Integrated Common Communication System Emergency Management

L'ICCS est la solution de communication voix conçue pour toutes les centrales d'intervention ainsi que les environnements commerciaux d'importance critique exigeant un maximum de souplesse, de fonctionnalités et de fiabilité.

Dans les centrales d'urgence, les centres de crise et les organisations publiques et privées chargées de la sécurité, la gestion d'une multitude de voies de communication et de procédures d'une grande complexité exige un système de communication intégré capable de présenter une information parfaitement lisible, dans l'intérêt d'une réactivité élevée et d'une prise rapide de mesures adéquates.

Les centrales d'urgence et les organisations chargées du sauvetage et de la protection attendent aujourd'hui des solutions permettant de réagir immédiatement aux appels de détresse et de disposer très rapidement de l'ensemble des informations requises pour apporter un secours adéquat et mettre en œuvre des mesures de sauvetage efficaces à l'aide, notamment, de tous les médias de communication modernes.

L'Integrated Common Communication System (ICCS) permet de réaliser ces objectifs grâce à une intégration efficace des différents moyens de communication (appels d'urgence et téléphonie normale, radiocommunication analogique et PMR numérique, messages textes et messages de données courts) et grâce à la possibilité de coordonner plusieurs centrales d'urgence et forces opérationnelles d'intervention dans un système de communication homogène et standardisé.



Nouvelles technologies et nouveaux média

Les centrales d'engagement d'aujourd'hui ne font plus appel uniquement à la communication voix, mais à tous les moyens de communication, y compris par exemple les réseaux de caméras vidéo ou la messagerie.

L'ICCS est la solution de communication voix conçue pour toutes les catégories de centrales d'intervention et pour les environnements commerciaux qui exigent un maximum de souplesse, de fonctionnalités et de fiabilité en raison de leur importance critique.

L'ICCS fait appel à des technologies éprouvées de type Voice-over-IP et s'adapte parfaitement aux autres solutions développées par Atos - le «Radio Dispatch System (SPDS)», le «Field Dispatch and Management System (FDMS)» ainsi que GEMMA®, la solution d'Atos pour les centrales d'intervention. Il est par ailleurs compatible avec les solutions d'autres constructeurs



Traitement efficace des appels de détresse et coordination rapide des forces déployées

Simplicité d'utilisation

L'interface intuitive, moderne et aérée du poste d'exploitation VoIP offre une palette de fonctionnalités élargie en vue d'une prise en charge et d'un traitement efficaces des missions de secours confiées à la centrale d'intervention.

L'ICCS est conçu pour une gestion simple et rapide des actions importantes et prioritaires, soit à l'aide d'un clavier et d'une souris soit avec un écran tactile. Quelques gestes suffisent pour exécuter les actions nécessaires, mais aussi pour se familiariser avec le système.

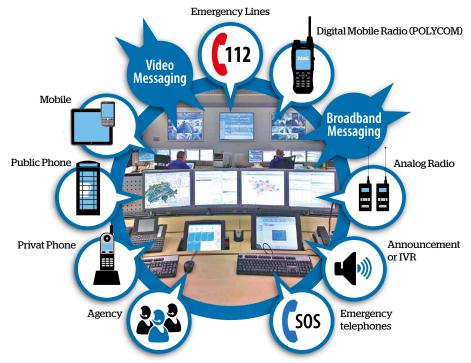
Information temps réel, coopération totale

Les opérateurs chargés de traiter les appels de détresse doivent être en mesure de localiser la position géographique de l'appelant quelle que soit l'origine de la communication (réseau fixe ou réseau mobile, message texte, alarme, capteurs), puis de classer l'appel pris en charge et de le transmettre à une organisation compétente pour le traiter. Ils doivent savoir se servir de procédures standard pour mobiliser les forces opérationnelles nécessaires et réagir de façon adéquate aux besoins de secours. L'interopérabilité et la coordination de plusieurs intervenants peut s'avérer nécessaire, notamment au moment des premiers secours et en cas de coopération entre plusieurs organisations de sauvetage.

L'ICCS d'Atos est conçu pour les besoins spécifiques des centrales d'intervention.

