficace pour les centres de télé-assistance et leur permet d'effectuer de manière pratique et intuitive l'ensemble des téléservices liés à la sécurité des personnes. Sa structure modulaire lui confère flexibilité et évolutivité, et en fait la solution optimisée la plus économique. En partant d'une seule plate-forme avec seulement 2 lignes téléphoniques, le système peut être étendu à un vaste système intégré de réseau professionnel.

pour une intervention rapide. Cette option prend également en charge la réception des messages d'un module GSM. Le **modem SMS** permet de supporter les protocoles SMS, ainsi que l'envoi et la réception de SMS de téléphones mobiles. La **gestion des données** s'effectue via un simple navigateur Internet. Tous les composants du système sont connectés via Ethernet. Les données et la voix sont transmis via IP aux opérateurs, ainsi l'installation est simplifiée avec un fonctionnement fiable. L'**option de redondance** est idéale pour améliorer la disponibilité de votre système LMS 8 Professionnel et en permet la configuration aussi bien sur site que hors site.

Vue d'ensemble du système



Les modules principaux sont le serveur CTI et le client d'alarme. L'**option CTI** intègre un LMS 8 Professionnel dans un système de télécommunication (Siemens HighPath 4000), pour une souplesse accrue. L'**option SIP** permettant une assistance RBIP/SIP, le LMS 8 Professionnel est capable non seulement de recevoir des appels d'un réseau analogique ou à émulation, mais également des appels issus d'un Appareil de Télé-Assistance équipé d'un module IP. Il s'agit d'une solution d'avenir dans le domaine des téléservices. Pour la réception des alarmes en provenance des téléphones Doro Secure, l'**option de sécurité mobile / module GSM** inclut la prise en charge du protocole IP Doro Secure, ainsi que de cartes en ligne. L'option de sécurité mobile permet, en accord avec les fournisseurs de service de sites externes, de recevoir des appels de différents dispositifs de sécurité mobile et de localiser les abonnés

Parts included

Qté.	Composant
1	CD-ROM contenant le logiciel LMS 8 Professionnel et : - Manuel d'utilisation de LMS 8 Professionnel (PDF) - Licence de rapports Crystal - Manuel d'utilisation de Line Unit (PDF) - Micrologiciel Line Unit

Fonctions de base

Gestion des appels

- Gestion des appels vers plusieurs agents
- Fonctionnalité de centre d'appels
- Équilibrage des appels
- Filtrage par événement et par organisation : certains appels (en fonction des groupes de type d'alarme) peuvent être acheminés uniquement vers certains opérateurs (ex. service de réception pour les appels téléphoniques) ou vers certaines organisations
- Appel de hiérarchisation
- Redirection manuelle des appels vers un opérateur spécifique ou vers tous les opérateurs
- Mise en attente et basculement entre différents appels
- Identification de la ligne de l'appelant (CLI, Caller Line Identity) pour l'intégration de services extérieurs à la télé-assistance et de la sécurité mobile
- Prise en charge de plusieurs protocoles : TeleAlarm, Bosch, Estafette et de nombreux autres
- Prise en charge des protocoles SMS des appareils de Sécurité Mobile tels que Geocare ou Twig Protector Easy
- Gestion des alarmes externes à distance
- Transfert d'appels global pour les protocoles RB2000E, CPC et RBIP
- Numérotation par clics de souris ou par clavier de logiciel de téléphone
- Enregistrement vocal intégré, au format WAV
- Musique d'attente individuelle intégrée, modifiable à tout moment
- Gestion des clés
- Calendrier pour rappels, appels test d'horloge de sécurité, exportation de données
- Basculement entre semi-duplex et duplex intégral
- « Dossier toujours visible » défini librement. On réduit ainsi le nombre de clics.
- « Dossier récapitulatif » défini librement pour un récapitulatif personnalisé des principales données nécessaires.
- Signaux visuels et sonores
- Surveillance d'événements affichant l'état de tous les appels.
- Exportation de données librement configurable pour transférer les données d'alarme à d'autres systèmes de gestion des alarmes.

