

# MEMO Guard



*Solution de gestion  
d'astreinte sécurisée*





## Plannings

Le planning peut être hebdomadaire, avec définition des jours et plages horaires des astreintes.

Un planning annuel supervise ensuite un planning hebdomadaire.

L'administrateur peut également gérer les congès, absences ou maladies des agents d'astreinte, grâce au planning des remplacements.

## Procédures

Les procédures de **MEMO Guard®** spécifient les boucles, priorités et redondances des appels.

Les appels peuvent être différés si un agent est injoignable. Les messages d'alerte sont alors stockés par **MEMO Guard®**.

## Supports de réception des alertes

Les alertes provenant de **MEMO Guard®** peuvent être envoyées sur :

- Téléphone mobile GSM multi-opérateurs
- Pager multi-opérateurs
- Téléphone fixe
- Radio (5 tons)

## Cascades

**MEMO Guard®** rappelle automatiquement en cascade le personnel d'astreinte, jusqu'à la confirmation de réception du message (acquiescement de prise en charge). Ces cascades sont paramétrables à l'infini (version complète).

## Groupes d'astreinte

**MEMO Guard®** peut envoyer un message d'alerte à un groupe d'astreinte. Le premier agent qui acquiesce, le fait pour le groupe, entraînant un arrêt de la cascade.

## Aboutement

**MEMO Guard®** permet l'**aboutement** (mise en relation directe) entre le technicien intervenant et un gardien ou témoin du problème.

Cette fonctionnalité n'est possible sur **MEMO Guard®** qu'avec la version complète comprenant une carte vocale 4 voies.

## Acquiescements

Tout agent d'astreinte peut acquiescer la réception d'une alerte, via code DTMF.

**MEMO Guard®** possède une fonction de **double acquiescement** :

- Le premier pour informer de la prise en charge de l'incident.
- Le second pour annoncer la fin de l'intervention.

Si le double acquiescement n'est pas réalisé dans un laps de temps défini, **MEMO Guard®** peut déclencher une nouvelle procédure.

## Répondeur

Lorsqu'un agent d'astreinte rappelle **MEMO Guard®**, celui-ci **consulte sa boîte vocale personnalisée**, grâce à un code secret. Ceci entraîne une meilleure gestion et une simplification des appels et des consultations des boîtes vocales.

## Service NT

**MEMO Guard®** fonctionne en service NT. Il n'est donc pas nécessaire d'ouvrir une session spécifique dans Windows® NT.

## Multi-opérateurs

Comme tous les logiciels de CLEVER Technologies, **MEMO Guard®** est **multi-opérateurs**.

### *Opérateurs GSM :*

- Bouygues Telecom®
- Orange®
- SFR®

### *Opérateurs pagers :*

- Alphapage® (Expresso®)
- Kobby®

### *Opérateurs privés :*

- Radio 5 tons
- Paging privé

*Nous consulter pour les opérateurs étrangers.*

## Modes d'envoi

Les messages d'alerte peuvent être envoyés de deux façons :

- Par **Modem GSM** (livré dans le pack, voir plus bas) en envoyant directement sur le réseau opérateur.
- Par la **Plate-forme sécurisée multi-opérateurs CLEVER**, dans le cas où des messages prioritaires, sécurisés ou cryptés sont nécessaires.

## Historique

**MEMO Guard®** génère un historique détaillé et horodaté de tous les événements survenus, ainsi qu'un **journal des alarmes**.

# EXEMPLES D'APPLICATIONS

## EMPÊCHER UNE RUPTURE DE FABRICATION EN FLUX TENDU

Un équipementier automobile a une rupture de sa chaîne de production. Le technicien d'entretien, absent au moment de la panne a reçu l'alerte seulement 4 heures plus tard. A quoi s'est ajouté le temps de réparation, entraînant une interruption de la fabrication d'une journée.

Cette rupture de la production a généré en chaîne une rupture chez le client principal de l'entreprise.

Un tel arrêt de la production a coûté plusieurs millions de francs à l'entreprise et a entraîné la perte d'un gros client.

