

# MobiCall

## Unified Event Communication



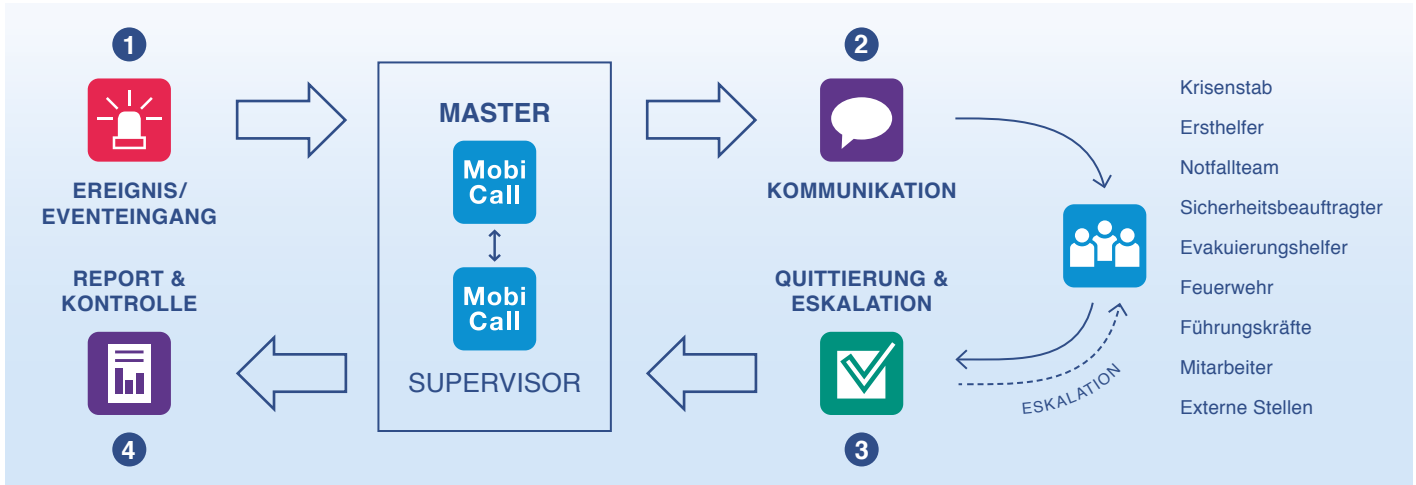
Gezielte Alarmierung in Katastrophensituationen, umfassender Mitarbeitersicherheit, effiziente und zuverlässige Kommunikation bei Notfällen, schnelle Evakuierung von Gebäuden, sichere Überwachung der Infrastruktur, Optimierung von Arbeitsprozessen und umfangreiche Dokumentation alle Vorgänge – für die vielfältigen Anforderungen von **Stadtwerken und Energieversorgern**.

# MobiCall – Funktionsprinzip eines Alarmserver

Im heutigen Umfeld sehen sich Stadtwerke und Energieversorger mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert. Der Mentalitätswandel vom Versorger zum Dienstleister, die digitale Transformation von Geschäftsprozessen sowie die strengeren Vorschriften des Arbeitnehmerschutzes können in diesem Kontext angeführt werden. Zur Bewältigung dieser Anforderungen ist es von entscheidender Bedeutung Informationen schnellstmöglich an die richtigen Stellen weiterzuleiten.

MobiCall ermöglicht eine vollumfängliche Vernetzung zwischen Maschinen, Geräten, Sensoren und dem zuständigen Personal, um wichtige Prozessdaten, kritische Schwellwerte und Störungen direkt zu übertragen. Auch bei der Absicherung von Mitarbeitern und bei Notfällen kann mit Hilfe von MobiCall eine effektive und zuverlässige Mobilisierung von Ersthelfern und Rettungsteams sichergestellt werden. Mittels MobiCall können interne und externe Hilfsstellen alarmiert und Evakuierungen

unverzüglich eingeleitet werden. Je nach Notfallsituation ist es möglich Krisenstäbe zu bilden, um bei Katastrophen aller Art, betroffene Stellen mit Informationen zu versorgen. Dank MobiCall werden Gebäude, Produktionsanlagen und die technische Infrastruktur abgesichert und vor Schäden bewahrt. Das System unterstützt diese Prozesse als zentrale Alarm- und Informationsplattform. Ein großer Mehrwert der Lösung ist, dass alle erdenklichen Wege zur Alarmauslösung zur Verfügung stehen. Standardisierte und herstellerspezifische Schnittstellen erlauben eine vollumfängliche Integration vorhandener Produktionsanlagen, Gefahrenmeldetechnik, Gebäudeautomationssystemen, IT-Komponenten sowie Prozessleitsystemen. Auf Grund von Ereignissen kann MobiCall zuständige Techniker, Abteilungsleiter Sicherheitsbeauftragte, Mitarbeiter und externe Stellen, personen- oder gruppenbezogen alarmieren. Dafür stehen alle bekannten Medien zur Verfügung, die interaktiv per Sprach-, Text-, Bild- und Videonachrichte angesteuert werden.



