Factsheet

it.edm – Emergency & Disaster Management

MODUL: KOMMUNIKATION UND LAGEBERICHTE

Bei einem Grossereignis müssen die Einsatz- und Führungskräfte schnell aufgeboten und über die aktuelle Lage informiert werden.

Mit it.edm können Lageberichte oder andere Meldungen per Mail, Fax, SMS, Pager und per Telefon (Voice-Alerting) an Einsatz- und Führungskräfte, Krankenhäuser, Einsatzzentralen usw. (alle in der Datenbank vorhandenen Ressourcen) versendet werden. Dadurch wird die Kommunikation im Ereignisfall sichergestellt.

Dank dieser Funktionalität können beispielsweise die Krankenhäuser sowie beliebige Partnerorganisationen über die aktuelle Lage auf dem Laufenden gehalten werden und somit ihre internen Ressourcen entsprechend planen. Nach der Ereignisbewältigung kann über it.edm eine Entwarnung versendet werden.

itelligence

»Das Modul „Kommunikation und Lageberichte“ unterstützt Einsatz- und Führungskräfte in der organisationsübergreifenden Zusammenarbeit. Durch das Versenden von Lageberichten, Alarmen, Entwarnungen und Meldungen ist der reibungslose, strukturierte Informations- und Datenaustausch garantiert.«

Kommunikation als Erfolgsfaktor in der Ereignisbewältigung

Die Bewältigung von Ereignissen in besonderen und ausserordentlichen Lagen erfordert das erfolgreiche Zusammenspiel von vielen Partnerorganisationen (z.B. Feuerwehr, Polizei, Sanität, Krankenhäuser, Führungsstab, Landes- und Bundesstellen). Auswertungen haben gezeigt, dass die Kommunikation und Information unter diesen Organisationen ein wichtiger Erfolgsfaktor ist. In der Vergangenheit kam es vor, dass wichtige Partner vom Informationsfluss abgeschnitten waren. So wurden beispielsweise die Krankenhäuser nicht über die Anzahl der zu erwartenden Verletzten und die Lage vor Ort informiert, was dazu führte, dass beispielsweise Schockräume freigehalten wurden, obwohl bereits alle Schwerstverletzten in ein entsprechendes Krankenhaus eingeliefert worden waren.
Die umfangreichen Kommunikationsmöglichkeiten von it.edm unterstützen die Führungs- und Einsatzkräfte im Informationsaustausch, indem Alarme, Aufforderungen zur Datenaktualisierung, Lageberichte, Meldungen und auch Entwarnungen per Fax, Pager, SMS, E-Mail und Telefon (Voice-Alerting) versendet werden können.

Alarmierung per Telefon

Mit dem Voice-Alerting können im it.edm auch Meldungen per Telefon abgesetzt werden. Dabei wird ein Text im it.edm eingegeben. Dieser Text wird automatisch in Sprache umgewandelt und den entsprechenden Empfängern vorgelesen. Diese haben die Möglichkeit, über die Tastatur eine Rückmeldung einzugeben (z.B. Zeit bis zum Eintreffen am Schadensplatz), welche ausgewertet werden kann.

Direkte Kommunikation mit den Notfallaufnahmen

it.edm wurde bei Ereignissen in der Schweiz bei allen Notfallaufnahmen unter dem Namen IES (Informations- und Einsatz-System) eingeführt. Bei dieser Einführung wurden in jedem Krankenhaus kompetente Personen ausgebildet. Dadurch kann sichergestellt werden, dass im Ereignisfall Alarme, Aufforderungen zur Datenaktualisierung, Lageberichte und Entwarnungen erstens bei der richtigen Stelle ankommen und zweitens entsprechend umgesetzt werden können.

Vielfältige Möglichkeiten

Da die Kommunikationsfunktionalitäten standardmässig zur Verfügung stehen, können diese in der Praxis für viele Zwecke eingesetzt werden. Folgende Beispiele verdeutlichen dies:

- Am World Economic Forum (WEF) in Davos werden regelmässige Lageberichte an das Einsatzdispositiv versendet
- Das Team der Medical Unit wird ebenfalls am WEF laufend über die aktuellen Ereignisse mit SMS informiert
- Viele Kantone fordern fordert die Akutspitäler bei einem Grossereignis zum Aktualisieren der Notfallaufnahmekapazitäten auf und versenden regelmässig Lageberichte an die Krankenhäuser.
- Der Koordinierte Sanitätsdienst (KSD) und das Bundesamt für Gesundheit (BAG) haben sich im Rahmen des Pandemieplans vorbereitet und könnten bei Bedarf alle Krankenhäuser zeitgleich mit Lageberichten bedienen bzw. über die Lage informieren
- Die Schweizerische Bundesbahn (SBB) bietet bei einem Zugunglück ihre Care Organisationen mit der Telefonalarmierung auf

itelligence AG weltweit itelligence ist als einer der international führenden IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld mit mehr als 1.600 hochqualifizierten Mitarbeitern in 19 Ländern in 5 Regionen (Asien, Amerika, Westeuropa, Deutschland/Österreich und Osteuropa) vertreten. Als SAP Gold Partner und SAP Global Partner realisiert itelligence für über 3.000 Kunden weltweit komplexe Projekte im SAP-Umfeld.

