



VIPER/Power 911

Hicham Maalouf, ing.
Responsable de Produits Sénior

4 avril 2023

Intrado en quelques points



Assurer la sécurité des communautés grâce à **une solution 911 entièrement intégrée et de nouvelle génération** qui livre voix, textes, IoT et données contextuelles aux premiers répondants



Fournir en toute sécurité des données en temps réel et des informations exploitables **qui améliorent les temps de réponse et sauvent des vies**



Rejoindre les parents, les enseignants et les élèves **pour assurer la sécurité des écoles avec une plate-forme d'engagement communautaire**



90%

Des appels 911
aux
É-U. et au
Canada

2,300

CASP
servis

Montréal

Ingénierie,
opérations et
support

13,600

Position de
traitement
d'appels

65%

des réseaux
911PG
déployés

15

CASP

en déploiement
VIPER 7 sur le
territoire Bell

430M

Transactions
911 traitées
annuellement

60%

Notifications
au niveau
primaire aux
É-U. et au
Canada

40+

Années
d'innovations
et de
leadership
dans le 911

UNE Solution intégrée et complète



Une architecture robuste, flexible et adaptée

Intrado tire parti de plusieurs applications et plateformes technologiques pour alimenter les différents éléments de la solution qu'il fournit.

Le choix s'adapte selon les besoins et les cas d'utilisation.

Contribution dans la transition 9-1-1PG au Canada

Mars 2022, mandat pour être prêt à livrer les services vocaux NG9-1-1.

Mars 2025, les systèmes 9-1-1 et E9-1-1 existants seront mis hors service.

UNI (User Network Interface) définit l'interface via BCF (Border Control Function) - SBC et pare-feu i3.

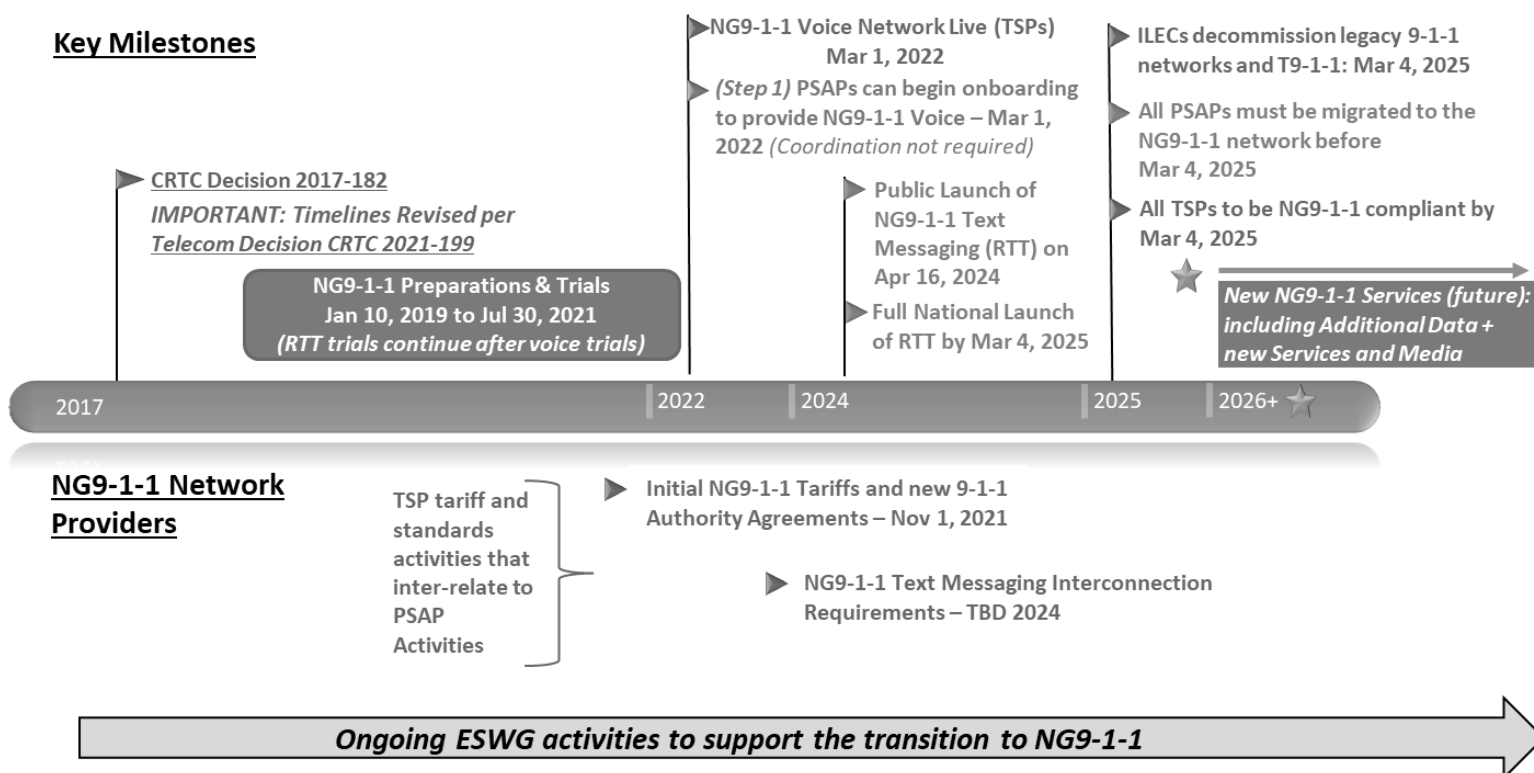
Intrado est impliqué activement dans les réunions et aux essais du GTSU dans les territoires de TELUS (Ville de Calgary) et de Bell (BGU de la Nouvelle-Écosse).