Désormais **MEMO Guard®** informe de la moindre anomalie dans la chaîne de fabrication et alerte dans un délai de moins de deux minutes chaque technicien d'entretien des machines sur leurs téléphones GSM et leurs pagers.

Si l'un d'eux ne répond pas dans un laps de temps défini, **MEMO Guard®** appelle automatiquement deux autres agents en cascade, puis rappelle le premier en cas de non réponse. Et ce, jusqu'à ce qu'un technicien rappelle le répondeur pour s'identifier et signaler qu'il prend en charge l'intervention.

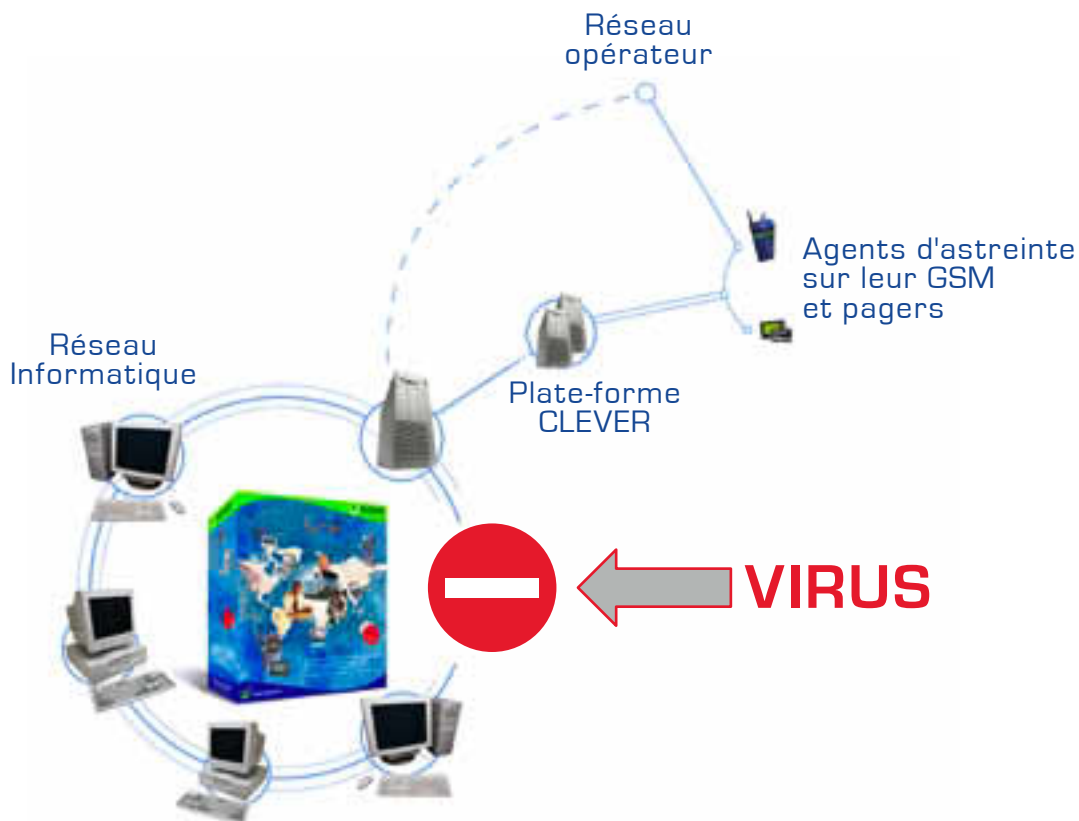
**MEMO Guard®** permet d'éviter de graves problèmes à toute entreprise gérant une chaîne de production. **MEMO Guard®** assure une plus grande réactivité des agents d'astreinte.

## PROTÉGER UN RÉSEAU INFORMATIQUE

Une société de courtage a reçu le virus informatique "Melissa" sur un serveur. Une fois le virus repéré, l'alerte a été immédiatement donnée à tous les administrateurs du réseau et tout le département informatique, équipés soit de pagers Expresso®, soit de téléphones GSM Itineris®.

Dans les 15 minutes qui ont suivies, la machine contenant le virus a été isolée.

