

Case Study

ÜBERREGIONALE NOTRUFZENTRALE

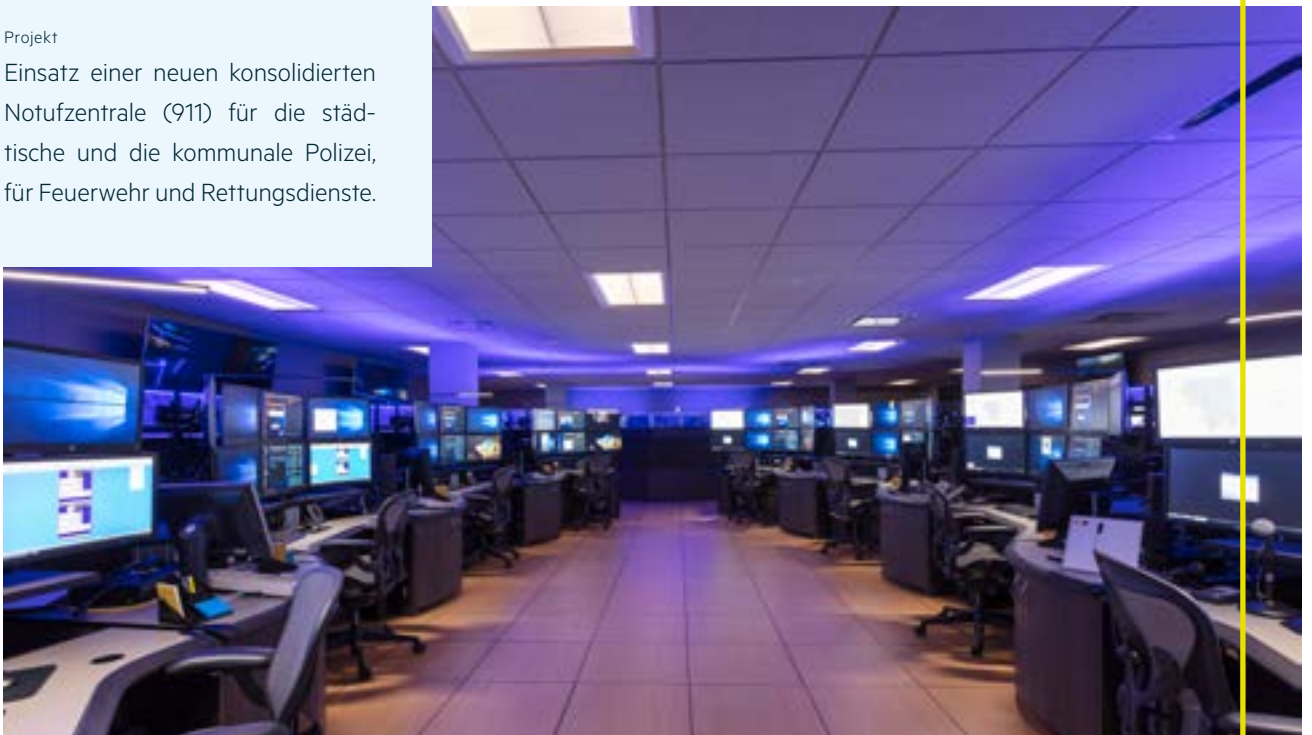
Lincoln, Nebraska, USA

Branche

Öffentliche Sicherheit

Projekt

Einsatz einer neuen konsolidierten Notrufzentrale (911) für die städtische und die kommunale Polizei, für Feuerwehr und Rettungsdienste.





Kunde

Die Stadt Lincoln ist die Hauptstadt des US-Bundesstaates Nebraska und der Kreissitz von Lancaster County. Lincoln ist eine der wenigen Städte in den Vereinigten Staaten, in denen Polizei, Feuerwehr und die Notruf-Kommunikationsdienste alle eine nationale Zertifizierung erhalten haben.

