

La Corporation VoiceGate

La
Réponse à l'Urgence



ACTIONNÉE PAR L'ENGIN D'APPEL

SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE

LES QUESTIONS LES PLUS DEMANDÉES



VoiceGate

VoiceGate Corporation
250 Harding Blvd. W. #32052
Richmond Hill, Ontario L4C 9S3
905-508-0355, (800) 668-2387
www.voicegate.com

Bryan Minnes
(905) 714-0656
bminnes@voicegate.com

Les Questions les Plus Demandées

1) **Taille de la Base de Données:** *Quelle est la capacité de la base de données?*

Réponse: présentement, le système peut supporter 1.5 million de fiches de contact individuel.

2) **Numéros de Téléphone par Contact:** *Combien de numéros de téléphone individuel peuvent être attribués à chaque contact?*

Réponse: Le système supporte 5 numéros de téléphone (ex: cellulaire, maison, bureau, téléavertisseur numérique ou alphanumérique, chalet, etc) et une adresse courriel pour chaque contact: nous pouvons en ajouter de plus si nécessaire mais nous avons conclu que 6 points de contact sont amplement suffisants pour quiconque.

3) **Numéros de Téléphone - Interurbain:** *Est-ce que le système identifie automatiquement si l'appel est un interurbain et est-ce qu'il ajoute l'indicatif approprié?*

Réponse: Le système identifie les indicatifs régionaux et par défaut va identifier un appel comme étant local. Plusieurs indicatifs régionaux contiennent des numéros locaux ainsi que des numéros interurbains dépendant de la location du système. Par exemple, Valleyfield a l'indicatif régional 450, ainsi que Joliette, mais ils sont tous les deux des appels interurbains: notre système peut être ajusté pour prendre ceci en ligne de compte.

4) **Numéros de Téléphone – Séquence d'appel:** *Pour chaque individu retrouvé dans la base de données, est-ce que le système permet la priorisation de l'ordre des dispositifs à contacter?*

Réponse: Le système VoiceGate facilite la mise en file d'attente prioritaire des numéros de téléphone basé sur l'heure de la journée, l'ordre de saisie, et / ou par choix forcé.

5) **Base de Données – Sous-ensemble:** *Est-ce que le système permettra la création de sous-ensemble dans la base de données pour des sous-groupes de différentes tailles? Est-ce qu'on peut placer un contact dans plusieurs sous-groupes?*

Réponse: Le système supporte actuellement 100 sous-groupes dans la base de données centrale. Un individu peut être placé dans divers sous groupes. Ces sous-groupes peuvent être basés sur l'emploi, la location géographique, ou de quelconque autres critères identifiés par le client.

6) **Contact – Séquence d'appel:** *Est-ce que le système permet la création d'un niveau d'appel prioritaire au coeur d'un sous-groupe dans la base de données pour déterminer l'ordre dans laquelle un individu doit être contacté dans un sous-ensemble?*

Réponse: l'administrateur du système peut contrôler ceci à partir de chaque sous-groupe. La même chose s'applique pour la priorité des sous-groupes.

7) **Contact Supplémentaire:** *Est-ce que le système permet l'association d'un contact suppléant pour chaque individu dans un groupe?*

Réponse: Il y a un champ pour un contact suppléant pour chaque fichier de données dans la base de données centrale ainsi que pour chaque fichier contact retrouvé dans tous les sous-groupes.

8) Contact Suppléant - Numéros de Téléphone: *Pour chaque fichier contact suppléant, combien de numéros de téléphone, numéros téléavertisseur et d'adresses courriel peuvent être accommodés?*

Réponse: Le système permet 5 numéros de téléphone et une adresse courriel pour chaque fichier contact suppléant contenu dans la base de données. Ce nombre peut être augmenté sur demande à frais additionnel.

9) Contact Suppléant – Ordre D'Appel: *Pour chaque contact suppléant, est-ce que le système permet d'établir l'ordre dans lequel les numéros de téléphone disponibles seront contactés?*

Réponse: L'ordre d'appel pour tous les points de contact est disponible pour chaque contact suppléant.

