



Indaba Alerting

Module des astreintes

Sommaire

1. Introduction	3
2. Paramétrage des contacts d'astreinte	3
2.1 Ajouter un contact	5
2.2 Supprimer un contact	5
3. Paramétrage des numéros d'astreinte	6
4. Paramétrage du planning d'astreinte	8
4.1 Modifier le numéro de téléphone appelant	9
4.2 Ajouter une semaine	10
4.3 Ajouter les personnes au planning	10
4.4 Modifier la semaine en cours	13
4.5 Supprimer une semaine	13
4.6 Lancer un test	14
5. Programmer une alarme déclenchant l'astreinte	14
6. Visualisation des alarmes d'astreinte	16

1. Introduction

Un des modules complémentaires de IO-Base vous permet de gérer un service d'astreinte. Comment cela fonctionne-t-il ? Tout est décrit dans ce document.

Depuis Indaba Alerting, il est possible de définir des alarmes, qui peuvent déclencher un système d'appel avec synthèse vocale. Cet appel, qui donne la description de l'alarme levée, doit être acquitté par la (ou les) personnes contactées. Ainsi, il devient possible de gérer un système d'astreinte pour les alarmes qui nécessitent une surveillance renforcée.

2. Paramétrage des contacts d'astreinte

Pré-requis : pour accéder au module de paramétrage des contacts d'astreinte, il faut un rôle Administrateur fonctionnel.

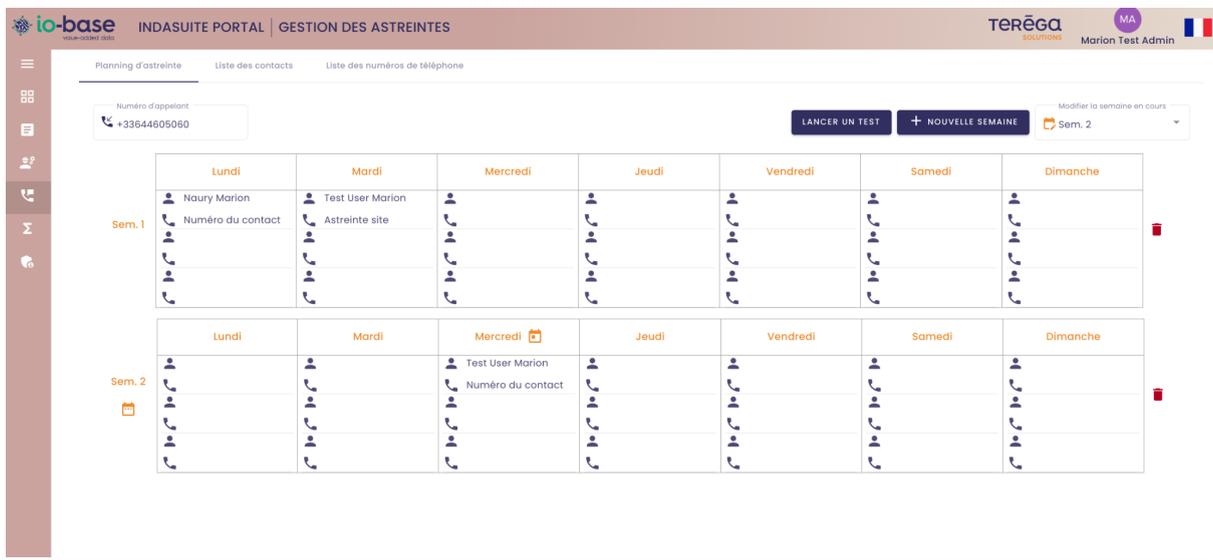
Pour pouvoir paramétrer les contacts d'astreintes, se connecter à l'url du portail. Vous arrivez sur la page d'accueil du portail.



