

Themen: - Sichere Verständigung bei Vorfällen
- Videoüberwachung

MAS news



Heute für Sie:

Voicemail

Störungen, Ereignisse, Alarmer, Vorfälle werden rasch und sicher an den jeweils Zuständigen gemeldet.

Videoüberwachung

Ausbaustand bei ÖBB

Voicemail

Im Wartenbetrieb ist es bei bestimmten Ereignissen (z.B. Störungen) von betrieblicher Notwendigkeit einen zuständigen Mitarbeiter telefonisch von diesem Vorfall zu verständigen. Diese Aufgabe wird im Regelfall von den Mitarbeitern einer Warte wahrgenommen.

Automatisierung der Verständigung

Mit dem Einsatz einer Voicemail (VMS) kann die Aufgabe der telefonischen Verständigung eines Mitarbeiters direkt von einer Applikation erledigt werden. Zum Einsatz gelangt ein eigener Alarmhandler (PC) auf dem die entsprechende „Text to Speech Engine“ installiert ist.

Der zu verständigende Mitarbeiter wird nach einem hinterlegten Dienstplan automatisch ermittelt. Der Alarmhandler wird von der Applikation über SMTP mit dem Aufbau einer Sprachnachricht beauftragt.

Der übergebene Text wird in Sprache konvertiert. Der Alarmhandler ist an die vorhandene Telefonanlage angeschlossen. Über diesen Anschluss wird eine Verbindung zum gewünschten Mitarbeiter aufgebaut.

Entgegennahme und Quittierung

Bei Entgegennahme des Anrufes wird dem Mitarbeiter der Text der Störungsmeldung oder des Ereignisses vorgelesen. Die Nachricht kann nun mit einer bestimmten Taste (z.B. Taste 3) zur Kenntnis genommen werden. Diese Quittierung wird vom Alarmhandler an die Applikation weitergegeben. Wenn die Quittierung nicht erfolgreich verläuft, können entsprechende Ersatzstrategien programmiert werden. Bei Bedarf kann auch eine SMS mit dem Text der Sprachnachricht vom Teilnehmer angefordert oder die Sprachnachricht wiederholt werden.



Nachvollziehbar und dokumentiert

Mit dieser Methode kann die Verständigung eines Mitarbeiters während der Dienst-/ Bereitschaftszeit automatisiert und nachvollziehbar dokumentiert werden.

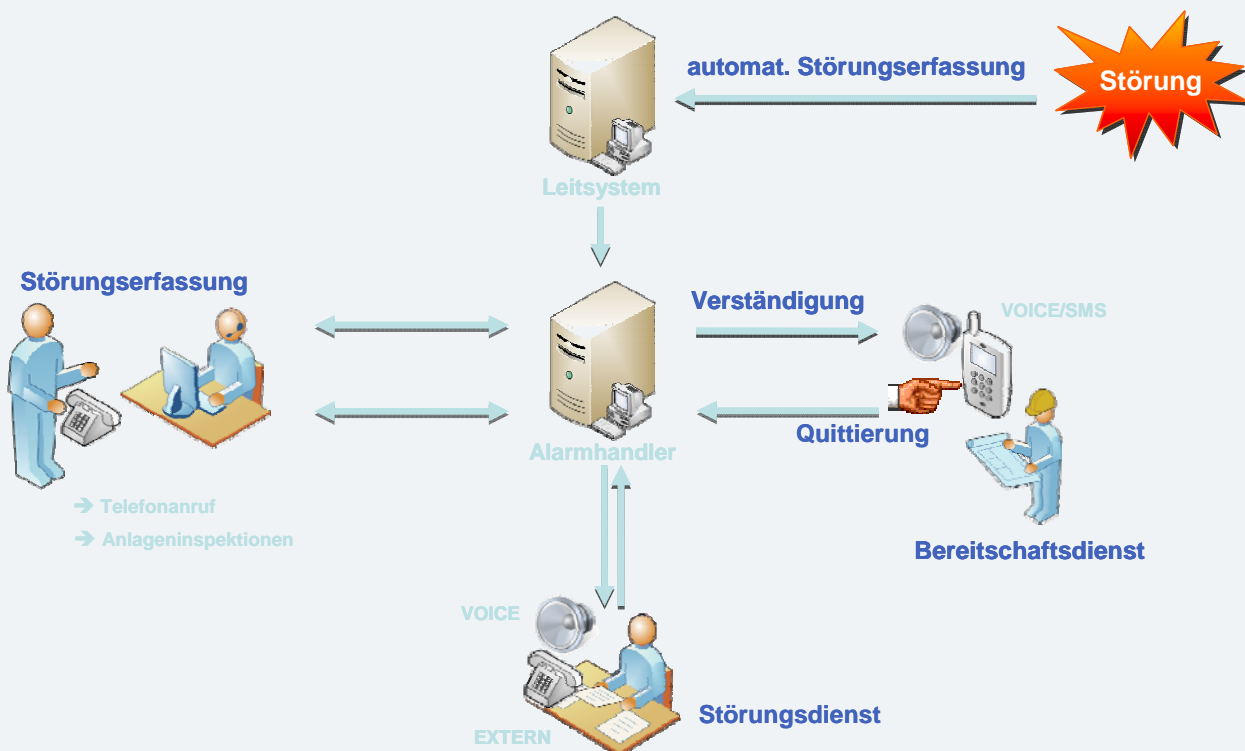
Mehrere Anrufe gleichzeitig

Die Verbindung des Alarmhandlers mit der Telefonanlage erfolgt entweder über einen Basisanschluss oder über einen Multianschluss. Die Wahl der Verbindungsart hängt von der Notwendigkeit der gleichzeitig aufzubauenen Telefonverbindungen ab.