10) Accès au Système – à Distance: *Est-ce que le système peut être géré d'une location éloignée?*

Réponse: Le système est conçu de façon à faciliter l'accès à partir d'une location éloignée employant une variété de dispositif.

11) Logiciel Base de Données: *Est-ce que le système supporte une variété de logiciel de base de données?*

Réponse: le système est construit avec l'élément Intel et le système opérationnel Microsoft qui permet l'utilisation d'une variété de logiciel de base de données.

12) Configuration minimale du système: *Quelle est la configuration minimale dont le système requiert?*

Réponse: Nous employons la plate-forme « clé en main » et nous proposons le système d'exploitation OEM.

13) Protection de Matériel: *Est-ce que le système comprend un logiciel spécifique pour la sauvegarde de matériel, logiciel informatique et une procédure de recouvrement?*

Réponse: Le système est équipé d'un logiciel de sauvegarde automatique. En plus, le système est équipé d'une configuration RAID 1. Ce qui veut dire au cas où le disque dur primaire échoue, le disque dur secondaire succède automatiquement et une alarme est affichée alertant le gestionnaire du système qu'il y a eu échec.

14) Redondance de Matériel : *Quel est le niveau de redondance du système?*

Réponse: La configuration standard pour le système de Notification D'Urgence comprend une configuration sur disque dur de RAID 1, des alimentations d'énergie redondant, et deux ligne modules d'interface (doivent être 8 ports ou plus) fournissant une certaine mesure de redondance pour des données, l'énergie et les utilités d'appel dans le même serveur. Si un plus haut niveau de la redondance est exigé, VoiceGate recommande q'un serveur identique et redondant soit installé à une location sécurée et séparée.

15) Rapport des vérifications rétrospectives: *Le système fournit-il des vérifications rétrospectives pour dépister des activités d'accès au système?*

Réponse: Le gestionnaire du système à la capacité d'auditer toute l'activité de système.

16) Administration gérée en réseau de PC : *Le système permettra-t-il l'administration du système à partir d'un réseau de PCs?*

Réponse: Le système de VoiceGate soutiendra jusqu'à cinq clients. Ceci peut être augmenté s'il y a lieu.

17) Ecart de temps d'une livraison de message: *Combien de temps est requis pour lancer une campagne d'appel?*

Réponse: Le système peut être activé en utilisant les messages pré-enregistrés avec quelques clics à partir d'un outil facile à utiliser GUI. (Interface utilisateur graphique)

18) La livraison de message aux dispositifs de communications multimodes: *Le système fournira-t-il l'avis à plusieurs types de dispositifs de communications à bases de texte tels que les cellulaires, les systèmes de téléphone d'affaires (préposés, audio-messagerie automatisés), les répondeurs résidentiels, les téléavertisseurs numériques ou alphanumériques et le courriel?*

Réponse: Le Système de Notification d'Urgence de VoiceGate fournira des messages aux lignes téléphoniques, aux cellulaires, courriels, aux téléavertisseurs, aux préposés automatisés, aux boîtes vocales et à la plupart des services ou dispositifs répondeur et dispositifs prêts d'Internet.

19) Gestion de base de données: *Le système permettra-t-il la suppression d'individus spécifiques d'un groupe à notifier durant le processus d'activation?*

Réponse: Le gestionnaire du système peut accéder et manipuler l'information de la base de données de contact en tout temps durant l'activation d'une campagne d'appel.

20) La livraison de message au système de Boîte vocale : *Le système fournira-t-il un message alternatif à l'audio-messagerie ou à un répondeur?*

Réponse: Le système peut être programmé par le gestionnaire du système pour laisser un message adapté aux besoins du client si un système de boîte vocale ou un répondeur est détecté.