Sans **MEMO Guard®**, c'était la destruction pure et simple de plusieurs centaines d'ordinateurs au sein de l'entreprise.



**MEMO Guard® permet de protéger efficacement un réseau informatique contre des pirates informatiques ou des virus.**

## **PRÉVENIR UNE PANNE OU UNE DÉFAILLANCE INFORMATIQUE**

Une centrale d'achat de grande surface a eu une panne d'un serveur contenant l'état des stocks à livrer aux supermarchés.

La panne a duré plusieurs heures avant que le responsable informatique s'en aperçoive. Le serveur s'était simplement "planté".

Toutes les commandes du jour ont été reportées au lendemain pour les supermarchés. Beaucoup d'articles ont fait défaut dans les rayons et le manque à gagner a été de plusieurs millions de francs pour la centrale d'achat.

Désormais **MEMO Guard®** avertit le responsable informatique sur son téléphone fixe ou mobile du moindre mouvement anormal d'un serveur.

**MEMO Guard® avertit de toute panne ou défaillance informatique.**

# HARDWARE

## MODEM GSM



Le pack contient un modem GSM bi-bande 900/1800 MHz pour l'envoi de SMS via opérateur.

## MODEM RTC



Une carte Modem RTC au format PCI est fournie.

## CARTE VOCALE 2 VOIES



Le carte vocale répondeur 2 voies permettant de recevoir simultanément deux alarmes.

## CARTE VOCALE 4 VOIES



Modèle sur versions  
Complète et  
Progateway

Une carte vocale répondeur 4 voies permettant de recevoir simultanément quatre alarmes. Cette carte permet également l'aboutement et les acquittements (via DTMF).

# VERSIONS

## Version BASIC

*(ISDN ou RTC 2 voies - 2 appels parallèle)*



### CONFIGURATION MINIMALE REQUISE

Le logiciel fonctionne uniquement sous Windows® NT 4.0 et supérieur et nécessite un PC Pentium®, en poste dédié, avec 32 Mo de Ram.

### Contenu du Pack :



CD-rom **MEMO Guard®**



Manuel + Licence



Carte Dialogic Proline 2 voies + Licence



Modem RTC



Modem GSM

### Spécifications logiciel :

Version limitée à 2 appels en cascade et 2 appels en parallèle par procédure.

## Version STANDARD

*(ISDN ou RTC 4 voies - 4 appels parallèle)*



### CONFIGURATION MINIMALE REQUISE

Le logiciel fonctionne uniquement sous Windows® NT 4.0 et supérieur et nécessite un PC Pentium®, en poste dédié, avec 32 Mo de Ram.

### Contenu du Pack :



CD-rom **MEMO Guard®**



Manuel + Licence



Carte Dialogic " D/4PCI " 4 voies + Licence



Modem RTC



Modem GSM

### Spécifications logiciel :

Version limitée à 2 appels en cascade et 4 appels en parallèle par procédure.

# Version COMPLÈTE

*[carte Dialogic 4 voies - non limitée]*



## Contenu du Pack :



CD-rom **MEMO Guard®**



Manuel + Licence



1 carte Dialogic " D/41EPCI " 4 voies + Licence



Modem RTC



Modem GSM



PC Pentium + Windows® NT 2000 Pro  
[station de travail complète : écran, clavier, etc...]

## Spécifications logiciel :

Version illimitée en nombre de cascades par procédure, un nombre d'appel simultané limité au nombre de voies de la carte (4 sur la version de base) et une fonction aboutement.

## Version PROGATEWAY

*[carte Dialogic D41/EPC1 4 voies - non limitée]*



### Contenu du Pack :



CD-rom **MEMO Guard®**



Manuel + Licence



1 carte Dialogic " D/41EPCI " 4 voies + Licence

1 carte multivoies série [4]



Modem RTC



Modem GSM



1 armoire baie 19" contenant une unité centrale  
1 pack logiciel Windows® NT 2000 Pro  
1 onduleur.

### Spécifications logiciel :

Version illimitée en nombre de cascades par procédure, un nombre d'appel simultané limité au nombre de voies de la carte (4 sur la version de base) et une fonction aboutement.