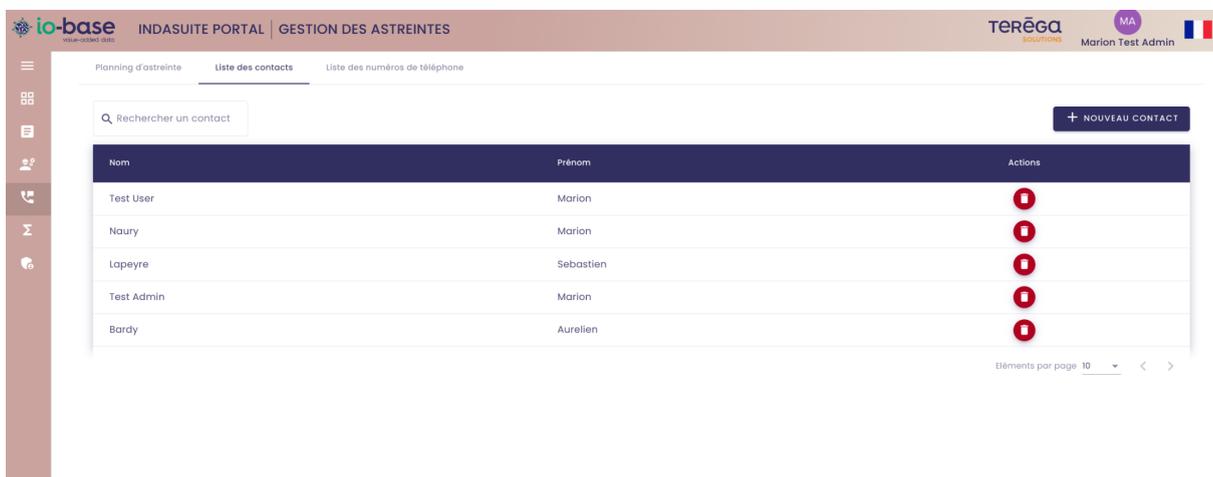
Sur la partie gauche de l'écran, cliquer sur le logo **téléphone** pour ouvrir la page de gestion des astreintes.

Indaba Alerting : Module des astreintes

Remarque : il faut avoir souscrit le **module des astreintes**, et avoir le rôle d'Administrateur fonctionnel pour avoir accès à cette page.



Cliquer sur l'onglet **Liste des contacts**.

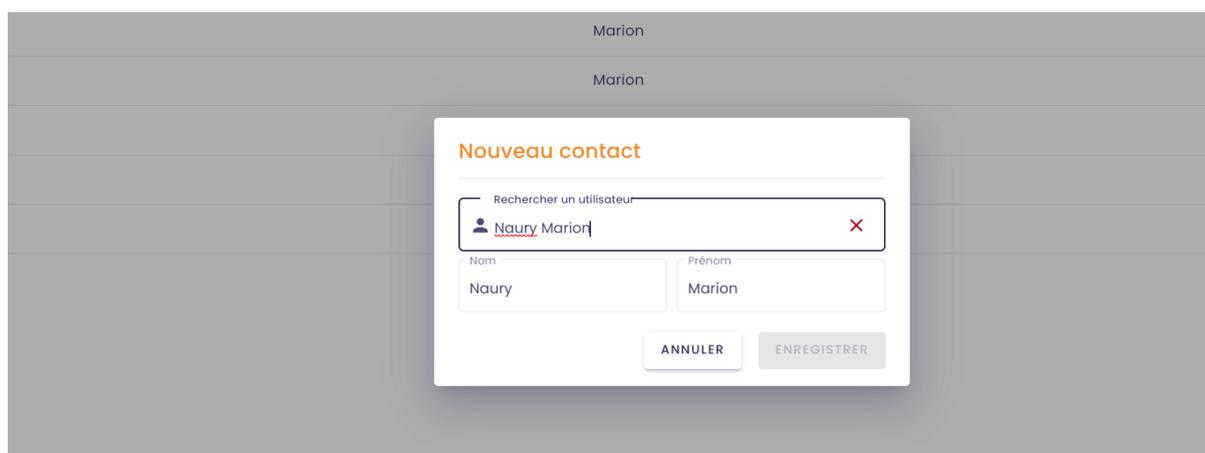


C'est dans cet écran que vous allez paramétrer l'ensemble des personnes qui sont susceptibles d'être d'astreinte.

Remarque : seules les personnes déclarées dans cet onglet pourront rédiger des rapports d'incidents sur des alarmes d'astreintes levées.

2.1 Ajouter un contact

Pour ajouter un contact, cliquer sur **Nouveau Contact**. Vous pouvez alors sélectionner un utilisateur io-base existant. puis cliquer sur **Enregistrer**.



2.2 Supprimer un contact

Pour supprimer un contact, cliquer sur le bouton sur la même ligne.

