

Integrated Common Communication System Emergency Management

Das ICCS ist die Sprachkommunikationslösung für die unterschiedlichsten Leitstellen und für unternehmenskritische Umgebungen, die ein Höchstmass an Flexibilität, Funktionalität und Zuverlässigkeit verlangen.

Die Unterstützung der vielseitigen Kommunikationswege und komplexen Prozesse der Notrufzentralen, öffentlichen und privaten Sicherheitsorganisationen sowie Krisenzentren erfordert ein klares und hochintegriertes Kommunikationssystem. Nur so kann sofort auf die Situation reagiert werden und schnell die bestmögliche Hilfe bereitgestellt werden.

In heutigen Notrufzentralen und Schutz- und Rettungsorganisationen ist es wichtig, dass die Reaktion auf Notrufe direkt erfolgt, alle Informationen sofort zur Verfügung stehen um sofort die richtige Hilfe und Rettungsmaßnahmen mit der Nutzung von allen Kommunikationsmedien anzubieten.

Das Integrated Common Communication System (ICCS) erreicht dies durch die effektive Integration von den verschiedensten Kommunikationsmöglichkeiten wie Notruf- und Normaltelefonie, analoger- und professioneller Mobilfunk PMR, Textmeldungen SMS/ SDS sowie die Koordination von mehreren verschiedenen Notfallzentralen und Einsatzkräften in einem homogenen und einheitlichen Kommunikationssystem.



Neue Technologien und neue Medien

Heutige Leitzentralen sind nicht mehr nur auf die Kommunikation über die Sprache begrenzt sondern müssen über alle Wege erreichbar sein die zur Verfügung stehen wie z.B. auch Videokommunikation und Textmeldungen.

Das ICCS ist die Sprachkommunikationslösung für die unterschiedlichsten Leitstellen und für unternehmenskritische Umgebungen, die ein

Höchstmass an Flexibilität, Funktionalität und Zuverlässigkeit verlangen. Es basiert auf einer bewährten Voice-over-IP Technologie und reiht sich homogen in die Atos-Systeme «Radio Dispatch System (SPDS)», «Field Dispatch and Management System (FDMS)» sowie in das Einsatzleitsystem von Atos «GEMMA®» oder auch anderer Hersteller ein.

Ein System für die effiziente Bearbeitung von Notrufen und die rasche Koordination von Einsatzkräften

Einfache Bedienbarkeit

Mit einer modernen, klar strukturierten und intuitiven Benutzeroberfläche, bietet der ICCS Voice-over-IP Arbeitsplatz erweiterte Funktionen und unterstützt so die Notfallannahme und Weiterbearbeitung in der Leitstelle.

Das neue Integrated Common Communication System ist konzipiert um all die wichtigen und zeitkritischen Abläufe einfache und schnell, wahlweise über eine Tastatur und Maus oder einem Touch-Bildschirm zu kontrollieren und mit wenigen Aktionen einfach und schnell durchzuführen und zu erlernen.

