



CASE STUDY

BRANCHE: ÖFFENTLICHER SEKTOR

REGION: DEUTSCHLAND

UNTERNEHMEN: BEHÖRDEN BADEN-WÜRTTEMBERG

WENN DAS TELEFON ALARM SCHLÄGT

Alcatel-Lucent Enterprise und New Voice setzen Standards für den stillen Notruf bei Behörden



Baden-Württemberg

In öffentlichen Verwaltungen sind die Mitarbeiter immer häufiger Bedrohungen durch die Besucher ausgesetzt. Im Ernstfall brauchen sie eine Möglichkeit, schnell und unauffällig Hilfe anzufordern. Öffentliche Einrichtungen richten deshalb einen stillen Notruf ein, mit dem der Sachbearbeiter über das Telefon einen Alarm auslösen kann. Damit wird automatisch eine „Alarmgruppe“ benachrichtigt und das Telefon in den Abhörmodus geschaltet, sodass die Verantwortlichen sich einen Überblick über die Bedrohungslage verschaffen können.

Nach erfolgreichen Pilotprojekten werden nach und nach weitere Behörden mit diesem Alarmsystem ausgestattet. Die Erneuerung der Telefonielösung, die nach durchschnittlich zehn Jahren ohnehin ansteht, bietet die passende Gelegenheit dafür.

HERAUSFORDERUNGEN

- Austausch der TK-Anlage gegen eine moderne Unternehmens-telefonie-Lösung
- Einrichtung eines stillen Notrufs
- Integration aller Komponenten zu einem Gesamtsystem

LÖSUNGEN

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (CS)
- Digitaltelefone:
20 x Alcatel-Lucent 4039 und
150 x Alcatel-Lucent 4029
- Alcatel-Lucent OmniVista 8770 Network Management System
- New Voice MobiCall-Alarmserver

VORTEILE

- Stille Alarmierung, die – einmal ausgelöst – alle erforderlichen Schritte einleitet, steuert und protokolliert
- Integriertes Gesamtsystem aus einer Hand
- Erfolgreiches Pilotprojekt, das als Vorbild für Installationen bei weiteren Behörden genutzt wird



DIE ANFORDERUNG

Damit den Mitarbeitern im Fall einer Bedrohung schnell geholfen werden kann, sehen immer mehr Behörden die Einführung von Alarmsystemen vor. Dabei soll es sich um einen „stillen“ Notruf handeln, der unauffällig ausgelöst werden kann und nicht durch ein akustisches Signal quittiert wird. So wird verhindert, dass der Bedroher gewarnt wird und die Situation weiter eskaliert.



DAS PILOTPROJEKT

Eine öffentliche Einrichtung in Süddeutschland wurde für die binder Systemhaus GmbH, einen Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise, zum Pilotprojekt für die Einführung des stillen Notrufs. Sie übernahm 2013 eine entsprechende Anforderung in die Ausschreibung für eine neue TK-Anlage.

Die Aufgabenstellung hieß also: Lieferung eines modernen Telekommunikationssystems mit angebundenem Alarmserver, über den das Personal der Behörde bei Bedrohungen einen stillen Notruf auslösen kann und der gleichzeitig auch zur Alarmierung im Brandfall und im Erste-Hilfe-Fall dienen konnte.

Den Zuschlag erhielt im Juli 2013 die binder Systemhaus GmbH, die eine Telekommunikationslösung von Alcatel-Lucent Enterprise und einen Alarmserver der Schweizer Spezialisten New Voice angeboten hatte.

Für die Unternehmenstelefonie wird die Kommunikationssoftware Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (CS) eingesetzt, eine zentrale Komponente der OpenTouch™ Suite, die erstklassige Telefoniefunktionen für mittelständische, große und sehr große Unternehmen bietet. Angeschlossen sind 170 benutzerfreundliche Digitaltelefone. Verwaltet wird die Lösung über das OmniVista Netzwerk-Management mit vereinfachter Benutzererstellung, Dienstaktivierung und Gerätezuordnung, mit dem Benutzer system- und geräteübergreifend administriert werden können.

Für den stillen Notruf wurde MobiCall installiert, das zuverlässige, professionelle Alarm-Management für konvergente Lösungen von New Voice. Dabei hat das Systemhaus Binder frühzeitig die New-Voice-Spezialisten eingeschaltet. Mit ihnen konnten vor Ort die Schnittstellen geschaffen und die geforderten Leistungsmerkmale umgesetzt werden.

NOTRUF BEI BEDROHUNGEN – STILL UND EFFEKTIV

Im September 2013 wurde die Pilotinstallation abgeschlossen. Wenn die Mitarbeiter sich bedroht fühlen, können sie nun jederzeit einen Alarm auslösen. Da der Alarmserver vollständig in die Telekommunikationslösung integriert ist, genügt dafür das Drücken einer bestimmten Taste am digitalen Tischtelefon. Das kann unauffällig passieren und wird nicht quittiert, sodass der Bedroher nichts davon bemerkt, dass ein Alarm ausgelöst wurde.

