

**Digitale
Transformation**

Next Generation Emergency Communication

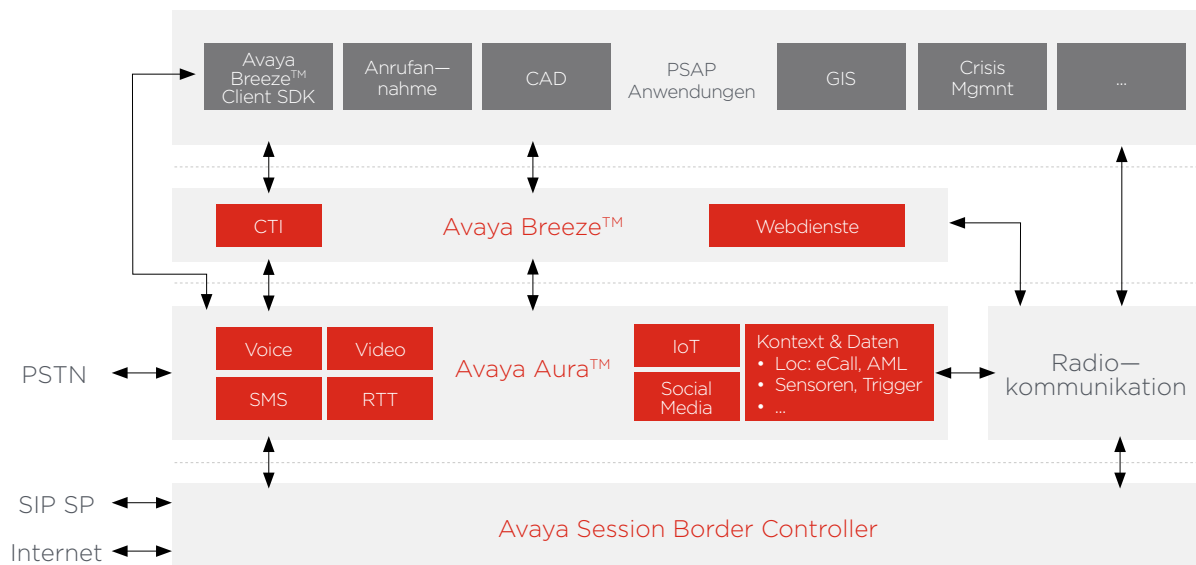


**Digitalisierung
des Notrufwesens
als Treiber
für ein neues
Universum für
Kommunikation
und Interaktion
mit Bürgern in
Notfallsituationen**

Digitale Transformation im Notrufwesen ermöglicht kanalübergreifende Interaktion mit Bürgern

Ein Schlüsselement für die digitale Transformation der öffentlichen Sicherheit und der Notfalldienste ist die Fokussierung auf die Interaktion mit den Anrufern, die Unterstützung und Hilfe bedürfen. Aktuell durchlebt die Branche **drei wichtige Veränderungen**, die für neue Impulse in Richtung der Innovation sorgen werden.

1. Bürger ändern ihre bevorzugten Kanäle für die alltägliche Kommunikation, sodass sie im letzten Jahrzehnt von Telefonanrufen zu **textualisierten / visualisierten Weisen wechselten, um miteinander zu interagieren** und Informationen zu tauschen. Auf der anderen Seite setzt die Kommunikation mit Notfalldiensten weiterhin ihren Fokus auf die gesprochene Sprache, vermutlich die direkteste Weise menschlicher Interaktion.
2. Die Europäische Union wird die Universaldienstrichtlinie aktualisieren und die grundlegende Vorschrift für 112-Notrufe in einen Rechtsrahmen lenken, der den Anforderungen des Digitalzeitalters entspricht. Der neue Text, der als **Europäischer Kodex für die Elektronische Kommunikation (EECC)** eingeführt wird, soll die Branche von 2020 an regulieren. Der EECC zielt auch auf die Erweiterung der Möglichkeiten und Reichweite der Notfallkommunikation entsprechend des veränderten Kommunikationsverhaltens und der Erwartungen der Bürger.



