



m3

**multimediales
message
management**

rlin (tm)

Alarmierungs-, Evakuierungs- und (Not-) Rufsystem für Menschen und Maschinen,

Ortung von Personen und

Weitergabe von Störmeldungen

Personen-Schutz	Personen-Überwachung	Personen-Ortung
Bedrohungs-Reaktion	Amok-Prävention	Evakuierungs-System
Notruf-System	Störmelde-System	Anlagen-Überwachung
Gebäude-Leit-Technik	Brandmelde-Zentrale	Überfall-Melde-Anlage
Notfall-Konferenz	Gebäude-Steuerung	Kundendienst-Steuerung

Hinweise und Szenarien zur Umsetzung in die Praxis



Ein Hilferuf hat viele Ursachen:

- Menschen fühlen sich bedroht,
- ein Mensch bedroht Andere, droht mit Amok oder Übergriff.
- Ein Besucher benötigt schnell medizinische Erstversorgung.
- Ein Helfeteam muss mobilisiert werden.
- Ein Temperaturwächter stellt zu hohe Werte fest, ein Sensor für Füllstände meldet einen falschen Wert.
- In einer Produktion hat ein Brandmelder ausgelöst.
- Ein Totmannhandy löst einen Hilferuf aus.
- Die Überwachung einer Person erkennt eine bedrohliche Situation.

Gleich welche Ursache für einen Hilferuf besteht, gleich auf welchem Weg der Ruf eingetroffen ist, das multimediale Alarmsystem m3rlin von **COM.Point** hilft, anderen zu helfen – ganz schnell mit präzisen Informationen über viele Wege und Kanäle.

Ein System für nahezu unbegrenzt viele Anwendungsfälle. Schnittstellen zu vielen anderen Systemen und die konsequente Nutzung von Standards sichern ihre Investition in die Sicherheit Ihrer Kollegen oder Anlagen.

Ein System für viele Wege



Eine Person benötigt Hilfe

Überwiegend in der öffentlichen Verwaltung, zum Beispiel bei Führerscheinstellen, im Jugend- oder Sozialbereich oder in vielen anderen Institutionen nimmt die Gewaltbereitschaft der Besucher zu. Wir geben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, nahezu oder gänzlich unbemerkt Hilfe herbei zu rufen. Dabei setzen wir bewusst auf den stillen Alarm, denn Studien haben gezeigt, dass häufig die Gewalt dann weiter eskaliert, wenn der Hilferuf vom Aggressor bemerkt wird. Wir setzen hierbei zunächst auf die Nutzung des PC und des Telefons am Arbeitsplatz.

Beide Medien sind beiläufig und wie selbstverständlich zu bedienen, ohne dass ein Hinweis auf die Auslösung eines Alarms gegeben wird. Zusätzlich sind bereits installierte Taster oder Notrufknöpfe anschließbar. Ein von uns entwickeltes, nahezu sabotage-sicheres und gegen versehentliche Auslösung gesichertes System ermöglicht es, Taster oder Schalter über ihr IP Netzwerk (das ja bereits existiert) oder USB zu nutzen. Das spart immense Infrastruktur- und Installationskosten.

Im Gegensatz zu den meisten auf dem Markt erhältlichen Alarmsystemen unterstützen wir multimediale Auslösung und Alarmierung. Durch Nutzung mehrerer potentieller Wege zur Verbreitung des Hilferufs wird die Wahrscheinlichkeit um ein Vielfaches erhöht, dass dieser Hilferuf gehört und somit der Hilfe rufenden Person geholfen wird. Jedes Arbeits - Organisationsmodell zur Nutzung von Arbeitsplätzen wird unterstützt.



Darüber hinaus bieten wir ein reiches Instrumentarium an Mechanismen zur Überwachung: Totmannhandys, DECT Ortung oder die laufende Überwachung durch Anrufe sind Beispiele unseres Leistungsumfangs zum Schutz von Personen, die dienstlich unterwegs sind oder in exponierten Bereichen ihre Tätigkeit ausüben.

Lehrer erhalten die Möglichkeit, bei tätlichen Übergriffen oder Bedrohungen an Schulen einfach und sicher Hilfe herbei zu rufen. Hier bieten wir ein vielfältiges Spektrum an möglichen Einrichtungen zur Auslösung eines Alarms.

