La transition d’un système SIP : l’expérience du service de police d’Ottawa

André DeGagné

Eric Janus

E

L’approche du Service de Police d’Ottawa (SPO)

- Migration à un système SIP en avance du i3 en opérant dans le E911
- Phase 1: Migration du centre d’appel non urgent
- Phase 2: Migration du centre de communications
- Phase 3: Migration du service d’incendie d’Ottawa
- Phase 4: Migration au i3

A

Fausse hypothèse dès le début

- **Le 9-1-1-PG est toujours en cours de développement…**
- Le niveau de l'expertise technique et opérationnelle E911 ≠ celui du 9-1-1PG

A

L’ approche pour la mise en œuvre

- Principes de gestion de projet ont été utilisés
- Une équipe de projet a été créée bien avant la migration…

  et maintenue en place pendant plusieurs mois après celle-ci
- Elle était composée de membres de nos fournisseurs, des groupes de l’informatique interne, ainsi de membres clés des unités opérationnelles

A

Transition technologique… et son acquisition

- Infrastructure précédente : PBX CS1K (Avaya Bleu) et téléphones fixes M3905
- …remplacée par : PBX Avaya Aura avec Elite et téléphones logiciels Komutel
- L'ampleur de ce projet n'a été réalisée qu'après la prise de plusieurs décisions irréversibles

A

Préparatifs techniques

- Limites ***importantes*** a ce que nous pouvions réellement tester en dehors d'un environnement de production
- Un exemple… (une autre hypothèse fausse…) : régler les niveaux de volumes pour des appels entrants/sortants sur lignes E911 sur un PBX SIP

E

Préparatifs opérationnelles

- Configuration de l’interface complété en partenariat avec les usagés
- Équipement installé en avance permettant aux usagés d’expérimenté
- Impossible de former les gens en classe en avance
- Simplicité de l’interface a fait en sorte que la formation était minimale
- Plus gros défit? Les membres qui ont attendus jusqu’à la transition pour porter attention

E

La journée de transition (et qq jours suivant)

- Plan opérationnel comprenait des sections sur les points suivants :
  - rôles et responsabilités, contrôles, communications, éventualités
- Équipe opérationnelle et une équipe d'assistance informatique mises en place
- Support technique et opérationnelle sur place pour les premiers jours.

A

Surprise!

Le monde SIP est très différent du E911 !

J'espère qu'à ce stade, vous avez commencé à voir un schéma dans tout cela…

A

Certaines fonctionnalités n’existent plus…

- Lignes directes
- Présentations multiples

A

Certaines fonctionnalités ne sont plus les mêmes…

- Rapports
- Distribution des appels

A

Retards ! Retards ! Que des retards!

Les retards liés à :

- l'attente de la livraison de l'équipement
- négocier et signer les contrats d'achat et les énoncés de travaux
- le manque de personnel technique disponible
- la gestion d'incompatibilités imprévues entre les systèmes
- mais surtout parce que tout cela est très nouveau et que personne ne peut encore se considérer comme un expert

Questions?