

sanef, sociedad francesa encargada de la administración de las autopistas del norte y este de Francia, a cargo de la mejora y gestión de las llamadas de emergencia



sanef

sanef lleva a cabo una reestructuración de la infraestructura de telecomunicaciones y consigue reducir los costes de mantenimiento, gracias al sistema VoIP de innovaphone instalado para la gestión de las llamadas de emergencia en las autopistas del norte y del este de Francia.



“ ¡La verdadera fortaleza de la solución innovaphone reside en su fácil instalación y en su alto nivel de fiabilidad!

”



Un sistema VoIP autárquico y seguro que se integra a la perfección en la estructura de llamadas de emergencia

La empresa sanef elige los sistemas PBX VoIP y la solución de Comunicaciones Unificadas del especialista alemán innovaphone para la gestión de las llamadas GSM de los puntos de llamadas de emergencia de las autopistas del norte y este de Francia. sanef es una de las principales sociedades de autopistas del país galo.

En 2006 sanef confió la renovación de la red de llamadas de emergencia de Francia a la empresa CS IST, experimentado proveedor de soluciones para llamadas de emergencia, que desde el 1 de octubre de 2012 se constituye como empresa subsidiaria del grupo sanef bajo el nombre sanef its technologies. El integrador de sistemas sanef its technologies dispone de la mayor oferta de soluciones del mercado y está presente en cuatro sectores de actividad: modalidad clásica de peaje, telepeaje, red de llamadas de emergencia y soluciones Back-Office. sanef its technologies cuenta con unos 220 empleados distribuidos en 4 filiales en Europa (Francia, UK, Croacia, Polonia), tres filiales en Norteamérica (USA, Canadá y Puerto Rico) y una filial en Sudamérica (Chile).

Renovación de la red sanef de llamadas de emergencia e integración de la solución VoIP

Antes de la renovación de la infraestructura de comunicaciones, sanef utilizaba dos sistemas de telecomunicaciones diferentes para su red de llamadas de emergencia en Francia: un inductor colocado a intervalos regulares a lo largo de un circuito (bobinas de Pupin) y la tecnología Radio 3RP analógica. La reducción de los costes de mantenimiento derivados de una red de comunicaciones obsoleta desde el punto de vista técnico, fue el motivo principal que impulsó a sanef en el 2006 a la renovación de la red de llamadas de emergencia basada en redes RDSI/GSM para la redistribución de las llamadas desde los 1700 puntos de emergencia hasta los 6 centros de operaciones sanef y que utiliza la red Ethernet IP de los centros de operaciones para el traspaso de las llamadas hasta los puestos de atención correspondientes.



Panel informativo

El cliente: sanef

- sanef, Sociedad de autopistas del norte y este de Francia
- Explotación y gestión de la infraestructura de autopistas
- Aprox.1.901 kilómetros de autopista
- Cerca de 3.580 empleados



Gateway VoIP innovaphone IP800



Las complicadas características técnicas exigían un sistema VoIP resistente y caracterizado, a su vez, por un alto nivel de fiabilidad en cuanto a la gestión de las llamadas de emergencia. Didier Silbermann, Product Manager del sistema de emergencia de sanef its technologies resume así los motivos que les llevaron a decidirse por la centralita VoIP innovaphone: “Un sistema de llamadas de emergencia precisa de un alto nivel de seguridad. Por ello, es necesario contar con un sistema VoIP de excelente calidad, con un alto nivel de fiabilidad y con una excelente relación calidad precio. Por otra parte, se debía garantizar también la integración en el sistema de llamadas de emergencia. Desde el año 2000 venimos utilizando dispositivos innovaphone para nuestras soluciones: teléfonos IP110, IP200, IP230 y Gateways IP400 e IP800, productos con los que venimos obteniendo muy buenos resultados. Por ello, no dudamos ni un momento a la hora de ofrecer también innovaphone a nuestro cliente sanef”.

Nueva red de llamadas de emergencia para sanef con solución VoIP integrada

En la actualidad, la red de emergencias de sanef está compuesta por 1700 puestos de emergencia, divididos en dos zonas geográficas. En cada zona geográfica, las llamadas procedentes de los puestos para llamadas de emergencia se distribuyen a dos puestos principales de centralización de llamadas y éstas son, a su vez, centralizadas en un puesto en modo socorro. Existen, por tanto, un total de 6 puestos para la centralización de llamadas de emergencia. Cada uno de éstos se encuentra equipado con un Gateway RDSI/IP innovaphone IP800 para la recepción de llamadas de los puestos de llamadas de emergencia y con un teléfono innovaphone IP230 para la gestión de las comunicaciones.

En función de la zona geográfica donde se encuentre ubicada la central de emergencias, las llamadas son dirigidas al Gateway VoIP IP800 de las centralitas de emergencia de la zona correspondiente para su gestión. Para poder localizar la centralita de emergencia correspondiente y el lugar preciso de ubicación de la llamada entrante, se utiliza el caller ID (ID de la llamada entrante) enviado por el Gateway VoIP innovaphone IP800

Además, la red de emergencias de sanef cuenta con un puesto central de supervisión técnica encargado de vigilar el funcionamiento general de la misma. Para ello, cada central de emergencias realiza cada dos horas una llamada de control (llamada sin respuesta). Las llamadas son recogidas por un Gateway VoIP innovaphone IP6000 y redirigidas hasta la central de supervisión técnica. Con 1700 centrales de emergencia GSM y 12 llamadas diarias por cada puesto de emergencia, el Gateway innovaphone gestiona al día más de 20.000 llamadas.

Los objetivos

- Modernización de una estructura de telecomunicaciones anticuada
- Traspaso y enrutamiento de llamadas de emergencia
- 1.700 puntos de llamadas de emergencia distribuidos por toda la red de autopistas
- Administración de un enorme flujo de llamadas
- Reducción de costes de mantenimiento



Trabajos de mantenimiento de la autopista

La solución

- Las llamadas de emergencia se traspasan a la red GSM/RDSI y son enrutadas a través de Ethernet IP
- Gateways VoIP IP800 aseguran la administración y localización de las llamadas
- Un Gateway IP innovaphone IP6000 gestiona más de 20.000 llamadas al día
- Teléfonos de sobremesa IP230
- Reducción de costes de mantenimiento gracias al sistema PBX innovaphone



Instalación sencilla y alta fiabilidad

La instalación de la centralita de llamadas apenas duró unos días. En palabras de Thierry Blond, responsable de la red de llamadas de emergencia y del proyecto, “La verdadera fortaleza de la solución innovaphone reside en su fácil instalación y en su alto nivel de fiabilidad. Sobre todo apreciamos la posibilidad de poder gestionar la PBX de forma centralizada. Todos los dispositivos son fáciles de configurar y administrar. Desde el año 2000 venimos ofreciendo sistemáticamente dispositivos innovaphone (IP230, IP800) para nuestra solución de redes de llamadas de emergencia. Hasta el momento contamos ya con más de 80 centrales de emergencia, tanto dentro como fuera de Francia, en las cuales hemos instalado una solución innovaphone”.



Furgoneta de servicio sanef

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2014 innovaphone® AG.
Excepto o salvo error u omisión. Los plazos de entrega y modificaciones técnicas pueden estar sujetas a cambios.
Fotos: sanef

Podrá consultar otros casos de éxito en nuestra página web:
www.innovaphone.com

innovaphone
PURE IP-COMMUNICATIONS 