



Feuerwehr Düsseldorf: Mit HiPath 4000 in Extremsituationen erreichbar

Open Communications Referenzen

www.siemens.de/open

SIEMENS

Auf einen Blick

Das neue Telekommunikationssystem der Feuerwehr Düsseldorf sucht seinesgleichen: Mit HiPath 4000 von Siemens Enterprise Communications wurde ein Konzept für die offene Kommunikation verwirklicht. Das Konzept reicht von der Kompatibilität mit dem Netzwerk der Stadt Düsseldorf und der Integration in die Leitstellentechnik über flexible Call-Center-Konfigurationen und Handys, die wie normale Nebenstellentelefone funktionieren, bis hin zu Notfallkonzepten, die die Kommunikation selbst bei einer Havarie sicherstellen. Damit sind Feuerwehr und Rettungsdienst der nordrheinwestfälischen Landeshauptstadt auch in extremen Situationen zuverlässig erreichbar.

Die Aufgabe:

- Ersatz des Hicom TK-Netzes für 800 Mitarbeiter
- Ablösung diverser Anlagen und Untereinrichtungen
- Kompatibilität mit dem TK-Netz der Stadt Düsseldorf
- Interoperabilität mit dem Leitstellensystem der Feuerwehr
- Flexible Funktionen für Bürgertelefon und Mitarbeiter-Mobilität

Die Lösung:

- HiPath 4000 als TK-Lösung und für Leitstellenersatz im Notfall
- Übernahme der Vermittlungsfunktionen durch die Leitstelle

- Einbindung von acht Nebenwachen über HiPath Netz der Stadt
- Speech Design Teleserver Mobile Pro für Handy-Anschaltung
- Frei konfigurierbares Call Center mit verteilten Arbeitsplätzen

Der Nutzen:

- Hohe Ausfallsicherheit des Systems und der Leitstellentechnik
- Erreichbarkeit gesichert durch Notfall-Konzepte
- Leichte Bedienbarkeit aller Endgeräte auch in Extremsituationen
- Handys lassen sich wie Nst.-Telefone benutzen und abrechnen
- Call-Center-Organisation lässt sich nach Bedarf einrichten

„Ein mit Siemens Enterprise Communications gemeinsam entwickeltes Ausfallkonzept sieht vor, dass das HiPath System notfalls die Leitstellenfunktion übernimmt. Und bei einem Kabelschaden sind wir auch über das Handy-Netz erreichbar.“

Zlatko Schmidt
Projektleiter
Feuerwehr Düsseldorf

www.duesseldorf.de/feuerwehr



Auch in extremen Situationen zuverlässig erreichbar

Nach dem Brand des Düsseldorfer Schlosses im Jahr 1872 beschloss die Stadtverordnetenversammlung die Gründung einer „ständigen Feuerwehr“. Heute ist die Berufsfeuerwehr in sieben Wachbezirke aufgeteilt. Für jede ist eine Feuer- und Rettungswache zuständig. Eine zentrale Leitstelle, eine Feuerlöschbootstation für den Rhein, eine Feuerwache für Umweltschutz und technische Dienste, Rettungsdienst, Zivil- und Bevölkerungsschutz vervollständigen die Feuerwehr. Dort stehen täglich 111 Männer der Berufs- und 274 Frauen und Männer der Freiwilligen Feuerwehr für den Schutz der Bevölkerung bereit.

Integration in das Netz der Stadtverwaltung Düsseldorf

HiPath 4000, das Echtzeit-IP-System der Feuerwehr, ersetzte das Vorgängersystem von Siemens. Es musste nahtlos mit dem komplexen Telekommunikationsnetz der Stadtverwaltung Düsseldorf vernetzt, in das zentrale Managementsystem integriert und an den „User Helpdesk“ angeschlossen werden. Wichtig bei der Entscheidung für Siemens war die einfache Bedienung. „Bei einem Großeinsatz kann sich nicht jeder erst erkundigen, wie dies oder jenes funktioniert“, schmunzelt TK-Fachmann Schmidt.