Das "911 Emergency Communications Center" verfügt über ein Team von 36 hochqualifizierten Kommunikationsdienst-Operatoren, die den Dispatching-Service für das "Lincoln Police Department", für "Lincoln Fire & Rescue", für das "Lancaster County Sheriff's Office" und für 14 ländliche Feuerwehren anbieten. Diese Spezialisten sind dafür verantwortlich, den Bürgern angemessene Unterstützung zu gewähren, Einsätze zu priorisieren und der Bevölkerung adäquate Hilfe zu senden.

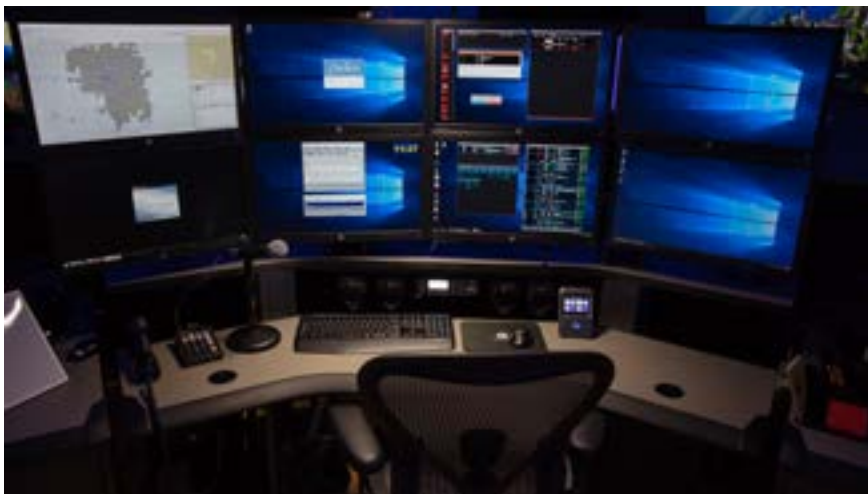


Offizielles Emblem des Emergency Communications Centers in Lincoln

Herausforderung

Die Stadt Lincoln / Lancaster County ist mit einer stetig steigenden Anzahl von eingehenden 911 Anrufen konfrontiert und reagiert darauf mit einer kontinuierlich steigenden Anzahl an Operatorpositionen, um die Verwaltung der Rettungsdienste zu gewährleisten.

Das Call Center benötigte eine effizientere und skalierbare Lösung, um sowohl Arbeitsplätze, als auch Telefon- und Funkkonsolen miteinander zu verbinden und diese mit einer einzigen Tastatur und Maus bedienbar



WEYTEC Arbeitsplatz mit einer einzigen Tastatur und Maus

zu machen. Hierdurch sollten die Kernprozesse "Computer Aided Dispatch", "911 Call Mapping", "VoIP-Telefonie", sowie "Law Enforcement Record Requests" effizienter gestaltet werden können.



Vor dem Projekt

Die Dispatcherarbeitsplätze in der bereits bestehenden Kommunikationszentrale waren mit jeweils zwei bis drei lokalen PCs unter den Schreibtischen und ebenso vielen Tastaturen und Mäusen ausgestattet. Die Umgebung war laut und stressbelastet. Die Bediener verwendeten eine IP-basierte Maus-Umschaltsoftware, die einfach nicht zuverlässig funktionierte.

Die WEYTEC Lösung

WEYTEC setzte eine Bedienplatzlösung auf Basis von ultraFLEX miniPCS, ipREMOTE Extendern mit Glasfaserkabel und USB-Desktop-Switches ein.

