

Administrador Proactivo Remoto de Alarmas

IRISnGEN – simplemente lo mejor

El IRISnGEN es un poderoso sistema de administración de alarmas que le permite ofrecer lo mejor en su clase en servicio de mantenimiento a sus clientes. Tanto si sus clientes están dentro de su propia empresa o representa a miles de diferentes compañías, la flexibilidad del IRISnGEN le permite administrar sus servicios de mantenimiento de acuerdo a los requerimientos de los sitios remotos.

Por más de tres décadas los productos de Teltronics le han ayudado a maximizar sus ingresos mientras minimiza sus costos. Estamos orgullosos de proveerle con el mejor sistema de administración de alarmas del mundo – IRISnGEN!. Esta nueva versión del sistema IRISnGEN clásico le provee con una nueva interfaz de usuario y nuevas e interesantes facilidades para una mayor sofisticación en la administración de alarmas, reporte y eficiencia automatizada – todo en un ambiente Windows fácil de usar. El IRISnGEN, componente de software central es una aplicación cliente – servidor que opera con Windows NT o Sistema Operativo Windows 2000 Server y SQL 2000 database engine de Microsoft. El IRISnGEN cliente opera en cualquier PC que opere con NT y Windows 2000 Professional.

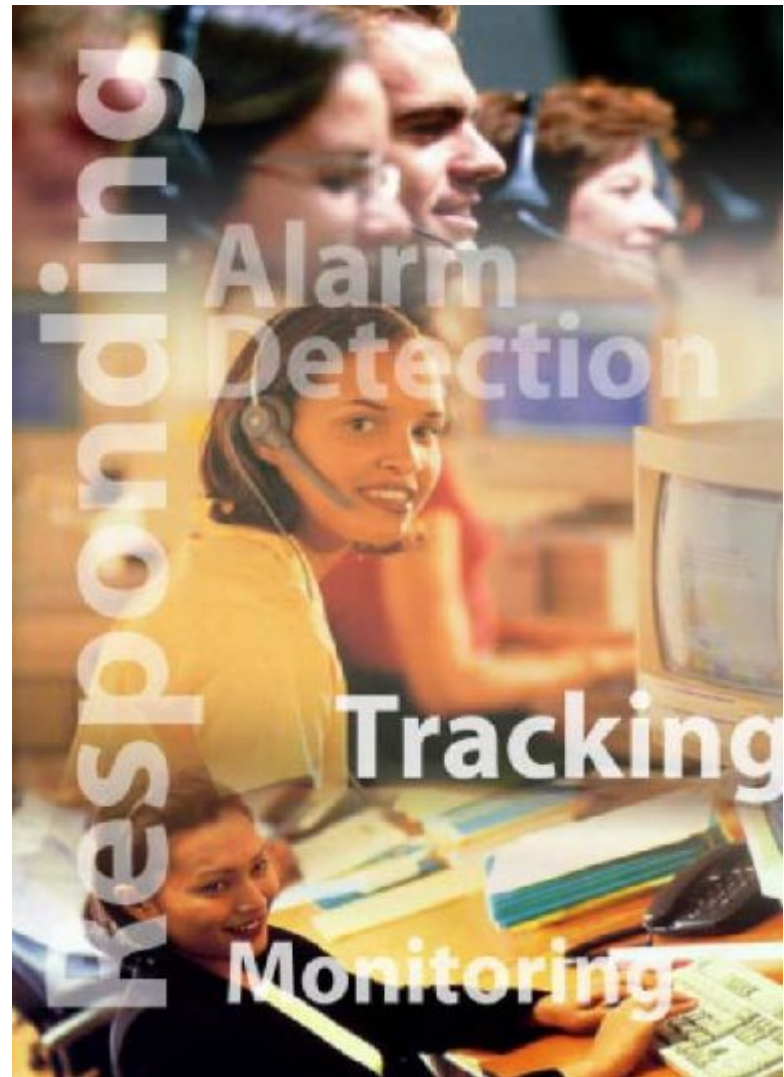
En el centro de todo

Mientras su negocio crece, los retos de seguimiento y respuesta a problemas de mantenimiento crecen con ellos. La gran cantidad de datos entrantes provenientes de múltiples ubicaciones puede ser abrumadora. Con el IRISnGEN Usted monitorea fácilmente millones de mensajes y mantiene miles de PBX, sistemas de correo de voz, sistemas Interactivos de Respuesta de Voz (IVR), elementos de red y prácticamente cualquier otros dispositivos electrónicos críticos para su negocio.

