

# Alarm Management pour prestataires

## Centrale d'alarmes et interventions CERTAS

En Suisse, CERTAS est l'entreprise de pointe dans le domaine de la réception et du traitement des alarmes concernant la technique de sécurité et la domotique; elle exploite des centrales d'alarmes et interventions spécialisées qui sont en activité 365 jours par année et en service 24/24 heures.

## Situation de départ

La société disposait déjà d'une infrastructure d'alarme. La palette de prestations devait s'étoffer par des **ordres d'interventions audio** s'adressant à des groupes de personnes. La possibilité de commuter des alarmes connectées en mode test par des personnes autorisées devait en plus augmenter l'efficacité et l'aspect économique. L'extension de l'infrastructure d'alarme devait répondre essentiellement aux exigences suivantes:

- reprise de l'ensemble des fonctionnalités existantes
- introduction autonome /automatique de messages d'événements **INFRANET** (connexion d'installations clientes de signalisation de dangers)
- **mise sur pied de groupes** par modules vocaux enregistrés prédéfinis
- stabilité et fiabilité élevées, **exploitation en redondance** des sites Zurich/Lausanne
- plate-forme d'avenir compatible avec des besoins futurs

## Solution

Basé sur l'infrastructure de télécommunications existante à Zurich/Lausanne, **AudioText Telecom SA (ATT SA)** a réalisé la solution par mise en réseau. Cependant, on a volontairement renoncé à des protocoles ECA / intégrations, pour ne pas limiter un éventuel changement de central téléphonique. Pour décharger le service 24 h, notre **ASSISTANT** a été développé pour la fonction de test sur les alarmes connectées. En circuit protégé, l'ASSISTANT permet à l'installateur de commuter à distance les connexions de clients entre les modes test et normal, sans influencer le service 24 h. L'installateur communique avec l'ASSISTANT par commandes vocales et reste continuellement informé du statut (état et messages d'événements entrants). Pour terminer l'examen, l'installateur reçoit par **protocole FAX** le statut du test de toutes les fonctionnalités vérifiées et que l'on remet au maître d'œuvre pour acceptation. Ainsi, l'installateur exécute toute la vérification de la transmission d'alarmes en mode **automatisé**, sans restreindre le service normal (service 24 h) et sans surcharge pour les collaborateurs de CERTAS.

Pour la mise sur pied de groupes entiers de personnes par **modules vocaux enregistrés prédéfinis**, **MULTICALL** a été développé. Par pression sur une touche, on peut par ex. convoquer 30 personnes par le réseau fixe ou NATEL dans les 2 à 4 minutes. Par **quittance** optionnelle, CERTAS peut à tout instant évaluer le degré de joignabilité. La disponibilité de cette prestation est assurée par un **Disaster Recovery Process**. Cela signifie qu'en cas de panne totale du site de Zurich, toutes les alarmes dépendant de Zurich peuvent aussi être saisies et déclenchées à distance par Lausanne.

Grâce à notre **Import/Export Tool**, les mutations sur les listes des équipes ont été optimisées, ce qui permet à l'entreprise d'effectuer ces opérations rapidement, avec fiabilité et également activer ces équipes en grand nombre (plusieurs centaines de personnes). Lors d'incidents, selon l'événement on peut aussi attribuer des **messages vocaux individuels** ad hoc aux diverses procédures de signalisation ou d'alarme .

La plate-forme modulaire et l'accès aux ressources ATT SA de développement assurent à CERTAS de pouvoir s'adapter rapidement aux conditions du marché et de commercialiser **avec valeur ajoutée** les nouvelles fonctionnalités.