



STADT KÖLN SETZT AUF TETRA-LEITSTELLENLÖSUNG VON MOTOROLA SOLUTIONS

FÜR EINE BESSERE VERWALTUNG, ORGANISATION UND SICHERHEIT MOBILER TEAMS



STADT KÖLN

Gemessen an der Einwohnerzahl ist Köln die viertgrößte Stadt Deutschlands. Die Stadtverwaltung Köln ist die Behörde, die die Stadt managt und für zahlreiche städtische Einrichtungen zuständig ist, beispielsweise Ordnung und Recht, Finanzen, Bildung, Jugend und Sport, Soziales, Integration und Umwelt, Stadtentwicklung, Planen und Bauen, Kunst und Kultur sowie Mobilität und Verkehrsinfrastruktur. Seit fast 15 Jahren nutzt der Ordnungs- und Verkehrsdienst der Stadt Köln erfolgreich das lokale Motorola Solutions TETRA-Netzwerk der RheinEnergie AG für klare, zuverlässige und unabhängige Gesprächs- und Datenanwendungen. Dieses Netzwerk der RheinEnergie ist das stadtweite Funknetzwerk in Köln; es basiert auf der neuesten DIMETRA™ X-Core Technologie von Motorola Solutions. 22 Basisstationen von Motorola Solutions ermöglichen in einem ca. 520 km² großen Gebiet die Kommunikation auf über 30 Frequenzen, und das auch unter widrigsten Bedingungen. Motorola Solutions stellt auch den technischen Kundendienst für das TETRA-Netzwerk.

Die mobilen Teams verwenden TETRA-Handsprechfunkgeräte der MTP6000 und MTP3000 Serien. In dem Bewusstsein, dass die Sicherheit und Effizienz dieser Teams weiter verbessert werden muss, hat das Amt für öffentliche Ordnung in Köln vor kurzem eine neue Lösung für Leitstellen eingeführt, mit der die Dispatcher im Notfall die Wege der Außendienstmitarbeiter nachverfolgen, die Mitarbeiter koordinieren und mit ihnen kommunizieren können. Diese Lösung hat sofort Erfolge gezeigt.

KUNDENPROFIL

Organisation:
Stadt Köln

Branche:
Behörden

Standort:
Deutschland

Partner:
RheinEnergie AG



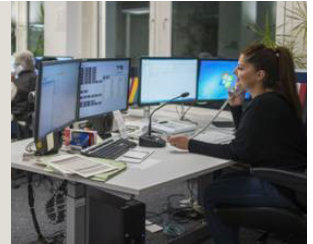
Produkte von Motorola Solutions:

- Vorhandenes stadtweites TETRA-Netzwerk
- TETRA-Handsprechfunkgeräte der MTP3000 Serie
- TETRA-Handsprechfunkgeräte der MTP6000 Serie
- MCC 7500 IP-Dispatchkonsolen mit Grafikkarten für zwei Monitore



„Unsere Leitstelle ist jetzt mit den optimalen Werkzeugen ausgestattet, um eine reibungslose Kommunikation mit unseren Außendienstteams zu ermöglichen und sie effizienter zu organisieren. Darüber hinaus können wir die Außendienstkräfte in Echtzeit orten und bei Notfällen oder bei der Koordination großer Veranstaltungen schnellere, fundiertere Entscheidungen treffen“

Chiara Tawakkol, Leiterin der Einsatzleitstelle, Ordnungs- und Verkehrsdienst, Stadt Köln



AUFGABE

Die Stadt Köln wollte das TETRA-Netzwerk noch stärker nutzen. Über die Übertragung von Gesprächen hinaus wollte sie eine neue Lösung für Leitstellen einführen, die im Notfall eine nahtlose GPS-Ortung der Teams im Außendienst ermöglicht, um die Effizienz und Sicherheit weiter zu steigern. Darüber hinaus sollte gewährleistet werden, dass die Teams in der Einsatzzentrale über Dispatchkonsolen auf zwei Monitoren arbeiten können.

LÖSUNG

Die Stadt Köln setzt nun MCC 7500 IP-Dispatchkonsolen mit Grafikkarten für zwei Monitore für die Konsolen ein, mit denen die Kontrollteams auf einem Bildschirm detailgenaue GPS-Karten ansehen und auf dem anderen Bildschirm Daten und Statistiken verwalten können.

Mit der Standortverfolgung können die GPS-Daten der TETRA-Funkgeräte per TETRA-Short Data Service (SDS) an die Einsatzzentrale übermittelt werden, so dass die Dispatcher die Teilnehmer auf der Karte am Bildschirm markieren können. Beim Ordnungs- und Verkehrsdienst ist die Anwendung so konfiguriert, dass die GPS-Position alle fünf Minuten bzw. bei Bewegung des Funkgeräts über mehr als 300 Meter in diesem Zeitrahmen bei Auslösung der Notruftaste am Funkgerät aktualisiert wird. Der Mitarbeiter kann auch per Knopfdruck auf ihrem TETRA-Funkgerät den Notruf auslösen. Der Dispatcher versucht daraufhin, mit ihm Kontakt aufzunehmen und alarmiert, sofern er keine Antwort erhält, den am nächsten befindlichen Mitarbeiter. Dieser begibt sich zum Ort des Geschehens und kann ggf. die Sicherheitskräfte alarmieren. Vor allem in Notsituationen und bei Großereignissen wie dem Karneval sind die Standortverfolgung und der Notruf von großer Wichtigkeit. Über die GPS-Anwendung kann der Dispatcher auch virtuelle Gruppen entsprechend ihrem Standort zusammenstellen und die Rufe zusammenführen.

