



Unified Critical Communication für ganzheitliche Sicherheit

Unified Critical Communication



Inhalt

1	Eine Einführung in sicherheitskritische Kommunikation	4
2	Kommunikation in der Sicherheitsbranche	6
3	Das Konzept von Unified Critical Communication entschlüsseln	8
4	Vier Wege, wie Ihr Unternehmen von UCC profitieren kann	10
5	UCC hilft verschiedenen Branchen	14

Eine Einführung in sicherheitskritische Kommunikation

In Krisen- oder Notfallsituationen ist eine zuverlässige Kommunikation nicht nur entscheidend, um Einsatzkräfte zu unterstützen, sondern auch, um ihre Sicherheit zu gewährleisten, Reaktionszeiten zu verkürzen und die Koordination zwischen allen Beteiligten zu verbessern. Diese Art der Kommunikation wird in der Regel als **einsatzkritische Kommunikation** bezeichnet. Öffentliche Sicherheit umfasst in diesem Zusammenhang Mobilfunk (5G), Funkkommunikation und Massenbenachrichtigungssysteme.

Eine andere Art der sicherheitskritischen Kommunikation wird als **unternehmenskritische Kommunikation** bezeichnet. Dabei handelt es sich um Kommunikationstechnologien, die für die Aufrechterhaltung der betrieblichen Effizienz einer Organisation, für die Sicherheit von Mitarbeitern und Besuchern sowie für den Schutz von Vermögenswerten unerlässlich sind. Zum Beispiel müssen Bahnbetreiber ihre Fahrgäste ständig über Verspätungen oder Fahrplanänderungen informieren, um Frustration und Verwirrung zu vermeiden. Technologien wie MasseninFORMATIONssysteme, professioneller Mobilfunk, sprachgesteuerte Evakuierungssysteme, Sprechanlagen und Help Points spielen eine wichtige Rolle in unternehmenskritischen Kommunikationslösungen.



Kommunikation in der Sicherheitsbranche

Der Markt für physikalische Sicherheit umfasst ein breites Spektrum an Sicherheits- und Kommunikationslösungen zum Schutz von Gebäuden und Anlagen. Hier geht es um Bedrohungen, die von Diebstahl und Vandalismus bis hin zu Terrorismus und unbefugtem Zutritt reichen. Ein robustes Sicherheitskommunikationssystem ist für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, da es vor finanziellen Verlusten schützen kann und gleichzeitig gewährleistet, dass Mitarbeiter und Besucher vor lebensbedrohlichen Situationen wie Feuer und Terrorismus sicher sind. Verschiedene Technologien wie Zutrittskontrolle, Alarmer, Überwachungskameras, Kommunikationssysteme und Gebäudemanagement-Systeme spielen hier eine wichtige Rolle.

Sicherheitskritische Kommunikationslösungen tragen dazu bei, die allgemeine Sicherheit in einem Gebäude zu gewährleisten. Bei der Integration in bestehende Sicherheitssysteme wie Videoüberwachung, Zutrittskontrolle und Perimeter-Detektion, kann Audiotechnik die allgemeine Sicherheitslage verbessern. Die Möglichkeit, über Audiosysteme zu hören und zu sprechen, kann sowohl dem standortweiten Sicherheitsmanagement als auch der allgemeinen betrieblichen Kommunikation zugute kommen. Im folgenden Abschnitt werden 3 Bereiche hervorgehoben, in denen sicherheitskritische Kommunikationslösungen eine wichtige Rolle spielen:

- **Audio schützt Menschen und Unternehmen**
- **Audio schützt Informationen und Daten**
- **Audio unterstützt den täglichen Betrieb**

■ Audio schützt Menschen und Unternehmen

Die Audioübertragung über ein Lautsprechersystem erreicht bzw. alarmiert eine Menschenmenge immer mit größerer Effizienz als ein Videobildschirm oder eine ausschließlich visuelle Meldung. Der zusätzliche Vorteil von Audio besteht darin, dass sich niemand visuell einschränken muss und keine gefährliche Gruppenbildung, z.B. vor Anzeigen, entsteht. Audiosysteme sind ideal für Botschaften, die sich von einer Person an viele richten – unabhängig davon, ob es sich um alltägliche oder sicherheitskritische Durchsagen handelt.