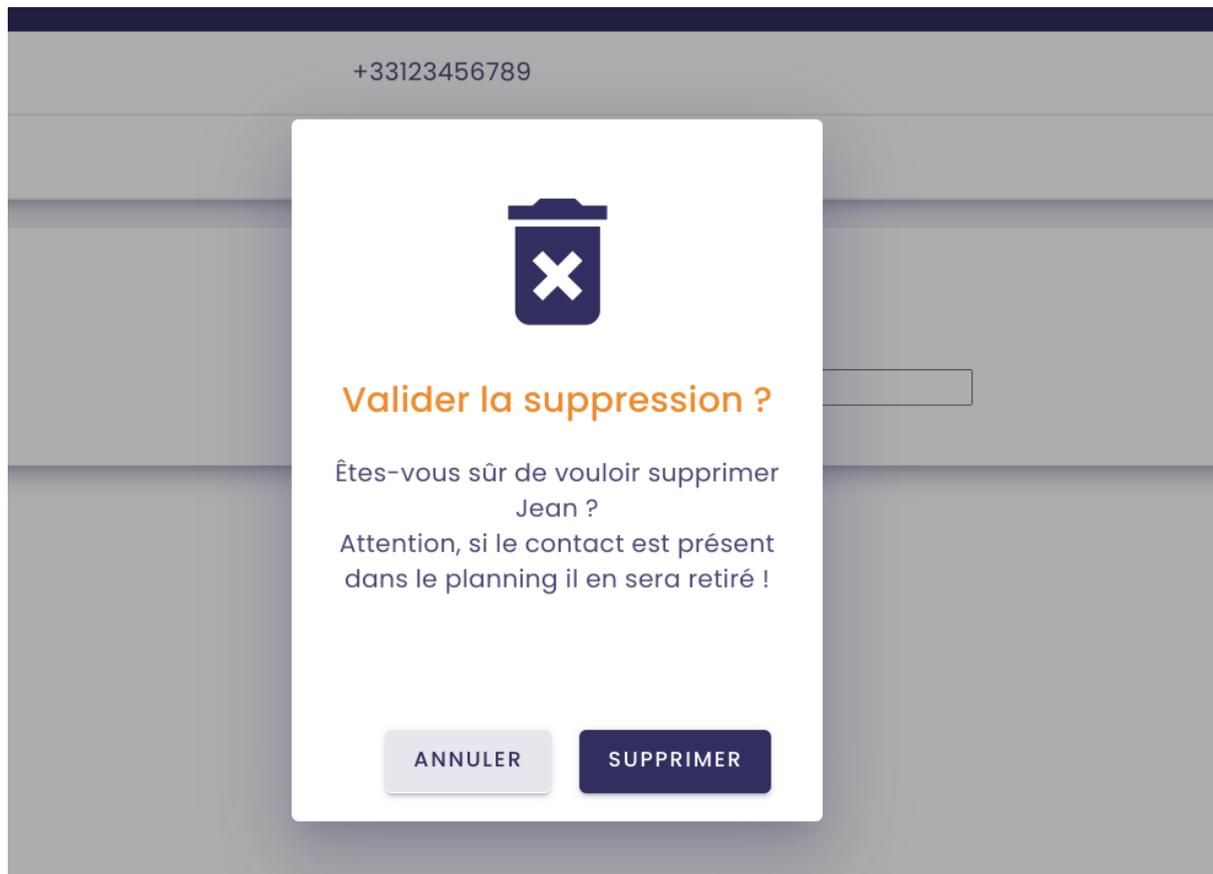
Une fenêtre de confirmation s'ouvre.



Cliquer sur **Oui** pour supprimer le contact.

Cliquer sur **Non** pour abandonner.

Remarque : si le numéro que vous souhaitez supprimer est utilisé dans le planning défini, un message vous avertit.



3. Paramétrage des numéros d'astreinte

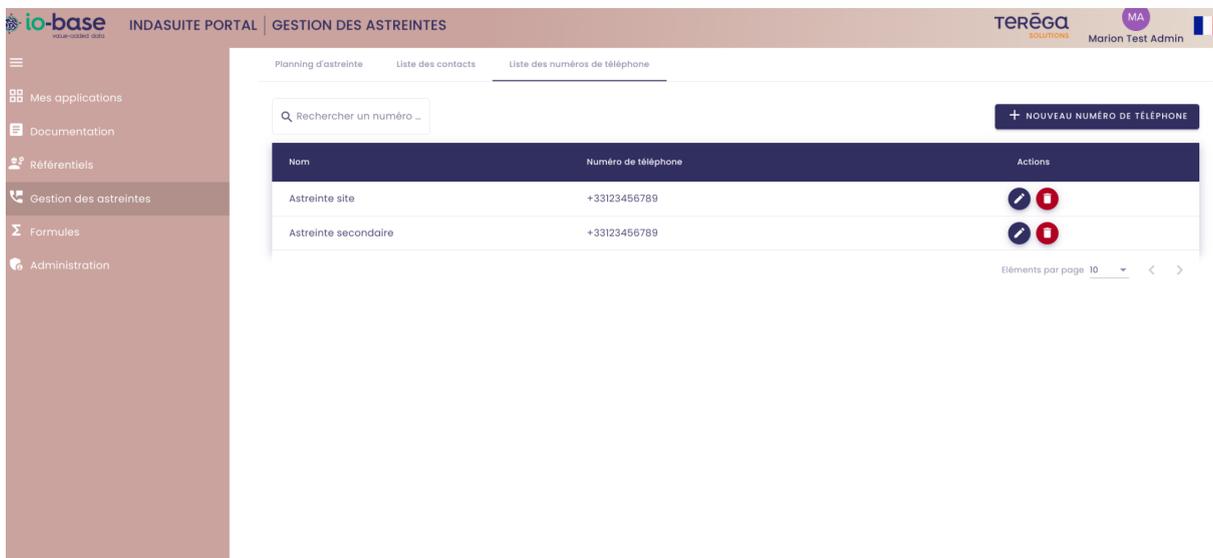
Pré-requis : pour accéder au module de paramétrage des contacts d'astreinte, il faut un rôle Administrateur fonctionnel.

