

## SOBRE A NICE

NICE Systems (NASDAQ: NICE), é líder mundial em soluções que capturam e analisam interações e transações, percebem as intenções e extraem e aproveitam as informações, para causar impacto em tempo real. Acionadas pela análise transversal dos canais e por múltiplos sensores, as soluções da NICE capacitam as organizações a melhorar o desempenho, incrementar a eficiência operacional, prevenir delitos financeiros, garantir a conformidade e aperfeiçoar a segurança das empresas. A NICE atende a mais de 25 mil organizações dos setores empresarial e de segurança, representando uma série de portes e ramos de atividades em mais de 150 países e incluindo mais de 80 empresas classificadas entre as "Fortune 100". [www.nice.com](http://www.nice.com)

## CONTATOS



**Yoav Passy**  
Gerente de Novas Tecnologias  
[yoav@ten.com.br](mailto:yoav@ten.com.br)  
Tel.: +55-21-3906-7765  
Cel: +55-21- 9131-8003  
<http://www.ten.com.br>

360° View, Alpha, ACTIMIZE, Actimize logo, Customer Feedback, Dispatcher Assessment, Encoder, eNiceLink, Executive Connect, Executive Insight, FAST, FAST alpha Blue, FAST alpha Silver, FAST Video Security, Freedom, Freedom Connect, IEX, Interaction Capture Unit, Insight from Interactions, Investigator, Last Message Replay, Mirra, My Universe, NICE, NICE logo, NICE Analyzer, NiceCall, NiceCall Focus, NiceCLS, NICE Inform, NICE Learning, NiceLog, NICE Perform, NiceScreen, NICE SmartCenter, NICE Storage Center, NiceTrack, NiceUniverse, NiceUniverse Compact, NiceVision, NiceVision Alto, NiceVision Analytics, NiceVision ControlCenter, NiceVision Digital, NiceVision Harmony, NiceVision Mobile, NiceVision Net, NiceVision NVSAT, NiceVision Pro, Performix, Playback Organizer, Renaissance, Scenario Replay, ScreenSense, Tienna, TotalNet, TotalView, Universe e Wordnet são marcas comerciais ou marcas registradas da NICE Systems Ltd. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos seus respectivos proprietários. Data 10/2010. O conteúdo deste documento está protegido por copyright © 2010.



# NICE Situator

## Solução de gerenciamento de incidentes

O NICE Situator, solução de gerenciamento de incidentes líder de mercado, integra e correlaciona informações em tempo real de diversos sistemas por toda a empresa. Ao mesmo tempo, ele coordena as respostas mais eficazes, garantindo que todos os envolvidos na cadeia operacional saibam o que está acontecendo, onde está acontecendo e como responder.

O NICE Situator fornece as ferramentas necessárias para abordar todos os aspectos do ciclo de gestão da sala de controle.

## Gerenciamento unificado, controle centralizado

As crescentes expectativas de melhoria contínua das operações de baixo custo aumentaram dramaticamente o escopo de novas tecnologias e das informações na sala de controle. Agora, junto com as pressões da gestão da segurança operacional, segurança e operações, o pessoal deve também supervisionar vários sistemas, respeitando os regulamentos e as políticas crescentes.

O NICE Situator aborda eficazmente esses desafios através da fusão de todas as suas câmeras, sensores, sistemas de comunicação, fontes de dados e procedimentos operacionais em uma plataforma unificada. Ele é capaz de identificar situações em potencial ou em desenvolvimento *conectando os pontos* de forma inteligente entre eventos aparentemente sem conexão.

Além disso, o NICE Situator impõe processos, automatiza tarefas específicas e fluxos de trabalho complexos e, de forma inteligente, adapta-os conforme um evento se desdobra para reduzir o risco de erro humano. Isso garante que a ação correta seja tomada no momento certo, capacitando as organizações e seu pessoal a tomar decisões eficazes e informadas.

A capacidade de identificar acontecimentos em desenvolvimento, gerenciá-los de forma eficaz e mitigar os riscos podem potencialmente salvar vidas e também alguns custos, garantindo a continuidade dos negócios. Para infraestrutura comercial e crítica e mercados

### O tempo de resposta aumenta em 75%

A capacidade do Nice Situator de otimizar a gestão da sala de controle permitiu uma grande empresa de energia elétrica dos EUA a melhorar o seu tempo de resposta a incidentes em 75%. A detecção, verificação, resposta automática e fluxos de trabalho corretos para ação em tempo real reduziu drasticamente os seus riscos de segurança e operacionais.