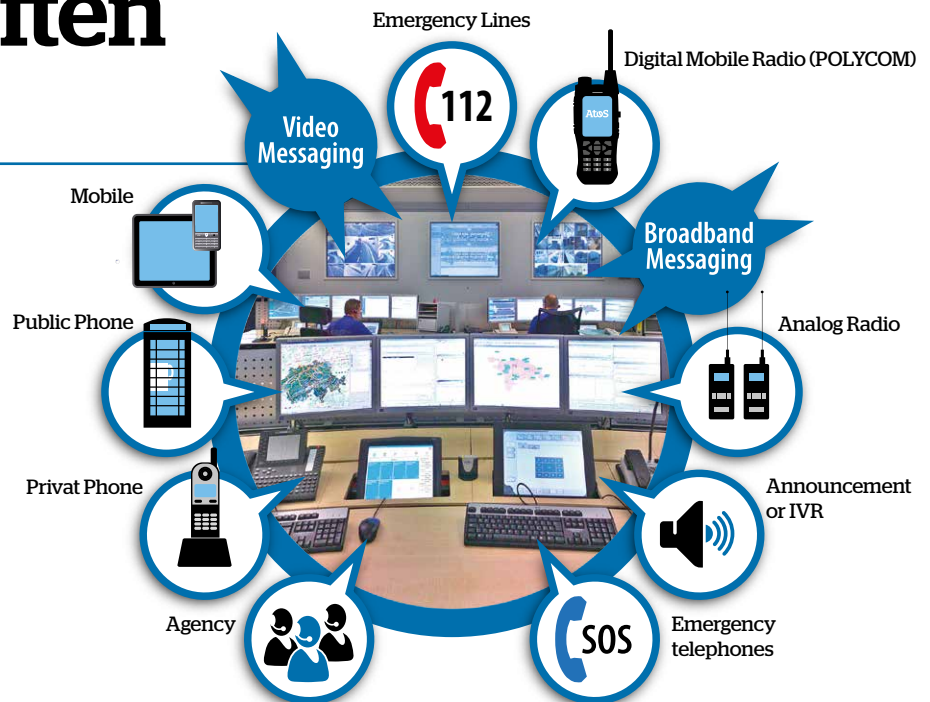
Realtime Informationen – totale Mitwirkung

Alle Notrufabfragestellen sollten in der Lage sein eingehende Anfragen sofort zu lokalisieren (Ort), unabhängig von ihrer Herkunft (Anrufe aus dem Festnetz oder von Mobil, Textmeldungen, Alarmer und Sensoren), dann eindeutig zu klassifizieren und sie auch an die entsprechende Notfallorganisation weiterzuleiten. Disponenten müssen mit der Unterstützung von Standardabläufen, in der Lage sein die geeignetsten Hilfskräfte aufzubieten, um sofort und bestmöglich auf die Notsituation reagieren zu können. Dies erfordert auch die Interoperabilität und Koordination von mehreren Beteiligten, einschliesslich der Ersthelfer und andere Notfallorganisationen.

Atos bietet mit dem ICCS ein System das die Bedürfnisse der Leitstellen erfüllt.

Standard Kommunikationswege sind:

- Telefonie (PSTN) analog, digital und VoIP für Festnetz oder mobiles Netz
- Professioneller Mobilfunk (PMR) Analog und Digital
 - Einfach- und Gruppenruf
 - Monitoring
 - Textmeldungen (SMS/SDS)
 - Statusmeldungen
- SMS (GSM) Textmeldungen
- Fax