Pour pouvoir paramétrer les contacts d'astreintes, se connecter à l'URL du portail. Vous arrivez sur la page d'accueil du portail.

Indaba Alerting : Module des astreintes



Cliquer sur le menu **Gestion des astreintes**. Puis cliquer sur l'onglet **Liste des numéros de téléphone**.



Cette liste va vous permettre de définir des numéros de téléphones supplémentaires, qui ne sont pas les numéros attachés aux personnes d'astreintes. Par exemple, des téléphones qui seraient partagés par le personnel d'astreinte.

4. Paramétrage du planning d'astreinte

Remarque : tous les utilisateurs ont accès à la consultation du planning d'astreinte. Néanmoins, seuls les administrateurs fonctionnels ont accès au paramétrage de ce planning

Pour pouvoir paramétrer les astreintes, se connecter à l'url du portail. Vous arrivez sur la page d'accueil du portail.



Sur la partie gauche de l'écran, cliquer sur le logo **téléphone** pour ouvrir la page de gestion des astreintes.

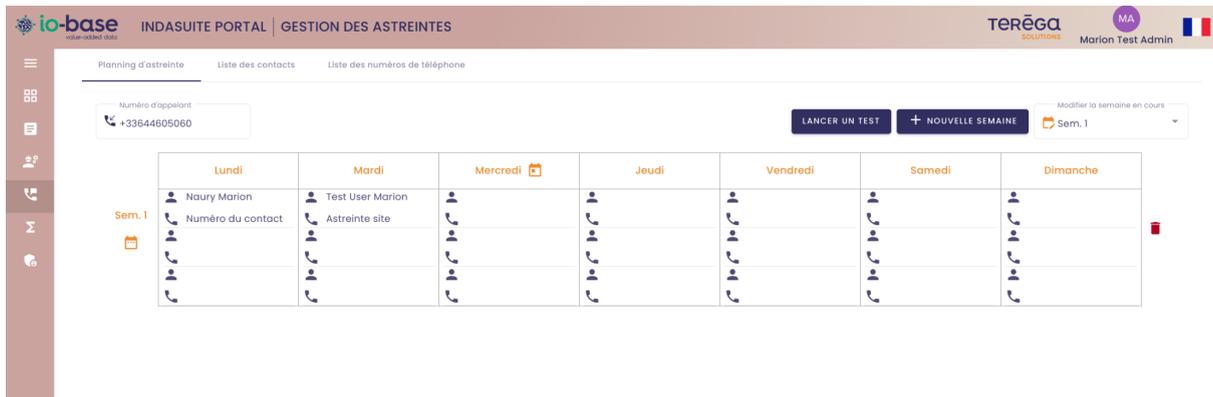
Remarque : il faut avoir souscrit le **module des astreintes**

Le planning d'astreinte vous permet de paramétrer les personnes et numéros de téléphone qui seront appelés, selon les jours de la semaine.

Il présente la ou les semaines d'astreintes mises en place.

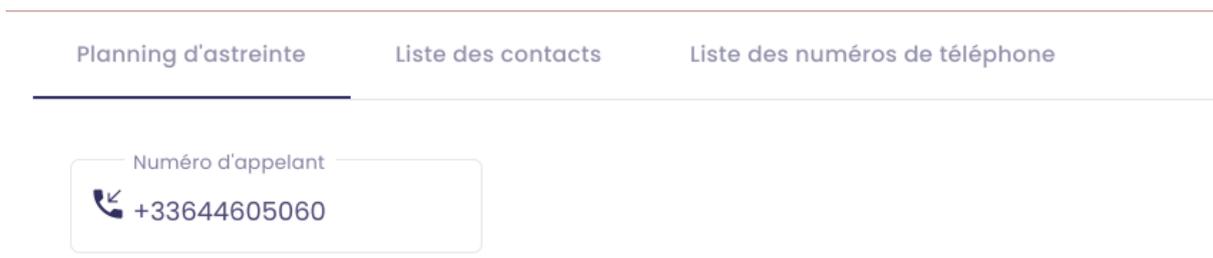
Indaba Alerting : Module des astreintes

Il est possible de définir un schéma pour une ou plusieurs semaines. Lorsque toutes les semaines seront passées, le système reviendra au schéma de la première semaine de la liste.