Ein Multianschluss kann bis zu dreißig Telefonverbindungen gleichzeitig verwalten, während ein Basisanschluss nur für zwei Telefonverbindungen ausgelegt ist. Es können also auch mehrere Ereignisse oder ein einziges Ereignis gleichzeitig an unterschiedliche Mitarbeiter übersandt werden.

Zusammenfassung

Im Gegensatz zum SMS-Versand ist Voicemail eine sehr effiziente und vor allem wesentlich sicherere Methode der Verständigung. Dabei sind nicht nur die Mitarbeiter des eigenen Unternehmens beteiligt sondern auch die Benachrichtigung von Wartungsfirmen oder Ähnlichem kann so ablaufen. Voicemail eignet sich auch sehr gut für die rasche Verständigung aller Entscheidungsträger in Katastrophenfällen.



Schema des Ablaufs einer Verständigung mit Voicemail



Videoüberwachung bei ÖBB



Im Jahr 2002 wurde mit ersten Tests begonnen, Videotechnik auf einem Bahnhof der ÖBB zu installieren und in die „Regionalen Leitstelle Ost“ einzubinden. Vorrangig sollten die Aufzüge mit Kameras ausgestattet werden und das Bild in die „Regionalen Leitstellen“ (RLS) übertragen werden. Dort liegt nämlich die Kompetenz für die Notfallabwicklung. Wichtig ist es dabei, visuell beurteilen zu können, ob wirklich eine Notfallsituation vorliegt oder ob es sich um einen Fehlalarm handelt. Mit dieser Information können die Hilfs- und Einsatzkräfte richtig und effizient koordiniert werden, was nicht zuletzt Kosten spart.

Integration ins Netzleitsystem

Die Operatoren in den RLS bekommen die Videobilder über die Bedienoberfläche des Leitsystems MAS-3002 präsentiert und brauchen sich damit nicht mit mehreren Systemen befassen. Die Notrufe werden fernübertragen, im MAS-3002 erfasst und behandelt. Die Bildaufschaltung erfolgt auf der Videowall, automatisch mit Eingang eines Notrufs. Die Ereignisse werden im nachgelagerten Betriebsdatenmanagement archiviert und können so auch später nachvollzogen werden. Das Videobild kann per Mausclick aufgezeichnet werden.

Erste Bahnstrecke

Als erste Bahnstrecke wurden im Jahr 2002 die Verkehrsstationen, also Bahnhöfe und Haltestellen, der Schnellbahnlinie S7 zum wienener Flughafen mit Videokameras ausgestattet. Man entschloss sich dabei auch die Rolltreppen, Bahnsteigkanten und Fahrkartenautomaten zu überwachen. Dies führte neben einem größeren Sicherheitsempfinden der Kunden auch zur Abnahme der Vandalismus- und Einbruchsschäden.

Weiterer Ausbau

Ab 2006 wurde der Ausbau der Videoüberwachung beschleunigt um bis zur Fußball-Europameisterschaft die wichtigsten Verkehrsstationen in den Austragungsorten erfasst zu haben. Im Bahnhof Wien Nord, dem nächstgelegenen zum Ernst Happel Stadion, wurden dabei nicht weniger als 112 Kameras installiert.

Bahnhof Wien Meidling

Mit der Auflassung des Wiener Südbahnhofs Ende 2009 wurde Wien Meidling zu einem wichtigen Bahnknotenpunkt. Auch hier setzen die ÖBB auf die Videoüberwachung und er wurde mit 142 Videokameras ausgerüstet.

Österreichweite Verbreitung

Aber auch Wr. Neustadt (112 Kameras), Graz (56 Kameras), Linz (94), Innsbruck (72), Klagenfurt (52) und Villach Hauptbahnhof (64) sind schon in dieser Art gesichert. Nicht nur Bahnhöfe sondern auch viele kleine, unbesetzte Haltestellen werden mit Videotechnik ausgerüstet um diese sicherer zu machen und die Aufzüge problemlos betreiben zu können.





Regionale Leitstelle Ost in Wien Meidling

Ausbaustand

Bis zum Mai 2010 sind 128 Verkehrsstationen in die Videoüberwachung einbezogen. Mehr als 3200 Analog- und Netzwerkkameras wurden dort installiert und in die Leitsysteme MAS-3002 in den 4 Regionalen Leitstellen eingebunden. Da sich die Technik bewährt hat, wird der weitere Ausbau zügig fortgesetzt.

Fragen ?

Wenn Sie Fragen haben oder an weitergehenden Informationen interessiert sind, zögern Sie nicht und kontaktieren Sie uns.

Telefonisch unter +43 (0)1 60109 2844 oder per Mail an ni-service@at.abb.com.

Wir informieren Sie gerne.

