

# BORS 2.0 – Lösungen, die kurzen Prozess mit langen Prozessen machen

Die neuesten Entwicklungen in der Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) eröffnen neue Möglichkeiten in der Abwicklung von Geschäftsprozessen. Auch bei der Polizei, Feuerwehr und den Rettungsdiensten. ICT ist ein entscheidendes Arbeitsmittel für eine effiziente und transparente Zusammenarbeit. Es geht nicht nur um schnelle Kommunikation, sondern auch um den richtigen Einsatz von Ressourcen sowie die rasche und zielsichere Weiterleitung von Informationen. ICT ermöglicht die reibungslose Zusammenarbeit zwischen den Organisationen, bringt aber auch grosse Veränderungen in die Blaulichtorganisationen. Sie ist unbestreitbar die Basis für die erfolgreiche Polizeiarbeit von morgen. Als modernes Korps muss man sich auf diese Veränderungen einlassen.

Das kann zu einem Spannungsfeld führen: hier die Gewährleistung von Stabilität und polizeilicher Sicherheit – dort ein Umfeld von rasanten technologischen Entwicklungen. Diese Herausforderung gilt es zu meistern. In einer zunehmend vernetzten und digitalisierten Welt brauchen Blaulichtorganisationen kompetente und vertrauenswürdige ICT-Berater, die zusätzlich über Branchenwissen und spezifische Prozessexpertise verfügen. Am besten mit einem Partner, der eine umfassende „Safety Suite“ aus einer Hand bietet.

## Digitalisierung der BORS-Prozesse: gewappnet für die Zukunft

Das BORS-Umfeld muss sich vielfältigen Herausforderungen stellen. Die Einsatzzentralen der Blaulichtorganisationen werden zukünftig eine noch grössere Fülle von Informationen über verschiedene Signalisierungskanäle koordinieren und verarbeiten. Wer heute und morgen bereit sein will, kommt nicht um eine Digitalisierung seiner Prozesse und Integration seiner Systeme herum. Swisscom unterstützt diese Bestrebungen mit spezifischen Lösungsbausteinen.

## Technologische Entwicklungen stellen Polizeikorps vor neue Herausforderungen

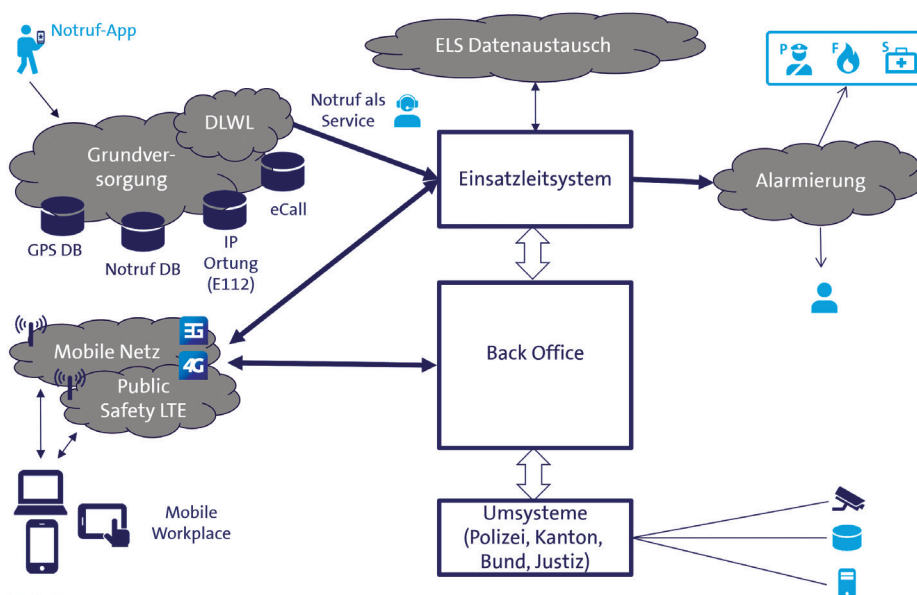
### 1. Ein Notruf erfordert schnelles Handeln