■ Audio schützt Informationen und Daten

Wenn sie in andere Systeme wie Videoüberwachung, Zutrittskontrolle und Perimeter-Detektion integriert werden, können Audiosysteme eine wichtige Rolle bei der Verbesserung der allgemeinen Betriebssicherheit spielen. Audio unterstützt die Eins-zu-Eins-Kommunikation sowie Botschaften, die sich von einer Person an viele oder an die gesamte Organisation richten, z.B. im Fall einer Sicherheitsbedrohung.

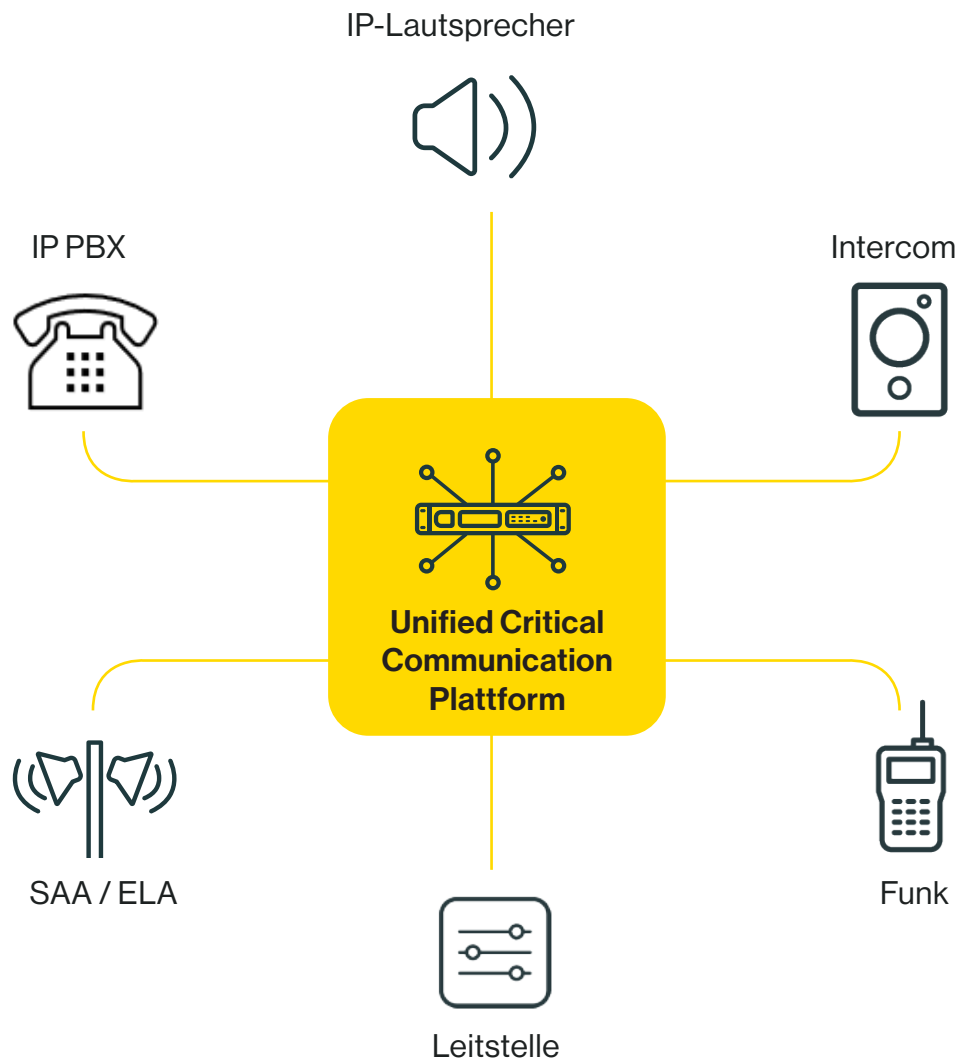
■ Audio unterstützt den täglichen Betrieb