Intrado a été des premiers à transférer avec succès EIDO entre fournisseurs de STA sur ESInet de TELUS en juin 2022 et août 2022.

Aussi, dans les premiers à transférer avec succès EIDO entre fournisseurs de STA sur l'ESInet de Bell avec conférence AD HOC, en décembre 2022.

Emergency Incident Data Object (EIDO)

NG9-1-1 Transition Timelines (v6)



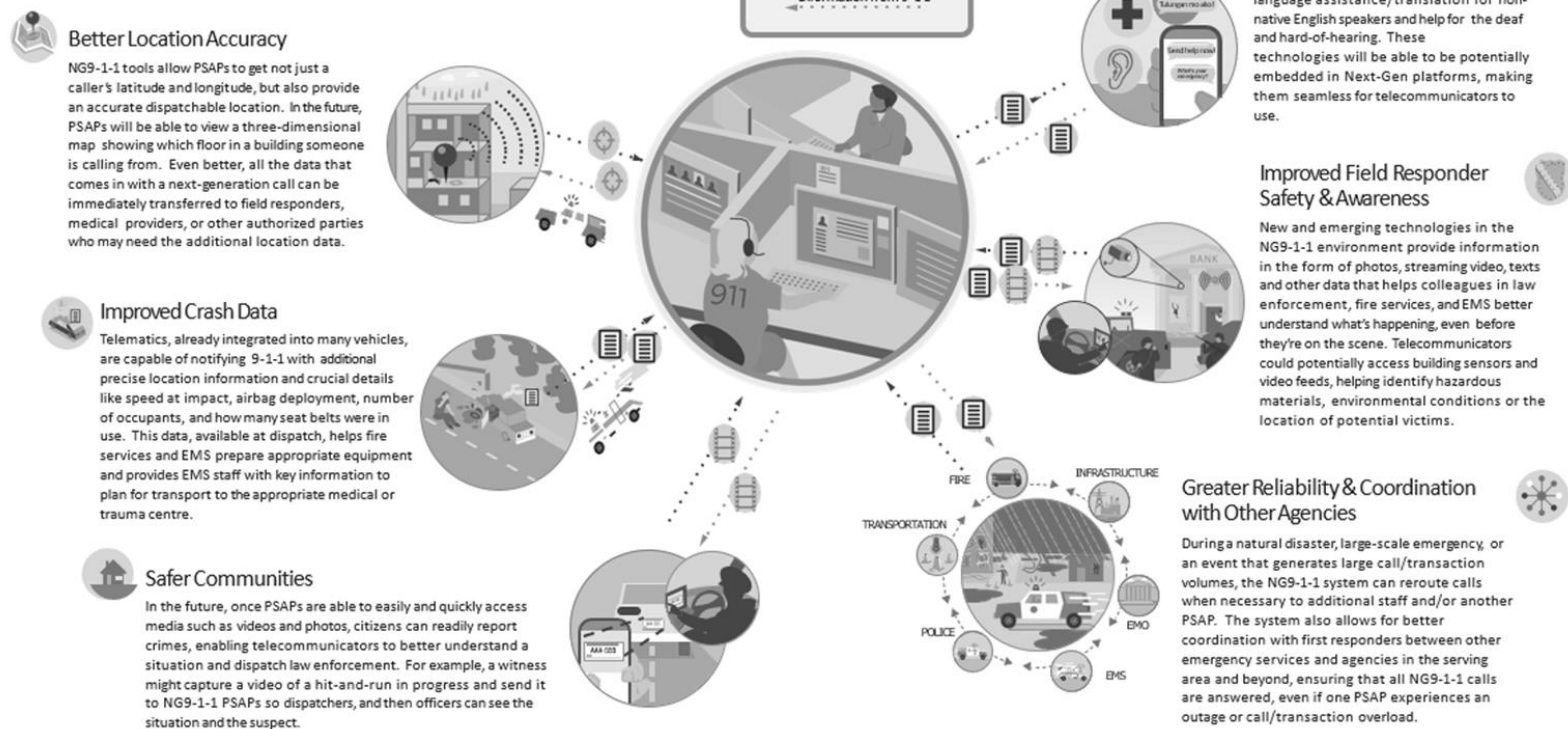
Source: CRTC ESWG TIF-85

Intrado au devant!

WHAT ARE THE BENEFITS OF NG9-1-1? (v5)

How PSAP Staff Benefit from Next Generation 9-1-1 (NG9-1-1) Technologies and Services

The Next Generation 9-1-1 network (ESInet) and related communications technologies will provide telecommunicators with new opportunities to keep field responders and the public safer, while also giving the NG9-1-1 communications centre tools to make them more effective and efficient as your community's public safety responders.