21) Rapports en temps réel : *Le système enregistrera-t-il le processus d'avis, avec qui il est entré en contact, et la réponse individuelle aux questions, si il y a lieu?*

Réponse: Le système fournit un rapport en temps réel complet de tous les contacts, et des réponses données, chaque fois qu'une campagne d'appel est lancée.

22) Rapports sur des messages livrés aux dispositifs de réponse : *Le système rapportera-t-il quand un répondeur ou une audio-messagerie est détecté?*

Réponse: Les rapports en temps réel indiqueront chaque fois qu'un système de répondeur ou une boîte vocale est détecté. Pour des applications critiques de mission, il peut être programmé pour continuer ses tentatives de contacter un individu, jusqu'à quatre différents numéros supplémentaires de contact, s'il a détecté un dispositif de réponse lors de ses tentatives primaires.

23) Rapports adaptés aux besoins du client : *Le système permettra-t-il le développement des rapports adapté au besoin de l'utilisateur et la modification des rapports existants?*

Réponse: Le système soutient des rapports employant le logiciel Crystal compatible à l'industrie, facilitant la personnalisation des rapports de système.

24) Rapports et surveillance de temps réel : *Le système de VoiceGate permet-il la surveillance en temps réel du statut d'avis?*

Réponse: Des rapports en temps réel sont produits chaque fois qu'une campagne d'appel est lancée. Assis devant le serveur, le gestionnaire du système peut en regardant l'écran suivre l'évolution sur le tableau de service du système en temps réel pendant que le système effectue des appels, fournit des messages, enregistre les tentatives d'appels et reçoit des réponses des individus contactés.

25) Messages pré-enregistrés : *Le système permet-il au gestionnaire du système de pré enregistrer et de stocker ou de créer des messages durant l'utilisation?*

Réponse: Le système permettra aux messages pré-enregistrés d'être stockés, et des messages nouveaux ou modifiés peuvent être créés à tout moment pendant une campagne d'appel et être envoyés en format texte à paroles (texte to speech) (tts) ou de fiche Wav.

26) Messages aux sous-groupes : *Le système fournira-t-il simultanément des messages séparés à différents sous-groupes qui doivent être avisés?*

Réponse: Si une campagne d'appel est lancée à plus d'un sous-groupe, et chaque sous-groupe a la même priorité d'appel, le système contactera les sous-groupes simultanément. Le gestionnaire du système peut déterminer l'ordre de tous les sous-groupes impliqués en établissant la priorité d'appel pour chaque sous-groupe avant de lancer une campagne d'activation.

27) Revue de message – Répétition de message : *Le système permettra-t-il à l'individu contacté, de demander la répétition de toutes les instructions d'avis, ou de répondre ou de poser des questions?*

Réponse: Un individu recevant un appel du système peut être incité par le système à composer un chiffre en utilisant les touches du téléphone pour recevoir les options suivantes : I) Répéter le message, II) confirmer avoir reçu le message, III) répondre à une question spécifique avec oui/non, IV) laisser un message sur boîte vocale sur le système, ou V) soit transféré à un numéro de poste, à un centre d'appel, ou à un numéro de téléphone indiqué.

28) Messages pré-enregistrés : *Le gestionnaire du système peut-il récupérer et modifier un avis précédemment publié pour le réactiver?*

Réponse: Tous les messages enregistrés précédemment stockés peuvent être édités et retournés à tout moment.

29) Rapports sur des avis échoués : *Le système alertera-t-il le gestionnaire du système de tous les avis échoués?*

Réponse: En temps réel, les rapports de système indiqueront tous les contacts positifs ainsi que tous les contacts qui ont échoués.

30) Matériel pour traiter des appels entrants : *Le système peut-il manipuler un volume élevé d'appels entrants?*

Réponse: La seule limitation sur le nombre d'appels entrants simultanés que le système peut traiter est le nombre de ports assignés à ce processus.