## 1 Ereignis/Eventeingang

Die Auslösung eines Events kann entweder automatisch über ein Subsystem (BMA, GLT, Prozessleittechnik usw.) oder manuell (Telefon, PC Client, Web usw.) durch den Anwender erfolgen.

## 3 Quittierung & Eskalation

Zur Gewährleistung einer größtmöglichen Sicherheit, muss eine vordefinierte Anzahl an Empfängern den Alarm quittieren. Werden diese Personen nicht erreicht, kann das System eine Alarmeskalation initiieren, um weitere Teilnehmer zu benachrichtigen.

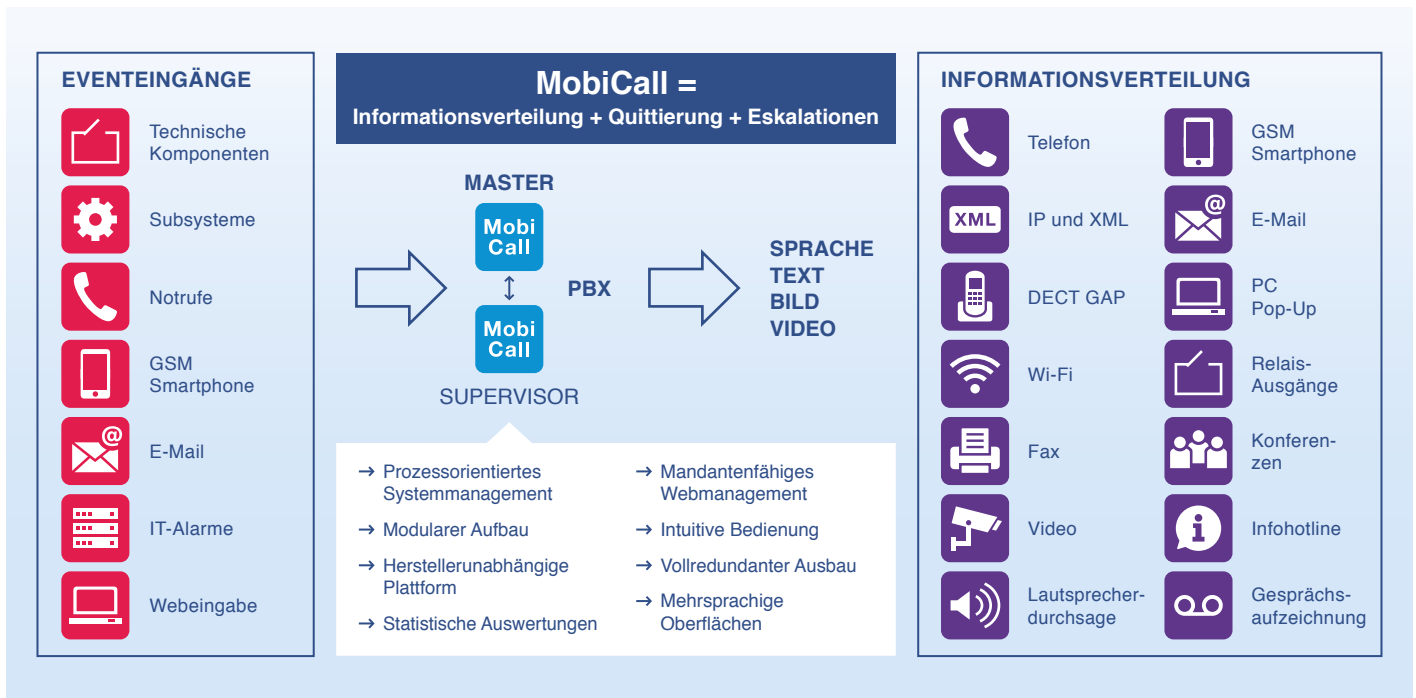
## 2 Kommunikation

MobiCall übermittelt, gemäß Alarm- und Zeitplan, das Ereignis multimedial, zum Beispiel auf interne und externe Nebenstellen, Smartphones, PC Clients, IP-Lautsprecher, an den definierten Personenkreis.

## 4 Report & Kontrolle

MobiCall protokolliert detaillierte Informationen zum gesamten Alarmvorgang. Der Alarmreport kann automatisch versendet oder jederzeit über die Alarmzentrale abgerufen werden. Optional besteht auch die Möglichkeit Notrufe und Konferenzen aufzuzeichnen.