Fonctions d'administration de données

- Administration de données innovante basée sur le web. Aucun logiciel supplémentaire n'est nécessaire : le système ne dépend donc pas de l'emplacement ni de la plate-forme.
- Administration de données à distance : permet un accès distant par un appel à la demande ou par VPN.
- Nombreuses possibilités d'importation/exportation, aux formats CSV ou Excel par exemple
- Exportation automatique vers les systèmes de comptabilité, (par ex. Swing), supprimant la gestion de données en double.
- Page d'accueil à l'ouverture de session comprenant des informations relatives à des activités telles que vérification de données, appels test manquants, problèmes techniques d'Appareils de Télé-Assistance, rappels de suivi actif et liste d'anniversaires.
- Base de données privée virtuelle (VPD, Virtual Private Database) et gestion des partenaires de coopération (CPM, Cooperation Partner Management) pour la gestion des alarmes, l'administration des données et la gestion des unités. Les données modifiées provenant de partenaires en coopération peuvent être intégrées immédiatement ou vérifiées préalablement.
- Gestion des relations client (CRM, Customer Relation Management) : les abonnés disposent d'un statut défini librement.
- Gestion des dossiers des abonnés (SFM, Subscriber File Management) : tous les documents importants peuvent être liés à l'abonné concerné.
- Envoi et réception de SMS depuis la gestion des abonnés
- Notes et historique des notes
- Recherche et filtrage avec caractères génériques
- Champs de saisie au choix (champ d'édition, champ d'édition multiple, zone de liste déroulante, URL et courriel, etc.)

Fonctions de gestion d'unités

- Les Appareils de Télé-Assistance peuvent être reliés à des partenaires associés.
- ID distincts pour les Appareils de Télé-Assistance et les abonnés
- Historique des Appareils de Télé-Assistance
- Fiche sur l'Appareil de Télé-Assistance avec historique des notes

- Gestion de l'état de l'Appareil de Télé-Assistance
- Gestion des alarmes techniques (TAM, Technical Alarm Management) au fil du flux de travail : le flux de travail est basé sur des analyses automatiques des appels techniques.
- Téléparamétrage et lecture à distance des données de l'Appareil de Télé-Assistance avec les protocoles RB2000, RB2000E et RBIP.
- Lecture et écriture des paramètres de l'Appareil de Télé-Assistance depuis et vers une carte microSD.
- Mappage évolutif des protocoles (APM, Adaptive Protocol Mapping). Il s'agit du concept de pilote pour les Appareils de Télé-Assistance : plus de clarté sur la cause réelle de l'alarme pour la gestion des alarmes.

Historique, rapports et statistiques

- Sortie des rapports en PDF, Excel ou directement sur une imprimante.
- Consignation de chaque action d'utilisateur.
- Consignation de chaque événement avec horodatage et nom de l'utilisateur.
- Les interventions peuvent être modifiées et ajoutées après fermeture de la consigne de l'alarme. Elles seront consignées.
- Historique par abonné
- Le journal peut être trié et filtré.
- L'effacement de l'historique et celui des fichiers vocaux est possible au bout d'une durée à définir.
- Les modèles souvent utilisés sont prédéfinis.
- Génération possible de rapports et de statistiques personnalisés (rapports Crystal, licence comprise)

Fonctions de sécurité mobile pour les téléphones

Doro Secure et les appareils SMS de Sécurité Mobile

- Cartes en ligne : MapQuest Community Edition (Open Data)
- Informations affichées sur la carte : coordonnées GPS (y compris date et heure de collecte et de réception), niveau de charge de la batterie du téléphone, vitesse
- Affichage des dernières coordonnées GPS (24 dernières positions maximum) avec les points d'intérêt définis par le client.
- Déclencher des appels téléphoniques sortants vers des numéros de centre d'intérêt
- Demander une nouvelle position de localisation d'un appareil pendant un événement d'alarme

Sécurité

- Architecture de sécurité de données à redondance multiple : la base de données peut être répliquée (SQL Server). Redondance externe avec un second LMS 8 Professionnel.
- Le logiciel installé sur le serveur et facilement mis à jour.
- Les partenaires en coopération ont uniquement accès aux données des organisations sélectionnées.
- Droits d'utilisateur organisés hiérarchiquement avec des rôles d'utilisateur définis.
- Une station de gestion de la hiérarchisation des alarmes peut être créée.
- La redondance d'unité de ligne est possible.
- L'exportation peut être automatisée par un planificateur.
- Sauvegarde automatique (Windows Server / SQL Server)
- Application de surveillance : le serveur CTI fait l'objet d'un suivi et peut être redémarré automatiquement en l'absence de réponse.