Also see: [CRTC 9-1-1 website](#), for the related CISC Emergency Services Working Group FAQs and additional documents
Doc Info: CRTC ESWG TIF 85-V5-2021-10-22

Images and concept originally provided by 911.gov and NENA, permission to use and edit granted.

Intrado développe déjà de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services offrant des avantages du 9-1-1PG.

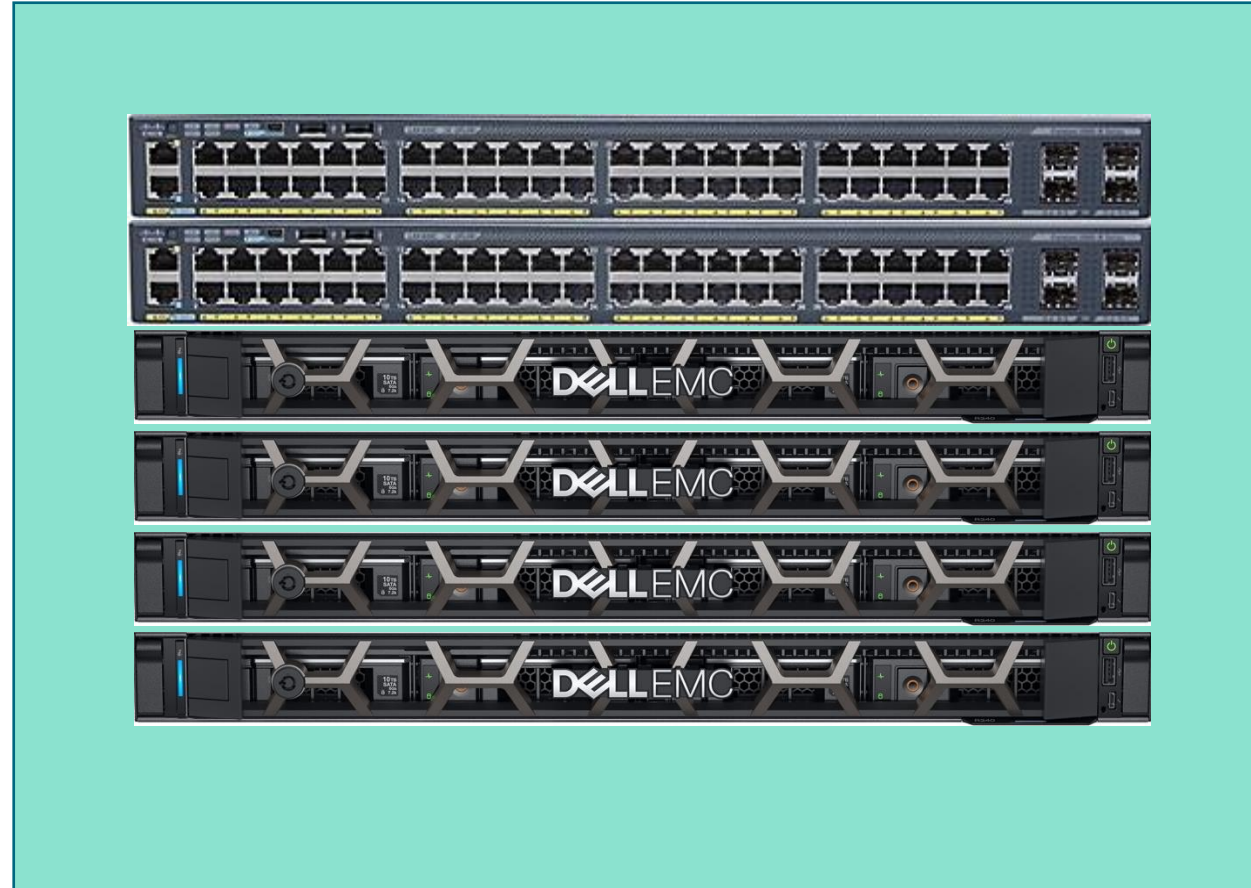
- Partage de données
- Ingestion de données
- Télémétrie
- Vidéo/Multimédia
- Intelligence Artificielle et ML
- ...

VIPER® – Matériel de base (Core Hardware)