Nachdem das Endgerät den Notruf abgesetzt hat, schaltet es in die Abhörfunktion um. Das ermöglicht es den automatisch alarmierten Mitgliedern der „Alarmgruppe“, in den betreffenden Raum einzuhören, um die Bedrohungslage einzuschätzen. Gleichzeitig leitet das System automatisch eine Notfallkonferenzschaltung zwischen diesen Nutzern ein, damit sie sich über geeignete Gegenmaßnahmen abstimmen können. Sämtliche Abläufe werden durch die Alarmserverlösung MobiCall gesteuert und protokolliert. Zudem wird die Verfügbarkeit des Telefonendgeräts überwacht und bei dessen Ausfall ein entsprechender Alarm abgesetzt.

„Die Mitarbeiter unserer Behörde, die meistens in Einzelbüros arbeiten, wissen den stillen Notruf sehr zu schätzen“, sagt der Projektverantwortliche. „Sie fühlen sich nun deutlich sicherer und treten auch viel selbstbewusster auf.“

Der installierte Alarmserver von New Voice erfüllt noch weitere wichtige Funktionen: Er wird auch für Brandalarmierungen genutzt. Bei einem Brandalarm öffnet der Server automatisch die Lautsprecher aller an die Telekommunikationslösung angeschlossenen Endgeräte. So können die Mitarbeiter durch zentrale Durchsagen schnell und direkt alarmiert werden. Außerdem kann über eine Funktionstaste oder eine vordefinierte Nummer (z.B. 555) ein Sanitätsruf ausgelöst werden. In diesem Fall werden die Ersthelfer automatisch vom Alarmserver mit Angabe der Zimmernummer alarmiert.

VORBILD FÜR ANDERE BEHÖRDEN

Nach dem erfolgreichen Abschluss des Pilotprojekts gab es inzwischen weitere Projekte bei sechs Behörden, in denen ebenfalls der Austausch der vorhandenen TK-Anlage gegen eine moderne Telekommunikationslösung anstand. Im Zuge dieser Erneuerung wurde auch hier der stille Notruf eingeführt. Den Auftrag erhielt im Juli 2014 wieder das binder Systemhaus; die Installationen wurden im Oktober 2014 abgeschlossen.

Weitere Projekte sind in Sicht. Dabei können bei kleineren Einrichtungen, zum Beispiel auf dem Land, andere Komponenten zum Einsatz kommen. Das Grundprinzip bleibt aber immer gleich.

GEMEINSAM ZUM ERFOLG

Der Auftraggeber des Pilotprojekts und der Folgeprojekte bei sechs weiteren Behörden zeigt sich mit Verlauf und Ergebnis sehr zufrieden: „Die Firma binder Systemhaus hat sich sehr gut in die Projekte eingebracht, die Lösung kompetent implementiert und alle Termine akkurat eingehalten.“

Thomas Koch, geschäftsführender Gesellschafter der binder Systemhaus GmbH in Balingen, gibt das Kompliment zurück: „Der Kunde hat das Projekt perfekt vorbereitet und stand als Ansprechpartner immer zur Verfügung. Das hat uns die Arbeit wesentlich erleichtert.“

„Unser Alarmserver entfaltet seine volle Leistungsfähigkeit in der Integration mit einer modernen Telefonie-Infrastruktur. Die dafür erforderliche Kooperation mit allen Beteiligten ist hier vorbildlich gewesen“, bestätigt Jens Vestewig, Geschäftsführer der New Voice Systems GmbH in Ludwigsburg.

„Bei vielen Behörden gibt es Bedarf an einem stillen Notruf, der vollständig in die Kommunikationslösung eingebettet ist. Wir freuen uns auf viele weitere gemeinsame Projekte mit binder und New Voice“, sagt Wolfgang Vetter, Channel Sales Manager bei der Alcatel-Lucent Enterprise Deutschland GmbH.



New Voice

Seit 1991 entwickelt und vertreibt das Schweizer Unternehmen New Voice International AG innovative Lösungen in den Bereichen Sicherheit, Telekommunikation und Informationstechnologie. Mit der Erfahrung aus weltweit über 4.000 Installationen ist New Voice heute der führende Anbieter im Bereich Unified Event Communication. Die deutsche New Voice Systems GmbH hat ihren Sitz in Ludwigsburg. Weitere Informationen: www.newvoice.de



binder Systemhaus GmbH

Das Systemhaus mit Sitz in Balingen konzentriert sich auf den Vertrieb und Service von Telekommunikationssystemen. Es bietet intelligente, kostengünstige Lösungen rund um die Telefonie, die von vielen Industrieunternehmen, Handwerksbetrieben und Kommunen in Baden-Württemberg eingesetzt werden. Weitere Informationen: www.binder-systemhaus.de

enterprise.alcatel-lucent.de Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (Februar 2015)