



# HOSPITALIER

LIMOGES / 87



Centre Hospitalier Universitaire de Limoges  
Déménagement du SAMU

## Client

Centre Hospitalier de Limoges

## Ressources humaines

6 300 agents hospitaliers

## Capacité

1 998 lits

## Budget d'exploitation

511 M€

## Caractéristiques de la prestation SRC

- Type : AMOA téléphonie
- Durée : 9 mois
- Profil : Consultant Senior

## Le projet :

La mission globale confiée à SRC SOLUTION porte sur la restructuration des infrastructures de téléphonie. Le projet a été scindé en deux projets avec une gestion prioritaire du SAMU qui déménageait dernier trimestre 2016. L'autre mission est en cours.

Le CHU de Limoges est adhérent UNIHA TOIP V4. La mission s'est déroulée dans ce contexte de marché.

L'étude s'est décomposée en plusieurs phases :

- Une prise en compte de l'existant : Installation i55 obsolète, non sécurisée au niveau du SAMU
- Une prise en compte des besoins fonctionnels métiers (contrainte H24, traçabilité des appels, flexibilité et réactivité pour les agents, sécurisation)
- Réalisation du marché UNIHA (lot 3 et lot 5)
- Assistance à l'analyse des offres
- Aide au suivi de déploiement (définition des logigrammes d'appels, validation des dossiers techniques, migration, formation et présence lors de la bascule)



## Le choix de la solution de téléphonie

Le choix de la nouvelle solution de téléphonie à déployer a été pris en considérant l'ensemble des données entrantes suivantes :

- Equipements déployés pour le SAMU : deux i55 avec bascule manuelle en cas de panne sur l'un des systèmes,
- Equipements déployés sur le CHU : Réseau d'i55 et déploiement d'une solution IP AVAYA (AURA) pour 500 personnes environ
- Un planning de mise en œuvre serré – moins de 7 mois entre le début de l'étude et la bascule.

Le choix s'est donc orienté vers une extension de la solution AVAYA actuelle qui est sécurisée (redondance des serveurs dans deux Datacenter).

Les cheminements vers les deux Datacenters et le local technique du SAMU sont différents, les accès opérateurs arrivent dans deux locaux différents (dont un au SAMU).

D'un point de vue fonctionnel, un centre appel a été déployé pour les agents de régulation, les MRH et MRL. Des logigrammes d'appels ont été définis pour s'assurer du fonctionnement de l'installation en toute circonstance.

## Planning :

- La migration du SAMU s'est déroulée le 15 Novembre 2016.