Die Erneuerung des Notrufes begann mit der Einführung des Fahrzeugnotrufes eCall und der Möglichkeit, Daten zum Standort und zum Kontext des Notrufes automatisch zu übertragen. Ein zweiter Schritt ist **AML (Advanced Mobile Location)**, welches schon in einigen europäischen Ländern eingeführt wurde und bei der Ortung von Anrufern, die moderne Smartphones benutzen, helfen wird. EECC soll öffentliche Warnung als ein Element des **Reverse 112** hinzufügen sowie die den barrierefreien Zugang, vor allem für Gehörlose und Bürger mit Sprachstörungen, bereitstellen. Der barrierefreie Zugang wird unter dem Konzept **Total Conversation zusammengefasst**, das über die Sprachkommunikation hinaus geht, indem visuelle Kommunikation mit **Video** und **Real-Time-Text (RTT)** hinzugefügt werden.

3. Aus einer gesamteuropäischen Perspektive wird die **transnationale grenzüberschreitende** Zusammenarbeit sowie ein verbesserter Zugang zu Notfalldiensten **aus privaten Netzwerken** ein weiterer zu fokussierender Bereich sein. Dieses letztgenannte Element ist eine Lösung für den Übergang von der ISDN-Kommunikation zu Voice over IP mit SIP bei den meisten wichtigen Europäischen Service Providern und wird als die dritte wichtige Innovation betrachtet, die die Grundlage für die Einführung von **Next Generation 112 (NG112)**, dem übergeordneten Ziel der Branche, darstellt

Neuer Rahmen für Next Generation Emergency Services

Obgleich AML mit seinen Ortungsdaten besonders geeignet für die Unterstützung von Notrufen ist, ist dies nicht die einzige Option. Die Nutzung von standortsbezogenen Webanwendungen mittels HTML5 als zusätzlicher Service zu regulären 112-Sprachanrufen sowie die Verwendung von Apps können in der Bewältigung von Notfällen sehr hilfreich sein. Sie bieten darüber hinaus das Potenzial, solche Situationen zu unterstützen, die nicht unbedingt als unmittelbarer Notfall einzustufen sind, die aber dennoch mittels genauer Ortung des Anrufers besser zu bewältigen sind.



Die Lösungen von Avaya legen ihren Fokus auf die Unterstützung jeglicher Art von Sprach- und visueller Kommunikation per Video-, Text und Social Media

Total Conversation richtet sich an die Bedürfnisse einer bestimmten Gruppe von Bürgern und soll die Verwendung von Multikanal-Zugriff bei Notfalldiensten ermöglichen. „Multikanal“ kann dabei auch **sozialer Netzwerke** mit dem Zweck beinhalten, relevante Kontextdetails der Notfall-Kommunikation hinzuzufügen. Dies ermöglicht den Anrufern und Disponenten schnelle und effektive Entscheidungen zu treffen und die Geschwindigkeit sowie Qualität des Notfalleinsatzes zu steigern.

In Hinblick auf die spezifischen Anforderungen in der Zusammenarbeit mehrerer Notdienste in größeren Lagen oder Krisen, ggf. auch über Grenzen hinweg, wird der Nutzen des Zugangs zu cloudbasierter Kommunikation und Zusammenarbeit deutlich, um Daten auszutauschen und eine einheitliche Sicht auf die Vorfälle zu erlangen. Somit lässt sich die Effizienz in der Zusammenarbeit mehrerer unabhängiger Akteure und Notfallorganisationen steigern, sowie mittels kontrolliertem Datenaustausch auch in Einklang mit der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)** der EU bringen.