Commutateur de réseau
local Cisco

Primaire / Secondaire
Serveurs d'Application

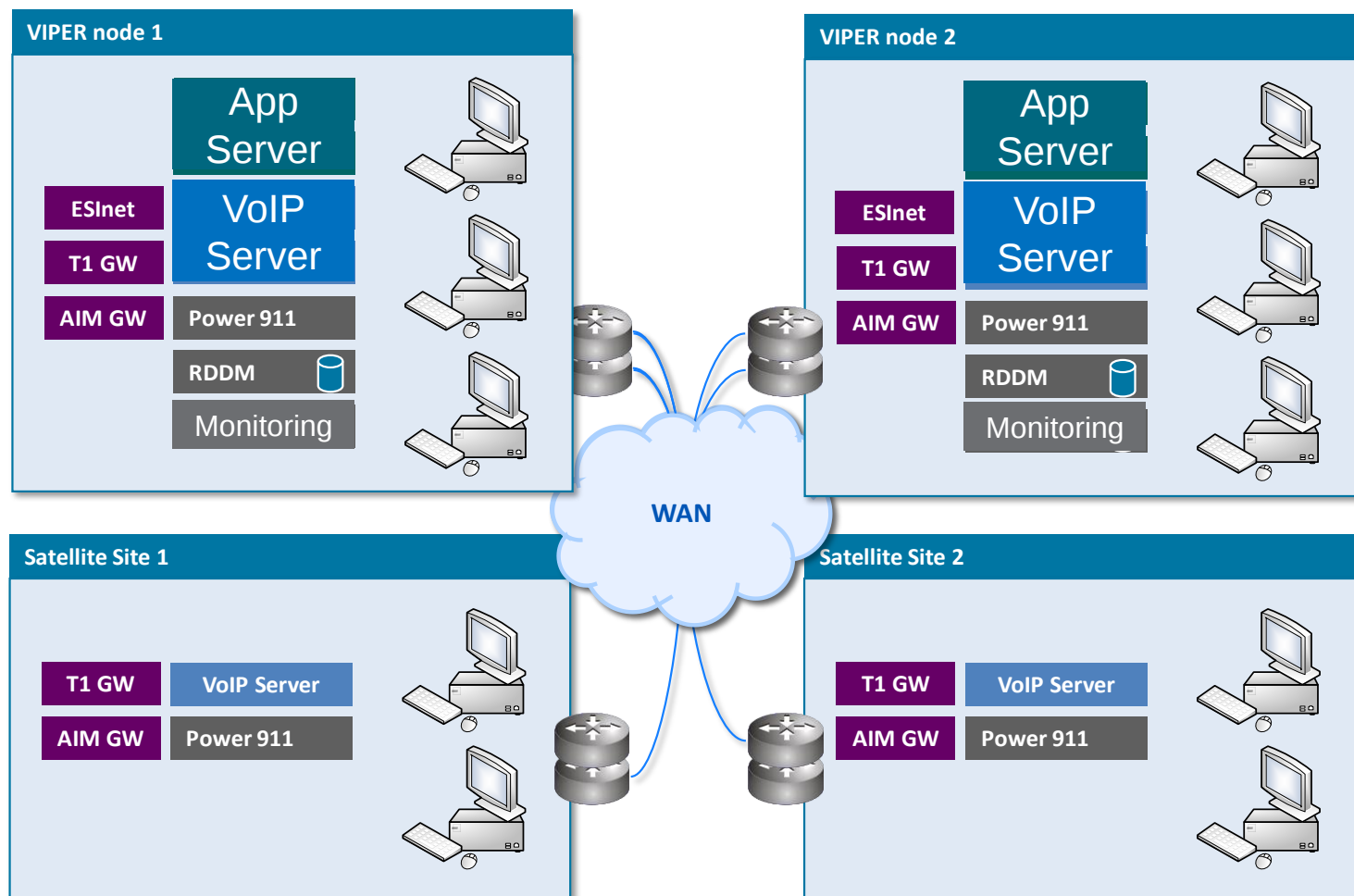
Primaire / Secondaire
Serveurs Commutateur
Logiciel (Softswitch) VoIP



Redondance

VIPER® – Solution adaptée aux besoins des centres d'appels

- VIPER® Nœud-Simple
- VIPER® Nœud-Simple avec site Satellite(s)
- VIPER® Multi-Nœuds
- VIPER® Multi-Nœuds avec site Satellite(s)