31) Rapports pour confirmer la livraison de message : *Le système fournit-il la possibilité à l'individu appelé d'accuser réception de l'avis?*

Réponse: Le système VoiceGate soutiendra un certain nombre d'options de réception d'avis comprenant ; i) un NIP, ii) des messages reçus et confirmés, iii) laissé un message sur boîte vocale iv) l'option de retour d'appel.

32) Logiciel requis : *Quels composants de logiciel le système soutiendra-t-il?*

Réponse: Tous les systèmes VoiceGate sont entièrement conformes avec quelque application de Microsoft et sont conçus pour des normes d'industrie standard et comme tels, peuvent accepter de nouvelles technologies lorsqu'elles deviennent disponibles.

33) Permissions d'accès au système : *Est-ce que le système permettra au gestionnaire du système de limiter le niveau d'accès au système parmi différents employés, Ex : Rendre possible les permissions d'utilisateur, du personnel et les restrictions à l'accès?*

Réponse: Le système permettra au gestionnaire du système de donner ou de limiter le niveau d'accès de tous les utilisateurs du système : il y a de multiples niveaux de permission possible sur le système. Ex: i) ceux qui peuvent lancer une campagne d'appel spécifique, ii) ceux qui peuvent le faire abandonner, iii) ceux qui peuvent changer l'arrangement prioritaire, etc.

34) Restrictions d'Accès au système : *Le gestionnaire du système peut-il assigner des permissions de niveau d'utilisateur permettant et en même temps limitant l'accès au système?*

Réponse: Le gestionnaire du système peut permettre ou limiter le niveau d'accès de tous les utilisateurs du système.

35) Activation à distance d'Accès au système : *Le système permettra-t-il l'accès multiples aux utilisateurs pour l'activation à distance?*

Réponse: Selon le protocole de sécurité mis en place, le système peut être activé à partir des terminaux d'ordinateur à distance par l'intermédiaire du PC n'importe où, avec connexion Internet et de n'importe quel téléphone à clavier tout en prenant en ligne de compte les considérations de sécurité d'utilisateur permises.

36) La livraison de message à l'aide d'identification d'utilisateur ou d'un NIP : *Le système tiendra-t-il compte de la livraison d'information à sécurité sensible par différents codes d'identification tels que des codes d'identification personnel et des numéros d'employés personnels?*

Réponse: Le système s'adaptera à n'importe quel type de configuration NIP de numérotation que l'utilisateur doit utiliser.

37) Appui Continue - formation : *Le Système de Notification D'Urgence de VoiceGate fournit-il la formation sur place pour les opérateurs du système, les administrateurs, le personnel de soutien technique et le personnel entraîneur d'utilisateur (matériaux y compris)?*

Réponse: VoiceGate a créé un matériel de formation facile à utiliser. Nous conduisons sur place, des « essais pratiques » conçus pour tous les niveaux d'utilisateurs. De plus, avec l'achat du système nous offrons de notre laboratoire bien équipé, l'appui technique en ligne et par téléphone. Cet emplacement de formation « poste à poste », où nous nous introduisons dans votre système en ligne avec votre personnel et travaillons sur une base continue «écran à écran» afin d'aider avec l'étude et la programmation du système. (là, où les protocoles de sécurité le permettent).

38) Appui Continu : *Le système de VoiceGate vient-il avec l'appui et l'entretien en continu, y compris les mises à niveau de logiciel et l'appui d'un centre d'assistance?*

Réponse: La première année de soutien technique et de garantie est incluse. L'achat du système inclut une garantie globale d'un an, l'appui technique de service, la formation sur place, les matériaux d'apprentissage et les manuels d'utilisateur. Ceci inclus également des mises à niveau de logiciel au système. L'entretien et le forfait technique de soutien de service sont disponibles pour deux, trois ou plusieurs années comme option de VoiceGate.

