

## Marche à suivre alarme locataires

<b>Scénario situation optimale : déclenchement d'une alarme.</b>	
<b>IEPA CLAIR-VAL 17, avenue de Thônex</b>	
<b>1.</b>	Réaction du boîtier de communication transmet l'alarme à la plateforme de la réception des alarmes.
<b>2.</b>	La plateforme reconnaît l'identifiant unique du boîtier et elle exécute des scénarios prédéfinis selon la plage horaire jour/ <b> NUIT</b> /semaine/ <b> week-end</b> .
<b>3.</b>	<p><b>Exemple :</b> journée la semaine « appel au bureau de la gérance <b>022.860.10.60</b> » réception de l'appel, la plateforme d'alarme (IEPA Clair-Val) indique le nom du locataire l'étage et le numéro de l'appartement.</p> <p>Le <b>1</b> pour accepter            Le <b>2</b> pour refuser  <b>Important : attendre la fin du message pour quitter avec la touche 1 ou 2</b></p> <p>En cas de refus l'alarme sera automatiquement dirigée vers la cascade des numéros d'appels définis au préalable :</p> <p><b>Semaine de 08h00 – 17h00</b>  <b>1.</b>Bureau gérance sociale : <b>022.860.10.60</b>  <b>2.</b>Natel du gérant : <b>079.826.08.93</b></p> <p><b>Semaine de 17h00 – 19h00</b>  <b>1.</b>EMS Villa-Mona : <b>022.869.05.69</b></p> <p><b>Semaine la nuit et week-end 19h00 – 07h00</b>            Exemple : alarme nocturne déclenchée par un locataire appelle le fixe du veilleur :  <b>1.</b>Téléphone fixe veilleur : <b>022.860.10.63</b>            Si absence de réponse, appel dévié sur le natel du veilleur  <b>2.</b>Natel veilleur : <b>076.713.19.68</b>            Si absence de réponse, appel dévié chez EMS Villa Mona  <b>3.</b>EMS Villa Mona : <b>022.869.05.69</b></p> <p>Le veilleur répond au téléphone, puis un message indique le nom du locataire l'étage et le numéro de l'appartement, puis explique de taper le <b>1</b> pour accepter l'alarme ou le <b>2</b> pour refuser l'alarme. Tout refus d'alarme doit être justifié. Par exemple, 2 alarmes en même temps.  <b>Important : attendre la fin du message pour quitter avec la touche 1 ou 2</b></p> <p><b>Week-End le jour 07h00 – 19h00</b>  <b>1.</b>Villa-Mona : <b>022.869.05.69</b>  <b>2.</b>SeAD : <b>022.869.11.20</b></p>
<b>4.</b>	En cas d'acceptation de l'alarme <b>1</b> , l'appel téléphonique est terminé dans un 1 <sup>er</sup> temps.
<b>5.</b>	Un <b>second</b> appel est <u> tout de suite </u> généré entre la personne qui accepte l'alarme et le boîtier de communication.
<b>6.</b>	<b>L'appel commence avec un message automatique qui annonce la mise en communication et explique comment quitter l'alarme</b>
<b>7.</b>	Après ceci, une prise de contact est établie entre l'intervenant et le locataire. Une fois l'information récoltée entre le locataire et l'intervenant, ce dernier peut quitter l'alarme avec la touche <b>9</b> du clavier.
<b>8.</b>	<b>Important : à la fin de la communication ne pas oublier de quitter avec la touche 9 sur le clavier. Autrement l'alarme tourne en boucle.</b>
<b>9.</b>	La durée maximale de la communication entre l'intervenant et le locataire est de <b>3min</b>