

innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



Case study

sanef migliora la gestione delle chiamate di emergenza sulle autostrade del nord-est della Francia

sanef ristruttura la sua comunicazione e riduce così i costi di manutenzione grazie alle apparecchiature VoIP di innovaphone collocate sulla rete autostradale.



Apparecchiature VoIP performanti e sicure, perfettamente integrate nell'architettura della rete per chiamate di emergenza

Per la ricezione delle chiamate GSM dalle postazioni per chiamate d'emergenza presenti nella propria rete autostradale, sanef, leader nell'esercizio e nella concessione di infrastrutture di mobilità, ha fatto affidamento sulle apparecchiature VoIP e di Unified Communications dello specialista tedesco innovaphone.

Il cliente:

- **sanef**, Société des Autoroutes du Nord et de l'Est de la France
- Esercizio e concessione dell'infrastruttura di mobilità
- ca. 1.901km di autostrade
- ca. 3.580 collaboratori

Nel 2006, per il rinnovo dell'intera rete per chiamate di emergenza, **sanef** si è affidata al fornitore storico di soluzioni per chiamate di emergenza in Francia, CS ITS, diventato **sanef its technologies**, filiale del **gruppo sanef**, dal 1° ottobre 2012. **sanef its technologies**, integratore di sistemi e soluzioni, possiede la più completa gamma di sistemi presenti sul mercato e gestisce 4 attività: il pedaggio classico, il pedaggio free flow, le soluzioni di back-office e la rete per chiamate di emergenza. **sanef its technologies** impiega 220 collaboratori distribuiti fra quattro filiali in Europa (Francia, Inghilterra, Croazia, Polonia), tre filiali in Nord America (Stati Uniti, Canada e Porto Rico) ed una filiale in Sud America (Cile).

Rinnovamento della rete sanef per chiamate di emergenza con l'integrazione delle soluzioni VoIP

Per la sua rete per chiamate di emergenza in Francia, **sanef** utilizzava in precedenza principalmente 2 tecnologie di comunicazione: la tecnologia wired via cavo pupinizzato e la tecnologia Radio 3RP analogica. Nel 2006, al fine di ridurre i costi di manutenzione di una rete di comunicazione divenuta tecnologicamente obsoleta, sanef ha preso la



Colonnina di emergenza

decisione di rinnovare la sua rete per chiamate di emergenza basandosi sulle reti GSM/ISDN per inoltrare le chiamate di emergenza dalle sue 1.700 postazioni per chiamate di emergenza verso i 6 centri **sanef** e di utilizzare la rete Ethernet IP **sanef** dei centri operativi per inoltrare quindi le chiamate fino ai posti operatore competenti.

La sfida:

- Tecnologia di comunicazione obsoleta
- Inoltro e routing delle chiamate di emergenza
- 1700 postazioni per chiamate di emergenza ripartite sulla vasta rete autostradale
- Grande volume di chiamate da gestire
- Riduzione dei costi di manutenzione

Vincoli tecnici imponevano di integrare apparecchiature VoIP performanti e sicure nell'architettura della rete per chiamate di emergenza. Per la scelta delle apparecchiature VoIP, Didier Silbermann, Head of Product Line Network Chiamate d'emergenza presso **sanef its technologies**, rievoca la presa di decisione: "Essendo la rete per chiamate di emergenza un sistema di sicurezza, avevamo bisogno di apparecchiature VoIP di eccellente qualità, affidabili e con un buon rapporto qualità/prezzo, ma anche



aperte per consentire la loro integrazione con le nostre soluzioni di rete per chiamate di emergenza. Siccome dal 2000 eravamo abituati ad utilizzare con i nostri prodotti apparecchiature di innovaphone (telefoni IP110, IP200, IP230 e gateway ISDN/IP IP400, IP800) e tutto questo con esperienze molto positive, abbiamo naturalmente scelto di proporre apparecchiature di innovaphone al nostro cliente **sanef**."

La soluzione:

- Chiamate di emergenza inoltrate sulla rete GSM/ISDN e processo di routing via rete Ethernet IP
- Dei VoIP gateway IP800 assicurano la gestione e la geo-localizzazione delle chiamate
- Un gateway innovaphone IP6000 gestisce più di 20.000 chiamate al giorno
- I telefoni IP230 assicurano la gestione della comunicazione
- Costi di manutenzione ridotti grazie alle apparecchiature innovaphone

Un avanzato sistema VoIP al servizio di una rete per chiamate avanzate

Oggi la rete per chiamate d'emergenza **sanef** è costituita da 1700 postazioni per chiamate di emergenza GSM ripartite su due aree geografiche. Per ogni area geografica, le chiamate dalle postazioni per chiamate di emergenza sono distribuite a due postazioni principali di centralizzazione delle chiamate e sono centralizzate su una postazione in



Lavori di manutenzione sull'autostrada



innovaphone VoIP Gateway IP800

modalità di soccorso. Ci sono, quindi, un totale di 6 postazioni per la centralizzazione delle chiamate di emergenza. Ogni postazione di centralizzazione delle chiamate è dotata di un gateway innovaphone ISDN/IP IP800 per la ricezione delle chiamate dalle postazioni per chiamate di emergenza e di un telefono innovaphone IP230 per la gestione della comunicazione.

Di conseguenza, ci sono un totale di 6 gateway IP800 e 6 telefoni IP230. A seconda dell'area geografica della postazione, una chiamata di emergenza arriva ad un gateway IP800 di una postazione di centralizzazione delle chiamate ed è inoltrata al posto operatore responsabile della gestione delle chiamate per questa zona. Per identificare la postazione per chiamate di emergenza chiamante e geo-localizzare con precisione la chiamata sul sinottico del posto operatore, si utilizza il Caller ID (identificativo del chiamante) trasmesso dal gateway IP800.

Inoltre, la rete per chiamate di emergenza **sanef** dispone di una postazione centrale di supervisione tecnica responsabile del controllo dello stato di funzionamento generale della rete per chiamate di emergenza. Per permettere questo controllo, ogni postazione per chiamate di emergenza effettua una chiamata di test (chiamata senza risposta) ogni 2 ore. Le chiamate arrivano ad un gateway ISDN/IP IP6000 per poi essere inoltrate verso la postazione centrale di supervisione tecnica. Con 1700 postazioni per chiamate di emergenza GSM e 12 chiamate al giorno per ogni postazione, questo gateway deve elaborare più di 20.000 chiamate al giorno.





Facilità di implementazione ed affidabilità

L'installazione delle postazioni di centralizzazione delle chiamate è durata solo pochi giorni. Thierry Blond, Responsabile della rete per chiamate di emergenza e incaricato del progetto, assicura: "I veri punti di forza della soluzione innovaphone sono la facilità di implementazione e l'affidabilità. Apprezziamo in particolar modo la gestione centralizzata del PBX, tutti i dispositivi sono facili da configurare e richiedono uno sforzo di manutenzione minimo. Dal 2000, i dispositivi innovaphone vengono sistematicamente proposti con le nostre soluzioni di reti per chiamate di emergenza (IP230, IP800) ed attualmente abbiamo più di 80 postazioni di centralizzazione delle chiamate in Francia e all'estero."

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 © 2000-2014 innovaphone® AG
Si declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura e modifiche tecniche.
Foto Fotolia: © MAK (Pagine 1-4), © Franz Pfluegl, © Lars Christensen (Pagina 1). Foto **sanef**.

Altri Case Studies innovaphone sono disponibili su:
www.innovaphone.com



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