Grundgebot Nr. 1 im BORS-Umfeld: Ein Notruf hat höchste Priorität. Die professionelle Entgegennahme und die effiziente Zuteilung an die zuständige Blaulichtorganisation müssen unmittelbar und fehlerfrei erfolgen. Swisscom ist fester Bestandteil und Partner vieler Blaulichtorganisationen im Rahmen der Grundversorgung bei der Ortung und Zustellung von Notrufen an die sachlich, örtlich und organisatorisch richtige Notruforganisation. Der technologische Wandel, die Nutzung neuer Übertragungsmedien und sich verändernde Bedürfnisse erfordern neue Notrufsysteme und -plattformen. Mit der dynamischen Leitweglenkung hat Swisscom einen schweizweit verfügbaren neuen Service geschaffen. Er erlaubt es Blaulichtorganisationen, Notrufe aufgrund ihrer technischen und organisatorischen Verfügbarkeit zu koordinieren.

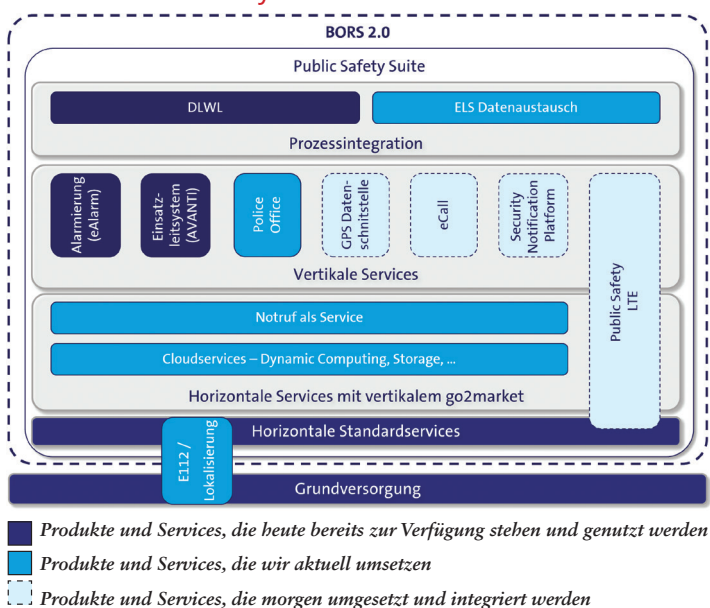
### 2. Nutzung neuer Lokalisierungsinformationen (GPS)

Neben den bekannten Ortungsmechanismen basierend auf dem Standort (Festnetz) bzw. der Ellipse der Mobilfunkbasisstation (Mobilfunknetz) bieten viele Geräte die Möglichkeit zur Lokalisierung des Standortes aufgrund der Übermittlung von GPS-Daten.

### Kommunikationsbeziehungen der Einsatzzentralen.



## Swisscom Public Safety Suite.



Die zunehmende Mobilität und die Integration von neuen Datenquellen sind treibende Faktoren, die eine hohe operative und technische Bedeutung haben. Es ist wichtig, neue Funktionen umzusetzen, ohne gleichzeitig die Komplexität der Schnittstellen zu den Blaulichtorganisationen zu erhöhen.

### 3. Mobiles Sicherheitsnetz mit fester Bandbreite – auch im Notfall

Heute kann ein Einsatzpolizist dank neuer Applikationen und Einsatzleitsysteme jederzeit und von überall her auf Daten direkt und mobil zugreifen. Es besteht eine dringende Notwendigkeit, diese Zugriffe auch in Notsituationen bzw. bei hoher Netzlast zuverlässig zu gewährleisten. Die Realisierung eines Public-Safety-LTE – also eines eigenen BORS-Netzes mit fester Bandbreite – ist geplant und Gespräche zur Umsetzung dieser Anforderung werden derzeit mit dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz geführt.