Die Kommunikation mit dem “Eye in the sky” kann sich in vielen Situationen als nützlich erweisen: Mitarbeiter mit eingeschränkter Sicht auf Einsatzbereiche können Anweisungen erhalten oder Probleme direkt mit einem Vorgesetzten besprechen – so wird Zeit gespart. Wird Zwei-Wege-Audio gleichzeitig für die Sicherheits- und die Alltagskommunikation genutzt, vereinfacht das die Abwicklung von Aufgaben.

Das Konzept von Unified Critical Communication entschlüsseln

Die Zusammenführung kritischer Kommunikationstechnologien stellt einen Paradigmenwechsel in der Art und Weise dar, wie Menschen und Unternehmen kommunizieren: Wir bewegen uns von einer traditionell isolierten Kommunikation hin zu einem kollaborativen Kommunikationsansatz. Die verschiedenen Kommunikationstechnologien und -tools werden durch eine einheitliche Plattform zusammengeführt. Statt sich auf eine einzige Technologie zu verlassen, kombiniert Unified Critical Communication die Stärken einer Vielzahl von Technologien und verringert gleichzeitig deren individuelle Schwächen.

Technologien in diesem Zusammenhang sind zum Beispiel Sprechanlagen, IP-Telefone, IP-Lautsprecher, professioneller Mobilfunk, Beschallung und Sprachalarmierung. Ein integrativer Ansatz bündelt alle Ihre Kommunikationswege auf einer zentralen Plattform: Von Sprach- und Videokonferenzen über Instant Messaging bis hin zu E-Mail können Sie so die verschiedenen Kommunikationsformen vereinfachen und effizient verwalten. Dies ermöglicht es dem Nutzer auch, nahtlos von einer Kommunikationstechnologie zur anderen zu wechseln.



Neben der Vereinfachung der unternehmenskritischen Kommunikation für die Nutzer bietet die Zusammenführung auch weitere Vorteile für Leitstellenbetreiber und Systemintegratoren. Bei den meisten Sicherheits- und Kommunikationsplattformen müssen Leitstellenbetreiber heute mehrere Systeme einsetzen, da keines die erforderlichen Funktionen in einer einzigen Benutzeroberfläche vereint. Durch die Bündelung aller wichtigen Kommunikationstechnologien auf einer einzigen Plattform erhalten sie eine einheitlichen Software-Suite und eine einzige grafischen Benutzeroberfläche (GUI). So können sie vom gleichen Punkt aus Sicherheitsverletzungen überwachen und auch behandeln.

Vier Wege, wie Ihr Unternehmen von UCC profitieren kann

Die Zusammenführung sicherheitskritischer Kommunikationslösungen ist keine neue Technologie, sondern vielmehr ein neuartiger Ansatz zur Integration. Bei diesem Ansatz arbeiten verschiedene Kommunikationslösungen, wie Beschallung, sprachgestützte Evakuierung oder IP-Lautsprecher, zusammen, um sowohl Anwendern als auch den Systembetreibern ein konsistentes und einheitliches Nutzererlebnis zu bieten.

In der Vergangenheit wurden diese Kommunikationstechnologien als getrennte Systeme behandelt und von verschiedenen Anbietern und Systemintegratoren geliefert. Dabei wurde oft übersehen, dass ein einheitlicher Ansatz eine Vielzahl von Vorteilen mit sich bringen kann. In diesem Abschnitt stellen wir einige dieser Vorteile vor.