# MobiCall – Aufbau und Übersicht



MobiCall sorgt für einen besseren Schutz Ihrer Mitarbeiter und für eine schnelle Reaktion auf technische und betriebliche Alarmer. Dadurch werden Störungen, Maschinenausfälle, Produktionsverluste und Stillstandzeiten vermieden. Das System bietet eine zeit- und kalenderabhängige Informationsverteilung, die Bereitschaftslisten oder Dienstpläne flexibel abbildet. Je nach Konfiguration eines Alarms erfolgt eine skillbasierende, priorisierte und eine simultane oder sequentielle Übertragung der Informationen. Weiterhin unterstützt MobiCall interne Watchdog-Überwachungen, automatische Backups sowie umfassende Reporting- und Statistikfunktionen.

Alle Szenarien lassen sich zentral oder dezentral über die MobiCall-Applikation konfigurieren und verwalten. Das webbasierte Management-Tool verfügt über einen innovativen „Drag & Drop“ Konfigurator. Diese Lösung stellt IT-Administratoren, sowie gruppen- und fachgebietsverantwortlichen Anwendern eine intuitive und übersichtliche Konfigurationsmöglichkeit der Personendaten und Alarmparameter zur Verfügung. Die Mandantenfähigkeit bietet für verschiedene Bereiche die Möglichkeit über differenzierte Zugriffsberechtigungen, deren eigene Alarmierungsorganisation, selbstständig zu administrieren. Ferner besteht die Option zur Anbindung externer Datenbanken. So können vorhandene Stammdaten für den automatischen Import genutzt werden, wodurch sich der administrative Aufwand reduziert.

MobiCall steht in zwei Varianten zur Verfügung. Die MobiBBox ist die smarte »Plug and use«-Lösung, auf einem kompakten Industrie-PC mit integriertem Webserver (Appliance). Diese Lösung wird bevorzugt für Standardanforderungen in kleinen und mittleren Einrichtungen eingesetzt. Die leistungsstarke Plattform für große und komplexe Anforderungen bildet MobiCall auf einer Serverhardware oder einer virtuellen Umgebung ab.

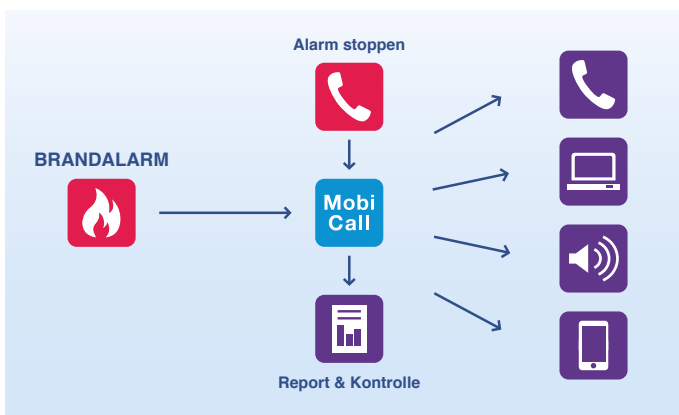
Als professionelle Sicherheitslösung kann MobiCall auch im redundanten Ausbau mit erhöhter Performance und Ausfallsicherheit betrieben werden. MobiCall Geo-Clustering ermöglicht die standortübergreifende Redundanz und Funktionsüberwachung über mehrere Lokationen.

## PRODUKTIPP:

*Alle Lizenzen für Alarmeskalationen, zeitabhängige Alarmverteilung, fixe Zahl zu alarmierende Personen, interne Watchdog-Überwachung, Datensicherung und statistische Auswertungen sind standardmäßig enthalten.*

# Evakuierung und Notfallmanagement

Bei Notfällen (z. B. Brand- oder Katastrophenalarmen), ist eine unverzügliche Massenalarmierung erforderlich. Mit MobiCall kann die bestehende Infrastruktur genutzt werden, sodass vorhandene Telefone und Computer für eine akustische und optische Alarmsignalisierung zur Verfügung stehen. IP-Lautsprecher oder zentrale ELA-Anlagen können angebunden und somit entsprechende Ansagen, z. B. auf Fluren, abgespielt werden. Diese Funktionen erlauben eine schnelle Evakuierung von