4.1 Modifier le numéro de téléphone appelant

Une zone vous permet de modifier le numéro de téléphone qui s'affiche pour les personnes recevant un appel d'astreinte. Par défaut, un numéro de bas est renseigné. Ce numéro doit exister, et doit avoir été enregistré comme numéro valide. N'hésitez pas à contacter le support io-base pour plus de renseignements.



4.2 Ajouter une semaine

Il est possible de gérer une ou plusieurs semaines d'astreintes. Elles se répètent dans le temps.

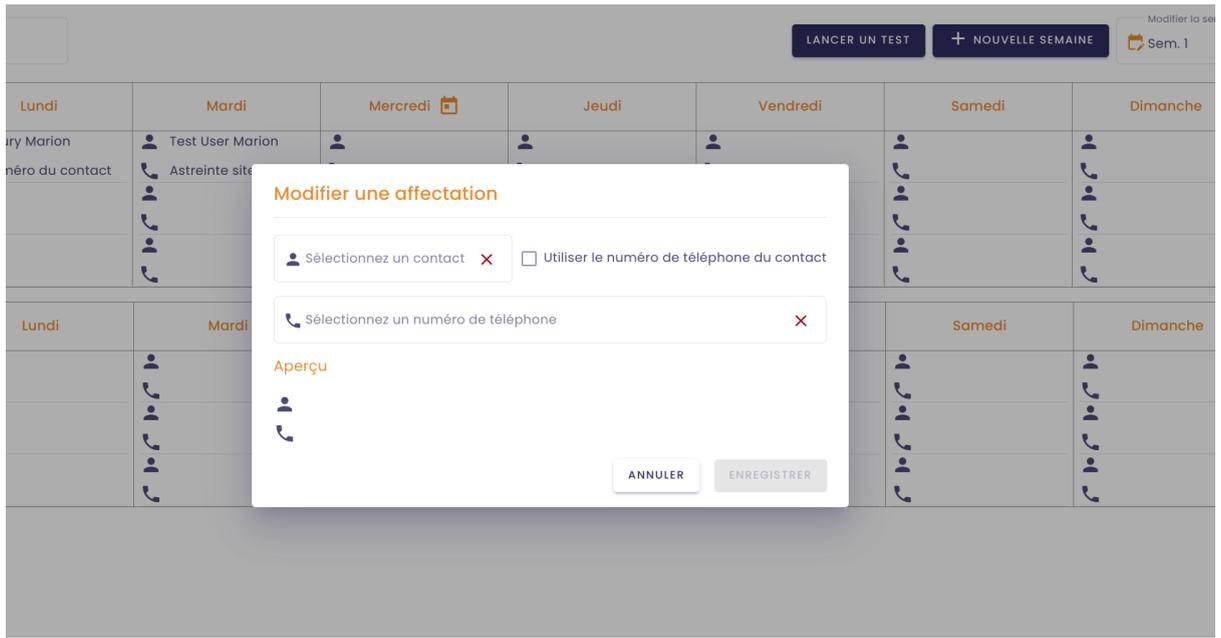
Pour ajouter une semaine, cliquer sur le bouton **Ajouter une semaine**.



4.3 Ajouter les personnes au planning

Il est possible de gérer une ou plusieurs personnes dans le planning d'astreintes. Si un appel d'astreinte se déclenche, les personnes seront appelées dans l'ordre dans lequel elles sont saisies dans le planning. La personne apparaissant en premier est appelée, et si elle n'acquiesce pas l'appel la seconde personne est appelée, et ainsi de suite.

Pour modifier, une personne dans le planning, cliquer sur la case souhaitée dans le tableau de la semaine.