Erhöhte Resilienz der Kommunikationstechnik



Verkürzte Reaktionszeiten



Vereinfachte Systemarchitektur



Leichtes Onboarding von Bedienpersonal



Wege, wie Ihr Unternehmen von Unified Critical Communication profitieren kann

1



Erhöhte Resilienz der Kommunikationstechnik

Wenn mehrere Kommunikationstechnologien zusammengeführt werden, verringert sich die Abhängigkeit von einer einzigen Technologie, so dass eine Unterbrechung des Dienstes aufgrund eines Ausfalls einer einzelnen Technologie vermieden wird. Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem das Funksystem in einer Industrieanlage ausgefallen ist. Mit Hilfe von fest installierten Sprechstellen kann das Sicherheitspersonal dennoch mit den betroffenen Personen kommunizieren und Notfall-Sprachnachrichten senden. In Schulen hat das Sicherheitspersonal die Möglichkeit, Nachrichten an die Sprechstellen im Klassenzimmer zu senden, selbst wenn der Gong ausfällt.

2



Verkürzte Reaktionszeiten

Eine integrierte Kommunikationsplattform ermöglicht eine bessere Zusammenarbeit von Sicherheitspersonal, Leitstelle und Mitarbeitern. Sie trägt so zu einem verbesserten Lagebewusstsein bei, stellt alle relevanten Informationen zur Verfügung und gewährleistet so die koordinierte Reaktion in Notfällen. Durch die Zusammenführung einer Vielzahl von Kommunikationstechnologien in einer einzigen Plattform kann das Bedienpersonal zudem ein breiteres Publikum erreichen und die Reichweite der Kommunikation effektiv erweitern.

Die Zusammenführung vereinfacht auch die Kommunikationsprozesse und ermöglicht eine schnellere Entscheidungsfindung, eine reibungslosere Koordination und eine effiziente Ressourcenverteilung.

Wege, wie Ihr Unternehmen von Unified Critical Communication profitieren kann

3



Leichtes Onboarding von Bedienpersonal

Da alle Informationen in einer einzigen Benutzeroberfläche dargestellt werden, muss das Bedienpersonal nicht auf mehrere Systeme geschult werden, was die Einarbeitungszeit stark verkürzt. Zudem geben Sie Ihren Mitarbeitern die Informationen an die Hand, die sie benötigen, um effizienter zu arbeiten, bessere Entscheidungen zu treffen und schneller auf Sicherheitslagen zu reagieren.

4



Vereinfachte Systemarchitektur

Wenn sicherheitskritische Kommunikationslösungen auf einer Plattform zusammengefasst werden, reduziert das die Gesamtzahl der Integrationspunkte. Weniger Integrationspunkte führen zu einfacheren und besser verwaltbaren Systemarchitekturen und verringern so die Komplexität und das Risiko. Insgesamt werden die Zuverlässigkeit des Systems erhöht und die Ausfallzeiten verringert. Zudem führen weniger Integrationspunkte oft zu niedrigeren Entwicklungs-, Wartungs- und Betriebskosten, da weniger Komponenten betreut und gewartet werden müssen.



Healthcare

Szenarien:

In Krankenhäusern sind Stresssituationen an der Tagesordnung – schließlich gilt es eine große Anzahl von Notfalldiensten, Mitarbeitern, Patienten und Besuchern zu koordinieren. Um Patienten effektiv versorgen zu können, muss das Krankenhauspersonal auf den Punkt informiert sein. Eine integrierte Lösung, die eine klare und zeitnahe Kommunikation ermöglicht, ist daher von entscheidender Bedeutung.

Integrierte Lösungen für sicherheitskritische Kommunikation fördern die Zusammenarbeit des gesamten Krankenhauspersonals.

1. Gezielter Ruf an Mitarbeiter

Im OP unterstützt eine Sprechanlage Schwestern und Chirurgen, z.B. um während der Operation einen Spezialisten zu rufen.

