

Le Samu 85 fait confiance à NextiraOne pour déployer sa plateforme de régulation sécurisée des urgences

Tracking des appels abandonnés, glisser-déplacer en temps réel, statistiques et routage intelligent font du Samu 85, l'un des centres d'appels d'urgence les plus innovants en la matière

Saint-Denis, le 3 septembre 2009 – NextiraOne, expert en communications, a été retenu par le Samu de Vendée pour déployer et maintenir en condition opérationnelle une solution de traitement avancée des appels entrants.

Depuis quelques années, les Samus de France se modernisent afin de gérer le plus efficacement possible des appels entrants en constante augmentation. Parmi eux, le SAMU de La Roche sur Yon, dont les 20 médecins, 19 infirmiers et 12 permanenciers traitent entre 500 et 3 000 appels par jours selon les périodes. Ne pouvant plus compter sur un environnement technique devenu obsolète, le Samu souhaite réorganiser ses processus de régulation d'urgence en fonction des « besoins métier ».

Bénéficiant d'une enveloppe nationale via l'Agence régionale de l'hospitalisation, le Centre Hospitalier de Vendée concrétise, en avril 2007, un appel d'offre destiné à renouveler son infrastructure de communications (téléphonie, sécurité des biens et des personnes, LAN, Wan, taxation patient etc.) incluant le Samu.

Le Samu 85 souhaite notamment que cette nouvelle plateforme lui permette de :

- raccourcir les délais d'attente
- orienter et aiguiller les demandes selon : la nature des appels, la disponibilité du personnel, leur priorité ou l'historique
- quantifier la volumétrie pour adapter les organisations
- tracer les appels pour identifier ceux non pris en charge par le Samu.
- mixer routage automatique et interventions manuelles de redistribution des appels selon le trafic
- intégrer ces outils dans le logiciel de régulation Centaure 15® existant.
- disposer d'une solution hautement sécurisée pour un service 24/7.
- Améliorer l'environnement sonore dans les 2 salles de régulation, en supprimant les sonneries des téléphones sur tous les appels,
- Améliorer l'environnement visuel des salles de régulation, par ajout de bandeaux lumineux permettant à l'ensemble des acteurs présents dans ces 2 salles, de suivre les compteurs de l'activité téléphonique en temps réel, d'anticiper sur la gestion du trafic entrant et donc d'anticiper sur un pic d'activité et une saturation des équipements T2 de l'opérateur FT .

NextiraOne recommande alors la mise en œuvre d'une solution « de téléphonie avancée » spécialement conçue pour les Samus dont la première version a d'ores et déjà été déployée dans 13 Samus. Constituée d'un IPBX Alcatel-Lucent OmniPCXEntreprise, et d'une suite de routage d'appels OmniGenesys, cette solution est totalement redondée. De plus, un bandeau CTI, installé sur chacun de poste de travail permanenciers et régulateurs et dédié Samu, permet la remontée de la fiche de régulation en fonction de l'identité de l'appelant et la visualisation, en temps réel, des salles d'attente téléphoniques afin de redistribuer ou transférer manuellement les flux si nécessaire. Un simple glisser-déplacer et l'appel est redistribué en temps réel sur une autre ressource. La qualification préalable des appels permet en outre la « priorisation » des prises en charge et minimise la perte des appels non décrochés.

NextiraOne s'est en outre attaché à mettre en place un programme d'accompagnement du changement afin de former au mieux les permanenciers du Samu 85 à ces nouveaux outils. Après plusieurs mois d'utilisation, le Samu 85 constate une prise en charge plus efficace des appels et un meilleur suivi des flux. Même en période critique comme le week-end, la solution n'est jamais saturée, le temps d'attente a également chuté pour une meilleure fluidité comme le recommande Samu de France.

« Nous ne souhaitons pas sacrifier le côté humain à l'innovation technologique. C'est un aspect que NextiraOne a su prendre en compte avec sa conduite du changement, et c'est pour cette raison que nous l'avons choisi, » confie Dr Pluchon, Directeur du Samu Vendée. « Ces outils nous changent la vie au quotidien et facilite l'accès des appelants aux urgences. Nous ne pourrions pas revenir en arrière » concluent Mme Mesnier, cadre infirmier et le Dr Pluchon qui depuis a laissé son service dans les mains du Dr Fradin.

Les étapes du projet :

Avril 2007 : lancement de l'appel d'offre (CCTP définitif, suite au dialogue compétitif)

6 Juillet 2007 : Signature du contrat avec NextiraOne (Notification de marché)

12 Juillet 2007 puis 9 décembre 2007 : Déploiement puis mise en production de la plateforme de régulation

A propos de NextiraOne

Avec son siège à Paris, NextiraOne est le leader des solutions et des services intégrés d'infrastructures qui assurent l'efficacité et la fiabilité des communications d'entreprise. Nous intégrons, déployons et exploitons les solutions de communications de nos clients dans les domaines de la voix, des données, de la vidéo et des applications de mobilité et de sécurité. Nous proposons des solutions intégrant les meilleures technologies de nos partenaires, leaders sur leur marché. Pour en savoir plus, <http://www.nextiraone.eu.com>

Contacts presse**Trimedia**

Florence Preault / Celine Bitauld

01 55 30 71 01

celine.bitauld@eurotandem.fr