

# Notifications et alertes mobiles

**N**otifications et alertes mobiles sont des formes de communication importantes de la communication professionnelle dont le potentiel et les applications sont souvent méconnus. Ce sont probablement les formes de communication les plus denses, dans lesquelles peu de mots contiennent des informations essentielles.

## L'information est l'essence de la communication

Le mot 'information' est souvent utilisé avec des significations multiples dans des contextes variés: message, connaissance, journal télévisé, société de l'information, alerte ....

Dans la théorie de l'information pourtant, 'information' a une signification très précise, mais difficile à définir. L'énumération des caractéristiques principales de l'information semble plus utile qu'une définition concrète:

## L'information est porteuse de signification

- L'information est communication dans le sens qu'elle a une source (un expéditeur) et surtout une destination: ce qui est une information importante pour moi, peut être tout-à-fait irrelevant pour mon voisin
- L'information est rare: plus un événement est rare, plus son apparition est porteur d'information
- L'information est imprévisible: moins on attendait un événement, plus son apparition est informative
- L'information est souvent éphémère c'est-à-dire une information importante d'aujourd'hui peut déjà, demain, avoir perdu sa signification.

## Focus sur la notification mobile

Toute information est donc destinée à quelqu'un (où quelque chose...). De nos jours ce quelqu'un est souvent en mouvement et se trouve à plusieurs endroits distincts par jour. Et le plus souvent il a ... un téléphone mobile!! Par notification mobile on ne peut donc entendre la transmission d'informations courtes et importantes, mais surtout à caractère personnel à cet utilisateur mobile. C'est à l'origine de cette idée que les solutions ClientTILT! et AlarmTILT! ont été développées par la société luxembourgeoise M-PLIFY ([www.m-plify.com](http://www.m-plify.com)). Ces solutions de notification mobile utilisent l'SMS, l'MMS (Multimedia Message Service) mais aussi d'autres moyens de communication comme l'appel téléphonique généré automatiquement et la messagerie électronique.

## Informers employés et clients

- "Monsieur, la réunion du groupe de travail d'aujourd'hui à 14:00 a dû être reportée à demain, 8.11.2002 à 14:00 heures"
- "Madame, vos documents de voyage pour votre séjour à Rome sont prêts! Vous pouvez les récupérer à notre guichet à l'Aéroport."

Des informations de ce genre sont les informations à grande utilité qui permettent à la personne qui les reçoit de gagner du temps et de mieux s'organiser. D'autre part l'expéditeur de l'information peut

réduire ses coûts, surtout si la génération et l'envoi du message sont totalement automatisés. La solution ClientTILT! a justement été conçue à cette fin et permet l'intégration complète avec des applications informatiques existantes. Mais également dans des procédures semi-automatisées ou manuelles, des solutions efficaces peuvent être proposées grâce à l'interface d'utilisation Web. L'accès à l'Internet est en fait la seule condition à remplir par une société pour pouvoir bénéficier de la solution ClientTILT!.

## L'alerte est plus qu'une information!

- "Intrusion alert (8.11.2002 23:15): Door 23 of building 2 is reported to be open"
- "Virus alert (12.11.2002 16:14): 14 infected files with virus BUGBEAR have been detected on server Gateway1 (192.168.6.78)"
- "Failure alert (16.11.2002 21:56): Router Gw1275 (192.168.8.211) doesn't respond anymore"

L'alerte est une information un peu particulière. Le moins qu'on puisse dire d'une alerte est qu'elle est une information à priorité 1. Si la transmission de l'alerte est importante pour signaler un problème, la confirmation d'alerte l'est autant pour signaler que le problème a été résolu. D'autre part, si endéans un certain délai aucune action n'a été

prise, une escalation de l'alerte est requise pour inclure d'autres personnes à pouvoir réagir. Après tout, une alerte importante doit se faire remarquer par des personnes responsables (ou 'anges' dans certains cas!), qui sont dans la mesure de prendre les précautions et contre-mesures nécessaires. Par la solution AlarmTILT!, la société M-PLIFY a développé un système d'alertes et de gestion d'alertes universel. Peu importe que vous vouliez être avertis que votre application 'E-Commerce' ne tourne plus, ou que vous vouliez exploiter les alertes d'un système de gestion réseau (comme p.ex. 'HP Openview' de Hewlett Packard ou 'Tivoli' de IBM), ou que vous vouliez vérifier l'accès non autorisé à un bâtiment....

Le système AlarmTILT! permet d'alerter par SMS, par appel téléphonique généré automatiquement ou par e-mail les personnes en charge du problème. AlarmTILT! permet également de gérer les escalations et le traitement des alertes. Comme pour la solution ClientTILT!, AlarmTILT! est aussi une application accessible de façon sécurisée par Internet et par d'autres moyens (ISDN DialUp, voies louées). Les investissements seront donc très limités pour un service qui permet de réduire de manière spectaculaire les coûts inhérents aux interruptions de service, aux intrusions informatiques ou matérielles.

Hubert Schumacher, Administrateur Délégué de M-PLIFY S.A.