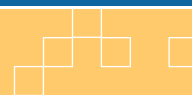




London Ambulance Service



Fondée en 1897, la société London Ambulance Service (LAS) présente actuellement un effectif de 3 000 personnes composé de techniciens ambulanciers qualifiés, d'auxiliaires médicaux, de personnes dédiées au contrôle et au support et dispose d'une flotte de plus de 700 véhicules. Avec ses 70 centres ambulanciers desservant plus de 7 millions de personnes, LAS constitue l'un des plus importants services ambulanciers du monde. Le service des urgences répond à lui seul à environ 1 500 appels par jour. A cela s'ajoutent 3 800 appels de réservation d'ambulance, ce qui met en évidence l'importance vitale de leur réseau de communication.

Configuration

- **Serveurs** : 2 serveurs miroirs utilisant le système d'exploitation SCO UNIX
- **Clients** : 65 PC
- **Applications** : commandes sur mesure et systèmes de contrôle s'appuyant sur la base de données Informix. Session d'émulation de terminal permettant la prise d'appel, la localisation à partir d'une grille de références, la mise en attente d'appels, l'intensification d'appels, l'exécution d'appels, la gestion d'appels et l'impression.

Enjeux

Suite à des déficiences informatiques largement médiatisées, la société LAS décida, en 1992, de mettre en place un nouveau système informatique. *"Nous avons une solide expérience dans les procédures de contrôle et de gestion, ce qui nous a permis de comprendre une partie des raisons pour lesquelles la précédente architecture n'avait pas fonctionné"* commente Quentin Armitage, Responsable Systèmes et Réseaux chez LAS.

LAS décida alors de concevoir un système de gestion des appels s'appuyant fidèlement sur la procédure administrative existante. Au regard de ce qui s'était passé avec les systèmes de gestion d'appels précédents, il fallait impérativement que le nouveau système obtienne l'approbation générale des utilisateurs et ce, dès sa mise en place.

Exigences techniques

La société LAS fit alors le choix d'une plate-forme intégrant un serveur SCO UNIX et des PC. En terme de base de données, c'est Informix qui fut sélectionnée comme moteur pour l'ensemble de l'application, avec un frontal écrit en interne.

Mais le critère de choix le plus important pour l'application se résumait en deux mots : robustesse et fiabilité totale. *"C'était une exigence incontournable"*, affirme Quentin Armitage. *"Le principal goulot d'étranglement de l'ancien système résidait dans son incapacité à gérer les surcharges d'appels."* Aussi, fut-il décidé d'établir des objectifs de performance extrêmement élevés et de procéder à des tests sur des quantités d'appels allant jusqu'à 2 000 par heure (en réalité, le maximum d'appels reçus par jour n'a jamais dépassé les 3 100).

"La fonction de base est absolument essentielle au succès d'un système de commande et de contrôle" poursuit Quentin Armitage. "Par conséquent, nous avons opté pour un développement en interne qui présente l'avantage inestimable de nous laisser le contrôle absolu. Cependant, le choix du bon partenaire restait un problème entier" et l'une des questions clé restait de sélectionner le produit de connectivité PC-serveur adéquat.

Mise en place de la solution

Tun Plus est le produit standard de connectivité PC serveur utilisé dans l'ensemble du service. Le siège social de LAS est organisé autour de 7 bureaux, gérant chacun une zone géographique de la ville de Londres. Avant la mise en place du système, chaque opératrice essayait de localiser le lieu d'intervention sur un plan. Les détails de l'appel étaient ensuite notés sur papier et transmis au bureau du secteur concerné.

Désormais, chaque appel est saisi par l'opératrice, puis renvoyé sur une grille de référence et redirigé automatiquement vers le bureau concerné. Les bureaux ont la charge de gérer et de contrôler le suivi des appels. L'ambulance est alors envoyée sur les lieux et les détails de la mission sont consignés sur fiches. La société LAS utilise l'émulation de terminal de Tun Plus pour assurer ce lien "vital" entre les serveurs et les PC.

Si vous devez intégrer d'autres produits, vous choisissez les plus souples et les plus rentables. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi Esker.

Quentin Armitage ■ London Ambulance Service

Les avantages produits

Le produit Tun Plus assure le lien entre les postes de travail PC et le serveur UNIX en garantissant au personnel la maîtrise de toutes les étapes du processus d'enregistrement et de suivi d'appels.

Il permet d'établir la liste de tous les appels en cours sur le secteur, ou ayant dépassé le délai d'attente, de faire le point sur les appels urgents ainsi que sur ceux qui concernent les réservations, etc.

"En définitive, ce système permet véritablement de donner de l'information plutôt que de la prescription pure et simple" poursuit Quentin Armitage.

Les résultats ont été très impressionnants. Après une heure de fonctionnement, 50% des appels atteignaient l'objectif fixé. En deux heures, ce chiffre était monté à 60% et atteignit rapidement plus de 90%. Le système a, au cours de sa première année, dépassé 99% de disponibilité.

"Le produit Esker s'est révélé d'une grande souplesse d'utilisation, et c'est ce qui nous a tout de suite séduit" affirme Quentin Armitage. Le jour où les utilisateurs voulurent davantage d'informations, il fut évident que la taille de la fenêtre du terminal était insuffisante. Avec Tun Plus, Quentin Armitage réussit simplement à augmenter la taille de l'émulation de 25 à 28 lignes.

Les étapes du déploiement

"De manière concrète, nous avons conçu, réalisé un prototype, testé et déployé le système en 15 mois" affirme Quentin Armitage. "En dépit d'un ou deux problèmes mineurs côté matériel, nous n'avons pas connu de déficiences sur les applications." Le jour de son premier anniversaire, le nouveau système enregistrait à son actif un million d'appels sans problème technique, pas même lors de la relocalisation du centre d'appels de LAS.

Perspectives

La société LAS cherche désormais une interface avec le système radio de façon à ce que l'ordinateur puisse appeler l'ambulance en direct. Il est prévu d'améliorer ce système afin qu'il devienne possible de signaler les 10 véhicules les plus proches d'un incident donné. L'équipe étudie également la fonction DDE d'Esker, pour qu'en cas d'échec de connexion avec l'un des serveurs, le système lance automatiquement une connexion au serveur auxiliaire, connecte l'utilisateur, et poursuive le travail.