Dazu gehört auch ein einfacher Rufnummernplan. Die erste Ziffer der Nebenstellennummer nennt die Nummer der jeweiligen Nebenwache der Feuerwehr. Dann folgen zwei Ziffern, die einen bestimmten Aufgabenbereich bezeichnen, etwa „40“ für den Wachvorsteher. Auf diese Weise können sich zum Beispiel die Wachen untereinander sehr einfach ihre Rufnummer merken; niemand muss lange fragen, blättern oder suchen.

Ausfallsicherheit und technische Verfügbarkeit

Das HiPath Echtzeit-IP-System läuft 24 Stunden am Tag, sieben Tage in der Woche, rund um die Uhr und hochstabil. Eventuelle Pannen beim Energielieferanten werden durch eine unterbrechungsfreie Stromversorgung überbrückt. Das System der Feuerwehr ist darüber hinaus über zwei getrennt verlegte S2M-Strecken mit den Systemen der Stadtverwaltung verbunden, sodass selbst bei einem Kabelschaden durch Bauarbeiten weiterhin eine Verbindung zur Stadt bestehen bleibt. Darüber hinaus werden durch GSM Gateways acht Handy-Anschlüsse bei Vodafone und T-Mobile für das HiPath System belegt. Sollten tatsächlich alle Festverbindungen ausfallen, kann die Feuerwehr weiterhin von jedem Schreibtischtelefon über das Mobilnetz telefonieren.

Mobile und flexible Arbeitsplätze

Auf dem Gelände der Hauptfeuerwache müssen viele Menschen unter ihrer Büro-Nummer auch dann erreicht werden, wenn sie nicht an ihrem Schreibtisch sitzen. Deshalb verfügt der Standort über eine flächendeckende Funk-Versorgung nach dem DECT-Standard (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) mit 50 Basisstationen und rund 70 schnurlosen Telefonen.

Da Führungskräfte auch auf auswärtigen Tagungen wissen wollen, was läuft, Mitarbeiter der Pressestelle Tag und Nacht erreichbar sein sollen und Einsatzleiter auch unterwegs nahtlos in die Kommunikationsabläufe eingebunden sein müssen, war eine Kommunikationslösung gefragt,

die vorhandene Handys so in das HiPath System integriert, dass sie sich so wie Nebenstellentelefone verhalten. Mit dem Handy können so Anrufe unter der Büro-Nummer nicht nur entgegengenommen, sondern auch Gespräche weitervermittelt, Rückfragen gehalten, Rufumleitung eingerichtet oder Konferenzen geführt werden. Bei abgehenden Gesprächen vom Mobiltelefon wird immer die Büro-Rufnummer übermittelt.

Flexible Call-Center-Konfiguration für viele Anrufe bei Großereignissen

„Manchmal benötigen wir nur drei und manchmal 30 oder mehr Arbeitsplätze“, so Zlatko Schmidt zu den besonderen Anforderungen der Feuerwehr. Die realisierte Konfiguration lässt sich in vier Call Center aufteilen, die jeweils unterschiedlichen Szenarien zugeordnet sind – bis hin zur Ansage: „Danke für Ihren Anruf. Über das Ereignis sind wir bereits informiert, und alle Maßnahmen wurden bereits ergriffen.“

Integration einer vorhandenen Leitstelle

Das problemlose Zusammenspiel von Echtzeit-IP-System und Leitstellentechnik gehörte ebenfalls zu den Entscheidungskriterien für Siemens. Bei Normalbetrieb übernehmen die Mitarbeiter in der Leitstelle auch das Vermitteln der Gespräche für die Verwaltungsbereiche. Bei Großereignissen kann die Vermittlung an beliebige Arbeitsplätze geschaltet oder ein separater HiPath Vermittlungsplatz auf Basis AC-Win aktiviert werden. Über die Disponentenplätze für das Tagesgeschäft der Leitstelle hinaus stehen Notrufabfrageplätze sowie Bearbeitungsplätze für das Gefahrentelefon zur Verfügung.