Mitarbeiter an potentiell übergriffgefährdeten Arbeitsplätzen können auf einfache und sichere Art und Weise einen stillen Alarm auslösen und Hilfe herbeirufen.



Bildquelle: aboutpixel.de Franziska Krause

Notfall oder Bedrohung an exponierten Stellen

Immer wieder geschieht es, dass ein Besucher plötzlich medizinische Hilfe benötigt. Oder aggressives Verhalten fällt bereits im Eingangsbereich auf. Manchmal kommt es zu Übergriffen in Kassenbereichen. Oder ein Hilferuf erreicht zuerst die Kollegin oder den Kollegen am zentralen Empfangsplatz. Bedrohungen an Schulen gehören – glaubt man der Presse – fast schon zum Alltag. Die Anzahl an Amokdelikten ist gestiegen.

Auf die vielfältigen Situationen mit der richtigen Aktion zu reagieren – unmissverständliche und genaue Informationen an die richtigen Empfänger leiten - mit der multimedialen Alarmierungslösung m3rlin von **COM.Point** gelingt das auch in stressbetonten Situationen.

Die intuitive Oberfläche unserer speziell für die zentralen Bereiche geschaffenen Lösung hilft, immer die richtige Entscheidung für die Auslösung eines Hilferufs zu fällen.

Unabhängig, ob sie ein Ersthelferteam benachrichtigen und gleichzeitig den Notruf unter 112 benachrichtigen; ob sie den eigenen Sicherheitsdienst oder auch gleichzeitig die Polizei alarmieren, sie müssen sich keine Gedanken machen, wen sie in welcher Reihenfolge informieren müssen – der multimediale Alarmserver kümmert sich von selbst.

Komplexe Systeme überwachen

Neben der klassischen Temperaturüberwachung oder dem Erkennen von geöffneten Fenstern und Türen bieten die Sensoren der Gebäude- und Industrieautomation eine Vielzahl an Informationen bzw. Signalen. Diese auszuwerten und zu überwachen - ohne eine Vielzahl an dedizierten Schnittstellen - ist genau so die Aufgabe von m3rlin wie das Annehmen von Meldungen aus SNMP Servern oder von anderen softwaregesteuerten Systemen.

Die Überwachung von Füllständen und das Erkennung von schwankenden Werten in einem Behälter- oder Tanksystem über das Netzwerk gehört genauso zu den Aufgaben wie die Eigenüberwachung.

Wir implementieren standardisierte Protokolle, um z.B. in der Gebäudeautomation und Gebäudeleittechnik von einer Vielzahl von Signalgebern parallel Werte bzw. Signale abzugreifen, ohne dass für jede Schnittstelle ein dediziertes System angeschafft und betrieben werden muss.

Unser Eskalationsmanagement kann an Hand der von Ihnen aufgestellten Regeln entscheiden, ob bei einer Störung sofort Hilfe herbeigerufen werden muss oder ob derzeit eine Information per Mail oder SMS genügt. Diese Entscheidungen können tages- und uhrzeitenabhängig gefällt werden.

Es macht nur Sinn, Umgebungen oder Systeme für das Auslösen von Hilferufen oder Störmeldungen zu schaffen, wenn sichergestellt ist, dass der Ruf auch gehört bzw. bemerkt wird.

m3rlin ist in der Lage, gleichzeitig verschiedenste Wege zu nutzen, um auf die kritische Situation

für den jeweiligen Personenkreis aufbereitet,

für die Situation angemessen und

über den jeweils besten Kanal

gleichzeitig viele Empfänger der Informationen

aufmerksam zu machen.

Auch hier kommt wieder das umfangreiche Regelwerk m3rlins zum Tragen. Die Erreichbarkeiten werden zentral geführt und für jede Lage wird je Ereignis festgelegt, über welchen Weg oder über welche Wege(!) der Empfänger einer Benachrichtigung erreicht werden soll. m3rlin nutzt automatisch alle zur Verfügung stehende Ressourcen, um so schnell wie möglich so viele wie nötig und möglich Empfänger zu erreichen.