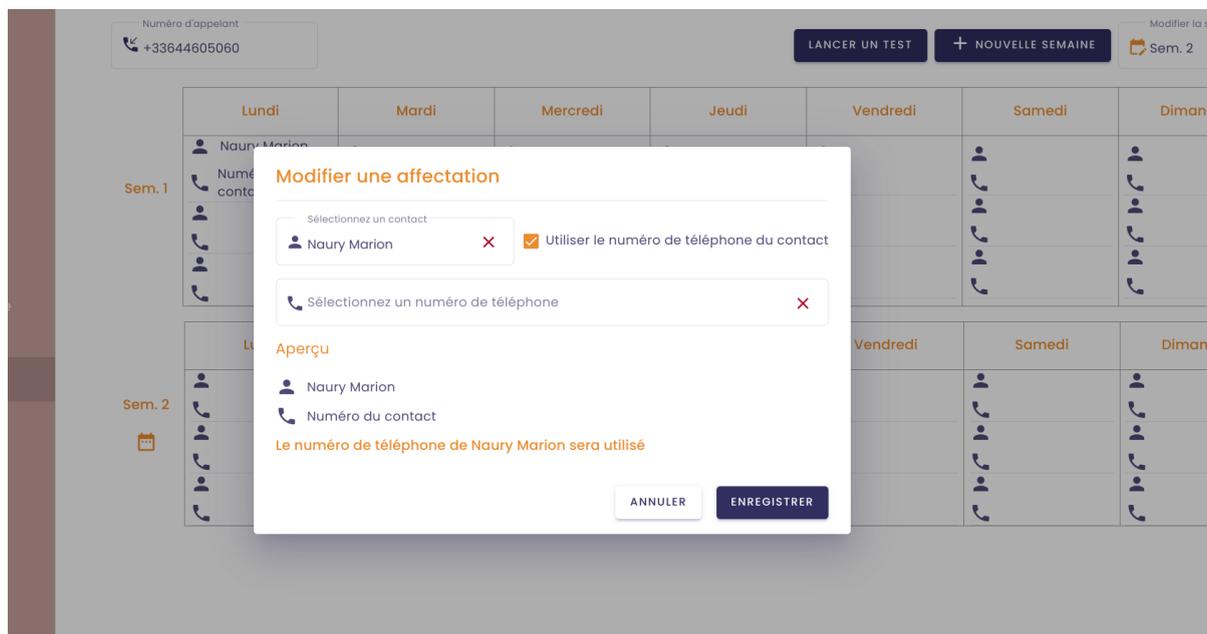


Indaba Alerting : Module des astreintes

Dans la fenêtre qui apparaît, vous pouvez sélectionner le contact le contact.

Remarque : la liste des contacts est paramétrable dans l'onglet Liste des contacts. Pour plus d'information, consulter l'article dédié.

Une fois le contact sélectionné, vous pouvez décider qu'il soit appelé sur son numéro de téléphone en cochant la case **Utiliser le numéro de téléphone du contact**.



Remarque : si le contact sélectionné n'a pas paramétré son numéro de téléphone au niveau de son profil, un message d'erreur apparaîtra au moment de l'enregistrement; Pour plus d'informations, se référer à l'article dédié aux modifications de son profil.

A la place du numéro de téléphone de la personne, vous pouvez décider d'appeler un autre numéro, qui correspond à un téléphone dédié à l'astreinte par exemple.

Remarque : la liste des autres numéros de téléphone est paramétrable dans l'onglet **Liste des contacts**. Pour plus d'information, consulter l'article dédié.

Une fois vos modifications terminées, vous pouvez cliquer sur **Enregistrer**.

Remarque : Il n'est pas obligatoire de saisir trois numéros par jour, c'est à vous de décider.

4.4 Modifier la semaine en cours

Deux icônes oranges (une sur le numéro de la semaine, l'autre sur le jour) vous permettent de savoir quelle est la journée en cours.

Lorsque plusieurs semaines sont gérées, il est possible de définir manuellement la semaine en cours.

Pour cela, cliquer sur le bouton **Modifier la semaine en cours** et choisir la semaine en question.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Sem. 1	Christophe Jean (personne)	Jean (personne) (personne)	Jean (personne) (personne)	Christophe (personne) (personne)	(personne) (personne) (personne)	(personne) (personne) (personne)	(personne) (personne) (personne)
Sem. 2	(personne) (personne) (personne)						