Handling, Cross-connection and Conferencing of multiple communication channels

System Monitoring & Management

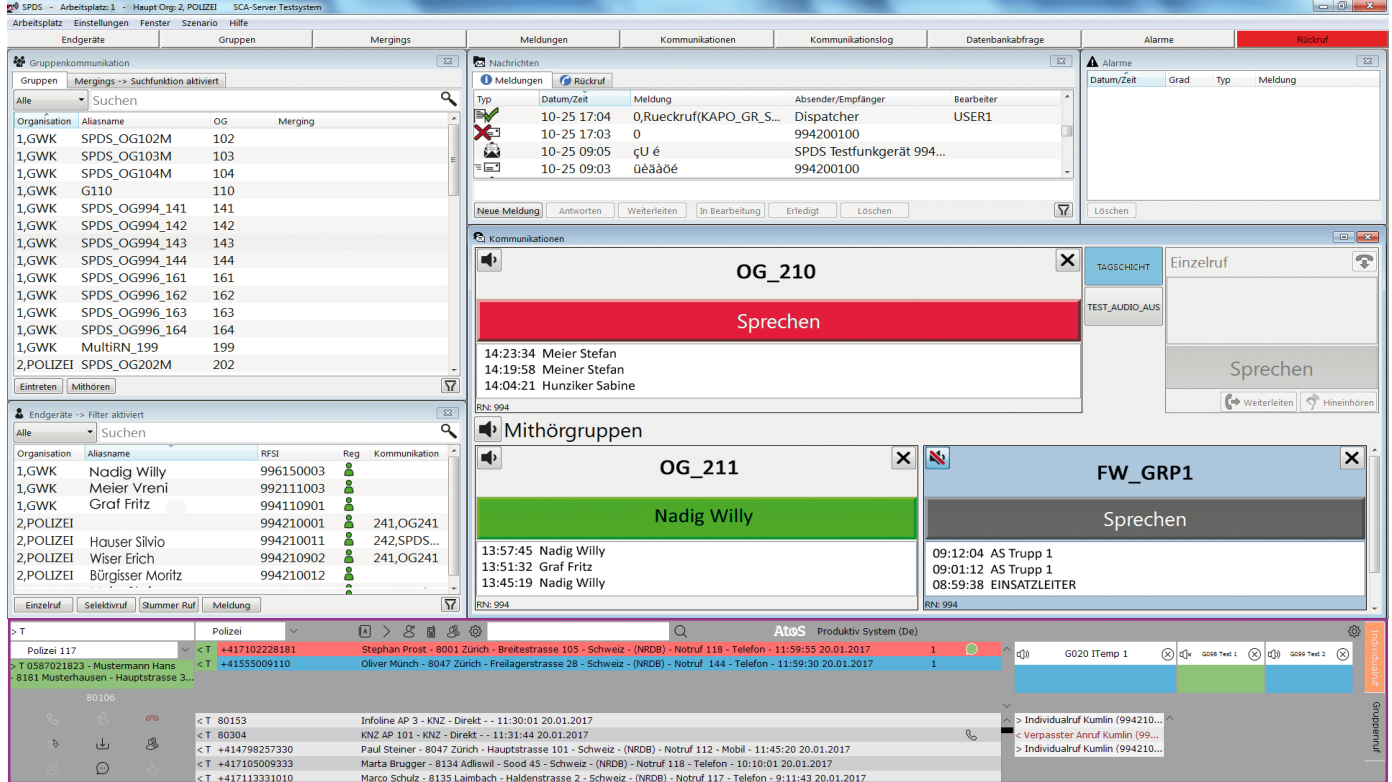
- Sprachdurchsagen
- Sprachdialog und Voice Portal (Interactive Voice Response IVR)

Jeder Benutzer kann die Funktionen nutzen für die er mit seiner Rolle berechtigt ist (Profil). Dadurch kann jeder Disponent an jedem Arbeitsplatz die Funktionen seiner entsprechenden Zuständigkeit nutzen und ermöglicht beispielsweise unterschiedliche Organisationen und mehrere gleichzeitige Zuständigkeiten in einem System. Neben den Standard Telefonie- und Funk-Funktionen bietet das ICCS die folgenden erweiterten Funktionen dem Anwender an:

- Intelligente Anrufverteilung (eingehend und abgehend) sowie automatischer Überlauf und Weiterleitung z.B. zu Zentralen in anderen Regionen
- Anruflokalisierung für Festnetz oder Mobil Teilnehmer inkl. Adressbuchabgleich
- Mehrleitungsfunktionalität mit mehreren Anrufgruppen und unterschiedlichen Rufprioritäten

Recording & Logging

- Leitungskonferenzen von Telefonie- und Funkgesprächen bilden
- Eintreten in bestehende Gespräche (Ad-Hoc Konferenz)
- Bis zu zwei Gespräche gleichzeitig am Arbeitsplatz z.B. Notruf ohne Unterbrechung und weiteres Funkgespräch parallel führen
- Integriertes Kontaktregister und Volltextsuche mit optionaler Synchronisation mit Leitstellenanwendung
- Flexibler und sicherer Zugriff basierend auf Rollen und Profilen ermöglicht eine freie Arbeitsplatzwahl innerhalb des Systems
- Arbeitsplatz belegt und Zuständigkeit/Fähigkeit inkl. einfacher Weiterleitung
- Integrierte Sprachaufzeichnung mit schneller Wiedergabefunktion am Arbeitsplatz
- Integration von externen Medienaufzeichnung (beweissicher)
- Zentrale Konfiguration
- Überwachung durch zentrales Managementsystem (via SNMP)
- Alarmierung von Mobil TLN. (GSM-R) z.B. bei Gefahrensituation und dedizierte Weiterleitung (in Abhängigkeit z.B. der Gefahrenortes) an gefährdete Benutzer