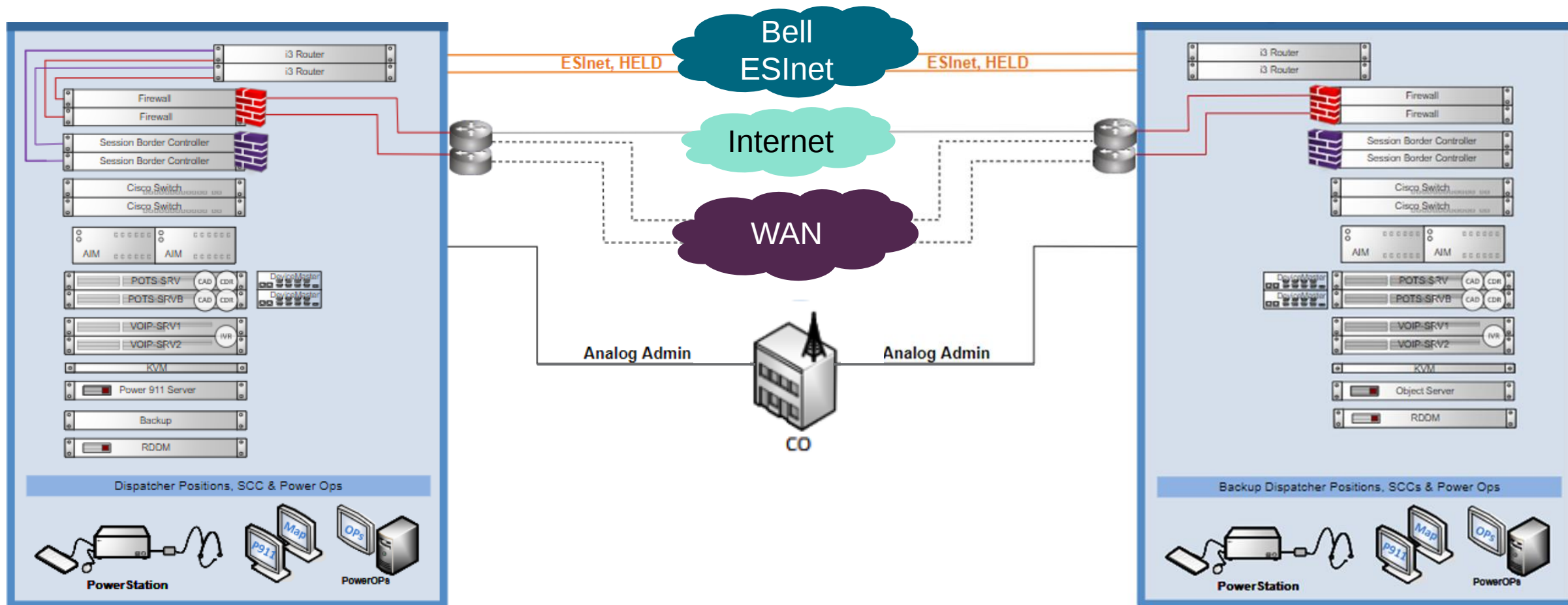


VIPER 7.0 Multi-nœuds – Déployée et en service dans plusieurs états

Une architecture robuste et puissante

- Grande capacité: jusqu'à 1 000 positions et 96 sites satellites
- Couche d'équilibrage de charge (Load Balancer) pour le trafic entrant ESInet
- Redondances multiples et mécanismes de tolérance aux pannes
- Passerelle de hautes performances permettant de traiter plus d'appels en simultanés
- Couche de téléphonie plus efficace fonctionnant avec le trafic en provenance de tous les nœuds
- Permet une gestion des appels géo-diversifiée et redondante
- Permet un déploiement en centre de données – supportant une approche « hosted »

Diagramme Architecture VIPER



Power 911® – Poste de traitement des appels

Contrôle à l'écran des appels fixes, sans fil et VoIP permettant une gestion plus efficace et plus cohérente des appels



