

## Estudio de caso del cliente



# El SDIS 72 puede visualizar el peligro de un incidente a través de XpertEye para adaptar mejor su respuesta operativa

## Sobre el SDIS 72

Situado entre la costa atlántica y París, Sarthe es un departamento francés rico en historia, patrimonio y turismo, que además cuenta con diversos atractivos. El cuerpo de bomberos de esta zona, Le Service Départemental d'Incendie et de Secours de Sarthe o SDIS 72, se encarga de supervisar la seguridad de este departamento francés que cuenta con 564 588 ciudadanos. El centro operativo del cuerpo de bomberos de Sarthe está formado por el centro de tratamiento de alertas (CTA) y el centro operativo departamental de bomberos y salvamento (CODIS). Este centro operativo permite una gestión eficaz de las alertas y un tratamiento efectivo de las operaciones.

El CTA recibe todas las llamadas de emergencia al número 18/112 del departamento de Sarthe. Asimismo, garantiza el tratamiento de las alertas, activa los medios de salvamento de las respectivas unidades operativas, desvía las llamadas que no son de su competencia y colabora con los servicios de urgencias y las fuerzas policiales.

El SDIS 72 ha incorporado XpertEye en sus operaciones de rescate para mejorar sus operaciones de salvamento, habiendo ya obtenido excelentes resultados.

## Reto

**Con 215 000 llamadas y 30 000 intervenciones al año, el SDIS 72 está bastante liado durante todo el año.**

El departamento experimenta a veces llamadas erróneas desde el lugar del incidente. Dado que la primera comunicación tiene una función importante en el conjunto de la operación de rescate, los bomberos de Sarthe buscaban una solución que les permitiera interpretar la información procedente de la zona del incidente. También esperaban poder adaptar los recursos de rescate y mejorar las intervenciones y la atención a las víctimas.

## Solución

Con XpertEye, el CTA puede ver a través del teléfono de un testigo la zona que rodea un accidente. Esto ayuda a evaluar la situación y desplegar medios sobre el terreno con mayor rapidez y eficacia, según la gravedad de la situación. No es necesario que el testigo descargue nada, basta con que haga clic en un enlace enviado a través de un mensaje de texto por parte del CTA para conectarte.



*Gracias al vídeo compartido, el SDIS puede acceder a información más precisa, como el lugar exacto del accidente o el incendio... sin retrasar la intervención de los servicios de emergencia. Esto permite al operador entender mejor una situación e interpretar la información para adaptar mejor los recursos de rescate.*

**Capitán Raphaël Castelain**, jefe del CTA (Centro de tratamiento de alertas) - CODIS



## Resultados

### • Actuar a la espera de ayuda

El operador del CTA que reciba una llamada puede ofrecer a esa persona tomar el control de la cámara de su smartphone. Con XpertEye, los operadores del CTA pueden pedir a los testigos del accidente que actúen de inmediato, mientras esperan la llegada de los servicios de emergencia. Esto ayuda a aumentar las esperanzas de que sobreviva una persona.

### • Plan de respuesta a emergencias

Por ejemplo, el 11 de septiembre de 2022 ocurrió un incendio en una tienda de animales en Sarthe. El operador pidió a los testigos que mostraran la escena a través de XpertEye, ofreciendo de este modo una visión en directo y una evaluación más precisa del lugar del incendio.



*Sin XpertEye, que nos permitió reforzar los medios desplegados, las dos áreas situadas a ambos lados de la tienda de animales se habrían visto afectadas probablemente por una propagación del incendio, afirma el coronel Le Breton.*

*De este modo, pudimos crear una cortina de agua entre los edificios y evitar daños adicionales.*

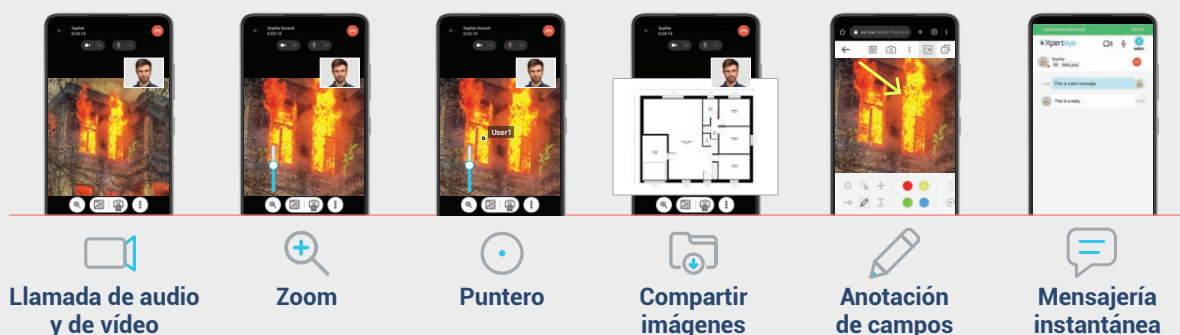


## Las ventajas de XpertEye

- Proporciona la localización precisa del accidente
- Permite la visualización de imágenes en directo del lugar del accidente
- Evaluación precisa del lugar del accidente
- Orientar mejor a los testigos para que aseguren la zona y actúen para salvar a la víctima, cuando sea necesario

## ¿Cómo funciona XpertEye?

- El testigo de un accidente llama al 18 o al 112
- El operador que atiende la llamada propone utilizar XpertEye para iniciar una videollamada
- El operador envía un enlace a la persona que llama a través de un mensaje de texto
- El testigo accede a este enlace y el operador visualiza en su pantalla las imágenes del accidente o incendio
- El operador puede ver las imágenes y, si fuese necesario, ampliarlas, además de hablar con el testigo para obtener más información



## Referencias

[actu.fr](http://actu.fr)

[sarthe.fr](http://sarthe.fr)

[ouest-france.fr](http://ouest-france.fr)