



send word now®
EVERY MESSAGE COUNTS®

SERVICE DE GESTION DES INCIDENTS

Pourquoi perdre inutilement du temps et de l'argent en gestion de systèmes multiples et disparates pendant des événements critiques ? Send Word Now est le seul à offrir un outil de gestion des alertes et des incidents entièrement intégré et exclusif utilisant un modèle de logiciel en tant que service (SaaS).

Grâce à son Service de gestion des incidents (IMS), Send Word Now a répondu au besoin du marché en concevant un outil entièrement intégré, simple, économique et complet, permettant de prendre en charge les événements pour lesquels une intervention rapide est vitale. La console IMS centrale permet la gestion et le partage faciles de plusieurs événements, incidents et tâches, y compris les documents et les informations connexes, afin de ne pas perdre de temps précieux lors de situation nécessitant une action rapide.

La plateforme IMS de Send Word Now est entièrement intégrée à son Service de notification en cas d'urgence (ENS) et fait partie d'une suite puissante et conviviale d'outils de gestion des situations d'urgence et de continuité des opérations, pouvant être utilisés par tout type d'organisation. Les administrateurs peuvent collaborer avec d'autres responsables et leur donner des droits d'accès personnalisés afin qu'ils puissent afficher les informations et les fichiers relatifs aux incidents, publier des commentaires, attribuer des tâches, télécharger leurs propres fichiers à partager ou envoyer des messages.

- **TIREZ PARTI** de la puissance d'un environnement en nuage entièrement intégré à une suite exclusive d'outils IMS et ENS, accessibles au moyen des mêmes informations d'identification.
- **GÉREZ** des événements complexes depuis un tableau de bord central de gestion des incidents.
- **COMMUNIQUEZ** en temps réel avec les individus présents sur le terrain à partir du tableau de bord, rapidement et facilement, partout, à tout moment et sur n'importe quel type de dispositif.
- **PARTAGEZ** les informations relatives aux incidents avec des personnes et groupes multiples en publiant des commentaires et en téléchargeant des fichiers dans une base de connaissance, un référentiel central pour toutes les informations concernant les incidents.
- **EXPORTEZ** les rapports d'incident et toutes les informations appropriées dans des formats standard faciles à lire à des fins de vérification et de suivi après les incidents.

AVANTAGES

Entièrement personnalisable

Les organisations peuvent personnaliser IMS en fonction de leurs pratiques internes. Créez des événements comprenant des incidents imbriqués et assignez des tâches à des personnes spécifiques, accompagnées d'étiquettes de priorité et d'emplacement, ainsi que de balises personnalisées permettant un tri et une révision rapide des informations.

Communication bidirectionnelle en temps réel

Envoyez des messages au moyen de certaines ou de l'ensemble des modalités (message texte SMS, vocal, courriel, PIN BlackBerry®, etc.) et recevez des réponses en temps réel afin de créer une vue d'ensemble complète et à jour des événements en cours.

Collaboration

Lorsque les responsables des situations d'urgence doivent mettre à jour et coordonner manuellement leur équipe en utilisant les méthodes classiques, ils perdent un temps précieux. Avec Send Word Now, les administrateurs peuvent donner l'accès à un nombre illimité d'autres responsables, au moyen de paramètres d'autorisation personnalisables, afin de leur permettre d'accéder au tableau de bord IMS et à l'ensemble des fichiers et des informations connexes.

FONCTIONNALITÉS

Application pour les smartphones BlackBerry

L'application exclusive de Send Word Now destinée aux smartphones BlackBerry fournit les capacités essentielles de la solution Web IMS directement sur le terminal. Publiez des commentaires sur les événements et les incidents, mettez à jour le statut des tâches, collaborez avec les membres de l'équipe et téléchargez des fichiers tels que des photographies, des vidéos ou des cartes directement à partir d'un smartphone BlackBerry.

Bibliothèque de gestion des connaissances

La Bibliothèque de gestion des connaissances est un référentiel central situé dans le tableau de bord IMS, dans lequel les responsables peuvent télécharger des fichiers et des informations qu'ils souhaitent partager, en utilisant des balises et des étiquettes afin d'associer les fichiers à des événements, à des incidents ou à des tâches spécifiques et de faciliter les recherches sur ces informations.

Définition des priorités

Lors de la gestion d'incidents majeurs, il est essentiel de définir les priorités. IMS fournit la possibilité de définir un ordre de priorité des événements et de configurer des emplacements et des balises afin que toutes les informations relatives aux événements soient facilement lisibles.



send word now[®]
EVERY MESSAGE COUNTS[®]