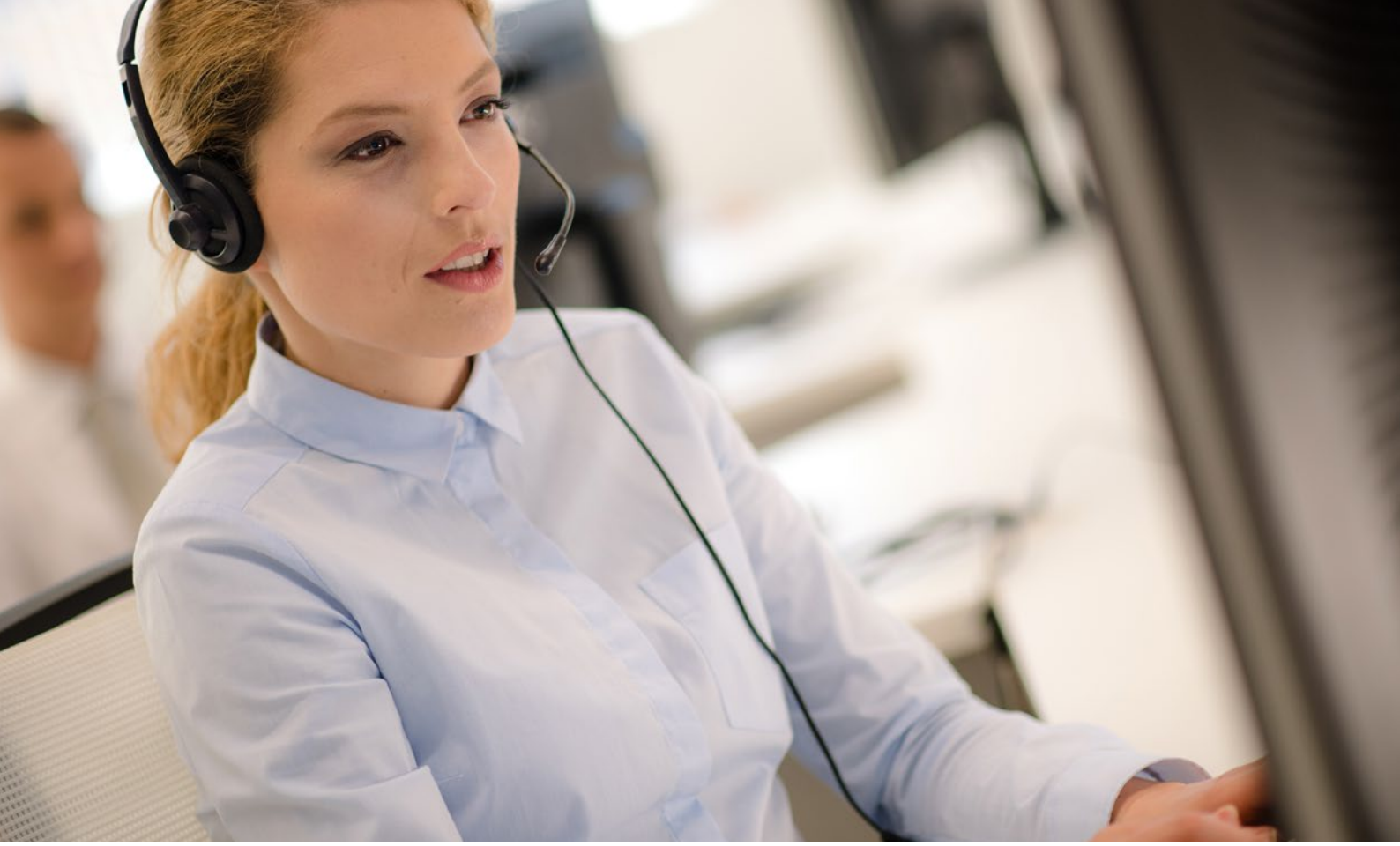
Notfallkommunikation der nächsten Generation

Mehr Sicherheit durch fortschrittliche Technologie

Anwendungshinweis

Alcatel·Lucent Enterprise



Notfallkommunikationslösungen sind das Rückgrat der Notfalldienste. Die Gewährleistung einer sicheren und zuverlässigen Kommunikation ist für das Vertrauen der Öffentlichkeit von entscheidender Bedeutung, doch bisher war die Sprachkommunikation die wichtigste und in einigen Ländern sogar die einzige Kommunikationsmethode. Da die Dienste zunehmend anders arbeiten und andere Anforderungen haben, ist eine Modernisierung der Notfallkommunikation erforderlich.