39) Alerte sur l'échec du matériel de fonctionnement du système : *Le système fournit-il des messages d'alarme en cas d'un défaut de fonctionnement du système?*

Réponse: Une variété de messages d'alerte sautent au premier plan si un défaut de fonctionnement identifiable est détecté dans le système

40) La livraison de message en utilisant le SIG pour des alertes publiques : *Le système peut-il être utilisé pour les messages à diffusion générale publique aux groupes cibles à détermination géographique?*

Réponse: VoiceGate est un partenaire de développement avec ESRI. ESRI et VoiceGate ont développé un lien qui permet au système de Notification D'Urgence de VoiceGate de travailler en même temps que la cartographie de SIG d'ESRI ArcView. Cette association est d'une grande valeur quand il y a un besoin de communiquer avec des citoyens dans les secteurs cartographiés par le système de SIG de la communauté ESRI ArcView. Cette intégration permettra à la communauté de définir des secteurs géographiques spécifiques dans une cité/ville/région et d'envoyer les messages détailler de secours aux citoyens ciblés dans une région géographique, coordonnée et visée.

41) La livraison de message - gestion tableau de service : *Le système peut-il être employé comme outil de gestion pour un tableau de service?*

Réponse: Le système de Notification D'Urgence de VoiceGate offre trois outils de gestion pour tableau de service :

i) Scénario Apte au Travail:

Le scénario Apte au travail permet au système d'appeler des employés en employant tous les critères de sous-groupe, et il s'informe s'ils sont disponibles pour se rapporter au travail. Si la réponse est « non » le système ira au prochain nom dans la base de données. Si « oui », le système posera une question additionnelle comme : « quand êtes vous capable de vous rapporter pour le devoir? » La réponse écrite par l'employé sur leur clavier téléphonique apparaîtra dans le « temps réel » sur le rapport d'écran disponible au gestionnaire du système au fur et à mesure qu'ils remplissent leur « inventaire » de répondant. Lorsque le nombre prédéterminé d'employés sera atteint indiquant la promptitude au rapport pour le travail, le système arrêtera automatiquement la campagne d'activation.

ii) Scénario de Groupe en éventail :

Le scénario le plus sophistiqué disponible sur le système de Notification D'Urgence - les administrateurs peuvent choisir de multiple sous-groupes tels que : tireurs d'élite, opérateurs de radio, conducteurs de véhicule de secours etc. Les administrateurs devront identifier lequel individu de chaque sous-groupes sera nécessaire pour répondre à une urgence spécifique. Chaque sous-groupe recevra son propre message ex : « L'équipe SWAT : «s.v.p. faire rapport au commissariat». Les administrateurs peuvent identifier combien de répondants de chaque sous-groupe sont requis de se rapporter : ex. : 1 opérateur de radio, 15 tireurs d'élite etc. Le système complétera l'inventaire des répondants pour chaque sous-groupe en éventail avant que le système arrête ce scénario en particulier.

iii) Validation de base de données pour le tableau de service et possibilités de mise à jour automatisées:

Le système de Notification D'Urgence de VoiceGate peut également valider et mettre à jour l'information de contact de base de données automatiquement : elle appellera tous contacts ou sous-groupes comme défini et incitera l'individu appelé à confirmer ou mettre à jour tout contact adresses et informations retrouvées sur la base de données. L'importance et la nécessité absolue de maintenir cette information de contact « à jour » pour tous les fichiers individuels dans la base de données du système peut fournir la justification du retour sur l'investissement pour un système de notification d'urgence.

42) Accès au système pour terminer un scénario d'avis : *Un scénario d'avis peut-il être terminé quand tous les individus définis pour l'avis ont été atteints, quand un certain nombre et type de réponses de apte au travail ont été reçus, ou quand une période prédéterminée s'épuise?*

Réponse: Le choix de terminer une campagne d'appel peut être déterminé par le gestionnaire du système. Le système peut être programmé pour terminer une campagne après qu'un nombre prédéterminé de tentatives de contacter un premier répondant ou que le contact n'ait pas été réussi ou que le nombre exigé de réponses positives a été atteint. En outre, un gestionnaire de système peut terminer une campagne d'appel manuellement en tout temps.

010507