### Complexo empresarial reduz utilização da força de trabalho

Quase 2.000 alertas semanais de "acesso ao portão negado" consumiram o tempo e os recursos de pessoal de segurança em um grande complexo empresarial. O NICE Situator fez uma verificação imediata desses possíveis alertas, e os reduziu em 75%, permitindo que o pessoal se concentrasse em atividades essenciais.

de segurança interna, o NICE Situator define o ritmo para o futuro do gerenciamento de incidentes e estabelece as bases para suas operações.

## Destaques da solução

### Resposta mais rápida e eficiente

O NICE Situator correlaciona todos os dados de entrada e analisa um evento em desenvolvimento para conhecimento imediato do incidente. Apresentando todas as informações, procedimentos e fluxos de trabalho pertinentes automaticamente, uma resposta predefinida e consistente sempre é fornecida mitigando o risco de erro humano, ao mesmo tempo em que permite ótima gestão de incidentes, independente de quem esteja sentado na sala de controle.

### Pronto para o futuro, com a proteção do investimento passado

Você já investiu pesadamente em sua tecnologia existente, tornando os custos de substituição uma verdadeira barreira para a melhoria das operações. Como uma solução de sobreposição aberta, o NICE Situator protege os investimentos realizados no passado e ainda aumenta a sua funcionalidade. Ao mesmo tempo, está pronto para o futuro das novas tecnologias, fornecendo a plataforma para melhorar continuamente as operações.

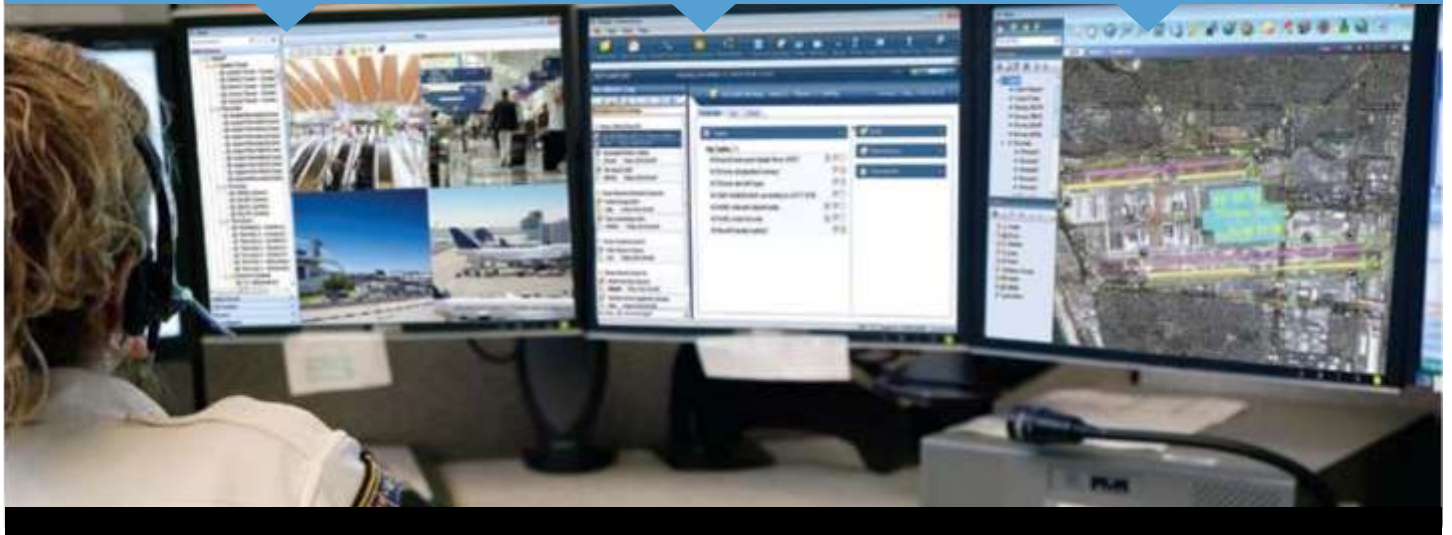
### Assegurar e manter a conformidade

Em um ambiente cada vez mais regulado, a não conformidade não é apenas cara, mas pode aumentar os riscos para a segurança. Através