4.5 Supprimer une semaine

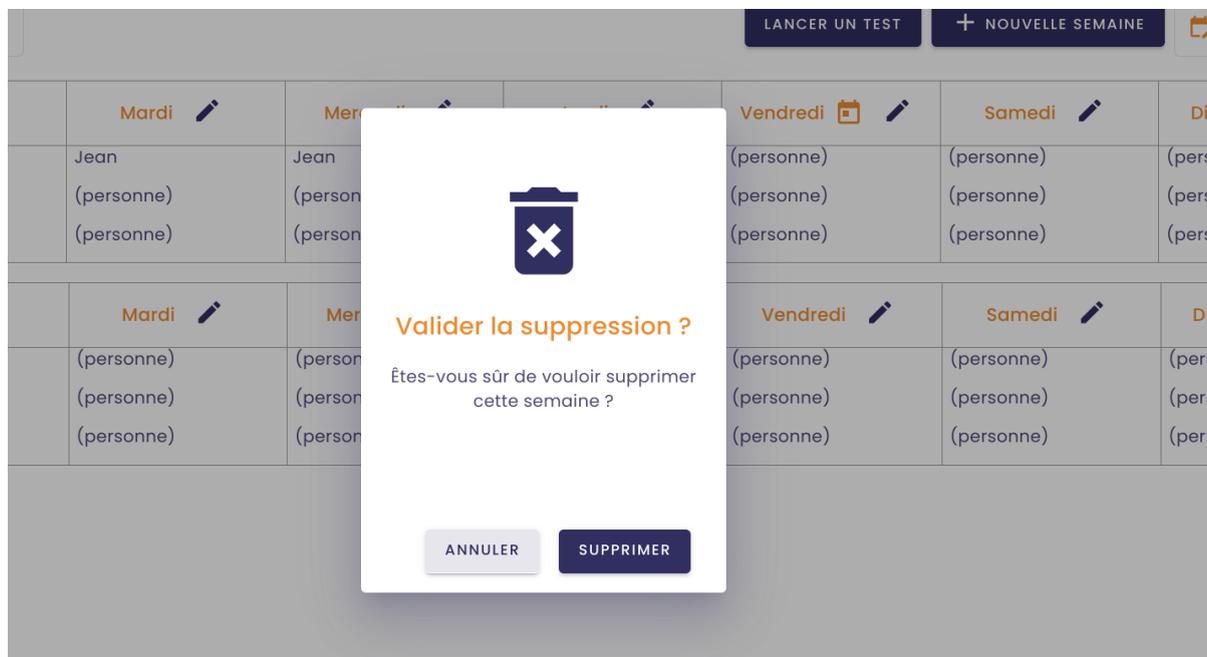
Pour supprimer une semaine, cliquer sur le bouton



Une fenêtre de confirmation s'ouvre.

Cliquer sur **Oui** pour supprimer la semaine.

Cliquer sur **Non** pour abandonner.



4.6 Lancer un test

Le bouton **Lancer un test** permet, pour la semaine en cours et le jour en cours, de tester le fonctionnement du paramétrage de l'astreinte.

En effet, lorsque vous appuyez sur ce bouton, la première personne définie en astreinte reçoit un appel.

“Une alerte est en cours. Déclenchement d’une alerte de test. Merci de cliquer sur une touche de votre clavier pour acquitter cette alerte”.

Si la personne appuie sur une touche du clavier de son téléphone, l'alerte est acquittée et l'appel se termine.

Si la personne ne répond pas ou si elle n'appuie pas sur une touche du clavier, la deuxième personne est appelée et ainsi de suite.

5. Programmer une alarme déclenchant l'astreinte

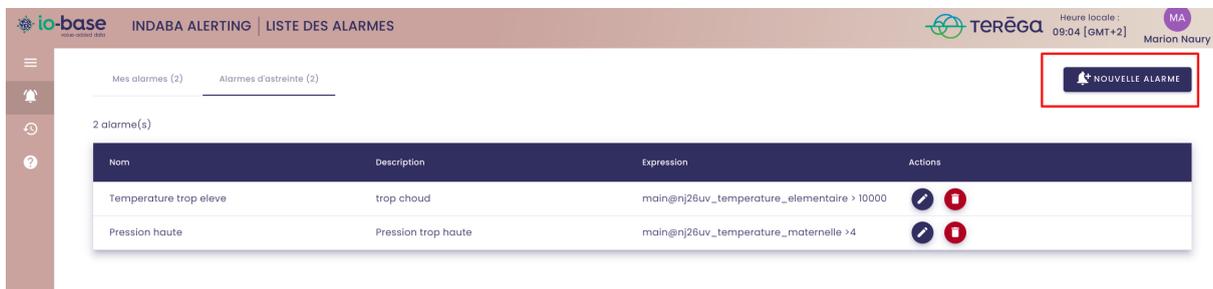
Pour programmer une alarme déclenchant le système de synthèse vocale, il est nécessaire d'avoir le module d'astreinte activée, et d'être Gestionnaire d'astreinte.