Moyens de communication standards:

- Réseaux téléphoniques commutés (PSTN), fixes et mobiles, analogiques, numériques et VoIP
- Radiocommunication mobile professionnelle (PMR), analogique et numérique:
- Appels individuels et communications de groupe
- Surveillance réseau
- Messages texte et de données (SMS/SDS)
- Messages de statut
- Messages texte SMS (GSM)
- Télécopie
- Diffusion vocale
- Dialogue à commande vocale et Voice Portal (Interactive Voice Response IVR)



Handling, Cross-connection and Conferencing of multiple communication channels

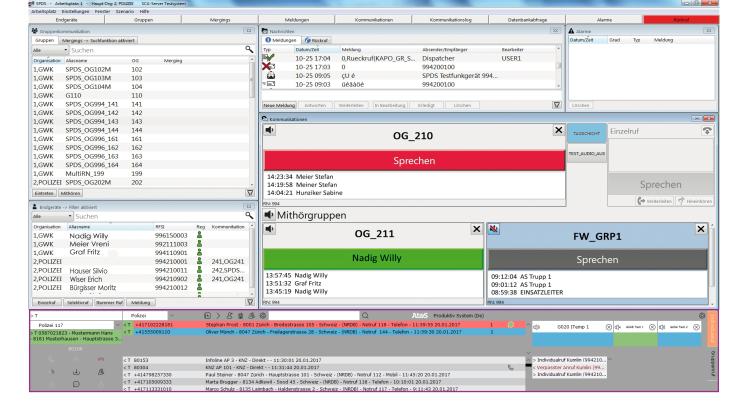
System Monitoring & Management

Recording & Logging

Chaque utilisateur du système ICCS peut accéder aux fonctionnalités qui correspondent à son rôle (profil), et ce à partir de tous les postes d'exploitation. L'ICCS peut ainsi gérer simultanément plusieurs organisations et plusieurs niveaux de compétence au sein d'un même système. Outre les services standards de téléphonie et de radiocommunication, cette solution offre des fonctionnalités supplémentaires:

- Distribution intelligente des appels (entrants et sortants); transfert automatique vers d'autres centrales (p.ex. dans d'autres régions) en cas de débordement
- Localisation d'appels venus de réseaux fixes et mobiles, avec vérification dans l'annuaire
- Fonctionnement multiligne avec plusieurs groupes d'accueil et plusieurs priorités d'appel
- Conférences téléphonie et radio
- Entrée dans des communications en cours (conférence ad-hoc)
- Jusqu'à deux communications simultanées par poste d'exploitation, par exemple, prise en charge d'un appel de détresse et continuation d'une autre communication radio

- Liste de contacts intégrée et fonction de recherche en texte intégral synchronisées en option avec l'application de la centrale d'intervention
- Libre choix des postes d'exploitation grâce à un accès flexible et sécurisé basé sur des rôles et des profils
- «Poste d'exploitation occupé» et compétence/ capacité y compris transfert simple
- Enregistrement vocal intégré avec fonction de lecture rapide au poste d'exploitation
- Intégration d'un dispositif d'enregistrement externe (enregistrements valables comme preuves juridiques)
- Configuration centralisée
- Supervision par système central de gestion réseau (via SNMP)
- Transmission de l'alarme à des téléphones mobiles (GSM-R), p.ex. en cas de danger, avec transfert ciblé aux utilisateurs menacés (en fonction, p.ex. de la localisation géographique du danger).



Un poste d'exploitation modulaire et souple

L'architecture modulaire de l'ICCS s'adapte facilement aux besoins de chaque poste d'exploitation individuel, et ce notamment grâce à la grande souplesse et aux très nombreuses possibilités de configuration des équipements audio. Variantes de configuration de l'application:

- Intégration complète au système de la centrale d'intervention
- Application ICCS avec clavier et souris
- Application ICCS avec écran tactile
- Téléphone VoIP (1/2) ou bien
- Client logiciel VoIP avec combiné USB (1/2), microphone en option, micro-casque, hautparleur externe, voyant et pédale d'alternat (push-to-talk)

L'application ICCS offre les fonctionnalités téléphoniques d'un système de commutation privé (PBX) classique et permet bien sûr de gérer également les communications téléphoniques de postes de bureau, par exemple, par l'intermédiaire d'un téléphone VoIP au poste d'exploitation.

Toujours disponible et joignable

Étre joignable en permanence est une exigence à laquelle toute centrale d'urgence se doit de satisfaire. L'architecture orientée service de l'ICCS offre une modularité et une évolutivité élevées. Tous les composants sont doublés d'unités de secours pour une sécurisation optimale des fonctionnalités et des services fournies par le réseau. L'ICCS est capable de traiter plus de 20'000 communications voix par jour. Il peut notamment réaliser des appels pour informer des personnes sur une situation ou un danger concrets ou pour transmettre des instructions de gestion de crise.