Su sistema centralizado IRISnGEN le provee de un punto único de visibilidad y control de todos sus sistemas monitoreados, sin importar si están ubicados del otro lado de la ciudad o del océano. Usted tiene información crítica instantáneamente en pantalla para identificar áreas conflictivas y equipos defectuosos o dañados. Los problemas pueden frecuentemente ser corregidos remotamente evitando visitas costosas a los sitios. Cuando el servicio en sitio se requiere los técnicos llegan exactamente con la información que ellos necesitan para tomar acciones correctivas inmediatas. Los tiempos de respuesta y costos de mantenimiento son reducidos.

El IRISnGEN es un sofisticado administrador de alarmas. El sistema soporta un número ilimitado de usuarios y el número de sitios remotos que puede Usted monitorear es limitado solamente a través de capacidad de hardware y consideraciones salientes (throughput.)

Combinado con el Site Event Buffer Enterprise Agent (SEBea), el IRISnGEN provee un sistema totalmente integrado de administración de alarmas. Sin tener en cuenta el tipo de dispositivo que Usted desee monitorear, un PBX o IVR, elementos de red SNMP o un dispositivo de cierre de contacto tales como alarma de fuego o sensor de puerta, el IRISnGEN y el SEBea proveen de la solución ideal.



El paquete básico del IRISnGEN posee todo el procesamiento de alarmas esencial y facilidades requeridas de reporte para una administración de alarmas inteligente. Paquetes de facilidades opcionales le permiten expandir esas funciones para incluir escalación de alarmas, correlación, re-envío, envío de fax, emulación de terminal y reportes adecuados. Teltronics ofrece además la instalación del producto, entrenamiento en el sitio y contratos de mantenimiento para el IRISnGEN.

Facilidades Clave

Interfaz de Usuario tipo Microsoft Explorer (UI) crea una aplicación intuitiva que provee una vista jerárquica de árbol y un visor. Datos tales como clientes, sitios, hosts, etc., pueden ser localizados fácil y rápidamente dentro del árbol con sólo un clic de mouse y desplegándose en el visor. Los árboles pueden ser expandidos o reducidos y pueden agregarse shortcuts al estilo barra de Outlook, para proveer de un rápido acceso a objetos usados frecuentemente. Otros objetos comunes de Windows tales como barras de estatus, barras de herramientas y tabuladores añaden familiaridad y reducen el tiempo de entrenamiento.

Visualizador de Alarmas a Primera Vista: El Visualizador de Alarmas es el centro de comando del IRISnGEN. Sus técnicos utilizan el Visualizador de Alarmas para monitorear alarmas entrantes y así poder tomar acciones correctivas inmediatas. Las alarmas son codificadas por color para mostrar estado y severidad. Desde el visualizador los técnicos tienen acceso inmediato a toda la información sobre las alarmas, acciones correctivas a tomar, detalle del equipo, a quién contactar e información definida del usuario que Usted haya creado. Están disponibles una lista de vista y un Visor Geográfico.

Escalación de Alarma asegura que jamás ninguna alarma crítica quede sin hacerse notar, sin importar qué tan caóticas las cosas pueden volverse. La escalación de alarma monitorea automáticamente la condición actual, estado y severidad de las alarmas recibidas y tomar las acciones apropiadas para asegurar que la alarma jamás se pierda. Usted puede automatizar la escalación para alertar a un supervisor si una alarma crítica no recibe un respuesta o acuse de recibo dentro de un cierto periodo de tiempo. Alarmas provenientes de un cliente de atención crítica pueden generar un fax, email o pager, si el problema se mantiene sin resolver por periodo especificado de tiempo. Usted puede hasta manualmente escalar una alarma para avisar a otro personal de soporte de una situación.

