



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

Kundendienst-Steuerung

Gebäude-Steuerung

Notfall-Konferenz

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.

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 sabotagesicheres 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: Lageabhängige Mobiletelefone (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.

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 Kassengebieten. 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 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 – **m3rlin** 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 ebenso die Aufgabe von **m3rlin** wie das Annehmen von Meldungen aus SNMP Servern oder von anderen softwaregesteuerten Systemen.

Die Überwachung von Füllständen und das Erkennen 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.

Bedacht werden soll, Umgebungen oder Systeme für das Auslösen von Hilferufen oder Störmeldungen zu schaffen, die sicherstellen, dass der Ruf auch gehört bzw. bemerkt wird.

Auch hier kommt wieder das umfangreiche Regelwerk des **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 stehenden Ressourcen, um so schnell wie möglich alle erforderlichen 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 stets der beste Empfängerkreis definiert werden. So können 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.



m3rlin ist in der Lage, gleichzeitig verschiedenste Wege zu nutzen, um in kritischen Situationen aufbereitet für den jeweiligen Personenkreis, angemessen und über den jeweils besten Kanal möglichst viele Empfänger zu informieren..



Security

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 meldet das Personal der 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 auch der Main-Kinzig-Kreis und die Stadt Solingen unsere Lösungen, um Mitarbeiter an potentiell übergreifgefährdeten Arbeitsplätzen eine Möglichkeit zu bieten, schnell und sicher Hilfe herbei zu rufen. Heute nutzen bereits mehr als 4500 Anwender 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.

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 nutzen, um im Störfall Patient und Techniker miteinander zu verbinden.

m3rlin als (De)Zentrales Konzept



m3rlin 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 einzelne 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 an dem Ort verfügbar sein müssen, an dem Meldungen entstehen – man denke an Entwicklungen wie AlarmOverIP, sabotagegehärteter USB Taster oder GSM Alarmmodule. Aber auch MODBUS (TCP), bacnet, KNX oder M-Bus Infrastrukturen usw. sind Beispiele hierfür.

m3rlin und Gebäudeautomation

Intelligentes Alarmmanagement macht **m3rlin** zu einem besonders sicheren System; vielleicht sogar zum derzeit sichersten System im Bereich der Störmeldungen.



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.

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 Beratungsgespräches. 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 darauf, Fehlalarme durch versehentliche Auslösung weitestgehend zu eliminieren. Vielfältige Konzepte lassen sich genau an Ihre Anforderungen anpassen und somit 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.

m3rlin kann regelbasiert nahezu unendlich viele 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**, indem 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.

Sprechstellen mit oder ohne Taster, analog oder VoIP, sowohl eigene als auch die fremder Hersteller lassen sich in unsere Konzepte einbinden.

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 transpondergestützte Lösungen gehören zum möglichen 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.

Die Integration von Raumthermometern, Luftdruck- und Luftfeuchtigkeitssensoren machen uns zu Spezialisten, wenn es um komplexe Überwachungs- und Eskalationsvorgänge bei der Überwachung z.B. von Serverräumen geht. Ergänzt werden diese Überwachungsvorgänge durch Infrarotmelder für Bewegungserkennung, Sensoren für Glasbruch, Öffnung von Fenstern oder Türen und Wassereintrich. Zusätzlich integrieren wir Kamerasysteme u.A. der Firma mobotix in unsere Konzepte.



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.
- Sprechstellen verschiedener Hersteller

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 Trap
- Individuelle Benachrichtigungstexte je Alarm
- Individuelle Ansagen je Alarm
- Sprechstellen verschiedener Hersteller

Alarmziele

- Einzelne Benutzer
- Räume
- Gruppen
- Unterstützung „Roaming“
- Aktive Personenüberwachung
- Auslösemechanismen der Selbstüberwachung
- Externe Geräte via potentialfreie Kontakte
- Externe Geräte via MODBUS Controller

Schnittstellen

- ESPA Schnittstelle zur Auswertung z.B. von Meldungen einer BMZ
- eMail
- SNMP
- Anbindung Exchange Mails
- Anbindung Notes Mails

- Anbindung Notes Datenbanken / Anwendungen
- Anbindung zu anderen SQL Datenbanken
- Anbindung Groupwise Mails
- Anbindung beliebige SMTP Mailsysteme

Integration in TK Systeme

- S0
- T0
- S2M
- SIP
- H323



COM.Point Team

Klaus Schönnenbeck
Tel. +49 (0) 2663 912610

info@com-point.de
www.com-point.de