Diese bevorstehenden Änderungen und ihre Einwirkungen auf vielen Ebenen werden die Effektivität von mehreren Medien steigern, sei es für die Benutzer generierte sowie für die automatisierte Kommunikation, und sie wird gemeinsam mit anderen besonders wichtigen Anwendungen im Command and Control, Computer Aided Dispatching und Geographischen Informationssystemen immer mehr zu einer wesentlichen Voraussetzung.

Die Lösungen von Avaya legen ihren Fokus auf die Unterstützung jeglicher Art von Sprach- und visueller Kommunikation per Video-, Text und Social Media, basierend auf der hochverfügbaren und zuverlässigen Plattform Avaya Aura™. Der situative Kontext, der von allen Medien bereitgestellt wird und Daten zum Standort und den Umständen der Kommunikation bereitstellt, wird mittels der Workflow-Engine von Avaya Breeze™ an die Anwendungsebene der Leitstellensoftware übergeben. Dieses offene und erweiterbare Software-Framework bedient sich moderner IT-Mechanismen wie RESTful Web Services und Java, um Prozessabläufe innerhalb der Kommunikationsschicht sowie zwischen der Kommunikations- und Anwendungsschicht zu automatisieren und zu organisieren.

Angesichts der Tatsache, dass neue Medien und neue Arten von Interaktionen Einzug halten, ergibt sich bei den Disponenten in der Behandlung der zukünftigen Notfallkontakte die Notwendigkeit zur Änderung von Vorgängen und Abläufen, beispielsweise um eCalls zu managen oder um auf automatisierte Alarmer zu reagieren, die unter Verwendung von Sensoren durch intelligente Gebäude erzeugt wurden. Das Internet der Dinge (internet of Things, IoT) verspricht auch für das Notrufwesen neue Möglichkeiten der automatisierten Kommunikation zu bieten. Hierfür wird es zunehmend wichtiger werden, Benutzeroberflächen zu optimieren und die Auswahl des am besten geeigneten Gerätes (PC, IP-Telefon, Softphone, Smartphone, Tablet) zu ermöglichen. Hierbei kann ein IP-Kommunikationsendgerät der nächsten Generation wie Avaya Vantage™ neue Wege eröffnen.

Zusätzlich zu Management und Organisation von Arbeitsabläufen, ermöglicht Avaya Breeze™ Client SDK die Erstellung von speziell angepassten Bedienoberflächen (Client Frontend) auf den Geräten der Wahl, die die Bearbeitung von Sprachkommunikation und visueller Kommunikation in Echtzeit sowie die nahtlose Integration dieser Funktionen in offene Leitstellen-Anwendungen von Drittanbietern erlaubt. Diese Frontends können entweder Apps, die auf intelligenten

**Hauptsitz:**

Avaya Deutschland
Theodor-Heuss-Allee 112
60486 Frankfurt am Main

Telefon:

0800 4628292

Webseite:

www.avaya.com/de
Börsenkürzel:
NYSE:AVYAA

Geräten mit Apple iOS oder Google Android basieren, oder vollständig browserbasierte Frontends sein, die Multimediakommunikation mittels WebRTC auf beiden Seiten zwischen Anrufer und Disponent wirksam umsetzt. Diese Frontends können entweder Apps, die auf intelligenten Geräten mit Apple iOS oder Google Android basieren, oder vollständig browserbasierte Frontends sein, die Multimediakommunikation mittels WebRTC auf beiden Seiten zwischen Anrufer und Disponent wirksam umsetzt.

Mit Avaya Aura™, Avaya Breeze™ und Avaya Breeze Client SDK™ werden Notfallorganisationen dazu befähigt, Next Generation Emergency Communication in ihrer operativen Umgebung einzuführen und sich gleichzeitig auf die Einführung des SIP-basierten **Next Generation 112 (NG112)** vorzubereiten und aufzustellen, sobald dieser Dienst international standardisiert und von Service Providern vollkommen unterstützt wird, um durchgehend digital transformierte Notfall- und Notrufdiensten zu ermöglichen.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen—in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse—Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.

