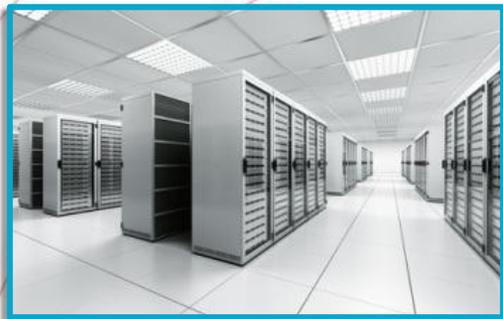


Transférer vos alarmes informatiques critiques

Surveillance des alarmes



Appel des opérateurs



ALERT IT



Transmission des alarmes



Suivi des interventions

<http://www.alertit.fr>



Présentation d' **ALERT IT**



ALERT IT est un progiciel de gestion d'alarmes et d'astreintes permettant de :

- **Surveiller** votre installation (hardware, solution logicielle, etc ...).
- **Déclencher** l'appel des opérateurs concernés lorsqu'une alarme est détectée.
- **Enregistrer** le transfert et la prise en compte des alarmes par les opérateurs.
- **Prendre en charge** la gestion d'astreintes et le suivi des appels.

Schéma de principe :

Environnement Informatique :

Logiciels (Framework, SNMP, Automatisation, etc...)

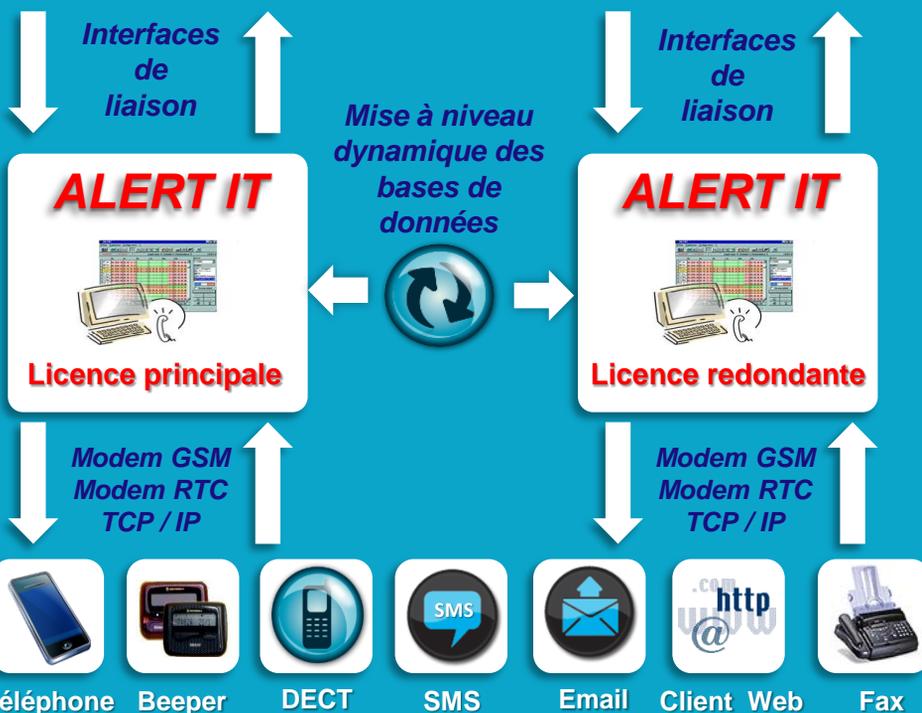
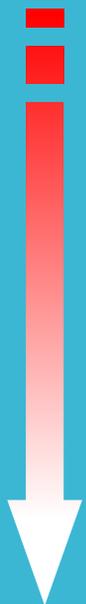
Matériels (Grands systèmes, Serveurs, Routeurs, etc...)

Environnement (Onduleur, Climatisation, Syst. incendie, etc ...)

Alarmes



Transfert des alarmes critiques



Groupes, équipes d'astreinte, opérateurs....



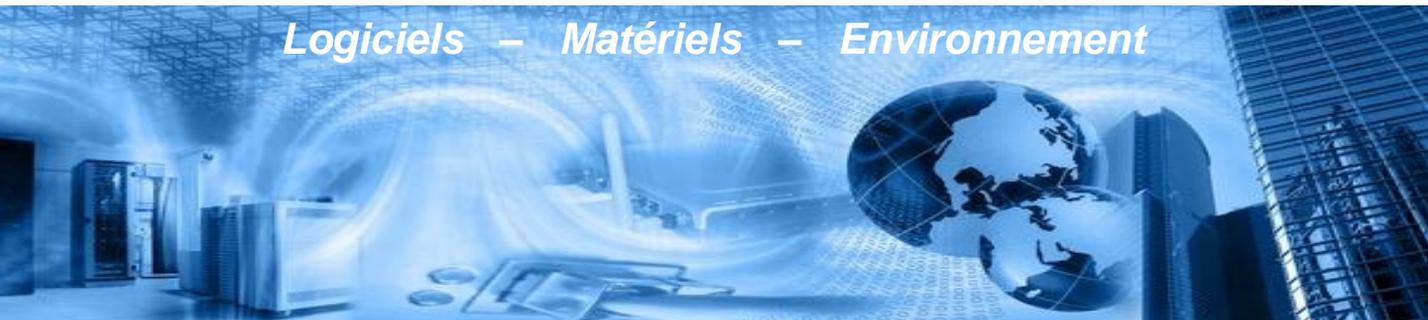


Surveillance des alarmes



ALERT IT est capable de surveiller des alarmes d'origine très diverses. Utilisant tous les médias proposés par la technologie moderne pour transmettre l'information, **ALERT IT** prévient la personne chargée d'intervenir, là où elle est, par le média qu'elle a choisi.