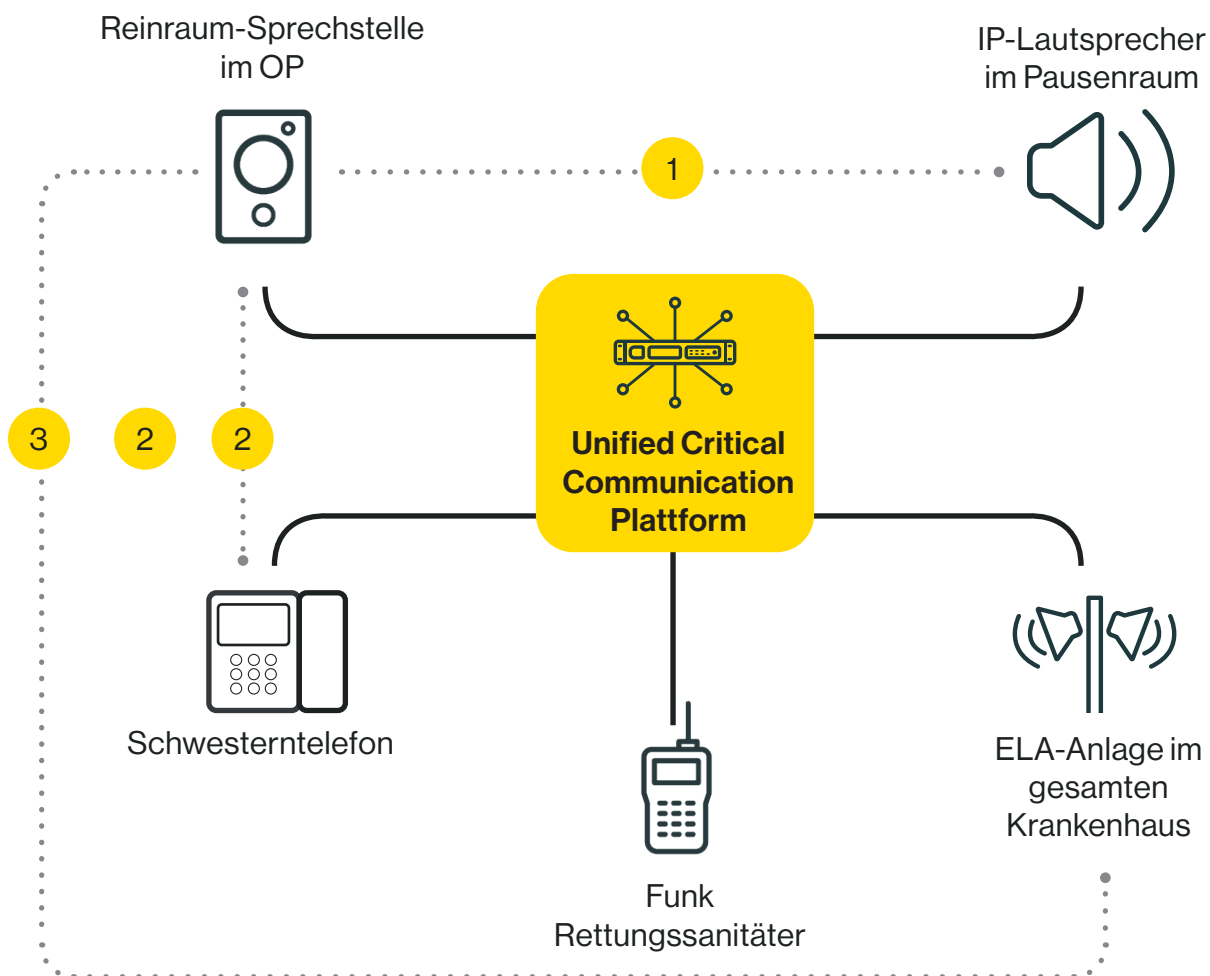
2. Zwei-Wege-Kommunikation in Echtzeit

Das OP-Personal kann über die gleichen Sprechstellen vorab Informationen von Rettungssanitätern erhalten, so dass es optimal auf die OP vorbereitet ist.

3. Ausgeben von Code Blue Meldungen

Falls im OP ein Notfall eintritt, kann das Personal über die Sprechanlage einen Code Blue absetzen, der im gesamten Krankenhaus über die ELA-Anlage übertragen wird.

Unified Critical Communication für spezielle Branchen



1



Gezielter Ruf an Mitarbeiter

Eine Sprechanlage unterstützt Schwestern und Chirurgen.