Die Notfallkommunikation der nächsten Generation nutzt fortschrittliche Technologien wie das Internet der Dinge (IoT) und künstliche Intelligenz (KI), um die Zusammenarbeit zu verbessern, die Kommunikation zu optimieren und die Effizienz zu steigern. Diese Innovationen können die Behebung von Zwischenfällen beschleunigen, das Situationsbewusstsein stärken und bessere Ergebnisse liefern, während sie gleichzeitig die Sicherheit vor Cyber-Bedrohungen erhöhen. Auch wenn sich die Notrufzentralen weiterentwickeln und neue Technologien und Kommunikationsmethoden integrieren, bleibt ihre Fähigkeit, Anrufe effizient und präzise zu bearbeiten, entscheidend für die Rettung von Menschenleben und die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit.

Alcatel-Lucent Enterprise ermöglicht es Organisationen der öffentlichen Sicherheit, ihre Notfallkommunikationsinfrastruktur mit vollständigen IP-Funktionen zu modernisieren, um Dienste der nächsten Generation zu ermöglichen. Diese Umstellung gewährleistet eine schnellere und zuverlässigere Kommunikation, robuste Redundanzoptionen und eine nahtlose Verarbeitung verschiedener Medientypen, einschließlich Bildern, Videos und IoT-Sensordaten.

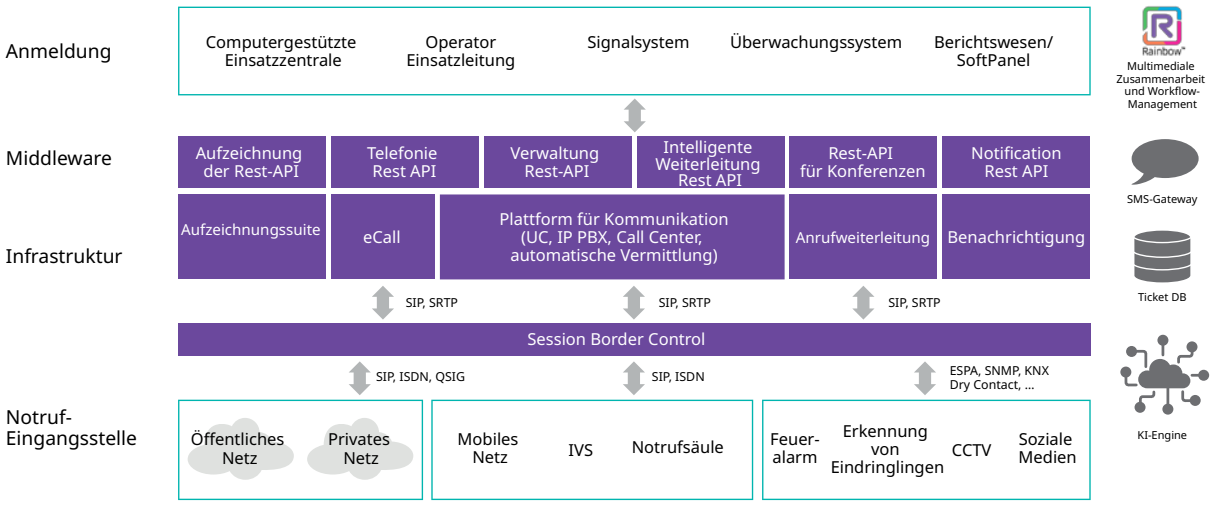
Die auf Standards basierenden REST APIs und die offenen Kommunikationslösungen von ALE erleichtern die Integration mit anderen Anwendungen wie CAD (Computer Aided Dispatch), Aufzeichnung, CCTV (Closed-Circuit Television) und SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition). Zusätzlich zu den Multimedia-Interaktionen innerhalb der PSAP-Lösung verbessert unsere Technologie die Zusammenarbeit und unterstützt Kurznachrichtendienste (SMS), Echtzeit-Text (RTT) und Echtzeit-Daten (RTD) für eine effizientere Notfallhilfe.