O QUE ESTÁ ACONTECENDO

COMO RESPONDER

ONDE ESTÁ ACONTECENDO



## Cliente do Situator economiza US\$ 1,4M anualmente em custos trabalhistas

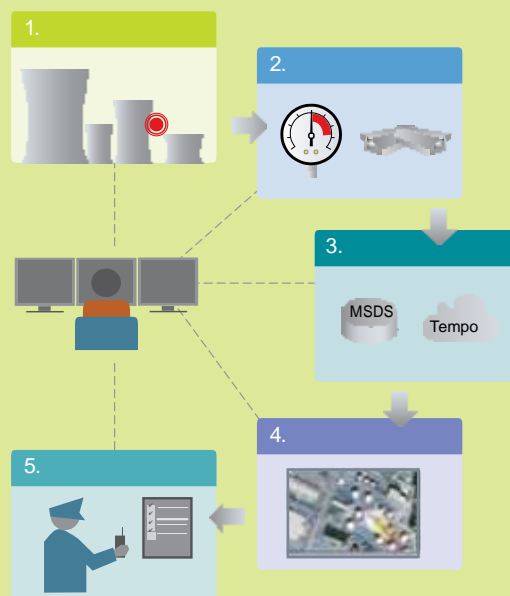
A capacidade do Nice Situator de monitorar de forma eficaz instalações remotas 24 horas por dia, 7 dias por semana, permitiu que um cliente economizasse US\$ 1,4M em custos trabalhistas através da consolidação do gerenciamento desses locais remotos. Não só o cliente fez uma grande economia, mas o monitoramento real de todos os locais melhorou substancialmente.

## De 14 a 250 locais sem aumento de pessoal

Com o NICE Situator, uma grande empresa norte-americana de serviços, passou a gerenciar 250 locais em vez de 14, sem aumentar o número de funcionários. Através de recursos como a automação de tarefas, integração de sistemas, bem como a visualização e a verificação remota, o NICE Situator permitiu que a organização expandisse e melhorasse sua operação, usando os mesmos recursos.

## EXEMPLO DE CENÁRIO

1. Sensor de gás envia alerta ao Situator
2. O Situator verifica mudanças de pressão e exibe resultados de vídeo relevantes para verificar o alerta
3. O Situator acessa fontes de informações relevantes
4. O Situator correlaciona dados com taxa de variação de pressão e informações sobre o ambiente e exibe o modelo de pluma SIG
5. O Situator localiza e envia atribuições de tarefas para as pessoas mais bem preparadas para respondê-las. Usando dispositivos móveis, o procedimento do Situator pergunta aos envolvidos: "Iniciar evacuações?" Se a resposta for "Sim", o Situator ativará os procedimentos de evacuação e exibirá as camadas SIG relevantes



de fluxos de trabalho automatizados e relatórios, o NICE Situator garante que as políticas e os procedimentos sejam seguidos de forma uniforme, ajudando as organizações a manter a conformidade a qualquer momento.

### Relatórios detalhados e capacidade de esclarecimento

Crucial para o cumprimento, esclarecimento, investigação e ações do Ministério Público, os relatórios são também extremamente morosos e prejudiciais quando feitos de forma inadequada. Os recursos de relatório automatizados e personalizáveis do NICE Situator economizam tempo e custos, além de fornecer relatos precisos e completos de toda a ação relacionada com um incidente.

### Visualizando o incidente de forma eficaz

O NICE Situator apresenta uma imagem de operação comum com alertas em tempo real e informações de todos os sistemas integrados de uma forma intuitiva em um visor baseado em Sistema de Informação

Geográfica (SIG) de várias camadas. Com as camadas de informações do SIG relevantes (qualquer número de fotos aéreas, mapas, plantas, desenhos CAD ou modelos 3D) automaticamente apresentadas, você pode continuamente monitorar e interagir com todos os sistemas, pessoas e bens, proporcionando-lhes conhecimento da situação e uma plataforma extremamente robusta para gerenciá-los. Como uma solução aberta, o NICE Situator também pode aproveitar a infraestrutura de SIG já existente na organização.

### Automatizar seus fluxos de trabalho

Usando as avançadas ferramentas de fluxo de trabalho e planejamento do NICE Situator, os administradores podem desenvolver até os fluxos de trabalho de resposta mais complexos para situações de rotina e de emergência. Para tarefas e notificações que não são tratadas adequadamente dentro de um prazo pré-definido, as políticas de escalonamento garantem que elas sejam dinamicamente ou manualmente redirecionadas a outras pessoas ou outros recursos.