2



Zwei-Wege-Kommunikation in Echtzeit

Das OP-Personal kann vorab Informationen von den Rettungssanitätern erhalten.

3



Ausgeben eines Code Blue

Personal kann über die Sprechanlage einen Code Blue absetzen.

Gewahrsam/JVA

Szenario:

Justizvollzugsanstalten zählen zu den risikoreichen Umgebungen - eine Auseinandersetzung kann hier schnell eskalieren. In solchen Fällen müssen die Justizvollzugsbeamten schnell koordinierte Maßnahmen ergreifen, um ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten.

Eine Justizvollzugsanstalt muss in der Lage sein, mit Hilfe verschiedener Kommunikationstechnologien schnell und gut koordiniert zu handeln. Das Personal braucht die Möglichkeit, diese Technologien unabhängig vom jeweiligen Standort zu nutzen, da jede Sekunde Reaktionsverzögerung schwere Folgen haben kann. Mit einer integrierten Kommunikationsplattform können JVA-Betreiber diese sicherheitskritischen Anforderungen erfüllen und eine schnellere und koordinierte Reaktion in der gesamten JVA ermöglichen.

1. Zellenrufe

Verwalten Sie Rufe aus den Zellen.

2. Notfallwarnungen

Geben Sie bei Unruhen, Lockdown oder medizinischen Notfällen Notfallwarnungen im gesamten Gefängnis aus („One-Way-Kommunikation“).

3. Insassen warnen

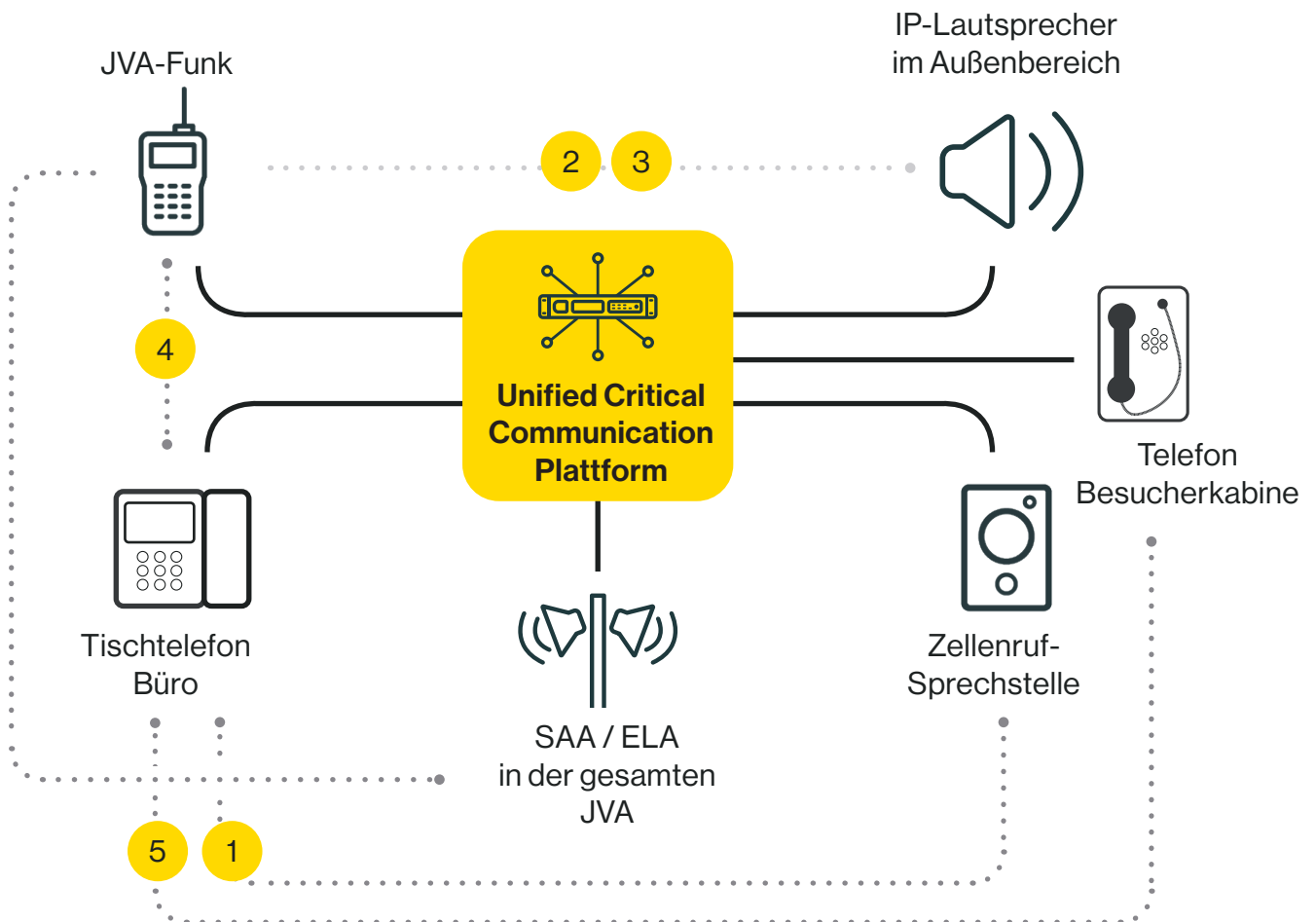
Warnen Sie einen oder mehrere Insassen, z.B. auf Außenflächen („One-Way-Kommunikation“)