Logiciels – Matériels – Environnement



ALERT IT s'interface très facilement avec la plupart des systèmes informatiques :

- Logiciels (Framework, SNMP, Automatisation, etc...)
- Matériels (Grands systèmes, Serveurs, Routeurs, etc...)
- Environnement (Onduleur, Clim. , Syst. incendie, etc...)

ALERT IT intègre tous les moyens d'interfaçage modernes suivants :

Fichier
Base de donnée

Liaison série

SMS
Email

Contact sec

Ligne de
commande

SNMP

Serveur vocal

Journal des
événements

DDE

API

OPC

Interface WEB



ALERT IT collecte les messages d'alarmes émis par l'Operating System, les applications informatiques, les éléments actifs des réseaux ainsi que les éléments " de salle " comme les onduleurs, la climatisation ou la détection d'incendie.

ALERT IT devient de fait la solution indispensable pour fédérer et transférer vos alarmes critiques.



Appel des opérateurs



ALERT IT contrôle l'état des variables « alarmes entrantes » qui ont été définies dans sa liste de surveillance, lorsqu'il en détecte une, **il renvoie les messages des applications ou des messages prédéfinis, aux intervenants prévus selon les règles d'affectation et le calendrier d'astreintes.** Pour chaque intervenant, **ALERT IT** utilise le média qui a été choisi par l'intervenant, en fonction du moment. En cas d'insuccès **ALERT IT** tentera de transmettre le message d'alarme sur le média secondaire et éventuellement sur un troisième média défini, avant d'appeler les personnes de repli.



Gestion des opérateurs

Gestion des médias

Groupes & équipes d'astreinte

Planning d'astreinte

Gestion des opérateurs & medias

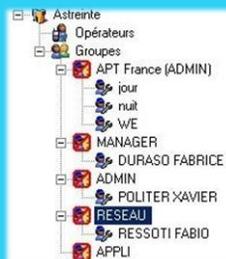
A chaque opérateur défini dans **ALERT IT** est attachée une liste de numéros d'appel permettant de le joindre (téléphone, SMS, pager, fax, email, ...). Les appels sont effectués dans l'ordre de la liste, jusqu'à ce qu'un appel soit considéré comme abouti. L'appel de différents médias pour un même opérateur est possible. La composition et l'ordre de la liste peuvent être dynamiquement modifiés à partir du planning hebdomadaire des numéros d'appel de l'opérateur.

Groupes & équipes d'astreinte

Un groupe d'astreinte désigne l'ensemble des opérateurs susceptibles d'être appelés à intervenir pour traiter une catégorie d'alarmes. Dans chaque groupe, sont constituées des équipes désignant un opérateur ou une liste d'opérateurs à appeler simultanément ou par rotation, avec possibilité d'opérateurs de repli en cas d'échec, conformément à des conditions paramétrables.

Planning d'astreinte

Chaque groupe d'astreinte possède son propre planning qui définit l'affectation des équipes du groupe sur un an. Le planning est configurable graphiquement. A tout moment, il est possible de déroger au planning d'un groupe d'astreinte. Lorsqu'un groupe est en état de dérogation, les appels qui le concernent sont suspendus ou bien redirigés vers une équipe de dérogation pour le groupe.





Transmission des alarmes



Sur activation d'une alarme, **ALERT IT** déclenche l'exécution d'une liste d'actions associées. Des actions peuvent aussi être déclenchées lors du retour à l'état normal ou l'acquittement d'une alarme.

Liste des actions pouvant être déclenchées:

- **Appel d'un groupe d'astreinte**
- **Message opérateur** (appel direct de l'opérateur désigné)
- **Exécution d'une commande** (exécution d'une séquence d'écritures de variables externes ou de sorties par OPC, DDE ou via un driver de communication)
- **Exécution d'un script** (exécution du script processeur message désigné)
- **Exécution d'une application** (exécution de la ligne de commande désignée)
- **Annonce vocale** (annonce sur le poste local d'un message vocal)



Téléphone



SMS



Fax



DECT



Email



Beeper



Portable



Client WEB



Imprimante



ALERT IT intègre également un **serveur vocal** permettant la consultation et l'acquittement des alarmes ainsi que l'enregistrement d'un rapport vocal (maintenance) à distance. La **synthèse vocale** intégré à **ALERT IT** permet d'annoncer oralement les messages d'alarme et la valeur courante de variables surveillées.

Prévenir et alerter la bonne personne, au bon moment, au bon endroit, avec la bonne information.