Die GPS-Anwendung läuft auf dem zweiten Monitor der MCC 7500 IP-Dispatchkonsole. Die Teams verwenden die Konsolen auch für die Sprachkommunikation über Einzel-, Gruppen- und Notruf, so dass der Dispatcher noch effektiver und effizienter arbeiten kann. In der Leitstelle werden viele der mobilen Teams, z. B., Verkehrsdienst, Ordnungsdienst und Geschwindigkeitsüberwachung, koordiniert. Darüber hinaus verfügt die Stadt Köln über eine Sicherheitsschnittstelle, mit der die Stadtentwässerungsbetriebe AöR im Notfall und bei Hochwasserlagen ihre Leitstelle einbinden kann.

Die RheinEnergie gewährleistet in Zusammenarbeit mit dem Serviceteam von Motorola Solutions den Netzwerksupport und leistet zudem gemeinsam mit dem Backoffice der

Stadt Köln über die SDS-Fernzugriffsfunktion von Motorola Solutions direkten Support für die Funkgeräte der Endnutzer. Per Fernzugriff können erfahrene Techniker auf die Coverage-Daten und die User Assist-Fernsteuerung zugreifen und Fehlersuche bzw. Verwaltung der Geräte durchführen, so dass die Mitarbeiter der Stadt Köln jederzeit mit perfekt funktionierenden Geräten arbeiten können.

VORTEILE

Die Lösung von Motorola Solutions für Leitstellen ermöglicht die zentrale Koordination der Außendienstteams über das robuste, stadtweit vorhandene und einsatzkritische TETRA-Netzwerk. Die Anwendung läuft nicht auf Servern, sondern auf den MCC 7500 IP-Dispatchkonsolen. Dadurch und durch die Nutzung der vorhandenen Infrastruktur können die Betriebskosten erheblich verringert werden, so dass die Stadt Köln mehr Mittel zum Wohl ihrer Einwohner einsetzen kann. Durch die effektive Standortverfolgung und Koordination erhöht sich die Sicherheit der mobilen Einsatzkräfte bei Ereignissen und Notfällen und gleichzeitig wird die Koordinationseffizienz vor allem bei Großereignissen in der Stadt gesteigert. Den Mitarbeitern in der Einsatzzentrale stehen mehr Informationen in Echtzeit zur Verfügung, so dass die Anzahl überflüssiger Anrufe verringert wird. Dadurch können sie effizienter arbeiten, fundiertere Entscheidungen treffen und ihre Teams durch die Fehlersuche per Fernzugriff einsatzfähig halten.

Für die mobilen Teams steigt das Sicherheitsgefühl und die Jobzufriedenheit, wie ein Mitarbeiter zusammenfasst: „Ich fühle mich sehr viel sicherer jetzt, da ich weiß, dass die Leitstelle darüber im Bilde ist, wo ich mich befinde, und mir im Notfall einen Kollegen zur Hilfe schicken kann. Alle Probleme mit dem Gerät können schnell per Fernzugriff behoben werden. Insgesamt gewährleistet die Lösung, dass ich im Außendienst produktiv und effizient bleibe.“

Anwendungen:

- Dispatchsoftware
- GPS-Trackinganwendung
- (Von der RheinEnergie zur Verfügung gestellte Produkte: vorhandenes stadtweites TETRA-Netzwerk, SDS-Fernsteuerung, Servicevertrag über technischen Kundendienst von Motorola Solutions)

Verwendung:

- Sprachanruf, Notruf, Einzel- und Gruppenruf und Zusammenführen mehrerer Gruppen
- Koordination mobiler Teams
- Standortverfolgung über GPS
- Status der Funkverbindung und Fehlersuche

Vorteile:

- Erhebliche Kosteneinsparungen für die Stadt Köln durch Nutzung der vorhandenen Infrastruktur der RheinEnergie AG
- Anwendungen laufen auf MCC 7500 IP-Dispatchkonsolen, dadurch sind weitere Einsparungen möglich
- Die Dispatchkonsole von Motorola Solutions ist für widrige Einsatzbedingungen geeignet und ermöglicht unmittelbare und zuverlässige Kommunikation zwischen der Leitstelle und den Außendienstkräften. Darüber hinaus kann auch eine PBX-Telefonanlage eingebunden werden
- Netzwerk und Funkgeräte werden durch die RheinEnergie per Fernzugriff effizient verwaltet
- Mit dieser Lösung verringern sich die Reaktionszeiten, und die Produktivität, Effizienz und Sicherheit im Einsatz werden erhöht