Modularer und flexibler Arbeitsplatz

Aufgrund der modularen Architektur, lässt sich das Integrated Common Communication System sehr einfach an die spezifischen Anforderungen jedes einzelnen, individuellen Arbeitsplatzes anpassen. Beliebige Konfigurationen von Audiogeräten lassen sich ohne Schwierigkeiten und sehr flexibel umsetzen.

Anwendungsvarianten:

- Volle Integration in das Leitstellensystem
- ICCS Anwendung mit Tastatur-/Mausbedienung
- ICCS Anwendung mit Touch-Bedienung
- VoIP Telefon (1/2) oder
- VoIP Softclient mit USB Handapparat (1/2) optionalem Mikrofon, Headset, ext. Lautsprecher, Signallampe und Fusstaste (Push-to-Talk)

Das ICCS bietet die Telefonie Funktionen eines herkömmlichen Telefonie Systems (PBX) und ermöglicht natürlich auch die Telefonie an Büroarbeitsplätzen z.B. durch ein VoIP Telefon am Arbeitsplatz.

Hohe Verfügbarkeit, volle Erreichbarkeit

Für eine Leitstelle für Notfälle ist eine ständige Erreichbarkeit unerlässlich. Das ICCS ist durch die serviceorientierte Architektur sehr modular, hoch skalierbar und voll redundant ausgelegt, was die sämtlichen Funktionalitäten und Services im gesamten Netzwerk sicherstellt.

Das ICCS bewältigt so über 20'000 Sprachverbindungen pro Tag z.B. auch für Informationen an Personen zur Gefahrensituation, Lage und Handlungsanweisungen in Krisensituationen.

Kompatibilität mit Leitstellensystemen, volle Interoperabilität

Eine vollständig integrierte Arbeitsumgebung für die Disponenten ist mit AtoS ICCS sehr einfach. Die Leitstellenanwendungen haben den Zugriff und die Kontrolle über Telefonie-Funktionen und Funkfunktionen durch nur ein einziges Interface. Basierend auf Standards reduzieren sich so die Kosten der Implementierung bei grösstmöglicher Interoperabilität unter den Systemen.

- Offenes und standardisiertes Interface für Leitstellensysteme
- Nur eine Anbindung für Telefonie und Funk
- Erweiterte Telefoniefunktionen
- Erweiterte Funkfunktionen
- Spezifische Funktionen z.B. automatische Einsatzeröffnung in Leitstellenanwendung

Homogenität mit Funksystem, volle Koexistenz

Das ICCS kann standardmässig mit dem SPDS Radio Dispatch System integriert werden. So können die Leitstellenmitarbeiter direkt aus der Leitsystemanwendung die Funkkommunikationen führen. Dazu gehören:

- Einzerrufe: Rufannahme, -aufbau, -weiterleitung
- Notruf: Entgegennahme von Notrufen
- Mithören von Gruppenkommunikationen: an jedem Arbeitsplatz können unabhängig voneinander, mehrere, auch gleichzeitig geführte Gruppenkommunikationen mitgehört werden.
- Ambient Listening - Ferneinschalten eines Funkgerätes zu Mithörzwecken

- Gesprächsgruppen: Ein- und Austreten in Talk Groups (TKGs) oder Multisite Open Channel (MOCHs), in Gruppenkommunikationen (TKG, MOCH) senden/mithören
- Konferenzanrufe / Ruf an Alle
- SMS Textmeldungen
- Statusmeldungen

Die flexible Architektur der beiden Systeme ICCS und SPDS erlaubt einerseits eine beliebig skalierbar Integrationstiefe für den Normalbetrieb, andererseits aber auch den unabhängigen Betrieb beider Systeme, falls eines nicht zur Verfügung stehen sollte.