4. Schnelles Eingreifen

Ermöglichen Sie die Kommunikation zwischen Mitarbeitern, wenn ein schnelles Eingreifen erforderlich ist, z. B. bei unbefugtem Eindringen eines Häftlings (Zwei-Wege-Kommunikation).

5. Überwachung der Besucherkabine

Unified Critical Communication für spezielle Branchen



1 (Zellen-) Rufe

Verwalten Sie Rufe aus den Zellen.



2 Notfallwarnungen

Geben Sie Notfallwarnungen in der gesamten JVA aus.



3 Häftlinge verwarnen

Verwarnen Sie einen oder mehrere Insassen, z.B. auf Außenflächen.



4 Schnelles Eingreifen

Ermöglichen Sie Sicherheitskommunikation, wenn schnelles Eingreifen gefordert ist.



5 Überwachung der Besucherkabine



Transport / Bahn

Szenario:

Bahnhöfe sind stark frequentierte Orte, und die Herausforderung besteht darin, die Koordination zwischen mehreren Zügen, Betreibern und Einrichtungen nahtlos zu gewährleisten, um den Fahrgästen das bestmögliche Reiseerlebnis zu bieten.

Das Bahn- und Sicherheitspersonal an einem stark frequentierten Bahnhof muss während der Hauptverkehrszeiten besonders aufmerksam sein, um in Notfällen schnell handeln zu können. Sie müssen nicht nur schnell handeln, sondern oft auch mit anderen Bahnmitarbeitern sowie mit externen Kräften wie der Polizei und den Rettungsdiensten zusammenarbeiten.

