

Решение Avaya для рассылки уведомлений

**Доставка необходимой информации
нужным людям
в нужное время**

**Как решить задачу быстрого
доведения важной информации
большому количеству
лиц?**

Штормовое предупреждение в районе где находятся ваши филиалы, авария на подстанции, обрыв линий электропередач или серьезная жалоба поступила от ключевого потребителя, и вам необходимо немедленно оповестить или собрать всех ответственных лиц... Что делать в подобных ситуациях руководству, диспетчерам и другим сотрудникам?



Большинство организаций уделяет достаточно много времени планам на случай природных или техногенных катастроф. У многих имеются планы действий в экстренных ситуациях. Но сколько из них имеют в своем распоряжении системы, способные эффективно доставлять жизненно важную информацию в условиях чрезвычайной ситуации?

Сотрудники и другие имеющие отношение к организации лица должны знать, что делать по мере развития ситуации, независимо от того, сколько учений было проведено. Им требуется уверенность, что руководство в курсе событий и сохраняет контроль над ситуацией. Кроме того, они должны иметь возможность сообщать о своем состоянии и обеспечивать обратную связь.



Большое число мобильных сотрудников и децентрализация персонала еще больше усложняют задачу. Где находится каждый из сотрудников в данный момент времени? Кто из персонала сегодня на территории предприятия? Сколько инженеров, техников и ремонтников находится в зоне бедствия? Использование тревожной сигнализации или систем громкой связи в последнюю минуту перед событием — или по факту совершения — в нынешних условиях уже не является адекватным решением. Вместо этого организациям требуется быть на шаг впереди событий. Им необходимы заранее записанные, адаптированные к собственным потребностям сообщения для различных экстренных ситуаций. И у них должна быть возможность передать необходимое сообщение одним нажатием кнопки из центрального пункта. Кроме того, они должны иметь возможность задействовать различные каналы передачи сообщений, чтобы охватить как можно большее число людей, и затем принимать сообщения и организовывать ответные действия в реальном времени.

Данная потребность является невыдуманной и весьма актуальной. Avaya предлагает решение.

Когда счет идет на секунды, вы должны быть на месте

Решение Avaya для рассылки уведомлений позволяет передавать срочную информацию и инструкции в реальном времени в масштабе всей организации или сети реагирования. С его помощью одним нажатием кнопки можно передать заранее настроенные, динамически-изменяемые и персонализированные сообщения с информацией о том, как действовать и реагировать на чрезвычайную ситуацию. Благодаря своей исключительной гибкости и мощности решение для рассылки уведомлений Avaya Notification Solution, относящееся к системам следующего поколения, подойдет для средних и крупных организаций, в том числе коммерческих предприятий, государственных органов, образовательных учреждений и учреждений здравоохра-

нения, а также для важных инфраструктурных объектов, таких как аэропорты, морские порты, нефтеперерабатывающие и другие промышленные предприятия. С его помощью руководство, службы безопасности, диспетчерский персонал и другие подразделения быстрого реагирования получают централизованный механизм извещения людей о надвигающейся кризисной ситуации, предоставления им четких инструкций и получения от них важной обратной связи. Решение для рассылки уведомлений Avaya Notification Solution отличается следующими особенностями:

- **Скорость и емкость** — за короткий период времени можно уведомить тысячи людей.
- **Гибкость** — с помощью решения можно подготовить заранее записанные сообщения для большого числа экстренных ситуаций. При развитии событий по непредвиденному сценарию, можно задействовать систему преобразования текста в речь, для этого диспетчеру достаточно будет напечатать необходимое сообщение, система сама зачитывает его получателю.
- **Рассылка уведомлений по различным каналам** — система предоставляет возможность передавать сообщения большому числу адресатов как на традиционные, мобильные и IP-телефоны так и посредством SMS-сообщений, сообщений электронной почты и по другим индивидуально настраиваемым каналам для охвата максимально широкой аудитории.
- **Сообщения по целевым группам** — имеется возможность адаптировать сообщения для отдельных лиц и групп

в зависимости от их ролей, обязанностей и местонахождения, чтобы обеспечить скоординированное и контролируемое реагирование на ситуацию.