Dell Workstation avec Sonic G3



Laptop – position de prise d'appel 911 portable



PowerStation

Aucune pièce mobile
Petite empreinte
Silencieux



Composants auxiliaires en option – guichet unique à vos besoins

Claviers programmables



Casque d'écoute



Tour d'éclairage



Ensemble de téléphone IP



Écran tactile



Haut-parleurs et sirènes

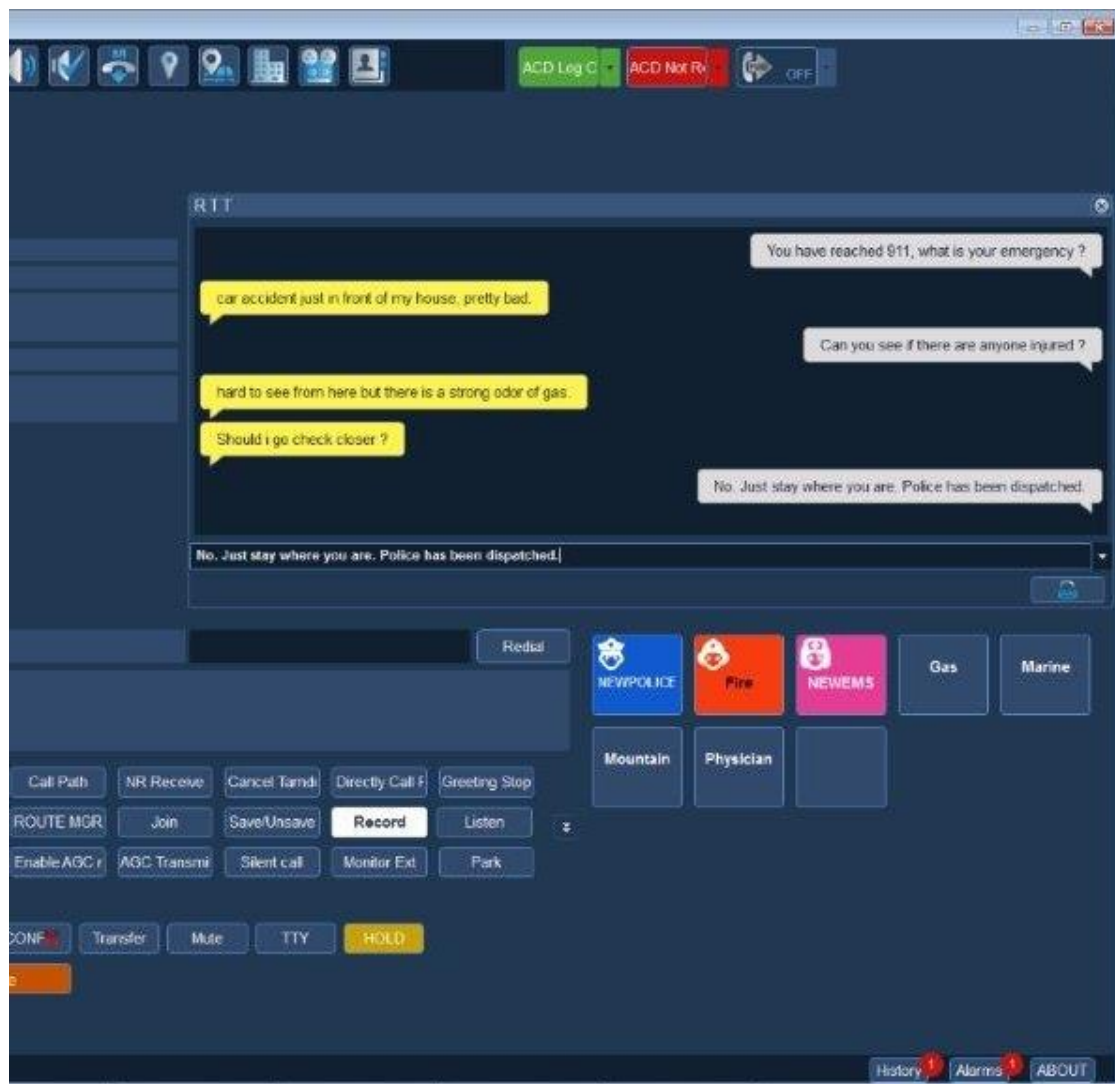


Solution clé en main

- Solution de traitement d'appel VIPER/Power 911
- Toutes les éléments de Fonction de contrôle aux frontières (BCF) – Pare-feu et contrôleur de session en bordure (SBC)
- Interface SIP pour les fournisseurs SIP (PBX SIP pour lignes administratives)
- Partenariat avec solution tierce partie testée et qualifiée:
 - Service de Cybersécurité
 - Solution d'enregistrement Multimédia (enregistreur de journalisation à long terme)



Texte en Temps Réel (TTR) – Déjà supporté et fonctionnel dans Power 911



Énoncé du problème :

- Difficile pour les appelants ayant une déficience de communiquer avec les services d'urgence sans matériel ATS spécialisé
- La communication par ATS nécessite limite la taille des messages
- Le protocole TTY a des limites sur les réseaux IP qui mènent aux caractères brouillés

Solution :



- Texte en temps réel (TTR) selon la norme NENA i3 pour les communications textuelles;
- Conçu pour les réseaux IP – plus de caractères brouillés;
- Les appareils mobiles compatibles RTT éliminent le besoin de matériel spécialisé;
- Rend les services 911 plus accessibles aux personnes ayant des problèmes de parole ou d'audition;
- Supporte l'ajout et la suppression de voix ou de texte sur un appel établi.

Gestion et distribution efficace des appels



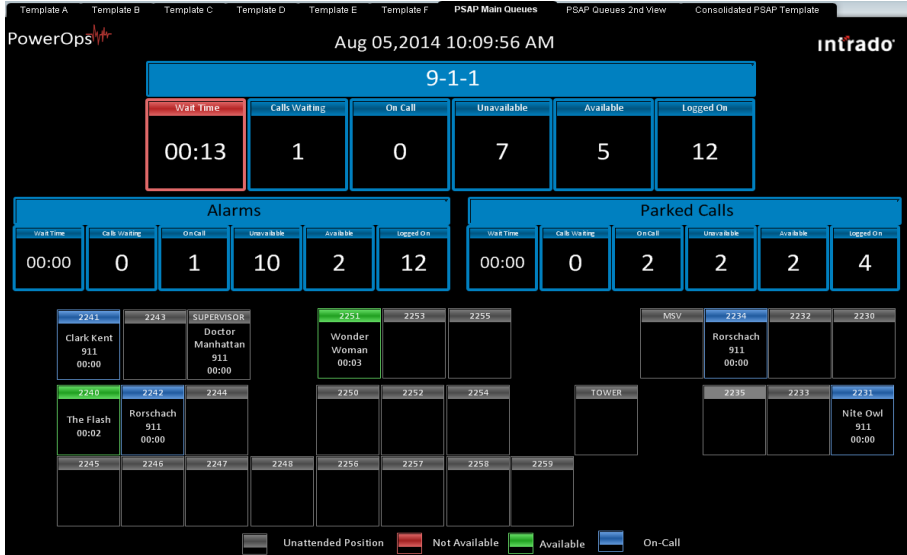
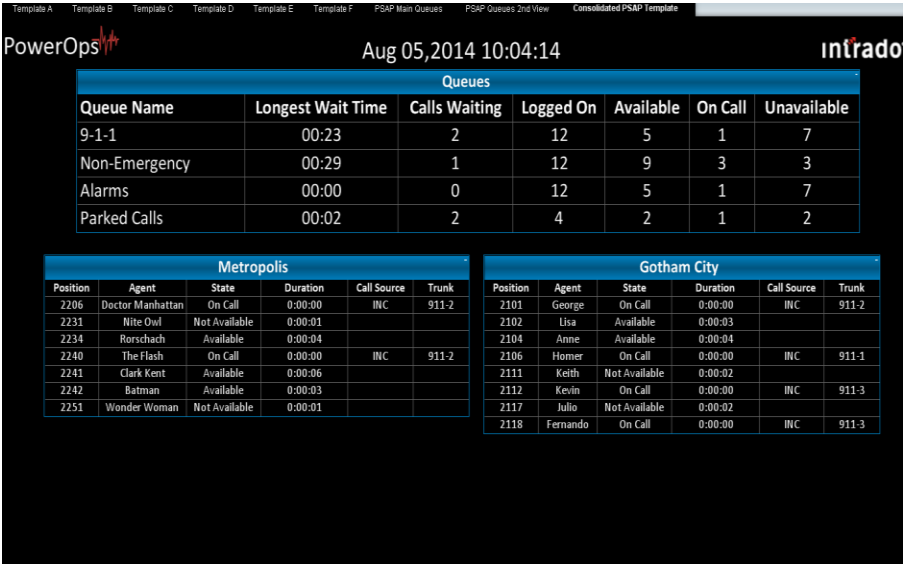
Distribution Automatique des Appels (DAA) – ACD