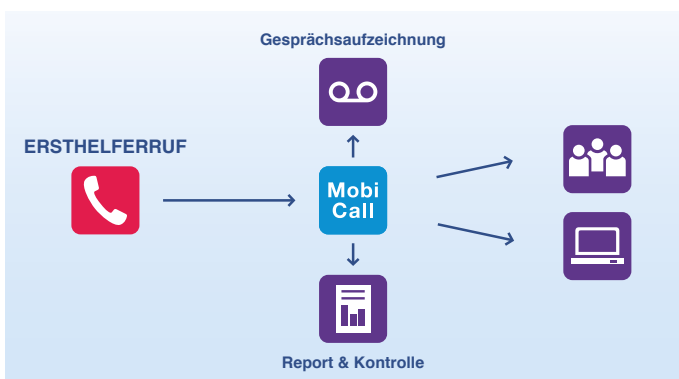
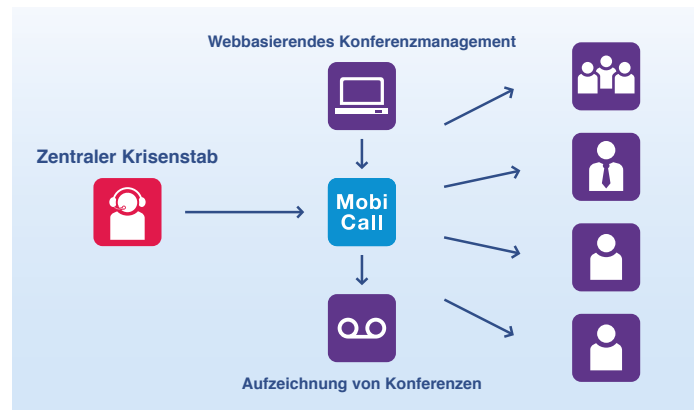
Gebäuden Auch für die Bewältigung von Krisen kann MobiCall als zentrale Alarmplattform eingesetzt werden. Das System sorgt durch zeitgleiche Benachrichtigungen für eine schnelle Informationsversorgung. Zudem wird die Koordination zwischen den handelnden Personen mittels automatischer Telefonkonferenz unterstützt. Das System sorgt für Hilfe bei gesundheitlichen Notfällen, unter Berücksichtigung der gesetzlichen- und berufsge-nossenschaftlichen Vorschriften des Ersthelfer-Notrufs.

## Katastrophenalarmierung

- Ein System für Brand- und Katastrophenalarmierung
- Integration bestehender Brandmelde- und Gefahrenmelde-systeme über standardisierte und herstellere-spezifische Schnittstellen (u.a. ESPA 4.4.4, ESPA-X, XML)
- Automatische oder manuelle Auslösung von Alarmen
- Je nach Szenario fach- oder bereichsbezogene Alarmierung
- Multimediale Alarmierung über Telefon, Smartphone, PC-Client, IP-Lautsprecher und Subsysteme
- Verwendung von Alarmfeatures wie Durchsage, Rufsonderton oder Gesprächstrennung (abhängig vom TK-System)

## Krisenstäbe und Notfallkonferenzen

- Automatische und manuelles Starten von Telefonkonferenzen
- Möglichkeit von Inbound-, Outbound- und gemischten Konferenzen
- Anwahl verschiedener Rufnummernziele eines Teilnehmers
- Option zur Aufzeichnung von Konferenzen
- Konfiguration passwortgeschützter Zutrittskontrolle oder Identifizierung via Rufnummer
- Webbasierende Administrationsoberfläche zur Verwaltung von Konferenzen
- Dynamische Zuschaltung von Konferenzteilnehmer



## Ersthelfer-Notruf

- Zentrale Ersthelferrufnummer für alle Mitarbeiter
- Möglichkeit zum Aufsprechen von Notfallinformationen
- Feste und dynamische raumbezogene Alarmzuordnung
- Automatischer Konferenzaufbau zwischen Ersthelfer mit optionaler Möglichkeit zur Aufzeichnung und Weiterleitung
- Möglichkeit der Weiterleitung an externe Stellen
- Automatische Abschaltung von Maschinen im Notfall



# Personenschutz von Mitarbeitern im Innen- und Außendienst

In den vergangenen Jahren haben Bedrohungen und Übergriffe stetig zugenommen. Damit Mitarbeitern in kritischen Situationen schnell geholfen werden kann, ermöglicht MobiCall „stille Alarme“, flexibel über die vorhandene PC- und Kommunikationsinfrastruktur, verdeckt auszulösen. Zentral werden alle Alarme schnell und zuverlässig verarbeitet. Notfallteams werden über Anrufe oder PC



Pop-up Meldungen informiert. Automatische Telefonkonferenzen unterstützen bei der Lagebeurteilung und der Festlegung von entsprechenden Hilfsmaßnahmen. Auch für die Absicherung von Alleinarbeitsplätzen kann MobiCall verwendet werden. Die Integration von Dect-, Wifi-, GSM- und Funknotrufgeräten stellen eine zuverlässige Absicherung von Mitarbeitern sicher.