### 4. Alarmierung: schnell und zielgerichtet

In einem Notfall ist es zentral, schnellstmöglich die richtigen Ressourcen und Organisationen zur Hilfeleistung zu alarmieren. Alarmierungsservices, die sich in Einsatzleitsysteme integrieren lassen, unterstützen Blaulichtorganisationen effektiv in der Umsetzung dieser Anforderung. Zukünftig wird es zudem immer wichtiger, die Bevölkerung proaktiv über Sicherheitsthemen oder lokale Gefahren informieren zu können. Neue Messaging-Plattformen bieten der Polizei und anderen öffentlichen Sicherheitsorganisationen die Möglichkeit, die Bürger zeitnah über verschiedene Medien und Kanäle mit aktuellsten

Information zu erreichen und allenfalls zu warnen.

### 5. Datenaustausch und engere Zusammenarbeit

Es kann vorkommen, dass Notrufe aufgrund der Netztopologie (Bsp. Mobilfunkzellen) falsch zugewiesen werden und bei einer örtlich nicht zuständigen Einsatzleitzentrale landen. Die Fehlertoleranz bei Notrufen ist gering – deswegen werden eine enge Zusammenarbeit und ein Datenaustausch zwischen Einsatzleitsystemen (ELS) immer wichtiger. Um den Informationsfluss zu beschleunigen, sollen in Zukunft nicht nur Anrufer-Informationen ausgetauscht, sondern auch bereits ermittelte Daten (Wer, Wo, Was) der Partner-Einsatzzentrale zur Verfügung gestellt werden. Um die Effizienz und Funktionalität einer Einsatzzentrale zu gewährleisten, ist es notwendig, dass neue Produkte und Services direkt mit den Einsatzleitsystemen kommunizieren können. Bestehende Schnittstellen sollen dafür verwendet werden.

## Vom Alarm bis zum Einsatz: alles aus einer Hand

Mit der Schaffung einer dedizierten Public-Safety-Organisation wird die gesamte interne BORS-Kompetenz bei Swisscom gebündelt und eine einzige Anlaufstelle für alle Bedürfnisse des Blaulichtumfelds geschaffen. Swisscom bietet seit Längerem diverse Produkte für Blaulichtorganisationen an. Zur Komplettierung des bestehenden Notrufportfolios wurde per 1. August 2015

Avanti, eine umfassende Lösung für Einsatzleitzentralen, von HP Schweiz gekauft. Ein etabliertes Team von rund 20 sehr erfahrenen Branchenexperten hat gleichzeitig zu Swisscom gewechselt.

Swisscom begegnet den wachsenden Anforderungen der Blaulichtorganisationen mit durchgängigen Lösungen und Services. Mit Avanti kann nun die gesamte Prozesskette abgedeckt werden: von der Alarmauslösung über die Einsatzleitzentrale bis zur mobilen Protokollaufnahme des Polizisten. Die Vorteile sind gross: Wenn alle Systeme kompatibel sind, müssen Daten nicht immer wieder neu erfasst werden.

## Die Zukunft: eine umfassende Public Safety-Suite

Die Public Safety-Suite von Swisscom soll den Blaulichtorganisationen den Bezug von Services und Applikationen angepasst an ihre Infrastruktur und Bedürfnisse ermöglichen. Die Bedürfnisse werden zunehmend komplexer und daher wächst die Suite kontinuierlich mit den Anforderungen.

## Swisscom übernimmt Verantwortung

Die Ansprüche an BORS 2.0 sind hoch. Die Belange der Blaulicht- und Sicherheitsorganisationen müssen zentralisiert und ausgerichtet auf die Kundenbedürfnisse weiterentwickelt werden. Polizisten sprechen jedoch eine andere Sprache als ICT-Experten. Eine optimale Planung der Zukunft bedingt Vertrauen und eine gemeinsame Sprache. Swisscom verfügt über ein ganzheitlich ausgerichtetes Public-Safety-Business, das übergreifende Initiativen gemeinsam und in enger Partnerschaft mit den Blaulicht- und Sicherheitsorganisationen vorwärts-treibt. Mit vereinten Kräften verfolgt man das Ziel, die heutigen und künftigen Anforderungen zu konsolidieren und in zukunftsfähige Dienstleistungen zu bündeln.

**Ihr Kontakt:** Ingo Klinger, Swisscom (Schweiz) AG, Enterprise Customers, Management Consultant Public Safety Business, [ingo.klinger@swisscom.com](mailto:ingo.klinger@swisscom.com), Telefon: +41-58-221 4098