Plusieurs options et de configuration dans le routage DAA

- Multi file d'attentes
- Multi agents
- Multi modes:
 - inactivité la plus longue;
 - à la ronde, chacun son tour (Round Robin);
 - le moins d'appels.
- Les superviseurs ont un contrôle la gestion de la file d'attente au sein de leur CASP.

PowerOps – Tableau opérationnel

Des informations opérationnelles
diverses et en temps réels pour
les centres d'urgence



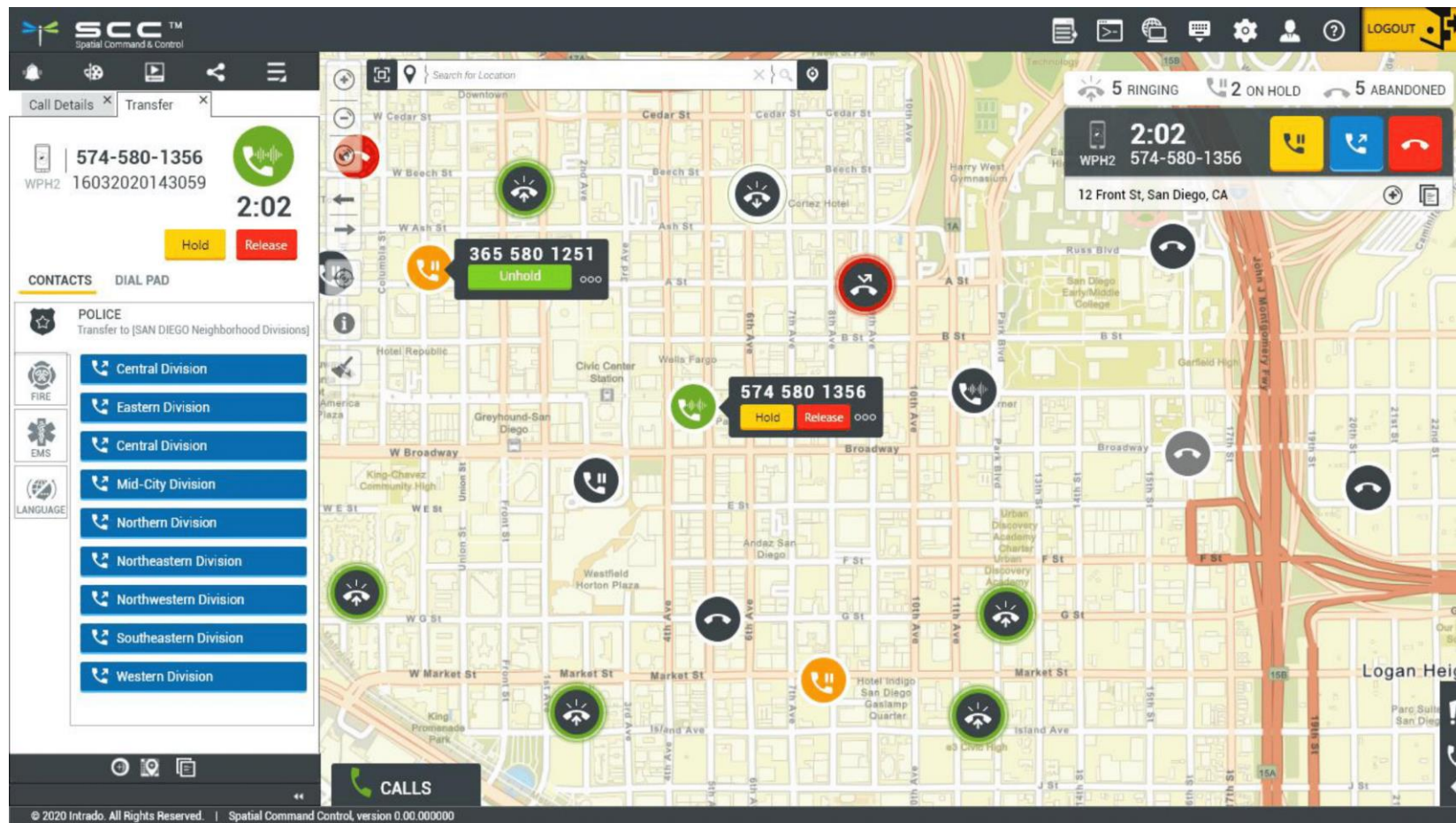
Spatial Command & Control (SCC)

Cartographie plus rapide et plus sûre des réponses aux incidents

Cartographie qui affiche des **données exploitables** en temps réel pour fournir une **connaissance critique de la situation**.