Empfänger einer Nachricht sind sicherlich in erster Linie Personen, es kann sich hierbei aber auch um elektronische Postfächer, GSM Empfangsgeräte, Anwendungs- oder andere Überwachungsprogramme, Dateischnittstellen, Datenbanken und vieles mehr handeln.

Mit m3rlin kann immer der beste Empfängerkreis definiert werden. So können immer die qualifiziertesten Personen zuerst erreicht werden. Alarmdefinitionen helfen Ihnen, versehentliche Auslösung zu vermeiden. Um festzustellen, ob eine Nachricht erfolgreich empfangen wurde, stehen m3rlin eine Vielzahl an Funktionen zur Verfügung.



Referenz

Die folgenden Beispiele stellen einen Auszug unserer Referenzen dar. Für mehr Informationen nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

Für Shell Europe wurde in vielen Ländern ein Notrufsystem für Tankstellen entwickelt und in Betrieb genommen. Per Telefon melden die Tankstellen eine technische Störung in der eigenen Landessprache. Dabei wird der Fehler bereits so eng eingekreist, dass die Zeiten zur Reparatur um mehr als 50% reduziert werden konnten. Ein einheitliches System für ganz Europa und doch in jedem Land in seiner eigenen Sprache – **COM.Point** löste diese komplexe Aufgabe innerhalb kurzer Zeit zur Zufriedenheit aller Beteiligten.



Neben vielen anderen Kommunen nutzen der Main Kinzig Kreis und auch der Schwarzwald Baar Kreis unsere Lösungen, um Mitarbeiter an potentiell übergriffgefährdeten Arbeitsplätzen eine Möglichkeit zu bieten, schnell und sicher Hilfe herbei zu rufen. Mehr als 4000 Anwender nutzen bereits diese Möglichkeiten.

.

Evonik nutzt m3rlin in der Produktion medizinischer Grundstoffe. Eine Vielzahl an möglichen Störmeldungen ruft situationsgerecht Hilfe per (DECT) Telefon herbei. Beim Ruf selbst werden bereits wichtige Informationen weitergegeben



Bildquelle: Evonik

Eine ganz besondere Art von Notrufen stellen die sogenannten Notfallkonferenzen dar. Diese nutzt ein Kunde aus der Chemiebranche, um bei Störfällen vom Leitstand aus sofort alle benötigten Kompetenzen zur Lösung der Lage miteinander zu verbinden.



COM.Point selbst betreibt im Outsourcing ein Notrufsystem, um Patienten, die ein mobiles Sauerstoffgerät des Marktführers nutzen, im Störfall mit einem Techniker zu verbinden.

m3rlin als (De)Zentrales Konzept

Das multimediale Nachrichtenmanagementsystem arbeitet sicher. Sicher deswegen, weil unsere Komponenten – sei es Clientsoftware oder unsere AlarmOverIP Lösung – miteinander kommunizieren und gegenseitig den Status abprüfen. Das führt dazu, dass m3rlin sicherer und zuverlässiger arbeitet als viele andere (eben nicht ganz) vergleichbare Lösungen.

Dabei können einzelnen Bausteine der gesamten Lösung auf verschiedene Lokationen verteilt sein. Immer nach dem Prinzip, dass Komponenten aus Sicherheits- und Kostengründen nicht mehrfach im Sinne von unnütz redundant installiert sein müssen. Diese Philosophie verhindert natürlich nicht, wichtige Komponenten im Sinne von Datensicherheit entweder redundant zu halten, oder so auszulegen, dass im Fall der Fälle immer noch alle Kommunikationswege bedient werden, dies aber dann ggfs. nur mit halber Kraft.