## Absicherung von Büroarbeitsplätzen

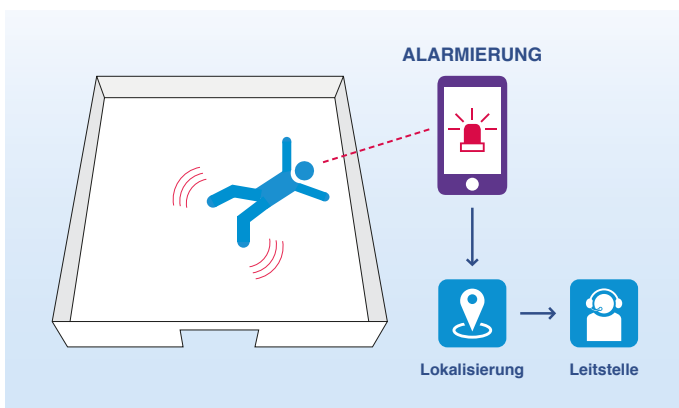
- Verwendung von mehreren Medien zur Alarmauslösung
- Alarmauslösung Stiller Alarm über Telekommunikationssystem mit Möglichkeit des Reinhören in den Raum
- PC-Client zur Alarmauslösung und Empfang von Alarmen
- Hotkeyfunktion und Anschluss externer USB-Taster
- Alarmauslösung und Empfang bei gesperrtem Bildschirm
- Überwachte Verbindung zwischen Server und Client
- AD-Integration zur Übernahme der Stammdaten
- Anbindung von Tastern oder Funknotrufkomponenten über die bestehende Netzwerkinfrastruktur
- Alarmszenarien je nach Gebäude, Stockwerk, Abteilung, individuell oder kombiniert.

## Personenschutz von Außendienstmitarbeitern

- App für alle gängigen Smartphone-Plattformen
- Verschlüsselte Kommunikation zwischen Server und Client
- Alarmauslösung über Nottaste (Hardware Button) und per Soft Button\*
- Notruffunktion bei gesperrtem Bildschirm (Android)
- Willensunabhängige Alarme (Ruhe-, Panik- und Lagealarm\*)
- Unterstützung von externen Tastern und Smartwatches
- An- und Abmelden von Bereitschaftsdiensten
- Lokalisierung über GPS, WiFi, Bluetooth Beacon und NFC



\*Abhängig vom eingesetzten Endgerät



## Alleinarbeitsplatzsicherung

- Plattformunabhängige Lösung für DECT, Wifi, GSM
- Unterstützung von willensabhängigen (Roter Knopf) und willensunabhängigen Alarmen (Lage-, Ruhe-, Zeit-, Flucht- und Verlustalarm)
- Automatischer Aufbau von Notfallkonferenzen zwischen Alarmauslöser und Alarmempfänger
- Permanente Überwachung der Personen-Notsignal-Geräte
- Lokalisierung über DECT, Wifi, Bluetooth Beacons und GPS
- Visualisierung von Gebäude- und Geländeplänen
- Unterstützung der Rundgang- und Wächterkontrolle



Ab der aktuellen Version unterstützt MobiCall LPWAN basierende Protokolle, wie LoRa, SigFox oder NB-IoT. Diese erlauben eine kostengünstige und schnelle Integration von Sensoren aller Art. Ein großer Vorteil dieser Technologie ist das keine GSM-, Wifi- oder Ethernetinfrastruktur für den Betrieb der Sensoren erforderlich ist. Dank batteriebetriebenen Betrieb wird auch kein Stromanschluss benötigt. Somit können u.a. verteilte Notrufknöpfe, Verbrauchszähler, Temperatur- oder Füllstandsensoren einfach an einen zentralen MobiCall angeschlossen werden.

# Physical Security Information Management

MobiCall kann als zentrale Physical Security Information Management Plattform (PSIM) betrieben werden. Es werden lokale Systeme, wie zum Beispiel Einbruchmeldezentrale, Zutrittskontrolle, ELA-Zentrale, Videoüberwachungssysteme, Sprechstellen, Interkommunikationssysteme oder Gebäudeleittechnik, auf einer zentralen benutzerdefinier-