Zu den Notfallkommunikationslösungen von Alcatel-Lucent Enterprise gehören:

- **OmniPCX Enterprise Purple** ist das Herzstück des Anrufverarbeitungsprozesses und bietet 5x9s Hochverfügbarkeit mit Hot-Redundanz der Kernkomponenten, zusätzlich zu vollständig gesicherten und verschlüsselten Sprachflüssen. Ein standardbasiertes, offenes, verteiltes Kommunikationssystem, das herkömmliche Telefonverbindungen und IP-Konfigurationen unterstützt und auf einem physischen Server oder einer virtuellen Maschine bereitgestellt werden kann.
- Die Weiterleitung von Anrufen an die beste verfügbare Ressource ist entscheidend für die effiziente Bearbeitung von Anrufen und die Minimierung von Reaktionszeiten. ALE **OmniTouch Contact Center Standard Edition** ist ein erstklassiges automatisiertes Anrufverteilungssystem (ACD), das bewährte, robuste Tools und Funktionen bietet, die in den Communication Server integriert sind, mit demselben Maß an Sicherheit und Redundanz.
- Die Aufzeichnung von Anrufen erfolgt über die OmniPCX Record Suite und bietet neben Analyse-Tools auch webbasierte Audio- und Videoaufzeichnungen von Anrufen.
- Mit der **Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console** können Vermittlungsstellen Anrufe entgegennehmen oder weiterleiten, sie parken oder für Notfälle eine Konferenz einrichten. Die äußerst flexible, mit allen Funktionen ausgestattete und anpassbare Lösung bietet den Vermittlungsstellen die volle Anrufkontrolle.
- **Rainbow** bietet Collaboration- und Kommunikationsplattform-as-a-Service (CpaaS)-Funktionen, die Echtzeitkommunikation und Multimedia-Interaktionen wie Chat, Video, Bildschirmfreigabe und Konferenzen in die Notrufzentrale integrieren und so ein besseres Situationsbewusstsein ermöglichen.
- Die Sicherheit vor Ort wird durch den Visual Notification Assistant unterstützt, der Massenbenachrichtigungen zusammen mit Standortinformationen für Notrufteilnehmer liefert.
- Einfache und redundante **eCall-Modem- und Next Generation eCall Session Initiation Protocol (SIP)**-Lösungen können Notrufe von Fahrern während eines Unfalls unterstützen. Das bordeigene System (IVS) wird bei einem Unfall automatisch aktiviert, ruft eine Notrufnummer an und sendet einen Mindestdatensatz (MSD) mit den Koordinaten des Standorts, der Anzahl der Insassen und den Fahrzeugdaten.
- Der **ALE OpenTouch Session Border Controller (SBC)** ist das Gateway der PSAP-Kommunikationsarchitektur. Es spielt eine wichtige Rolle, indem es die Kommunikation zwischen herkömmlichen Telefonsystemen (wie dem öffentlichen Telefonnetz oder PSTN) und Systemen der nächsten Generation wie NG112 ermöglicht, die Multimedia wie Text, Video und eCalls unterstützen. Der ALE SBC gewährleistet die Sicherheit zwischen Unternehmen und SIP-Trunking-Anbietern. Er erweitert die Unternehmens-Firewall um einen speziellen Schutz gegen SIP-basierte Angriffe.
- **Click to connect** hilft der Notrufzentrale, mit den Bürgern in Kontakt zu treten, um die Situation zu erkennen. Im Falle eines Vorfalls bietet es die Möglichkeit, mit einem einzigen Klick auf eine vom Agenten gesendete SMS von einem Telefonanruf zu einem Videoanruf zu eskalieren.

Die Bearbeitung von Anrufen umfasst die Entgegennahme, Verwaltung und Beantwortung von Notrufen, die unter der angegebenen Notrufnummer eingehen. Sie stellt die erste und wichtigste Phase des Notfalleinsatzes dar und sorgt dafür, dass die Hilfe schnell und effizient geleistet wird. Nachfolgend ist ein Rahmen dargestellt, der die in die PSAP integrierte ALE-Lösung darstellt.

Notrufzentrale - Rahmen für die Anrufbearbeitung



Bei Alcatel-Lucent Enterprise erfüllen die Lösungen und Dienstleistungen alle aktuellen rechtlichen Bestimmungen und Standards. Gleichzeitig bleiben Ihre Daten, Netze und Informationen sicher und Ihre Arbeitsmethoden umweltfreundlich.

Erfahren Sie mehr über die öffentliche Sicherheitslösungen von Alcatel-Lucent Enterprise

Besuchen Sie unsere Website: https://www.al-enterprise.com/de-de/branchen/behoerden/public-safety-solutions

© 2025 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten. Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die von ALE unter Lizenz verwendet werden. Unter folgender Adresse finden Sie eine Liste der geschützten Marken von ALE: www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht. DID25032502DE (Mai 2025)

Alcatel·Lucent Enterprise