- **Осведомленность о ситуации** — помимо передачи извещений и уведомлений, решение позволяет собирать и консолидировать информацию, запрашивать у получателей их местонахождение и статус получения уведомления, переключать вызовы на нужных специалистов при получении ответов, а также организовывать многостороннюю конференц-связь для управления людьми и ресурсами в реальном времени.

- **Детализированные отчеты** — решение позволяет накапливать несколько уровней данных по мере развития событий для анализа и составления отчетов по фактам, в том числе о том, сколько человек удалось оповестить и с использованием каких устройств, сколько человек ответило, через какое время и с какого устройства, а также о параметрах работы «оператора» направляющей уведомления стороны.

- **Поддержка оборудования различных производителей** — решение может работать с использованием УАТС других производителей, помимо Avaya, а также с другими системами унифицированных

коммуникаций, уже развернутыми в организации, что способствует повышению окупаемости инвестиций.

Полное решение в полном смысле этого слова

Когда на кону стоят человеческие жизни, когда угрозе подвергаются критически важные объекты или системы безопасности, технологии, вне всякого сомнения, имеют огромное значение. Но эффективное решение для рассылки уведомлений должно представлять собой нечто большее. Оно должно учитывать существующие условия, правила, регламент, принятые процедуры и конструкцию

Иванов Иван Иванович		Должность сообщаемого	
Наименование Филиала (ДЗО)	ОАО "РЕГИОНЭНЕРГО"		
Объект события, местоположение:	Оборудование		
Тип события (по журналу оповещения)	Технологические		
Событие (по журналу оповещения)	1.3*Аварийные отключения основ		
Содержание события (описание события)			
Причины события			
Последствия события			
Событие вызвало нарушение диспетчерского графика	Да	Событие вызвало ограничение мощности, МВт	1 111,000
Время начала события (местное), часы, минуты	23:11	Ожидаемое время ввода в работу до, дата, время(местное):	2009-01-20 23:11
Источник информации о событии			
Оповещение составлено и отправлено - дата, время: 2009-01-20 23:11			

ФИО	раб. тел.	моб. тел.	дом. тел.	SMS	e-mail
Абросимова Екатерина Алексеевна	4	3	3	4	5
Ангархаев Дмитрий Данилович	5	1	4	3	2
Бобровский Дмитрий Игоревич	3	1	4	1	5
Бондарь Константин Игоревич	2	4	0	1	5
Вашенко Михаил Петрович	5	0	1	1	5
Виноградов Игорь Евгеньевич	2	5	4	2	4
Говорун Мария Николаевна	4	2	0	1	0
Дёмин Иван Вячеславович	1	3	2	1	0
Докорин Алексей Евгеньевич	5	2	4	3	2
Качин Иван Иванович	0	1	4	1	4
Климович Виктор Александрович	1	0	5	4	4
Кондраков Иван Александрович	2	0	5	2	0
Лапшин Виктор Александрович	3	1	2	1	3
Медведева Людмила Владимировна	1	4	4	5	2
Мухачёва Анастасия Владимировна	2	5	1	2	1
Немгирова Джиграла Игоревна	5	3	4	5	4
Нечаяев Александр Сергеевич	5	0	3	0	1
Платонов Андрей Петрович	0	5	2	2	2
Ручнов Алексей Сергеевич	4	0	5	5	3
Ангархаев Дмитрий Данилович	2	1	5	0	3
Бобровский Дмитрий Игоревич	2	5	3	3	5
Бондарь Константин Игоревич	2	4	2	3	4
Вашенко Михаил Петрович	0	4	2	1	3
Виноградов Игорь Евгеньевич	1	5	2	1	1
Говорун Мария Николаевна	3	5	2	0	5

История оповещений

Название оповещения	Время отправки	Текущий статус
Оповещение №91	2009-07-10 02:00:39	Статус 3
Оповещение №92	2009-05-11 11:21:32	Статус 5
Оповещение №93	2009-01-16 22:44:41	Статус 1
Оповещение №94	2009-07-15 23:01:00	Статус 4
Оповещение №95	2009-08-08 01:47:07	Статус 5
Оповещение №96	2009-04-15 21:21:39	Статус 2
Оповещение №97	2009-07-03 14:12:23	Статус 2

производственных помещений. Оно должно работать с использованием существующих ресурсов, когда это только возможно, и способствовать укреплению проверенных временем процессов. И, наконец, оно должно доставлять необходимую информацию нужным людям в нужное время.

