



Urgences: dans toutes les entreprises, il peut arriver de devoir passer un appel téléphonique d'urgence. Enterprise SIP dirige ces appels vers la centrale d'appel d'urgence adaptée et indique les données de localisation correctes de l'appelant.

Diriger les appels vers la centrale d'appel d'urgence la plus proche et les associer à des données de localisation correctes est essentiel pour pouvoir demander de l'aide de façon fiable dans les situations d'urgence.

Routage

Les organisations d'urgence comme les pompiers, la police, les ambulances s'efforcent de porter secours au plus vite en cas d'urgence. Une des principales conditions pour ce faire: des trajets courts. Il est donc important que les appels d'urgence soient dirigés vers la centrale d'alarme (PSAP = Public Safety Answering Point) la plus proche du lieu de l'accident. Sur la base d'informations définies envoyées dans la signalisation d'un appel, les appels d'urgence peuvent être distribués aux PSAPs adaptés. Le système de routage de Swisscom se charge de cette tâche de façon fiable pour tous les fournisseurs de services de télécommunications en Suisse.

Localisation des appels

Plus la localisation de l'appelant est identifiée avec pré-

cision, mieux le PSAP est en mesure de coordonner l'intervention de manière efficace. C'est la raison pour laquelle des informations sur la localisation de l'appelant sont fournies au PSAP. Deux procédés permettent de mettre ces informations à disposition.

– Le routage statique

Via le portail Selfcare (My Swisscom Business), le client associe un site à chaque numéro d'appel qu'il utilise. Les associations sont synchronisées chaque semaine avec la base de données SOS. Les PSAPs «récupèrent» les données de localisation de l'appelant à partir de cette base de données.

– Le routage dynamique

Les systèmes de téléphonie modernes prennent en charge le routage dynamique. Le client saisit des ID de site uniques dans ses systèmes de communication vocale. Ces ID sont également transmises à la base de données SOS. À chaque appel d'urgence, le système de communication vocale envoie l'ID de site correcte à ce moment-là pour l'utilisateur correspondant. Cela permet à la centrale d'alarme de localiser l'appelant de manière rapide et précise.