Flexible Architektur & Skalierbarkeit – in der Cloud

Das ICCS VoIP Kommunikationssystem ist die nächste Generation von Leitstellenkommunikationssystemen, welches lang bewährte Konzepte mit der zukunftssicheren VoIP-Technologie verbindet. Das System lässt sich dank seiner skalierbaren, modularen Architektur an die unterschiedlichsten Anforderungen von Netzbetreibern und Benutzerorganisationen anpassen, kann sehr einfach in bestehende Einsatzleitstellen IT-Infrastruktur und Datencenter (Cloud)

zentral oder dezentral integriert werden, was eine flexible und dynamische Verteilung der Zentralen und Arbeitsplätzen erst ermöglicht (Virtuelle Leitzentrale).

- Zentrale Lösung mit einem redundanten AtoS ICCS System für lokale Arbeitsplätze wie auch für abgesetzte dezentrale Arbeitsplätze.
- Verteilte Lösung mit mehreren miteinander vernetzten Integrated Common Communication Systems an unterschiedlichen Orten

Atos ICCS verbessert die Qualität der Notrufzentrale und reduziert Kosten



Ihr Vorteil

- Integrierter Sprach- und Nachrichtenservice verkürzt den operativen Prozess
- Telefonie und Funk in einem System ermöglicht Konferenz mit Telefonie- und Funkgespräch
- Einfachere und intuitive Bedienung reduziert Reaktionszeit und verhindert Fehlbedienungen
- Harmonisierung und Reduzierung der Anzahl der Systeme sowie einfache Integration aller Sub-Komponenten reduziert Beschaffungskosten (CAPEX) und Betriebskosten (OPEX)
- Durch neue und zukunftsweisende Produkt-Plattform neue zusätzliche Funktionen z.B. Video, Real-Time Textnachrichten RTT, usw. welche die Erreichbarkeit erweitern.

Einsatzbereiche

Das Atos ICCS System ist für die Bedürfnisse der heutigen Notrufzentralen in unterschiedlichen Bereichen der öffentlichen und privaten Sicherheit ausgelegt.

- 112 Notrufzentralen
- Polizei
- Feuerwehr
- Rettung (Spitäler und Ambulanzen)
- Integrierte Zentralen z.B. Schutz- und Rettungsorganisationen
- Grenzschutz
- Krisenzentralen
- Flughäfen, Bahnen und Strassenverkehr
- Energieerzeugung und Verteilung
- Grossunternehmen und Industrie
- Militär

Atos nutzt die langfristige und reiche Erfahrung in unternehmenskritischen Notfall- Command & Control Center und Professionellem Mobilfunk (Tetra, Tetrapol) und wendet bewährte Technologien und Systemarchitekturen an. Atos ICCS ist seit Jahren erfolgreich im Einsatz.

Atos ICCS bietet klare Vorteile: umfassende Kommunikationsfunktionen welche Telefonanrufe und Funkdisposition in eine standardisierte und flexible Anwendung vereint.

Weitere Informationen: info.ch@atos.net

Atos AG, Freilagerstrasse 28, 8047 Zürich, Schweiz, Tel. +41 (0)58 702 1111

All trademarks are the property of their respective owners. Atos, the Atos logo, Atos Codex, Atos Consulting, Atos Worldgrid, Worldline, BlueKiwi, Bull, Canopy the Open Cloud Company, Unify, Yunano, Zero Email, Zero Email Certified and The Zero Email Company are registered trademarks of the Atos group. Atos reserves the right to modify this document at any time without notice. Some offerings or parts of offerings described in this document may not be available locally. Please contact your local Atos office for information regarding the offerings available in your country. This document does not represent a contractual commitment. April 2016. © 2016 Atos, All rights reserved.

ch.atos.net/ems