Correlación de Alarmas reduce el número de alarmas molestas a través de asociar eventos que ocurren en uno o más sistemas de monitoreo. Por ejemplo, las alarmas que ocurren y automáticamente se resuelven antes de volverse en un verdadero problema pueden saltarse el visualizador de alarmas. La correlación de multi-sitios puede exhibir el problema de origen detrás de alarmas generadas desde varios sistemas. Por ejemplo, el IRISnGEN puede descartar repetidas alarmas de correo de voz causadas por una falla del PBX y generar un mensaje que diga: "El PBX está fuera y está afectando el correo de voz."

Reenvío de Alarmas le permite a Usted automática o manualmente el reenvío de cualquier alarma al personal apropiado. Las alarmas pueden ser reenviadas automática o manualmente y pueden ser enviadas a múltiples lugares, utilizando una variedad de métodos de envío, incluyendo email, fax, pager e impresora. Estas pueden ser enviados inclusive a otro sistema de computo tala como a un "back-office" o un "umbrella management system". El Reenvío de Alarmas le ahorra tiempo y dinero, permitiéndole tomar acciones antes que una falla menor se convierta en una crisis.

Administración Automática de Sitios le provee la habilidad de administrar automáticamente miles de unidades de SEBea y SEB. Necesita modificar passwords o filtros en hasta 1000 unidades remotas? No hay problema. Cada vez que un cambio es realizado en el IRISnGEN a la base de datos de cualquier unidad SEB o SEBea, es automáticamente señalada para ser incluida en una lista de dispositivos para ser cargados según lo provisto en hora y fecha. Dispositivos a ser cargados pueden ser seleccionados por cualquier combinación de parámetros tales como cliente, sitio, host, nivel de software, jerarquía o hasta password. IRISnGEN carga

automáticamente los nuevos parámetros en cada uno de los SEB o SEBea inmediatamente, o de acuerdo al plan que Usted especifique.

Emulación a Terminal le permite comunicarse con un dispositivo host en su lenguaje nativo. Esto quiere decir que las secuencias de tecleo y escape trabajan de la misma forma cuando tiene acceso al dispositivo de manera transparente desde el IRISnGEN como lo haría si estuviera conectado directamente al dispositivo. La emulación incluye VT100 y VT220, Wyse 50/60 y TTY.

Fax Mejorado es una capacidad que provee al IRISnGEN basado en servidor el envío de fax hasta por 4 líneas. La capacidad estándar de una sola línea trabaja con la facilidad del IRISnGEN Reenvío de Alarmas y utiliza su servidor corporativo de Microsoft Exchange con el software de fax suministrado y cargado por Teltronics en el servidor de Exchange.

Reportes en sus manos: Los reportes son fáciles de agendar. Sólo elija un reporte y un selector de reporte, defina una hora y fecha de calendarización y seleccione su reporte objetivo. Cada mañana Usted puede tener un correo electrónico en su bandeja de entrada que resume la actividad de alarmas de la noche anterior. Usted puede calendarizar reportes periódicos sobre cuentas de clientes críticos a su atención personal o enviarlos directamente a sus clientes vía fax o correo electrónico.

Reportero Ad-hoc le permite crear sus propios reportes personalizados, tanto desde el principio o basado en los formatos existentes suministrados con el IRISnGEN. Esta facilidad provee de la mayor flexibilidad para aquellos que tienen necesidades de requerimientos únicos de reportes.

Flexibilidad es la base del IRISnGEN! Usted puede definir un número ilimitado de parámetros para describir su equipo "host", sitio y clientes. El IRISnGEN le permite personalizar una base de datos completa que defina la estructura única de su compañía y que también refleje la organización de sus clientes. La información que necesita para servir a sus clientes está sólo a una distancia de un clic del ratón.

Ideas que Comunican



Circuito Juristas No. 75-B,
Ciudad Satélite, Naucalpan
Estado de México C.P. 53100
Tels.: (55) 5572-1700 / 5393-1001
5393-0539 / 5393-8478
www.teltronics.com.mx

2150 Whitfield Industrial Way,
Sarasota, Florida 34243
941.753.5000
www.teltronics.com