Dezentralität entsteht aber auch dadurch, dass unsere Schnittstellen nicht unbedingt immer dort verfügbar sein müssen, an denen Meldungen entstehen – man denke an unsere Entwicklungen AlarmOverIP, sabotagegehärteter USB Taster oder GSM Alarmmodule. Aber auch MODBUS (TCP), bacnet, KNX oder M-Bus Infrastrukturen usw. sind Beispiele hierfür.

m3rlin und Gebäudeautomation

In diesem Anwendungsfeld geht es darum, aus einer Vielzahl von Störungsmeldungen, Warnungen und Infos genau die Nachrichten zu erkennen, deren Inhalt von hoher oder höchster Wichtigkeit sind. Denn nur diese müssen entsprechend bewertet und dann eskaliert werden. Für unterschiedliche Prioritäten und Anwendungsfälle stehen nahezu unbegrenzt viele Szenarien zur Alarmierung und Eskalation bereit. Intelligentes Alarmmanagement macht m3rlin zu einem besonders sicheren System; vielleicht sogar zum derzeit sichersten System im Bereich der Störmeldungen.

Der Ursprung der Nachrichten kann aus den unterschiedlichsten Quellen kommen. Durch unsere Vielzahl an Schnittstellen, deren Layout es ermöglicht, parallel betrieben zu werden, können wir Lösungen in nahezu alle technischen Infrastrukturen integrieren.

Dabei arbeiten wir in den meisten Fällen unabhängig von anderen Herstellern, so dass auch heterogene (Sensor- oder Controller) Infrastrukturen kein Problem für m3rlin darstellen.

ESPA (4.4.4 bidirektional), MODBUS (TCP), bacnet, M-Bus oder WuT Architekturen sind keine Fremdwörter.

Mandantenfähige Lösungskonzepte ermöglichen es Facility Management Unternehmen, verschiedene Kunden mit einem System zu bedienen.

m3rlin als Deeskalationswerkzeug

Häufig entstehen bedrohliche Situationen wie aus dem Nichts während eines Beratungsgesprächs. Der Besucher glaubt, seinen Forderungen durch Einsatz oder Androhung von körperlicher Gewalt Nachdruck verleihen zu müssen. Unbestritten ist, dass ein lauter Alarm meist dazu führt, das Aggressionspotential des Besuchers noch weiter zu erhöhen. Stillen, aber trotzdem effektiven Alarm auszulösen ist hier notwendig.

Dabei legen wir großen Wert, um Fehlalarme durch versehentliche Auslösung weitestgehend zu eliminieren. Vielfältige Konzepte lassen sich genau an Ihre Anforderungen anpassen und somit diese Lösung sicher machen.

Die Nutzung gewohnter Werkzeuge oder intuitiv nutzbarer „Auslösemechanismen“ steht an erster Stelle, denn nur so gelingt es der bedrohten Person, auch unter Stressbedingungen Hilfe herbeizurufen.

Daneben bieten wir Kunden im Rahmen eines kurzen Einführungsworkshops auch effiziente Verhaltenstrainings für die Deeskalation bedrohlicher Situationen an. Uns geht es hierbei weniger um „das richtige Kommunikationsverhalten“ der bedrohten Person – vielmehr setzen wir hierbei auf rasches Eingreifen der zu Hilfe gerufenen Personen.

m3rlin und Mobilisierung / Evakuierung

Ein Krankenhaus benötigt ein System, um für verschiedenste Szenarien unterschiedliche Mobilisierungsroutinen für die verschiedenen Teams mit deren Spezialaufgaben automatisiert durchführen zu können.



Bildquelle: aboutpixel.de, Konstantin Gastmann

m3rlin kann regelbasiert nahezu unendlich viele Regeln für verschiedenste Einsatzzwecke berücksichtigen. So kann zum Beispiel ein Notaufnahmeteam von m3rlin zusammengestellt werden, wenn ein Rettungshubschrauber im Anflug ist. Dabei berücksichtigt m3rlin auch die unterschiedlichen Anforderungen an Skills der zu mobilisierenden Personen und sorgt so immer für die optimale Besetzung des Teams unter Berücksichtigung von Verfügbarkeiten.



Evakuierungsaufgaben unterstützt m3rlin, in dem zum Beispiel kurz vor der eigentlichen Evakuierung zunächst die hierfür ausgebildeten Helferteams informiert werden und somit bereitstehen, wenn die eigentliche Räumung beginnt.