Suivi des interventions



Acquittement des appels

Lorsqu'un opérateur est alerté par la réception d'un message, **il doit confirmer qu'il a bien reçu le message**. Pour ce faire, il peut transmettre un acquittement d'appel dans un délai paramétrable, soit par un appel téléphonique (simple identification ou acquit explicite), soit par l'envoi d'un SMS ou d'un email. Passé ce délai, l'appel est considéré comme échoué et il est réitéré vers l'opérateur ou un opérateur de repli en fonction du paramétrage.



Contrôle de l'aboutissement des appels



Lorsqu' **ALERT IT** appelle un opérateur pour lui signaler une alarme, il se donne tous les moyens pour remplir cette tâche et s'assurer que l'information est bien transmise. En cas d'échec l'appel est automatiquement réitéré, conformément au paramétrage effectué. S'il n'y a pas la certitude que l'information a bien été transmise au bon destinataire, un acquit d'appel est attendu. **Si cet acquit n'est pas reçu dans un délai donné, l'appel est réitéré**. En cas d'échec confirmé, l'appel est réitéré soit vers le numéro suivant de la liste des numéros d'appel de l'opérateur, soit vers un opérateur de repli.

Acquittement des alarmes

L'**acquittement d'une alarme** signifie la prise en compte de l'alarme par un opérateur. Cet acquittement peut être effectué sur le poste **ALERT IT** ou à distance par téléphone, avec synchronisation réciproque avec l'application supervisée.



ALERT IT assure un contrôle continu des applications surveillées. Il enregistre tous les événements détectés ainsi que les appels et interventions déclenchés en réaction.



- Journal de consignation
- Historique et suivi des appels
- Journal de maintenance
- Historique des alarmes
- Statistiques des alarmes et interventions
- Exportation vers base de données externe

La garantie d'être toujours alerté et une traçabilité complète des alarmes, des appels et des interventions !



Autres fonctionnalités



ALERT IT Client

ALERT IT Client peut être installé librement sur un ou plusieurs postes du réseau. Il permet d'accéder à l'essentiel des fonctionnalités du poste serveur **ALERT IT**, en exploitation et en configuration. Le poste client peut se connecter sur chacun des postes serveurs redondants.



ALERT IT Web

ALERT IT WEB permet d'exploiter **ALERT IT** via Intranet ou Internet à partir d'un simple navigateur WEB. Ce module offre l'accès aux principales fonctions d'exploitation du logiciel. Le module **ALERT IT WEB** gère également des écrans adaptés pour les accès WEB depuis un PDA ou un Smartphone.

Redondance



ALERT IT peut être installé sur deux postes interconnectés en réseau. Si le mode redondant est validé, chacun des logiciels installés effectue la surveillance de l'application indépendamment de l'autre et conformément à son propre paramétrage, mais un seul est actif à un moment donné et déclenche les appels sur détection d'alarme. Les deux postes se surveillent mutuellement. Si le poste actif n'est plus capable de remplir ses fonctions, l'autre poste prend alors automatiquement la relève, sans délai et sans aucune perte d'informations.

Contrôle visuel des alarmes

La description topographique permet de présenter l'ensemble des données supervisées sous la forme d'une structure arborescente de serveurs de données et de groupes permettant de localiser et identifier les systèmes ou les sous ensembles fonctionnels en alarme. **ALERT IT Vision**, permet de générer et d'animer sous forme de pages HTML des vues synoptiques de l'installation surveillée pour un meilleur contrôle visuel et une localisation graphique des alarmes détectées sur l'installation.

Gestion multilingue

ALERT IT intègre une véritable gestion multilingue (7 langues) aussi bien au niveau de son interface visuelle que vocale. Chaque opérateur intervenant sur le poste serveur ou un poste client **ALERT IT**, peut travailler sur une interface entièrement écrite dans sa langue, y compris les labels et les messages configurés.

Pour être informé, toujours et partout !



Une solution intégrée



ALERT IT est capable de traiter des alarmes ou des demandes d'intervention en provenance des sources les plus diverses présentes dans votre site informatique.



Outil de supervision
Outil de mesure de qualité de service
Outil d'automatisme
Système de contrôle d'environnement

Votre environnement
Votre système
Vos applications

VOS BESOINS



SNMP

Lecture fichiers

Réception Email

Event Log Windows

Log UNIX

Etc. ...



*Téléphone GSM Email SMS
DECT GSM ISDN FAX VOIP...*

Un seul outil pour transférer toutes vos alarmes critiques de vos salles informatique à la bonne personne, au bon moment, au bon endroit, avec la bonne information !



APT France vous invite à **visiter notre show room** afin de découvrir et apprécier notre gamme de produits et de solutions connectés à la solution ALERT IT.

APT France vous aide à **mettre en œuvre une maquette** d'ALERT IT dans votre environnement afin de valider notre solution.

Pour toute question complémentaire :

APT France - Tour EUROPA, Av de l'Europe - F 94320 THIAIS - FRANCE

Tél. : 00 - 33 (1) 48 92 52 50

Fax : 00 - 33 (1) 48 92 78 00

<http://www.alertit.com>