Решение для рассылки уведомлений Avaya Notification Solution позволяет решить все эти задачи, и не только. Наши консультанты и архитекторы комплексных решений совместно с организацией заказчика анализируют особенности среды, которые влияют на конфигурацию, выбор проекта и монтаж системы. Учитывая целевые параметры существующих планов действий на случай катастроф, или предварительно уточнив их совместно с заказчиком, мы поможем принять важные решения в отношении порядка и сроков развертывания и активации системы. Мы проведем комплексное формальное обучение и документирование процессов, а также примем все меры для неформальной передачи знаний на каждом этапе внедрения.

В частности, мы готовы предоставить такие услуги, как:

- Управление проектом
- Оценка требований
- Проектирование решения
- Разработка специализированного программного обеспечения и интеграция с системами других производителей
- Тестирование
- Планирование развертывания в рабочей среде

- Поддержка при активации
- Поддержка в процессе оценки соответствия обязательным требованиям, анализа уязвимостей и применимости исправлений
- Документирование и обучение
- Текущая поддержка и сопровождение, включая удаленную поддержку в режиме 24/7/365

Что отличает решение Avaya Notification Solution от других систем рассылки извещений? Если заказчиком уже используются системы Avaya, решение Avaya Notification Solution будет тесно интегрировано с ними и обеспечит передачу голосовых извещений на основе существующих платформ телефонии. Например, при наличии IP-телефонов Avaya решение Avaya Notification Solution может передавать на них как звуковые, так и визуальные сообщения через сеть IP, уменьшая таким образом нагрузку на сеть телефонии. При наличии решения Avaya для конференц-связи можно организовывать многостороннюю связь с участием необходимых людей для реагирования на экстренную ситуацию. А при наличии систем Avaya для контакт-центров с помощью Avaya Notification Solution станет возможно использование функций параллельного соединения вызовов с агентами или автоматическими операторами для расширения возможностей реагирования. Если коммуникационная среда заказчика построена на оборудовании сторонних производителей, решение Avaya Notification Solution также может быть интегрировано с ним, расширить его функциональность и обеспечить сохранение вложенных инвестиций благодаря поддержке открытых интерфейсов прикладного

программирования на базе веб-сервисов (сервисно-ориентированной архитектуры), а также архитектуры, целиком построенной на базе SIP. Система представляет собой модульную архитектуру и может масштабироваться, адаптируясь к растущим и меняющимся потребностям организации. А по мере появления новых каналов коммуникации мы готовы реализовывать их поддержку, чтобы решение отвечало текущим потребностям организации.

В мире, который становится все более сложным, в отношении чрезвычайных ситуаций уместнее ставить вопрос не «если она произойдет», а «когда она произойдет» и, что более важно, какой она будет. Все организации обязаны подготовить максимально продуманные и всесторонние планы реагирования на катастрофы, а также предусмотреть эффективные каналы передачи информации на эти случаи.

Решение Avaya Notification Solution позволит подготовиться практически к любому возможному сценарию. Наш огромный опыт в области разработки планов на случай чрезвычайных ситуаций, в сочетании с гибкостью и простотой в использовании, которыми обладает данное решение, предоставят все возможности для предотвращения критических ситуаций и позволят быть уверенными в отношении защиты своей организации и сотрудников.

Дополнительная информация

Дополнительную информацию о решении Avaya Notification Solution и других удостоенных наград решениях, а также глобальных услугах Avaya можно получить у представителя Avaya по работе с клиентами или авторизованного бизнес-партнера. Посетите наш сайт www.avaya.com.

О6 Avaya

Avaya — мировой лидер рынка систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, системы для контакт-центров и сопутствующие услуги, предоставляя их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на совершенные коммуникационные решения от Avaya, позволяющие повысить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию можно получить на сайте www.avaya.com/ru.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2010 Avaya Inc. Все права защищены. Avaya и логотип Avaya являются товарными знаками Avaya Inc., зарегистрированными в ряде юрисдикций. Все товарные знаки, обозначенные символами ®, TM или SM, являются зарегистрированными товарными знаками или, соответственно, знаками обслуживания Avaya Inc. Все прочие товарные знаки являются собственностью соответствующих правообладателей. 10/09 • SVC4370

avaya.com