Dieses sind nur zwei Beispiele für den Leistungsumfang und die Möglichkeiten, m3rlin auch hier einzusetzen.

m3rlin Auslösekomponenten

Neben der klassischen Auslösung eines Notrufs über den plattformunabhängigen Javaclient oder das Telefon halten wir auch für eine Vielzahl anderer Anwendungen Auslösekomponenten bereit:

Im Web bzw. im Browser können Routinen von uns in beliebige Applikationen eingebunden werden.

Ein vandalismusgeschützter Taster wird per USB an einen Arbeitsplatz PC angeschlossen. Wie unser Client funktioniert der Taster auch in Citrix Umgebungen, die im shared Application Modus konfiguriert sind.



Auch die Auslösung eines Notrufs über das IP Netzwerk stellt für uns kein Hindernis dar. Dabei können beliebige Komponenten zur Auslösung selbst angeschaltet werden: Taster, Buzzer, glasbruchgesicherte Notruftaster oder transponder-gestützte Lösungen gehören zum Lieferumfang.

Wenn Ihnen keine (kabelgebundene) Infrastruktur zur Verfügung steht, können wir WLAN- oder GSM-Technologien zur Auslösung nutzen.

Dabei haben wir über eine besondere Technologie die Hürden für einen Fehlalarm – gewollt oder ungewollt – hoch gelegt. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir sie hierüber nur in einem persönlichen Gespräch informieren wollen.

m3rlin Features

Die folgenden Spezifikationen stellen nur einen Auszug aus dem gesamten Leistungsspektrum dar. Für eine komplette aktuelle Liste setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

Auslösung

- Auslösung durch Kurzwahl am Telefon
- Auslösung am PC
- Auslösung durch Verzeichniseinträge mittels Dateien
- Auslösung durch SMS Empfang
- Auslösung durch eMail Empfang
- Auslösung durch SNMP Traps
- Auslösung durch potentialfreie Kontakte
- Auslösung durch ESPA
- Auslösung über MODBUS Ereignisse / Werte
- Auslösung durch Taster über IP, USB oder proprietäre Verkabelung.

Alarmieren

- Alarmierung per Text auf Endgerät an TK
- Alarmierung über Telefonanruf
- Alarmierung auf Voicebox
- Alarmierung am PC
- Alarmierung mit eMail
- Alarmierung mit SMS
- Auslösen von Kontakten
- Auslösen von SNMP Traps
- Individuelle Benachrichtigungstexte je Alarm
- Individuelle Ansagen je Alarm

Integration in TK Systeme

- S0
- T0
- S2M
- SIP
- H323



Impressum:

Verantwortlich für den Inhalt dieser Broschüre:

Klaus Schönnenbeck
COM.Point oHG
Hergenrother Straße 2
56457 Westerburg
info@com-point.de

Bildquellen: Sofern unter den Bildern keine Quellenangabe gemacht ist befinden sich die Bilder im persönlichen Besitz des für diese Schrift Verantwortlichen.

Sämtliche Icons sind für die Verwendung lizenziert

Bei Fragen oder Unklarheiten bzw. wenn sie denken, dass wir ihr Recht oder ein Recht ihres Mandanten verletzt haben bitten wir sie herzlich, vor Versenden kostenpflichtiger Ermahnungen, Abmahnungen oder Unterlassungserklärungen mit uns Kontakt aufzunehmen—wir werden sicherlich eine Einigung finden. Dieser Absatz soll natürlich nicht ihr Recht auf juristischen Beistand oder auf Durchsetzung eines anderen Rechtes beschneiden.

Das Leben macht Spaß—machen sie mit



m3rlin und Ihre Anforderungen und Ideen

Wenn Sie jetzt nach dem Studium dieser kleinen Broschüre auch zu der Überzeugung gelangt sind, dass wir gemeinsam „ein Projekt auf die Beine stellen“ können, dann nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

Rufen Sie uns in Westerburg unter

+49 (0) 2663 912610 an

oder schreiben Sie uns eine Mail an

info@com-point.de

oder besuchen Sie uns auf unserer Internetpräsenz

www.com-point.de.

Wir wollen Ihnen ein zuverlässiger und kompetenter Partner bei der Erledigung ihrer Aufgaben sein. Nehmen sie uns beim Wort

Herzlichst

Klaus Schönnenbeck für Ihr **COM.Point** Team