itelligence AG Schweiz Die itelligence AG Schweiz, ein Tochterunternehmen der 1989 gegründeten itelligence AG, Deutschland, ist in der Schweiz als IT-Komplettdienstleister seit 1997 erfolgreich im SAP-Umfeld tätig. Mit mehr als 90 Mitarbeitenden erbringt itelligence für ihre Kunden ein umfassendes Leistungsspektrum – von der SAP-Beratung und -Implementierung, über selbstentwickelte SAP-Lösungen, den SAP-Lizenzvertrieb bis hin zu Outsourcing & Services. Als SAP Global-, Alliance-, Services- und Hosting Partner erhielt itelligence im Jahre 2009 bereits zum vierten Mal den Quality Award der SAP.

Vorbereitung mit der Einsatzplanung des it.edm

Ein wichtiges Ziel von it.edm ist die einfache und intuitive Bedienung, damit die Nachrichten schnell an die richtigen Empfänger abgesetzt werden können.

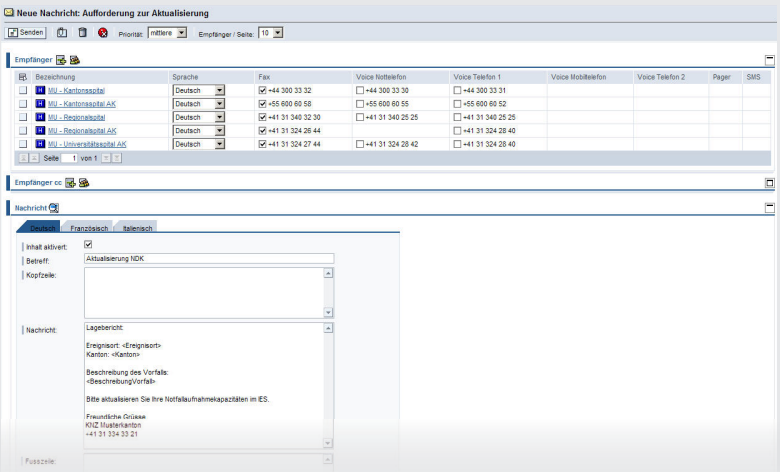
Die Empfänger können schon im Vorfeld eines Einsatzes in der Einsatzplanung von it.edm zu sogenannten Verteilerlisten oder Einsatzdispositiven gruppiert werden. Diese erlauben dann, während des Einsatzes ein schnelles und einfaches Versenden der Nachrichten. Durch die Verwendung von Vorlagen können die Inhalte der Nachrichten vorgängig vorbereitet werden.

Funktionalitäten im Überblick

Verteilerlisten

- Gruppieren von Ressourcen in Verteilerlisten
- Direktes Versenden von Nachrichten an eine oder mehrere Verteilerlisten
- Flexible Anpassungsmöglichkeiten während des Einsatzes

Maske: Aufforderung zur Aktualisierung



Kommunikationsvorlagen

- Vorbereiten von Meldungen als Vorlage
- Mehrsprachige Vorlagen (D/E/F/I)
- Vergabe von Berechtigungen auf Vorlagen
- Einfacher Zugriff auf die entsprechenden Vorlagen während des Einsatzes

Kommunikationsmöglichkeiten

- Versenden von Alarmen
- Versenden von Aufforderungen zur Datenaktualisierung
- Versenden von Lageberichten
- Versenden von Meldungen und Kurzmitteilungen
- Versenden von Entwarnungen

Kommunikationsmedien

- Telefon (Voice) mit Text-Sprachumwandlung in (D/E/F/I) und der Möglichkeit, Rückmeldungen über die Telefontastatur zu erfassen
- Fax
- E-Mail
- Pager
- SMS

Alarmierung mit it.edm

- Telefonische Alarmierung der Einsatzkräfte
- Protokoll des Alarmierungsstatus und der Rückmeldungen
- Abbilden von Alarmierungspräferenzen (z.B. Mobiltelefon, dann Büro, dann Privat)
- Zusammenstellen von Alarmierungsgruppen (Verteilerlisten, Dispositive, Einsatzdispositive)
- Mehrsprachige Alarmierung (Sprachumwandlung in D/E/F/I)
- Alternative Alarmierung per Pager
- Zusätzliches Versenden von SMS, Fax oder E-Mail

Meldemanagement / Auswertung

- Automatisches Protokollieren von versendeten Meldungen (z.B. Alarme, Lageberichte usw.)
- Übersicht der Rückmeldungen (bei Telefonalarmen)
- Auswertung der abgesetzten Meldungen

Version: 06/2010

itelligence AG ▪ Althardstrasse 80 ▪ CH-8105 Regensdorf/ZH ▪ Telefon: +41 (0)44 735 85 55 ▪ Fax: +41 (0) 44 735 85 50 ▪ www.itelligence.ch
Bolligenstrasse 52 ▪ CH-3006 Bern ▪ Telefon: +41 (0)31 340 32 32 ▪ Fax: +41 (0) 31 340 32 30 ▪ info@itelligence.ch