


BTC

#EntlastetNotrufleitungen

KeinNotfall – Service hilft in Sonderlagen



„Der Service entlastet die Notruflkapazitäten und bietet gleichzeitig den Feuerwehren einen Mehrwert an Informationen.“

Überlastung von Notrufleitungen in Sonderlagen

Bei außergewöhnlichen Ereignissen wie Unwettern und anderen Großschadenslagen stehen die Telefone der Notrufnummer 112 in Einsatzleitstellen nicht still. In kürzester Zeit melden sich bei einer Unwetterlage hunderte Anrufer, weil überflutete Straßenbereiche, herabgefallene Dachziegel oder umgestürzte Bäume auffallen – oft wird das gleiche Ereignis mehrmals gemeldet. Das große Problem dabei: Die echten Notrufe, bei denen Gefahr für Leib und Leben besteht, kommen nicht immer schnell genug bis zur Feuerwehr- und Rettungsleitstelle durch, weil die zur Verfügung stehenden Notrufleitungen und Abfragekapazitäten belegt sind.

Unser digitaler Service entlastet Leitstellen

Gemeinsam mit der Großleitstelle Oldenburger Land AöR und Vertreter*innen der Feuerwehren wurde der KeinNotfall-Service aus der Praxis in Leit- und Führungsstellen entwickelt. Die digitale Entlastung der Leitstelle kann anlassbezogen aktiviert werden. Das Projekt war agil als Innovationspilot angelegt. Oberstes Ziel: Die Lösung schnell und funktionsfähig auszurollen. Durch die kundennahe Vorgehensweise konnte die Lösung schnell umgesetzt werden.

Echte Notrufe kommen wieder durch!

Die Notrufleitungen werden entlastet; dadurch verbessert sich in Sonderlagen die Erreichbarkeit des Notrufs. Zudem haben die Führungsstellen durch übermittelte Fotos eine gute Informationsgrundlage zur Beurteilung der Schadensmeldungen.

Entstanden sind drei Komponenten:

- **Bürgermodul**, benötigt keine App-Installation und ist bei größeren Sonderlagen über www.KeinNotfall.de erreichbar.
- **Leitstellenmodul**, das die Aktivierung anlassbezogener Schadensmeldungen, die Festlegung des Sonderlagegebiets, die Freischaltung der Führungsstellen und ein Monitoring der Meldungsbearbeitung ermöglicht.
- **Führungsstellenmodul**, das der Feuerwehr die Entgegennahme von Meldungen, deren Priorisierung und Veranlassung der Schadensbeseitigung ermöglicht.

Fakten

Projektumfang:

- Enge Einbindung der Großleitstelle und der Feuerwehren
- Agiles Projektmanagement
- Anforderungsanalyse
- Anwendungsdesign (UI & UX)
- Prototyping
- Systemaufbau und -integration
- Anbindung externer Dienste/Systeme
- Lösungsimpementierung
- Datenaufbereitung/-integration
- Qualitätsmanagement/-sicherung
- Cyber Security / Penetrationstests
- Kontinuierliche Weiterentwicklung

Nutzen:

- Praxisnah und nutzerfreundlich entwickelt
- Sofortige Entlastung der Telefonleitungen unter 112. Auch sprunghaft ansteigendes Meldevolumen ist kein Problem und wird abgedeckt
- Keine besonderen Anforderungen an Hardware und Betriebssysteme
- Sonderlagengebiete werden anlassbezogen durch die Leitstelle festgelegt und freigegeben
- Neue Funktionalitäten können parallel zum Betrieb entwickelt und angebunden werden.
- Über die anonymisierten Daten können Analysen erstellt werden, um z.B. Prognosen für bestimmte Situationen zu erhalten und Präventionsmaßnahmen einzuleiten.
- Erreichbarkeit des Bürgermoduls ohne Installation auf allen aktuellen Endgeräten – ganz einfach via www.KeinNotfall.de



Das Projekt wurde auf Basis von Anforderungen der Großleitstelle Oldenburger Land AöR und den zugehörigen Feuerwehren umgesetzt. Die Leitstelle disponiert jährlich über 300.000 Einsätze, die dann von über 30 Rettungs- und 155 Feuerwachen mit insgesamt über 2.000 verschiedenen Fahrzeugen durchgeführt werden.

Frank Leenderts, Geschäftsführer der Großleitstelle sagt zum Projekt: „Die Zusammenarbeit mit BTC in diesem agil geführten Co-Innovationsprojekt, war sehr angenehm und offen. Die Feuerwehren und die Leitstelle als Anforderungsgeber hatten nicht nur jederzeit einen Einblick in den Projektfortschritt, auch auftretende Probleme wurden transparent gemacht. Durch die Bereitstellung eines Testsystems können wir die KeinNotfall-Services jederzeit demonstrieren und Schulungen am System durchführen. Die resultierenden Services sind praxisnah und wir freuen uns darüber, dass wir, auch nachdem der Digitale Service nun zur Verfügung steht, weiter in die Entwicklung einbezogen werden.“