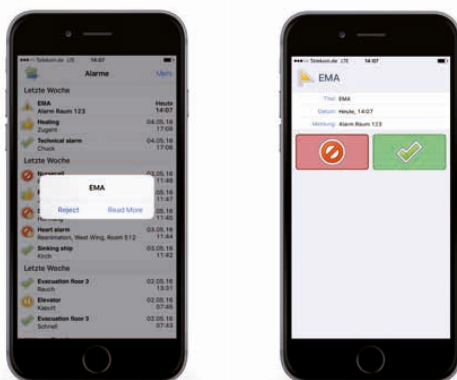
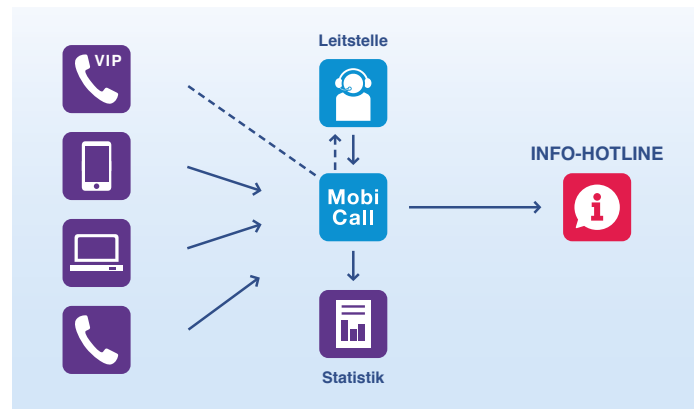
ten Oberfläche erfasst und visualisiert. Durch die Bündelung aller Informationen wird der Anwender in die Lage versetzt, sich einen umfassenden Überblick zu verschaffen und die notwendigen Schritte in die Wege zu leiten. Dazu zählen die Bereitschaftsalarmierung, Einleitung von Krisenstäben sowie die Schaltung einer Info-Hotline.

## Leitstellen- und Gefahrenmanagement

- Zentrale Darstellung und Verdichtung aller zu überwachender Video- und Datenquellen
- Einberufung von Krisenstäben
- Möglichkeit der Bereitschaftsalarmierung
- Live-Monitoring von Alarm- und Informationsverteilungen
- Präsenzstatusabhängige Alarmierung
- Hinterlegung von Bereitschaftsplänen
- Automatischer Import von Alarmplänen
- Integrierte Gesprächsaufzeichnung
- Initialisierung von Notfallkonferenzen
- Georedundante Auslegung der Komponenten
- Integration von Digitalfunk und Smartphone Clients

## Info-Hotline/Bürgerservice

- Automatische parallele Annahme von Anrufen
- Flexible Anpassung freier oder vordefinierter Ansagen
- Möglichkeit für mehrstufigen IVR Menüs
- VIP Schaltung wichtiger Rufnummern
- Möglichkeiten der Teil- oder Gesamtspernung von Rufnummern
- Einsparung wichtiger personeller Ressourcen
- Bevölkerungsalarmierung
- Umfangreiche Statistik und Protokollierung



## Sicherheitstechnik

- Plattformunabhängige Integration von Sicherheitstechnik
- Permanente Überwachung von kritischen Komponenten
- Möglichkeit zur Erfassung lokaler Alarmer mit Zweitwegalarmierung über GSM
- Übertragung von Kamerabildern direkt auf den Smartphone Client
- Entwarnungs- und Informationsfunktion

# Überwachung technischer Komponenten

MobiCall ermöglicht es mit seiner Vielzahl an Schnittstellen-Subsystemen, wie Prozessleit- und Visualisierungssystemen, Gebäudeautomation und ITK Komponenten in Echtzeit zu überwachen. Bei Störungen oder kritischen Schwellenwerten werden die detaillierten Alarminformationen plattformübergreifend und vollautomatisch an den

definierten Personenkreis übermittelt. Ein großer Mehrwert der Lösung ist das integrierte Task-Management, um eine Klassifizierung und Nachverfolgung aller Störungen zu gewährleisten. Der gesamte Prozess von der Alarmauslösung bis hin zur Störungsbeseitigung inklusive SLA Zeiten kann überwacht und visualisiert werden.

## Prozess- und Gebäudeautomation

- Standortübergreifende Erfassung und Überwachung von Meldepunkten
- IP-Wago Kontaktcontroller zur Erfassung analoger Signale (Temperatur- Mess- und Füllständen usw.) und digitale Kontaktein- und ausgänge
- LPWAN basierende Protokolle zur Anbindung von Niedrigenergiegeräten, wie batteriebetriebene Sensoren
- Serielle Anbindungen über ESPA 4.4.4, Generic Printer Protocol
- IP Integrationen über Modbus, KNX, BACNet, OPC, XML, E-Mail, ESPA-X, HL7 usw.
- Visualisierung von Alarm- und Zustandsmeldungen
- Unterstützung von Zeitplänen und Schichtplänen zur gezielten Alarmübertragung
- Möglichkeit der positiven und negativen Quittierung
- Task-Management zur Überwachung aller offenen Events
- Ansteuerung von Sonderfeatures für Durchsagen und Pop-up Funktionalitäten am PC
- Integration von ELA Anlagen und IP-Lautsprechern



## Smart Factory

- Gateway zwischen Produktions- und ITK-Systemen
- Ansteuerung von Workflows z.B. Logistiksteuerung
- Präsenz- und skillbasierende Weiterleitung von Alarmmeldungen
- Visualisierung von Prozessen und Abläufen
- Kommunikation und Steuerung von Produktionssystemen
- Statistische Auswertungen von Produktionskennziffern z. B. durchschnittliche Verfügbarkeit, Fehler- und Störungsaufkommen

