

innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



Cas client

La Société des Autoroutes du Nord et de l'Est de la France améliore la gestion des appels d'urgence

sanef restructure sa communication et réduit ainsi les coûts liés à la maintenance grâce aux équipements VoIP d'innovaphone déployés sur le réseau autoroutier.



Un équipement VoIP performant et sûr, parfaitement intégré à l'architecture du Réseau d'Appel d'Urgence

Pour la réception des appels GSM des Postes d'Appel d'Urgence (PAU) équipant son réseau autoroutier, sanef, leader dans l'exploitation et la concession d'infrastructures de mobilité, a fait confiance aux équipements VoIP et de communications unifiées non propriétaires du spécialiste allemand innovaphone.

Le client

- **sanef**, Société des Autoroutes du Nord et de l'Est de la France
- Exploitation et concession d'infrastructure de mobilité
- 1901 km d'autoroute environ
- 3580 collaborateurs environ

En 2006, le renouvellement de l'ensemble du Réseau d'Appel d'Urgence (RAU) **sanef** a été confié au fournisseur historique de solution de RAU en France à CS ITS, devenu **sanef its technologies** filiale du groupe **sanef**, depuis le 1er octobre 2012. **sanef its technologies**, intégrateur de solutions et systèmes, possède la gamme la plus complète de systèmes du marché et maîtrise 4 activités : le péage classique, le péage en free flow, les solutions de back-office et le Réseau d'Appel d'Urgence. **sanef its technologies** emploie 220 personnes réparties sur quatre sites en Europe (France, Royaume-Uni, Croatie, Pologne), trois sites en Amérique du Nord (Etats-Unis, Canada et Porto Rico) et un site en Amérique du Sud (Chili).



Borne d'appel d'urgence



Infos route

Renouvellement du Réseau d'Appel d'Urgence sanef avec intégration de solutions VoIP

Pour son Réseau d'Appel d'Urgence (RAU) en France, **sanef** utilisait auparavant principalement 2 technologies de communication : la technologie Filaire via câble pupinisé, la technologie Radio 3RP analogique. En 2006, afin de réduire les coûts liés à la maintenance d'un réseau de communication technologiquement devenu obsolète, **sanef** a pris la décision de rénover son RAU en s'appuyant sur les réseaux GSM/RNIS pour acheminer les appels d'urgence de ses 1700 Postes d'Appel d'Urgence (PAU) vers les locaux des 6 centres d'Exploitation **sanef** et d'utiliser le réseau Ethernet IP sanef des centres d'exploitation pour router ensuite les appels jusqu'aux postes opérateur compétents.

Ces contraintes techniques imposaient d'intégrer des équipements VoIP performants et sûrs dans l'architecture du RAU. Pour le choix des équipements VoIP, Didier Silbermann, Responsable Ligne de Produit Réseau d'Appel d'Urgence chez **sanef its technologies** évoque la prise de décision : « Le Réseau d'Appel d'Urgence étant un système de sécurité, nous avons besoin d'équipements VoIP d'excellente qualité, fiable et avec un bon rapport qualité/prix, mais également ouvert pour permettre leur



intégration avec nos solutions RAU. Comme nous avons l'habitude depuis 2000, d'utiliser du matériel innovaphone avec nos produits : téléphones IP110, IP200, IP230 et passerelles RNIS/IP IP400, IP800, et cela avec un retour d'expérience très positif, c'est tout naturellement que nous avons choisi de proposer du matériel innovaphone à notre client **sanef**. »

Le challenge

- Technologie de communication obsolète
- Acheminement et routage des appels d'urgence
- 1700 postes d'appel d'urgence répartis sur le vaste réseau autoroutier
- Volume important d'appels à gérer
- Réduction des coûts de maintenance

Un système VoIP perfectionné au service d'un réseau d'appel perfectionné

Aujourd'hui le Réseau d'Appel d'Urgence **sanef** est constitué de 1700 Postes d'Appel d'Urgence GSM répartis sur 2 zones géographiques. Pour chaque zone géographique, les appels des Postes d'Appel d'Urgence (PAU) sont répartis sur 2 Postes de Centralisation des Appels (PCA) principaux et sont centralisés sur un PCA secours en mode secours. Il y a donc au total 6 Postes de Centralisation des Appels. Chaque PCA est équipé d'une passerelle innovaphone RNIS/IP modèle IP800 pour la réception des



Véhicule de service



Travaux sur l'autoroute


appels des PAU et d'un téléphone IP innovaphone modèle IP230 pour la gestion de la communication. Il y a donc au total 6 passerelles IP800 et 6 téléphones IP230. Selon la zone géographique du PAU, un appel d'urgence aboutit sur une passerelle IP800 d'un PCA et est routé vers le Poste Opérateur responsable du traitement des appels pour cette zone. Pour identifier le PAU appelant et ainsi géo-localiser précisément l'appel sur le synoptique du Poste Opérateur, on utilise le Caller Id (l'identification de l'appelant) transmis par la passerelle IP800.

La solution

- Appels d'urgence acheminés sur le réseau GSM/RNIS et routés via réseau Ethernet IP
- Des passerelles IP800 assurent la gestion et la géo-localisation des appels
- Une passerelle innovaphone IP6000 traite plus de 20000 appels par jour
- Des téléphones IP230 assurent la gestion de la communication
- Enfin : coûts de maintenance réduits grâce à l'équipement innovaphone

En outre, le RAU **sanef** dispose d'un Poste Central de Supervision Technique (PCST) chargé de contrôler l'état de fonctionnement général du RAU. Pour permettre ce contrôle, chaque PAU effectue un appel de vie (appel non





décroché) toutes les 2h. Les appels aboutissent sur une passerelle RNIS/IP modèle IP6000 puis sont routés vers le PCST. Avec 1700 PAU GSM et 12 appels par PAU et par jour, cette passerelle doit traiter quotidiennement plus de 20000 appels.

Facilité de mise en œuvre et fiabilité

L'installation des PCA n'a duré que quelques jours. Thierry Blond, Responsable d'affaire Réseau d'Appel d'Urgence en charge du projet, assure : « Les réels points forts de la solution innovaphone sont la facilité de mise en œuvre et la fiabilité. Nous apprécions tout particulièrement la gestion centralisée à distance des IPBX, tous les appareils sont faciles à configurer, pour un effort de maintenance minimal. Depuis 2000, le matériel innovaphone est proposé systématiquement avec nos solutions de Réseau d'Appel d'Urgence (IP230, IP800) et nous avons actuellement plus de 80 Postes de Centralisation des Appels en France et à l'international. »

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 © 2000-2013 innovaphone® AG.
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

Photos Fotolia: © MAK (pages 1-3), © Franz Pfluegl,
© Lars Christensen (page 1) et **sanef**.

Vous trouverez tous nos case studies sous:
www.innovaphone.com



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