Indaba Alerting : Module des astreintes

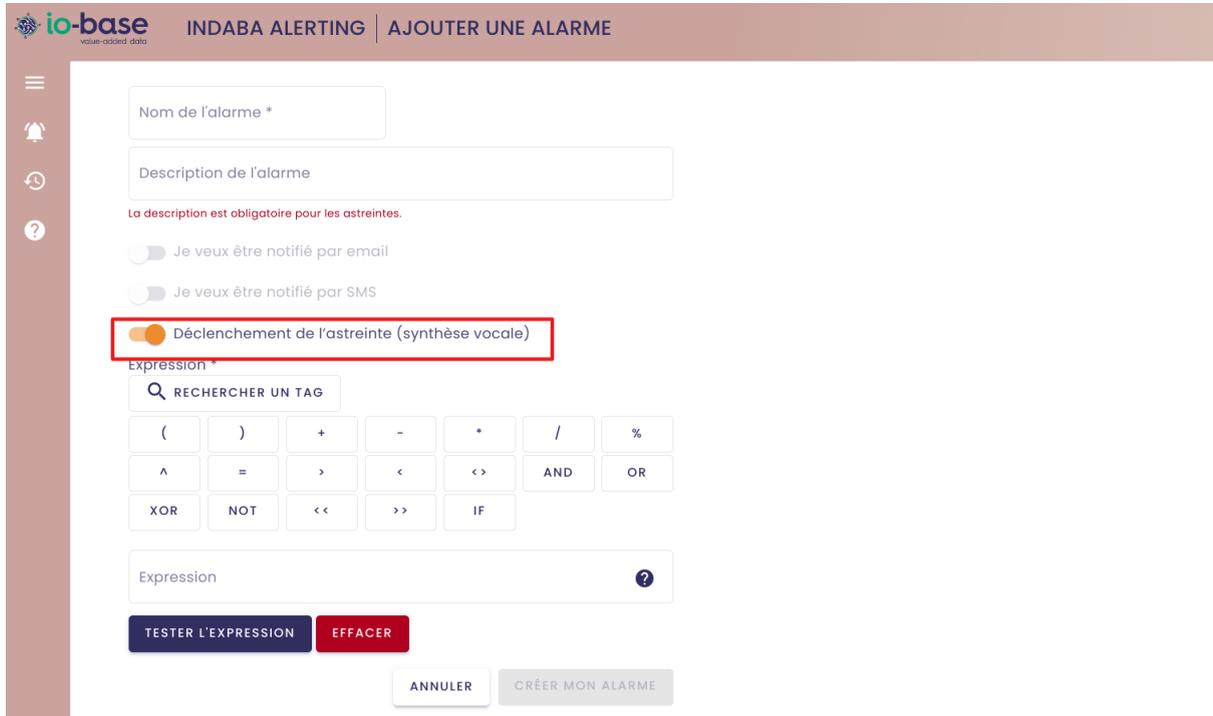
Depuis Indaba Alerting, cliquez sur le menu Liste des alarmes.



Cliquer maintenant sur Nouvelle alarme afin d'en créer une nouvelle.



Le champ Déclenchement de l'astreinte (synthèse vocale) est disponible.



Remarque : une alarme ne peut pas à la fois déclencher un appel et un autre mode d'alerte (SMS ou email).

Indaba Alerting : Module des astreintes

Lorsque l'alarme sera levée, un appel en synthèse vocale sera lancé à la personne spécifiée dans le planning d'astreinte. Lorsque l'alarme est levée, le message vocal indique que c'est le début de l'alerte. Lorsque l'alerte repasse en statut normal, un nouvel appel est passé, pour indiquer que c'est la fin de l'alerte.

“Une alerte est en cours. [Début ou Fin de l'alerte] [Description de l'alerte]. Merci de cliquer sur une touche de votre clavier pour acquitter cette alerte”.

Si la personne appuie sur une touche du clavier de son téléphone, l'alerte est acquittée et l'appel se termine.

Si la personne ne répond pas ou si elle n'appuie pas sur une touche du clavier, la deuxième personne est appelée et ainsi de suite.

Remarque : une fois créée, une alarme d'astreinte ne peut pas être modifiée en alerte SMS ou mail. Elle doit être supprimée, et recréée en alerte SMS ou mail.

6. Visualisation des alarmes d'astreinte

Pour consulter les alarmes déclenchant le système de synthèse vocale, il est nécessaire d'avoir le **module d'astreinte** activée.

Depuis le portail de io-base, cliquer sur la tuile **Indaba Alerting**. Depuis l'écran d'historique des alertes, cliquer sur l'onglet **Historique des alarmes d'astreinte**.

La liste apparaît.

