

MEJORA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA CON TECNOLOGÍA DE PRÓXIMA GENERACIÓN

NUEVA ORLEÁNS IMPLEMENTA PREMIERONE™ CAD, MÓVILES Y NG9-1-1 CALL CONTROL



PERFIL DEL CLIENTE

Organización

- Orleans Parish Communication District
- Nueva Orleáns, Luisiana

Industria

- Respuesta a emergencias
- Seguridad Pública

Solución

- PremierOne™ CAD
- PremierOne™ NG9-1-1 Call Control

Principales Resultados

- Tiempos de respuesta y seguridad mejorados.
- Eficiencia y flujo de trabajo optimizados.
- Plataforma a prueba de futuro.

Orleans Parish Communication District (OPCD) es el centro de administración de llamadas de emergencia de Nueva Orleáns, Louisiana, una ciudad de aproximadamente 370.000 habitantes que recibe millones de turistas cada año. OPCD administra anualmente más de un millón de llamadas al 9-1-1, enrutando solicitudes a personal policial, de bomberos y Emergencias médicas (EMS) en campo. Desde su establecimiento en 1982, OPCD ha implementado soluciones innovadoras para mejorar constantemente su capacidad de respuesta y simplificar los flujos de trabajo.

CASO DE ÉXITO

ORLEANS PARISH COMMUNICATION DISTRICT



EL DESAFÍO

Con el creciente volumen de llamadas al 9-1-1 que administra Orleans Parish Communication District cada año, OPCD buscaba una manera de responder a emergencias de manera más rápida y eficiente optimizando el flujo de información entre ciudadanos, múltiples organismos y personal de emergencias. Para lograr esta eficiencia, OPCD debía reducir los procesos manuales. La evolución comenzó en la década de 1990 con un sistema de Despacho asistido por computadora (CAD) que sustituyó la mayoría de los registros escritos a mano. En los últimos años, el distrito ha buscado formas de simplificar el flujo de trabajo de los despachadores mediante la conexión de diferentes aplicaciones y fuentes de datos, incluidos los sistemas que actualmente utiliza la policía, el servicio de emergencias médicas y los bomberos.

OPCD necesitaba también una plataforma a prueba de futuro. En el pasado, los desafíos del distrito incluían un número cada vez mayor de líneas fijas, seguido de una transición a la comunicación celular. Para el momento que azotó el huracán Katrina en 2005, OPCD había implementado un sistema totalmente innovador para la localización de usuarios inalámbricos. Tras recuperarse del devastador huracán y la inundación ocasionada por el colapso del sistema federal de diques, OPCD debió afrontar otros desafíos. “Nos llevó 40 años pasar de las primeras llamadas de líneas fijas al 9-1-1 a las llamadas celulares”, expresó Stephen Gordon, director ejecutivo de OPCD. “Pero en los ocho años desde aquel día en que azotara el huracán Katrina, contamos con servicios de mensajería de texto, videoconferencia y redes sociales, y los ciudadanos esperan poder usar todas estas tecnologías para acceder al 9-1-1.”

En consecuencia, OPCD necesitaba una solución capaz de manejar fácilmente varios tipos de datos, entre ellos, archivos de bases de datos estructurados e información no estructurada, como mensajes de texto. En última instancia, OPCD necesitaba una plataforma que le permitiera mantenerse a la vanguardia de las tendencias tecnológicas emergentes, pero que además funcionara con los sistemas existentes. El director

Gordon concluye: “Queríamos una plataforma de próxima generación para que nuestro personal de emergencia pudiera realizar su trabajo de manera más segura. Además, queríamos que los ciudadanos tuviesen un recurso de comunicación rápido y eficaz ante una emergencia para obtener la respuesta que merecen”.

“Hemos logrado eliminar los silos de información y asegurarnos de que tanto el despachador como el personal correcto reciban inmediatamente la información que necesitan.”

— Karl Fasold,
Administrador de Sistemas
Orleans Parish Communication District

CASO DE ÉXITO

ORLEANS PARISH COMMUNICATION DISTRICT

LA SOLUCIÓN

Sistema de llamadas al 9-1-1. Dispone de un almacén de datos que permite acceder rápidamente al historial de incidentes. Además, la información se extrae y unifica en una sola pantalla de datos de aplicación. El sistema envía automáticamente los informes de incidentes a los despachadores más apropiados y actualiza constantemente el estado de la situación enviando datos en tiempo real a las tablets y computadoras móviles del lugar del hecho.

El control de llamadas integrado PremierOne elimina la metodología de la “silla giratoria” de los operadores de llamadas, pues les permite utilizar un teclado y un mouse para ocuparse de todos los flujos de trabajo.

El Administrador de Sistemas Fasold explica que PremierOne también permite asignar automáticamente las llamadas al despachador apropiado y emitir alertas para los socorristas más cercanos, quienes ven la información entrante en tiempo real.

Los centros de operaciones en campo de OPCD realizan llamadas a distintos puestos operativos que coordinan las llamadas de toda la ciudad, entre ellos dieciséis despachadores de servicios policiales, tres de servicios de emergencias médicas y cuatro de servicios de bomberos.

“El sistema tiene integrado un conjunto de reglas que permite identificar el tipo de llamada, las ubicaciones, y el personal y los recursos necesarios”, explica el Administrador de Sistemas Fasold. “Por ejemplo, si la llamada se asigna al departamento de bomberos, CAD determina cuál es la estación más cercana que dispone del personal y los equipos necesarios”.

“El sistema ha mejorado notablemente los flujos de trabajo de los operadores de llamadas y despachadores, y los tiempos de respuesta son considerablemente menores que cuando se utilizaba el sistema anterior”.