## ITK- Monitoring

- Integration von Managementsystemen (z. B. Nagios, HP-OpenView, CastleRock usw.)
- Direkte Integration und Überwachung von ITK- Komponenten
  - PBX Infrastrukturen
  - Windows Dienste und Prozess
  - PING Funktionen
  - SNMP Traps V1-V3
- Zuordnung von Prioritäten und Bereitschaftsplänen
- Gesicherte Übertragung auf Smartphone App
- Automatische Text-to-Speech Funktion inklusive hinterlegter Bibliothek
- Temperatur- und Feuchtigkeitsüberwachung
- Zutrittskontrolle Serverraum inklusive Videointegration



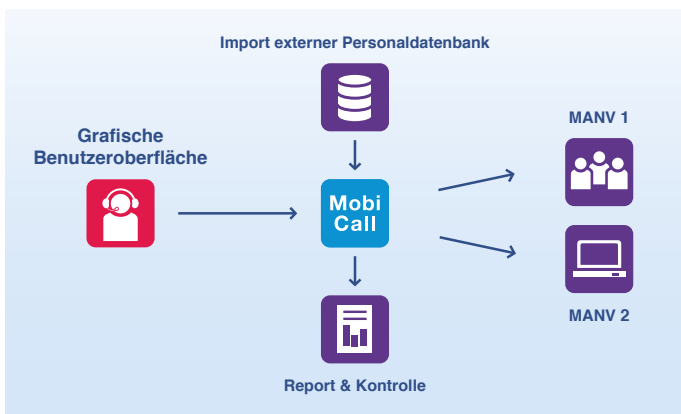




# Service- und Prozessmanagement und Prozessoptimierung

Für den Betrieb eines Energieversorgers ist der effiziente Einsatz von Kommunikationsmittel ein wichtiger Kosten- und Qualitätsfaktor. Mit Hilfe von MobiCall können bestehende Systeme, wie Netzleittechnik, Telefonanlage, mobile Endgeräte sowie Dispositions- und Administrationssysteme vernetzt werden. Somit können Arbeits-

abläufe optimiert und infolgedessen die Prozesskosten gesenkt sowie die Servicequalität gesteigert werden. Hierbei nimmt das Modul TASK-Management eine zentrale Rolle ein. Dieses unterstützt bei der medienübergreifenden Planung, Verwaltung, Überwachung und Umsetzung von Aufträgen.

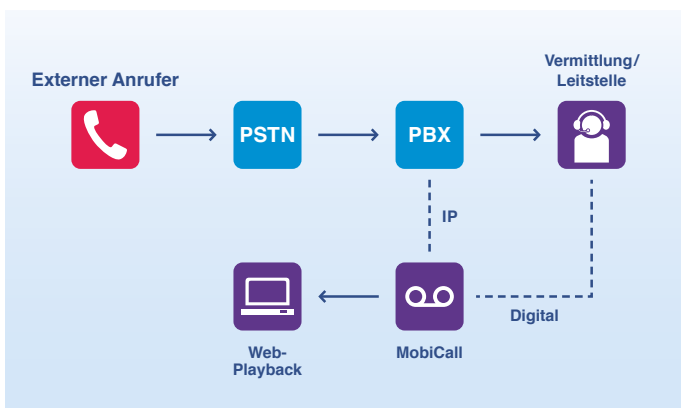


## Bereitschaftsalarmierung

- Kopplung bestehender Netzleittechnik oder Dispositions- und Administrationssysteme
- Automatischer Import von Bereitschaftslisten und Dienstplänen
- Automatische parallele Bereitschaftsalarmierung je nach Störungsvorfall
- Automatische Versendung von Alarmreports
- Möglichkeit zur Zeitangabe für Alarmempfänger bis zum Erreichen der Einrichtung
- Präsenzabhängige Alarmierung
- Initialisierung von Notfallkonferenzen
- Multimediale Alarmierung auf Mobiltelefone per Anruf, SMS oder Alarm-App

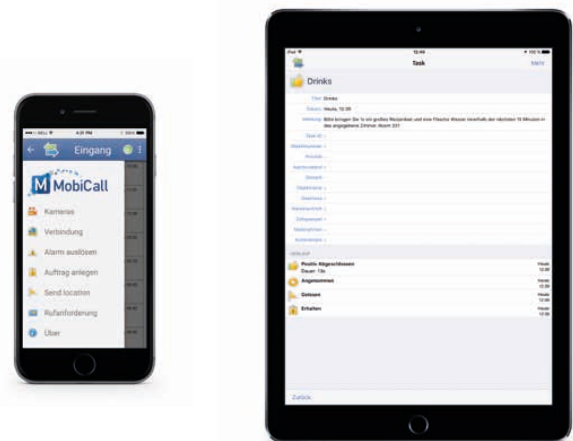
## Servicecenter

- Medienübergreifende Eingabe von Serviceaufträgen für Störung, Wartung etc.
- Integration von batteriebetriebenen Sensoren zur automatischen Übermittlung von Statusmeldungen (z. B. Füllstände)
- Native-App für Android und iOS Endgeräte
- Skillbasierende Übertragung der Aufträge (z. B. an Gas- oder Strom-Team)
- An- und Abmeldefunktionen für Mitarbeiter
- VIP Funktionalität zur Priorisierung von Aufträgen
- Mandantenfähiges Webportal für SLA Überwachung und Auswertung der Servicequalität