Fournit le contrôle des appels Power 911 sur la carte.

Permet l'accès à des données supplémentaires "en direct" au lieu et autour de l'incident.



ECaTS – Solution de rapports et d'analyse

20+
années

87M
Appels par
années

Agnostic
Source unique de vérité

Présent dans
45
États ou
province

16
déploiement à
l'échelle de
l'État

Empreinte
2300
CASP actifs

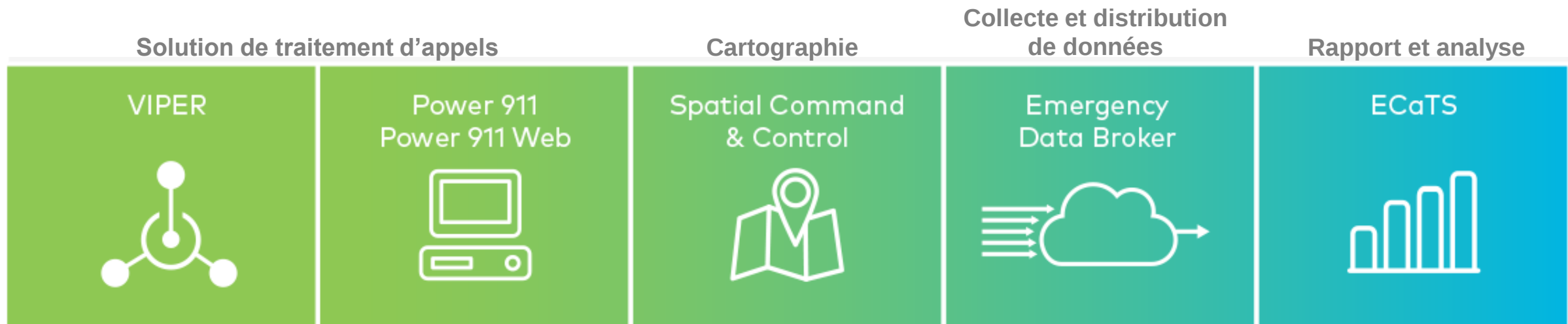
Empreinte i3
1000
CASP actifs ou
en attente

Outils de rapports

- Basé sur un navigateur
- Rapports pour appel vocaux et textes disponibles
- Capacités complètes de création de rapports ad hoc
- Configurer, enregistrer et planifier les rapports

The screenshot displays the INTRADO web application interface. At the top, the INTRADO logo is visible on the left, and user information 'Tiffany Chambers - PMA | Logout' is on the right. Navigation tabs include 'Reports', 'Ad Hoc', and 'Raw'. A 'Download Training Manual' link is also present. The main content area is titled 'REPORTS' and 'Standard Reports > Call Summary'. On the left, a 'Standard Reports' sidebar lists various report types such as 'Call Summary', 'Calls Per Hour', 'Top Busiest Hours', 'Average Call Duration', 'Calls By Circuit', 'Circuit Utilization', 'PSAP Answer Time', 'PSAP Ring Time', 'Last 12 Months Answer Time', 'Last 12 Months Ring Time', 'Class of Service', 'Call Transfer', 'Calls by Agent', 'Agent Speed of Answer', 'Initial Station Total Calls', 'Agent Ring Time', 'Call Detail Records', 'Calls per Hour by Day of Week', 'Top ESN Report', 'Top ANI Report', and 'Call Transfer Count'. The main configuration area for the 'Call Summary' report includes: 'Select PSAPs:' with a list of PSAPs (Dover PD, Kent County Emergency Operations Center, New Castle County Emergency Operations Center, Newark PD, Rehoboth PD) and a 'PSAP Grouping' checkbox; 'Select Groups:' with a list of groups (Delaware psaps); 'Select Date Range' with a dropdown set to '- SELECT -'; 'From:' and 'To:' input fields; 'Period Group:' with a dropdown set to 'Month'; 'Call Type:' with a dropdown set to '911 Calls'; 'Abandoned Filters:' with a dropdown set to 'Include Abandoned'; an 'Include Comparisons' checkbox; 'Graph Format:' with a dropdown set to 'No Graph'; and a 'Run this report' button set to 'Now'. At the bottom right, there is an 'Output Format:' dropdown set to 'Web' and a 'Generate Report' button.

UNE Solution intégrée et complète



Une architecture robuste, flexible et adaptée aux besoins des centres d'appels, petits et grands.



intrado.com