

Steria et APD s'associent pour lancer SmartContact, la nouvelle génération de logiciel de gestion des appels d'urgence des services de police

L'essentiel

Steria et APD s'associent pour lancer « SmartContact », nouvelle génération de logiciel de bout en bout pour gérer les prises de contacts (aux postes de police, par téléphone, e-mail ou via les réseaux sociaux, etc.) et la transmission d'informations aux équipes d'urgence. Conçue pour améliorer les interactions entre les forces de l'ordre et le public, cette innovation permettra d'accroître sensiblement la qualité de service et par conséquent, donner une meilleure image de la police aux yeux des citoyens.

Paris, France, 19 novembre 2013 – Steria, leader européen des services du numérique et APD Communications Ltd, (un des leader mondiaux des solutions de salle de contrôle, d'information mobile, de suivi et de localisation de ressources), ont conclu un partenariat exclusif pour le développement de SmartContact, la nouvelle génération de logiciel de bout en bout permettant d'optimiser le recueil, la gestion et la transmission des informations dans les situations d'urgence.

Cette solution permettra d'améliorer la qualité des communications entre les forces de police et les citoyens, où que les agents se trouvent. Que ce soit dans le centre de contrôle, au poste de police ou en patrouille, les citoyens ne perdront plus de temps à devoir répéter les mêmes informations à différents interlocuteurs et les forces de police auront un accès immédiat aux informations utiles, où et quand il le faut, pour que leurs interventions soit mieux ciblées et plus efficaces.

Forts de leur connaissance des [services d'urgence](#), Steria et APD sont devenus experts dans le développement, la mise en œuvre et le support de systèmes critiques pour les centres de contrôle.

SmartContact, premier produit logiciel issu de ce nouveau partenariat, s'appuie sur deux technologies complémentaires :

- La solution STORM de Steria, qui assure la gestion des appels du public et un service de rappel post-intervention. Depuis des années, cette solution améliore la qualité des interventions des forces de police et combine l'enregistrement des incidents avec le déploiement des agents, l'affectation des moyens et l'accès à l'information sur le terrain.
- Les solutions CORTEX Communications Management et ASPIRE CRM d'APD, qui établissent plusieurs canaux de communication et qui enregistrent l'ensemble des interactions avec le public dans le centre de contrôle et sur le terrain.

SmartContact permet d'éliminer les « doubles saisies » par l'intégration des données des différents canaux de communication (aux postes de police, par téléphone, e-mail ou via les réseaux sociaux, etc.) et la transmission d'informations aux équipes d'urgence.

Une interface intuitive confère aux fonctionnaires de police un accès rapide aux informations disponibles ainsi qu'à un historique. SmartContact facilite également la conduite des opérations en indiquant les appels nécessitant un suivi, comme par exemple pour informer un citoyen des avancées de sa plainte.

Non seulement, les forces de l'ordre pourront améliorer les conditions de leurs interventions, mais les agents équipés d'un terminal mobile, qu'ils soient au commissariat ou en patrouille, auront systématiquement accès à des informations mises à jour pour leurs enquêtes en cours.

John Torrie, Directeur Général de Steria UK, commente ainsi cette annonce : *« L'importance stratégique de la qualité de la relation client est reconnue dans le secteur privé. Pourtant, rares sont les services de police qui font usage des solutions de CRM (Customer Relationship Management) pour les aider dans leur mission. C'est la raison de notre partenariat avec APD qui a pour but d'équiper les forces de police d'un outil de gestion des contacts. SmartContact aidera chaque représentant de l'ordre à établir une communication claire et efficace avec chaque contact, depuis la mise en relation jusqu'à la dernière interaction ».*

Steve Denison, directeur général d'APD, ajoute : *« En ces temps d'austérité, la police est plus occupée que jamais à lutter contre la criminalité. SmartContact est un outil vital qui va permettre aux forces de l'ordre de prendre des décisions en connaissance de cause et de déployer des agents là où ils sont le plus utiles afin d'être plus efficaces pour réduire la criminalité. Cette amélioration de la qualité de la communication et de l'information aux citoyens se traduira par une qualité de service accrue et une image plus favorable de la police aux yeux de leurs concitoyens ».*

SmartContact permet déjà aux services équipés de la plate-forme SteriaSTORM – ou d'autres solutions de centre d'appels – de continuer à utiliser et à valoriser leurs investissements.

Avec plus de 650 consultants spécialistes des forces de police et des services de secours aux niveaux local, régional et national, Steria propose des solutions qui conjuguent des business modèles innovants, les meilleures technologies, dont le système SteriaSTORM de commandement et de contrôle, et une expertise éprouvée de l'optimisation des processus métier.

- FIN-

A propos d'APD : <http://www.apdcomms.com/>

Depuis 28 ans, APD mise sur l'innovation des technologies de communication au service de leurs clients. Présent au Royaume-Uni et au Moyen-Orient, APD est un leader mondial des solutions de salle de contrôle, d'information mobile, de suivi et de localisation de ressources. APD est spécialisée dans la mise en œuvre de solutions critiques et stratégiques au profit d'organisations du secteur public et d'entreprises des secteurs du transport, de sécurité et de la logistique. Les produits d'APD sont déployés sur une centaine de sites clients au Royaume-Uni, en Scandinavie, en Europe de l'Est et au Moyen-Orient. Ses solutions sont utilisées quotidiennement par l'ensemble des forces de police britanniques, ainsi que par la police suédoise, celle d'Abu Dhabi et de grandes organisations, comme The Emirates Group ou encore le métro londonien, London Underground Limited. Sa réussite est le reflet de sa philosophie : Ils se mettent à l'écoute de leurs clients pour comprendre leur activité et développer des solutions opérationnelles qui répondent exactement à leurs besoins.

A propos de Steria: www.steria.com/fr

Steria délivre des services IT dédiés aux entreprises et se positionne comme le partenaire de confiance de la transformation d'un grand nombre d'organisations privées comme d'administrations à travers le monde. Steria délivre des services qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui permettent aux administrations et aux entreprises d'améliorer leur efficacité et leur rentabilité. Grâce à une excellente connaissance des activités de ses clients et son expertise des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers de l'entreprise, Steria fait siens les défis de ses clients et les aide à développer des solutions innovantes pour y faire face. De par son approche collaborative du conseil, Steria travaille avec ses clients pour transformer leur organisation et leur permettre de se focaliser sur ce qu'ils font le mieux.

Les 20 000 collaborateurs de Steria, répartis dans 16 pays, prennent en charge les systèmes, les services et les processus qui facilitent la vie quotidienne de millions de personnes chaque jour. Créé en 1969, Steria est présent en Europe, en Inde, en Afrique du Nord et en Asie du Sud-Est. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1,83 milliard d'euros en 2012. Son capital est détenu à plus de 20 %(*) par ses collaborateurs. Steria, dont le siège social est basé à Paris, est coté sur Euronext Paris.

() : dont les « SET Trust » et « XEBT Trust » (4,15% du capital)*

Contact Presse

Jennifer Lansman

Steria Group

Tel: +33 1 34 88 61 27

E-Mail: jennifer.lansman@steria.com

