

17 500 agents alertés en un éclair.



Dans la centrale d'intervention de la Police cantonale de Berne arrivent des messages d'alarme de tout le canton. Dans les situations les plus graves, la moindre seconde compte. Quand elle mobilise des forces d'intervention, la Police cantonale gagne un temps précieux avec le système d'alerte eAlarm emergency de Swisscom.

«Aujourd'hui, nous alertons les forces d'intervention plus vite et plus fiablement que jamais.»

Fritz Roth

Responsable d'équipe, centrale d'intervention, Police cantonale de Berne

La situation de départ: éliminer les goulets d'étranglement en cas d'alerte.

La centrale d'intervention de la Police cantonale de Berne est responsable de la mobilisation rapide de quelque 17 500 agents d'intervention au total. En font partie des membres des organisations de pompiers de communes et d'entreprises, des organes de conduite civils, des membres de la protection civile et des policiers cantonaux. Divers événements majeurs ont montré les limites du système de mobilisation existant: à cause de goulets d'étranglement, quelques agents d'intervention n'avaient pas pu être alertés dans les temps. Cette défaillance a incité la police cantonale à revoir son système d'alerte.

La solution: des processus ultrarapides, une grande flexibilité.

La solution globale administrée eAlarm emergency, basée sur le Web, fait gagner un temps précieux à la centrale d'intervention. Chaque clic de souris envoie des messages enregistrés à des groupes d'agents d'intervention consignés dans le système et précisément définis. Très rapidement, la direction des interventions sait sur combien de personnes elle peut compter sur place

et ce, grâce à la fonction accusé de réception avec laquelle les destinataires confirment immédiatement leur disponibilité. Le système communique avec des terminaux comme des téléphones mobiles et fixes, des pagers et des récepteurs de téléappel. VoicePrio GSM et SMSprio, les services de traitement prioritaire des messages d'alarme sur le réseau Swisscom, apportent une sécurité supplémentaire. Via une interface, eAlarm emergency s'associe à AVANTI, le système de guidage des interventions interne à la police.

L'avantage client: mobiliser des milliers de personnes sur pression d'un bouton.

Cette nouvelle solution enchante Fritz Roth, responsable d'équipe au sein de la centrale d'intervention de la Police cantonale de Berne: «eAlarm emergency est d'une rapidité incroyable. Alors qu'auparavant nous devions dicter et écouter les messages avant de les envoyer, aujourd'hui, tout est déjà enregistré. Sur pression d'un bouton, nous mobilisons et informons en un rien de temps les forces d'intervention adéquates à l'aide du bon texte. Chaque minute, nous pouvons envoyer 2000 SMS et alerter simultanément 950 personnes par téléphone. Le système est simple d'utilisation et contribue à la nette réduction du pourcentage d'erreurs. Swisscom nous a convaincus par son respect des délais annoncés et par ses performances.»



Plus d'informations sous

www.swisscom.ch/contactcenter