Interface

- Langues d'interface disponibles pour l'alarme client et l'administration Web : anglais, allemand, français et néerlandais

Schémas/Remarques

LMS 8 Professionnel en chiffres

Nombre max. d'opérateurs : illimité

Nombre max. de stations d'administration de données : illimité

Nombre max. de lignes de téléphone analogiques : 48

Le logiciel LMS 8 Professionnel est fourni sous forme de package msi afin d'optimiser l'installation.

Configuration requise Serveur LMS 8 Professionnel

Processeur	Intel Core 2 Duo 2,4 GHz
Mémoire	4 Go
Stockage	2 disques durs (minimum 320 Go) en RAID 1
Alimentation	Redondance requise
Autres lecteurs	DVD-ROM
Connectivité	Fast Ethernet (100 Mbit) 4 ports USB 2.0
Système d'exploitation	Windows Server 2008 R2 (64 bits) Anglais Windows Server 2012 R2 (64 bit) Anglais

Autres logiciels

Windows 7 Professional (64 bits)
 SQL Server 2008 R2 / 2012 Express
 Edition (64 bits)
 SQL Server 2008 R2 / 2012
 Standard Edition (64 bits) en option
 Microsoft .NET Framework 4.0
 Moteur d'exécution de rapports
 Crystal SAP
 pour .NET Framework 4.0

Casques USB /
 DA40 (QD)
 Interfaces audio
 USB conseillés

- ADAPTATEUR USB Plantronics
 - Casque à écouteurs USB Logitech
 H330
 - Plantronics CS 60 USB
 - Savi Office WO100
 - Delock USB Sound Box 7.1
 - Combiné Skype Digitus USB

Modems SMS
 conseillés

- ConiuGo 700100420 GPRS GSM
 LAN-/ Quadband-Modem
 - CINTERION - MC55IT KIT B - KIT

Pour les large bases de données (plus de 3000 abonnés) :

Processeur Processeur Quad Core 2,5 GHz
 Mémoire 8 GB
 Stockage 2 disques durs distincts (minimum 1
 To) pour le système d'exploitation et
 la base de données en RAID 1

Poste de travail du client d'alarme LMS 8 Professionnel

Processeur Intel Core 2 Duo 2,4 GHz
 Mémoire 2 Go
 Stockage 10 Mo d'espace disque disponible
 Autres lecteurs DVD-ROM
 Affichage 1 ou 2 écrans (minimum 1 280 x 1 024)
 Son Entrée ligne/ sortie ligne/haut-
 parleurs
 - en cas d'utilisation de casque à
 écouteurs USB :
 deux interfaces sont nécessaires
 pour le son
 - en cas d'utilisation de téléphones
 PBX : une interface est nécessaire
 pour le son

Connectivité Fast Ethernet (100 Mbit)
 2 ports USB 2.0

Système
 d'exploitation Microsoft Windows XP SP2/3 / Vista
 / 7 / 8

Autres logiciels Microsoft .NET Framework 4.0
 Microsoft Internet Explorer 7
 Adobe Acrobat Reader
 Logiciel d'exécution de rapports
 Crystal 2008
 pour .NET Framework

PC d'administration de données LMS 8 Professionnel

Affichage Minimum 1 280x1 024
 Son Sortie ligne/haut-parleur
 Connectivité Fast Ethernet (100 Mbit)
 Système d'exploitation Microsoft Windows XP SP2/3 / Vista
 / 7 / 8
 Autres logiciels Microsoft Internet
 Explorer 7
 Adobe Acrobat Reader

TeleAlarm SA
 Rue du Pont 23
 2300 La Chaux-de-Fonds
 Switzerland
info@telealarm.com
info-fr@telealarm.com
info-belux@telealarm.com
www.telealarm.com