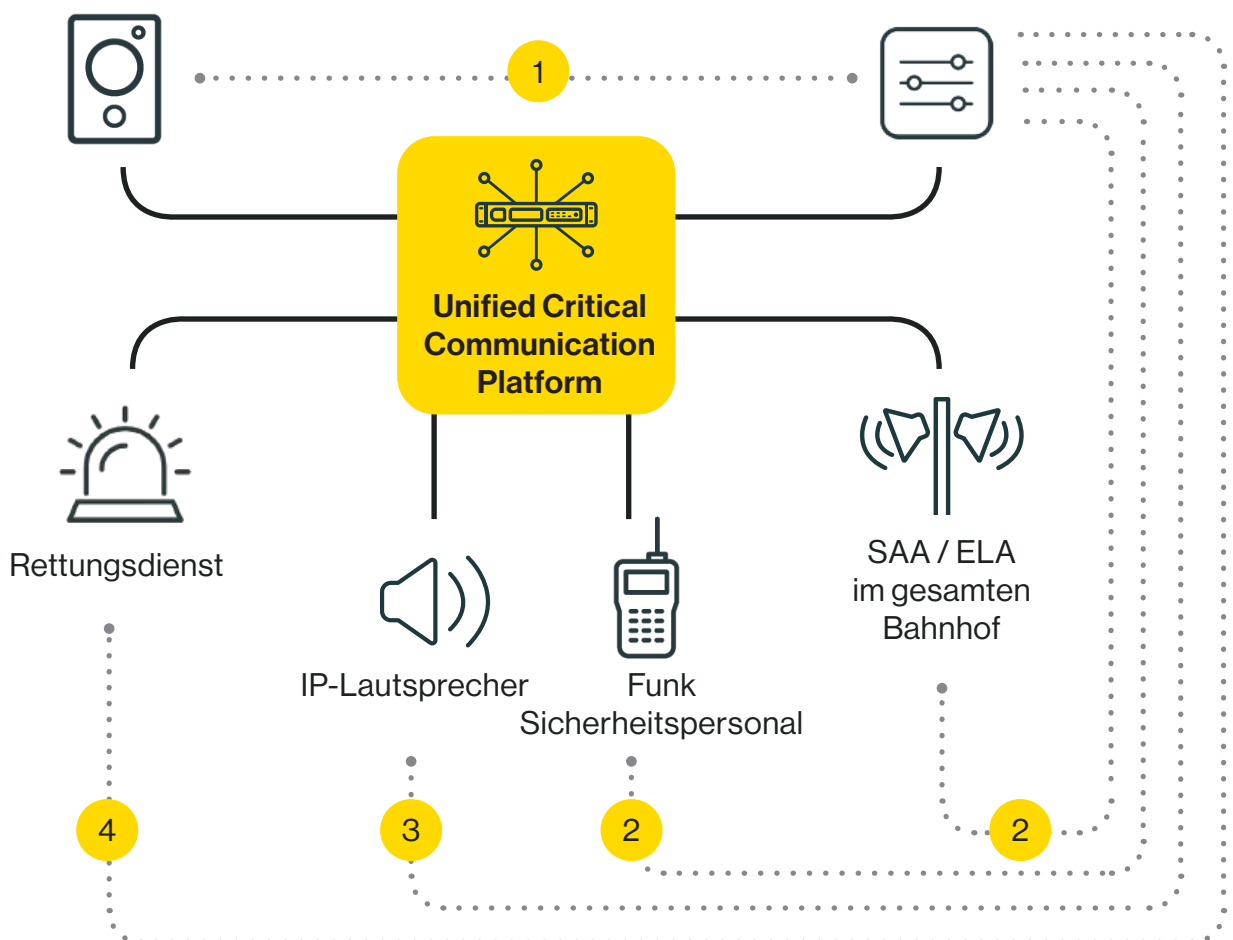
Hier müssen Kommunikationstechnologien uneingeschränkt zur Verfügung stehen und zwar genau dort, wo Probleme gelöst und Entscheidungen getroffen werden können.

1. **Fahrgäste, die Unterstützung brauchen**
Fahrgast, der in einer kritischen Situation, z. B. einem medizinischen Notfall, um Hilfe bittet.
2. **Personalrufe**
Die Leitstelle ruft das Personal zum Einsatzort.
3. **Mitarbeiter / Personen ausrufen**
Die Leitstelle ruft den Bedarf nach z.B. einem Arzt oder Sanitäter aus.
4. **Notfallkommunikation**
Die Leitstelle verständigt den Rettungsdienst.

Unified Critical Communication für spezielle Branchen

Fahrgasthilfe am Gleis

Leitstelle



1



Fahrgastunterstützung

Fahrgast benötigt Unterstützung in einer kritischen Situation.

2



Personalruf

Leitstelle ruft Personal zum Einsatzort.

3



Mitarbeiter ausrufen

Leitstelle ruft Personal oder andere Personen aus.

4



Notfallkommunikation

Kommunikation mit Rettungsdienst.

Unified Critical Communication

Better security
Better safety
Better operational efficiency