Compatible avec les systèmes de la centrale d'intervention et totalement interopérable

L'ICCS permet de réaliser très facilement un environnement de travail totalement intégré. Les applications de la centrale d'intervention utilisent et contrôlent les fonctionnalités de téléphonie et de radiocommunication par l'intermédiaire d'une même interface. L'utilisation de solutions standardisées permet de réduire le coût de la mise en œuvre tout en assurant une interopérabilité maximale entre les systèmes.

- Interface ouverte et standardisée pour les systèmes de la centrale d'engagement
- Une seule connexion pour les équipements de téléphonie et de radiocommunication
- Fonctionnalités de téléphonie supplémentaires
- Fonctionnalités de radiocommunication supplémentaires
- Fonctionnalités spécifiques, par exemple, lancement automatique d'une opération de secours dans le système de la centrale

Intégration totale avec l'application radio

L'ICCS peut être intégré, sans autre adaptation, avec le SPDS Radio Dispatch System. Les opérateurs de la centrale assurent alors le dispatching à partir de la centrale d'intervention:

- Appels individuels: prise, établissement et transfert d'appel
- Appels de détresse: prise d'appel
- Écoute de communications de groupe: possibilité d'un suivi simultané de plusieurs communications de groupe; fonctionnalité offerte individuellement à chaque poste d'exploitation
- Ambient Listening (appel discret) activation d'un terminal radio à distance pour l'écoute des communications
- Groupes d'appel: entrer/sortir de Talk Groups (TKG) ou Multisite Open Channels (MOCH), émettre vers/écouter des communications de groupe (TKG, MOCH)
- Conférences / Appel à tous
- Messages texte SMS
- Messages de statut

L'architecture souple des systèmes ICCS et SPDS permet tous les niveaux d'intégration des deux systèmes en situation d'exploitation normale, mais aussi une exploitation séparée en cas de non-disponibilité d'un des deux systèmes.

Architecture souple et évolutivité - dans le cloud

Avec sa technologie VoIP, l'ICCS représente la nouvelle génération des systèmes de centrale d'intervention qui associent des concepts éprouvés à une technologie de pointe, le VoIP. Son architecture modulaire et évolutive s'adapte facilement aux exigences les plus diverses des opérateurs de réseau et des organisations d'utilisateurs. Son intégration aisée – centrale ou décentralisée – dans l'infrastructure informatique et les centres de données (cloud) des centrales d'intervention existantes facilite grandement une

distribution souple et dynamique des centrales et de leurs postes d'exploitation («centrale d'intervention virtuelle»).

- Solution centrale sous forme d'un système ICCS d'Atos avec unité de secours, capable de fournir des postes de travail locaux, mais aussi des postes de travail déportés et décentralisés.
- Solution décentralisée sous forme de plusieurs ICCS mis en réseau entre plusieurs sites.

L'ICCS d'Atos améliore l'exploitation des centrales d'urgence à coût optimisé



Votre avantage

- Rapidité grâce à l'intégration des communications voix avec la messagerie
- Conférences téléphone radio grâce à l'intégration des deux moyens de communication dans un même système
- Utilisation simple et intuitive pour plus de réactivité et moins d'erreurs
- Standardisation, moins de systèmes et simplicité d'intégration des composants pour une réduction des coûts d'investissement (CAPEX) et opérationnels (OPEX)
- Nouvelles fonctionnalités (vidéo, messages texte temps réel RTT, etc.) pour une joignabilité améliorée grâce à une nouvelle plate-forme produit innovante

Domaines d'application

L'ICCS d'Atos a été conçu sur mesure pour les centrales d'urgence modernes dans différente secteurs de la sécurité publique et privée.

- Centrales d'urgence «112»
- Police
- Service du feu
- Sauvetage (hôpitaux et services d'ambulance)
- Centrales intégrées, par exemple, organisations chargées du sauvetage et de la sécurité
- CGFR
- Centres de gestion de crise
- Aéroports, chemins de fer, circulation routière
- Production et distribution d'énergie
- Groupes internationaux et industrie
- Forces armées

Atos s'appuie sur une riche expertise en matière de centrales d'urgence, de centres de conduite et de contrôle et de radiocommunication mobile professionnelle (Tetra, Tetrapol). Atos fait appel à des technologies et des architectures éprouvées. L' ICCS d'Atos rencontre un succès durable depuis de nombreuses années.

L'ICCS d'Atos offre des atouts qui comptent: une palette exhaustive de fonctionnalités qui s'appuie sur l'intégration de la téléphonie et de la radiocommunication en une application standardisée d'une souplesse exceptionnelle.

Atos AG, Freilagerstrasse 28, 8047 Zurich, Suisse, Tél. +41 (0)58 702 1111