## Gesprächsaufzeichnung

- Situationsbezogene Aufzeichnung von Drohanrufen durch Markierung des Gesprächs
- Permanente Aufzeichnung von Gesprächen für Dokumentations- und Servicezwecke
- Aufzeichnung von Notrufen- und Krisenstabskonferenzen
- Rufnummernabhängige Aufzeichnung von Gespräche (Black/White List)
- Wiedergabe per Telefon oder Web
- Umfangreiche Filter- und Suchfunktionen der Gespräche
- Mandantenfähiger Zugriff auf Gesprächsdaten



# New Voice MobiCall – Mehrwerte im Überblick

## Flexibel, modular und leistungsstark

- Plattformunabhängige Lösung
- Dezentrale und zentrale Architektur
- Möglichkeit der Virtualisierung
- Unterstützung von Loadsharing
- Cloud-fähige Applikation
- Vollumfängliche Multimediaintegration
- +350 Schnittstellen zu Subsystemen

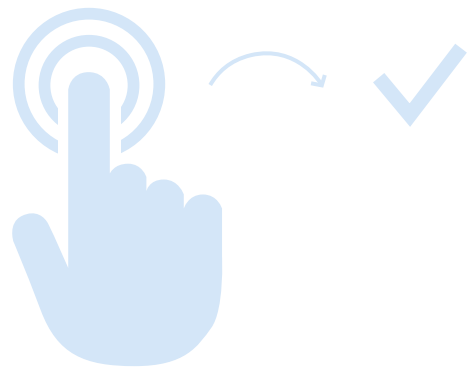


## Security under control

- Interne Systemüberwachungen
- Möglichkeit der Georedundanz
- Erstellung automatischer Backups
- Schnittstellenüberwachungen
- Automatische Protokollierung

## Benutzerfreundlichkeit

- Prozessorientiertes Systemmanagement
- Branchenbezogene Konfigurationsmöglichkeiten
- Mandantenfähiger Webzugriff
- Templates und Filterfunktionen zur statistischen Alarmauswertung
- Reportings mit grafischen Darstellungen



## New Voice International AG

- Über 25 Jahre Erfahrung
- 60 Mitarbeiter
- Über 6.000 Installationen
- 250 Vertriebs- und Servicepartner
- Weltweite Niederlassungen



## New Voice International AG

Seit 1991 entwickelt das Schweizer Unternehmen New Voice International AG hochwertige Lösungen in den Bereichen Sicherheit, Telekommunikation und Informationstechnologie. Mit mehr als 6.000 weltweit erfolgreich implementierten Systemen ist New Voice der führende Anbieter im Bereich „Unified Event Communication“. Im Mittelpunkt steht das Produkt „MobiCall“ als individuell zugeschnittene Lösung zur Alarmierung, Mobilisierung, Evakuierung, Informationsverteilung und Überwachung im professionellen Umfeld. Rund um den Globus sind 60 Mitarbeiter in den Bereichen Entwicklung, Vertrieb, Projektmanagement, Installation und Support tätig, um zuverlässige und innovative Produkte gepaart mit anwenderfreundlichen Benutzeroberflächen zu konzeptionieren.

© Copyright 2016  
NewVoice International AG  
Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Infrastruktur und Softwarestand nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen.

### HERSTELLER:

New Voice International AG

St. Gallerstrasse 8  
CH 8853 Lachen  
Tel: +41 58 750 11 10  
mobicall@newvoice.ch  
www.newvoiceinternational.com

### DEUTSCHLAND:

New Voice Systems GmbH

Mörikestraße 17  
D 71636 Ludwigsburg  
Tel: +49 7141 947 59 50  
mobicall@newvoice.de  
www.newvoice.de

### SCHWEIZ:

New Voice Schweiz AG

Militärstrasse 90  
CH 8004 Zürich  
Tel: +41 58 750 11 10  
mobicall@newvoice.ch  
www.newvoice.ch

### ÖSTERREICH:

New Voice (Austria) GmbH

Paschinger Strasse 59  
A 4060 Leonding  
Tel: +43 732 890 120  
mobicall@newvoice.at  
www.newvoice.at