Además, las llamadas se cruzan con datos históricos y un sistema de mapeo, y el sistema informa a los despachadores y socorristas acerca de incidentes anteriores registrados en un domicilio o con un individuo. Las distintas llamadas relacionadas con el mismo incidente se manejan como transacciones de una base de datos y se sincronizan y añaden automáticamente en un solo informe.



Internamente, el almacén de datos envía información en tiempo real a los paramédicos, quienes consultan los datos desde sus tablets. Por su parte, los paramédicos cargan información adicional en sus tablets acerca del paciente o el incidente. El sistema funciona de forma similar con las terminales móviles que utilizan las unidades policiales enviadas para estabilizar una situación. Con apenas un toque, los oficiales pueden indicar si la situación es segura o si necesitan ayuda de inmediato.

CAD también se integra con Corona Solutions, un sistema utilizado por el departamento policial para asignar estratégicamente recursos para patrullar áreas, identificar lugares de acceso público para ciertos tipos de delitos y complementar otras tareas de planificación. El sistema permite compartir datos entre distintos organismos a través de una red de área local (LAN) administrada por la ciudad.

La ciudad también brinda acceso a los proveedores externos de seguridad pública para que consulten datos de CAD a través de una conexión VPN segura. Con miras al futuro, OPCD ahora está preparado para integrar texto, imágenes y video en CAD.



CASO DE ÉXITO

ORLEANS PARISH COMMUNICATION DISTRICT

LOS RESULTADOS

Tiempo de respuesta y seguridad mejorados con información en tiempo real

Al poder conectar aplicaciones y automatizar el flujo de información sin problemas, OPCD ha logrado transformar sus operaciones y optimizar la seguridad para personal de emergencias y ciudadanos. "Con una solución CAD basada en tecnología de la próxima generación, hemos logrado eliminar los silos de información y asegurarnos de que tanto el despachador como el personal correcto obtengan inmediatamente la información que necesitan," dijo el Administrador de Sistemas Fasold. "De este modo, mientras usted habla con el operador del 9-1-1 y le describe al individuo que está robando su auto, la llamada ya fue enviada a las unidades policiales cercanas con su ubicación y otros detalles, que incluyen sus propias observaciones en tiempo real y cualquier antecedente de incidentes previos".

Además de mejorar la seguridad y reducir los tiempos de respuesta, la solución ha optimizado la eficiencia de los despachadores y demás trabajadores, quienes pueden ver la información actual de departamentos EMS, de bomberos y policía en una misma pantalla. El Administrador de Sistemas Fasold agrega: "Con una solución estandarizada, la información más reciente se actualiza constantemente en todos los sistemas, de modo que todos los socorristas pueden consultar la misma información en todo momento".

La solución permite ahorrar tiempo y reduce los errores al compartir automáticamente los datos entre sistemas dispares. "Si el servicio de emergencias médicas requiere presencia policial, puede solicitar ayuda con solo presionar unas teclas en el sistema CAD", comenta Fasold.

"Ya no deberán llamar a un despachador, quien luego escribiría manualmente la información e iniciaría un incidente para dar curso al pedido. Este proceso incrementaba el tiempo de respuesta y era propenso a errores. Como los datos del incidente se toman directamente de CAD, la ubicación correcta ya se ha mapeado e identificado para lograr incluso una mayor precisión".

Plataforma preparada para el futuro con flujo de trabajo y entrada de datos simplificados.

OPCD ha diseñado una solución innovadora que se adapta fácilmente a las nuevas tendencias tecnológicas. "Es una

solución preparada para el futuro por varios motivos", comenta el Administrador de Sistemas Fasold. "La infraestructura interna tiene una capacidad de ampliación tal, que puedo integrar nuevas tecnologías y tipos de datos, como mensajes de texto, sin necesidad de implementar un sistema completamente nuevo ni de realizar actualizaciones".

Cuando la seguridad pública está en juego, uno de los factores de rendimiento más importantes de un sistema 9-1-1 es la confiabilidad.

"Desde que comenzamos a trabajar con el sistema, casi no hemos tenido tiempo de inactividad".

"PremierOne™ es un sistema redundante de carga equilibrada para la ejecución de varias aplicaciones diseñado para brindar una confiabilidad del 99,999%, y hemos comprobado que es así".

Además, desde el punto de vista del usuario, el flujo de trabajo se ha simplificado, agrega el Administrador de Sistemas Fasold. "Motorola se propuso mantener, en la mayor medida posible, un aspecto visual y funcional en el nuevo producto, lo cual redujo considerablemente el tiempo dedicado a la capacitación". Las funcionalidades de PremierOne están diseñadas para una entrada de datos eficiente y automatizada, algo que disminuye significativamente la posibilidad de error humano.

Al conectar aplicaciones dispares de la policía, los bomberos y los servicios de emergencias médicas, un sistema de llamadas al 9-1-1, dispositivos móviles y un almacén de datos, OPCD pudo satisfacer sus necesidades, tanto presentes como futuras. Con un sistema que enruta automáticamente informes de incidentes y actualizaciones permanentemente, enviando datos a tablets de EMS y terminales móviles de la fuerza policial, el personal de emergencias pueda actuar más rápidamente y tomar decisiones más eficientes y seguras. Finalmente, OPCD obtuvo una plataforma flexible y extensible capaz de integrarse fácilmente con nuevas aplicaciones y fuentes de datos.

Para más información acerca de la manera en que la suite de aplicaciones PremierOne, incluyendo NG9-1-1 Call Control y PremierOne CAD pueden ayudar a sus operadores y despachadores optimizar el acceso a la información, y la manera de administrarla y compartirla en toda su organización, póngase en contacto con su representante Motorola o visite motorolasolutions.com/premieronecad

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y se utilizan bajo licencia. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. ©2016 Motorola Solutions. Todos los derechos reservados. 10-2016