

Comment les centrales d'intervention relèvent-elles leurs défis communicatifs?

Les postes de contrôle et de commande font face à de grands défis opérationnels. D'une part, les coûts d'exploitation des centrales d'appel d'urgence sont soumis à toujours plus de pression: le personnel doit être affecté de manière plus efficace et cela nécessite des employés qualifiés pour l'entretien et le développement des systèmes de communication. D'autre part, sur le plan technique, le support des systèmes, les performances et la disponibilité doivent encore être augmentés. Avec PA-R-I-Ty, Trapeze offre une solution de communication convaincante pour relever ces défis.

PA-R-I-Ty (Public Address, Radio, Intercom & Telephony) est un système de communication performant pour les administrations et les organisations chargés de la sécurité, pour les transports publics ainsi que pour les grandes entreprises industrielles. Ce système à disponibilité élevée est capable de gérer ainsi que de fusionner différents réseaux et systèmes de communication. En conséquences, PA-R-I-Ty peut être mis en œuvre dans différents domaines.

Utilisation simple de fonctions complexes

Afin que les opérateurs puissent à tout moment – même en cas d'évènement majeur – se servir du système de communication de manière optimale et utiliser au mieux ses fonctions, le système Trapeze possède une interface utilisateur claire et bien ordonnée. Les actions sont simples à mener, dans la plupart des cas, d'un seul clic de souris. L'interface utilisateur présente à tout moment les informations les plus importantes. Les appels téléphoniques sont acheminés vers les postes de travail où les opérateurs souhaitent les prendre. Le système soutient l'auto-organisation des équipes d'opérateurs.



Le poste de commande combiné de la police municipale de Lugano et des sapeurs-pompiers du canton du Tessin dispose d'un système de communication phonie performant PA-R-I-Ty.

Performance prouvée

Les postes de commande régionaux et interrégionaux nécessitent d'un côté une importante disponibilité du système en place. D'un autre côté, ce type de systèmes est soumis à des charges plus importantes, car ces postes de commande disposent de nombreux postes de travail et les opérateurs peuvent ainsi se charger de plus de cas. Les ingénieurs de Trapeze se consacrent de plus en plus à des projets pour lesquels une grande performance est requise. Les clients demandent des preuves que les performances attendues peuvent être fournies. Au cours du développement et dans les centres de test de Trapeze à Neuhausen am Rheinfall, les systèmes sont soumis aux charges les plus importantes grâce à des simulateurs. Les ingénieurs travaillent continuellement à rendre ces systèmes encore plus robustes et performants.

Par exemple, dans les installations de référence mises en place et entretenues depuis des années par Trapeze, utilisées à la fois par la police municipale de Lugano et par les sapeurs-pompiers du canton du Tessin, environ 240 000 appels sont transmis. En cas de fortes pluies et d'inondations, il arrive que les postes de commande doivent gérer 500 à 700 appels en une heure. Une telle charge peut être maîtrisée sans problème par le système PA-R-I-Ty de Trapeze.

Dans les postes de commande des transports publics, par exemple au sein de l'association de transport de Zurich, où les opérateurs ont souvent contact avec les chauffeurs de bus et de tramways, le système PA-R-I-Ty transmet jusqu'à 800 000 appels par an. Il s'agit souvent de conversations de groupe avec plusieurs participants.

Actuellement, dans le cadre d'un projet international de trafic de banlieue, une installation PA-R-I-Ty avec 80 postes de travail contrôleur est mise en place. Le système de communication doit être en mesure d'établir des connexions phonie avec plus de 5 000 véhicules. Il est considéré qu'au moins 50 conversations ont lieu parallèlement en permanence.

Tests d'endurance réussis

Avec un système Trapeze, le client a l'assurance que le système de communication en place continue d'être développé et perfectionné de manière constante. Le succès fait automatiquement en sorte que d'autres tests d'endurance soient effectués dans différents marchés, chez différents clients. Dans les postes de commande des clients ont lieu des innovations relatives au perfectionnement des processus opérationnels. Celles-ci nous rattrapent nous aussi, en tant que producteur de solutions professionnelles pour postes de commande, car elles entraînent automatiquement des innovations techniques avec elles. Cette solution de communications à disponibilité élevée est un produit stratégique du groupe Trapeze. Au sein de Trapeze, PA-R-I-Ty est distribué à l'échelle internationale et est au cœur des centres d'intérêt en termes de solutions de communication des plus gros postes de commande mondiaux.

Trapeze Group

Trapeze Switzerland GmbH à Neuhausen, en Suisse, est le siège européen de la canadienne Trapeze groupe. La scène internationale, Trapeze développe, fabrique et intègre étroitement avec ses clients des systèmes opérationnels et de communication de haute qualité, des équipements de véhicules, écrans d'information aux arrêts et dans les véhicules de transport public des machines distributrices billet mobile et stationnaire ainsi que des services. Pour plus d'informations, visitez le site www.trapezegrup.de/ims. Le Trapeze Groupe fait partie de la Constellation Software Inc. (TSX: CSU).