

Rega: une communication qui sauve des vies

La nouvelle solution de communication vocale de T&N pour le Centre Rega



Bruno Schmed
Responsable de secteur T&N AG

En Suisse, tous les enfants ont déjà vu ces hélicoptères rouges et blancs voler dans le ciel. Ils symbolisent les secours par excellence. La communication occupe non seulement une position particulière dans la chaîne du sauvetage, mais aussi dans l'accompagnement des donateurs et donatrices et des assurances.

Fondation d'utilité publique, la Rega organise chaque année plus de 16 000 interventions de sauvetage en montagne, sur la route ou de rapatriement de Suisses de l'étranger. Avec plus de 3,5 mio. de donatrices et donateurs, la Rega est une institution profondément ancrée en Suisse. Elle possède 12 bases d'intervention qui emploient près de 390 collaborateurs et collaboratrices.

Nouvelle solution de communication vocale

Dans la chaîne de sauvetage, la communication joue un rôle décisif, de l'exécution de l'alarme jusqu'à la conduite de l'intervention. La communication,

Outre les aspects fonctionnels de la solution, l'élément décisif a surtout été l'offre de services de maintenance et de réparation en aval de T&N.

François Hochstrasser
Directeur de projet IT à la Rega



Source: Rega

la joignabilité ainsi que l'accompagnement de ces partenaires est également très important. Au Centre Rega, la solution de communication vocale datait en partie encore de 1995, année de l'emménagement dans le Centre Rega. Entre-temps, la technologie a avancé, et la vieille installation devait être remplacée.

Description du projet

Le défi de la migration

Die Herausforderungen im Projekt lagen nicht im Les défis liés au projet n'étaient pas de nature technique. Il s'agissait en fait de ne perturber en rien le fonctionnement du centre et de n'occasionner aucune interruption lors du passage de l'ancien système au nouveau. La nouvelle installation a été mise en place parallèlement. Les quelque 200 utilisateurs ont été formés au préalable, de manière à pouvoir continuer à travailler sans interruption. Lors du changement de système, il a fallu reprendre les dernières données, ce qui pour les applications critiques a entraîné une interruption de seulement 15 secondes. Une fois le passage effectué, toutes les équipes Rega avaient à leurs

côtés un coach de T&N en mesure de les soutenir à tout moment pour que le centre puisse continuer à fonctionner sans complications. La planification minutieuse et sérieuse a fait ses preuves magistralement.



Source: Rega

Solution de secours pour la centrale d'intervention

Pour des raisons de sécurité, la solution de la centrale d'intervention a recours à des réseaux de communication différents superposés. Si le système de téléphonie de la centrale d'intervention tombe en panne, les appels d'urgence sont automatiquement reportés sur la nouvelle installation téléphonique du Centre Rega. Les chefs d'intervention possèdent sur leur poste de travail un appareil téléphonique de secours supplémentaire qu'ils pourraient utiliser si ce cas survenait. Le Centre Rega proprement dit est organisé comme un centre d'appel et profite avec la nouvelle solution de certains atouts, dont les suivants:

- amélioration du contrôle et du routage des appels
- optimisation des appels individuels comportant des tâches en aval
- garantie du niveau de service grâce à des informations en temps réel
- reporting clair

Haute protection des investissements

Pour une organisation à but non lucratif active dans le domaine du sauvetage aérien, l'aspect essentiel n'est pas de posséder le «dernier cri» technologique. La Rega s'appuie sur une technologie éprouvée et s'attache à employer ses ressources avec circonspection afin de garantir une haute protection des investissements. La solution a entre-temps fait ses preuves et apporté dans plusieurs domaines davantage de confort et d'efficacité dans la réalisation du travail quotidien. En même temps, la plateforme moderne Avaya a créé une base pour pouvoir mettre en permanence de

nouvelles fonctionnalités à disposition et intégrer aussi la communication professionnellement indépendamment du site de l'aéroport de Zurich.

La solution utilisée

- Plateforme de communication Avaya Aura
- Avaya Elite Call Center
- Avaya CMS Reporting Tool avec statistiques pour l'amélioration de la joignabilité
- Caesar Computer Integration (CTI) pour la numérotation à partir du CRM Rega
- IP DECT pour les collaborateurs mobiles qui se déplacent au sein du Centre Rega
- Conservation de l'utilisation de l'installation existante avec des terminaux numériques
- Concept du numéro unique (téléphones mobiles et fixes)

Avantages pour la Rega

- Haute flexibilité et modularité de la la solution
- Solution ultramoderne associée à la protection de l'investissement de l'infrastructure câblée existante
- Augmentation de la joignabilité pour les membres donateurs de la Rega et les assurances
- Allègement des tâches des collaborateurs pour la facturation et aux postes de travail des intermédiaires
- La Rega est prête à affronter les extensions futures
- Mobilité et téléphonie fixe réunies en un seul concept
- Un seul et même partenaire regroupant tous les services
- Une réalisation de projet efficace et économique

Votre contact

Bruno Schmed

Responsable de secteur T&N AG /

Membre de la direction

+41 44 835 36 50

bruno.schmed@tn-ict.com