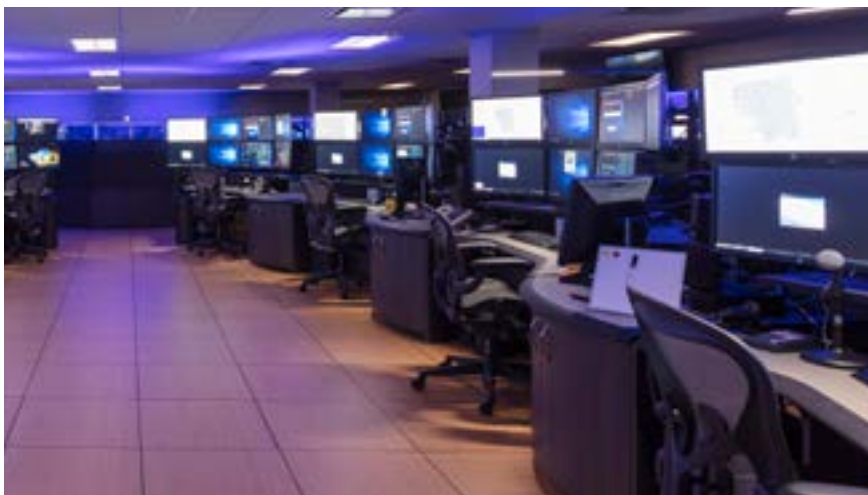
Am Schreibtisch ist alles in einem kompakten 6-Slot-Tischgehäuse unter der Tischplatte untergebracht. Jeder Dispatcher verfügt über einen eigenen ultraFLEX miniPC und zwei weitere herstellerspezifische PCs. Mit der WEYTEC-Mausumschaltung schalten die Bediener intuitiv zwischen ihren PCs und Bildschirmen hin und her.

Die WEYTEC-Lösung entfernte alle CAD-Arbeitsplätze aus dem Dispositionsbereich und sicherte sie in einer kontrollierten Temperatur- und Zugangsumgebung, in der sie geschützt, effizient gekühlt und leicht gewartet werden können. Ein Standard-19"-Rack enthält die 18 WEYTEC ultraFLEX-MiniPCs, während drei zusätzli-

Facts & Figures

WEYTEC Lösung:

- 18 ultraFLEX miniPCs
- 18 ipREMOTE Transmitter & Receiver
- 18 USB Desktopswitches



Arbeitsplätze im neuen "Emergency Communications Center"

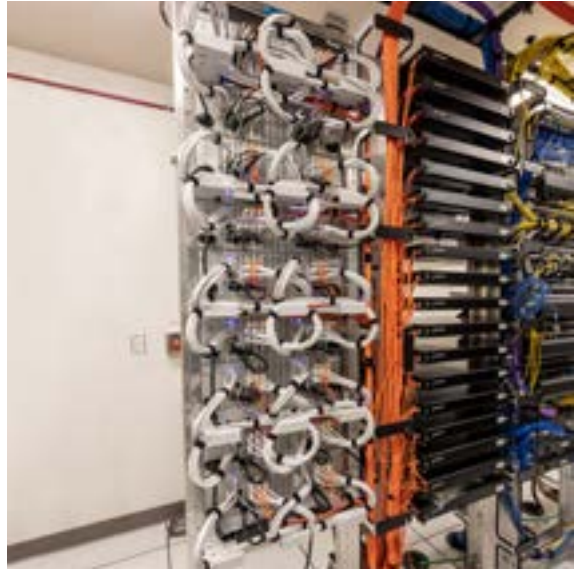
che Racks die anderen 36 herstellerspezifischen Computer beherbergen. Glasfaser wurde eingesetzt, um die Bedienerpositionen mit den Quellen zu verbinden.



Vorteile

Die Operatoren genießen nun eine ruhigere und ergonomischere Arbeitsumgebung, in welcher sie alle ihre PCs und Bildschirme auf einfache Weise mit einer einzigen Tastatur und Maus bedienen können. Und die Wartungs- und Reparaturfreundlichkeit der CAD-Arbeitsplätze wird durch die zentrale Lage aller Geräte deutlich erleichtert.

Die ultraFLEX Mini-PCs sind die Stars des Lincoln-Nebraska-Kommunikationszentrums. Sie steuern jeweils sechs von acht Bildschirmen der Operatoren. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis des WEYTEC USB Desk Switches war sehr wettbewerbsfähig.



Zentralisierter Systemraum für eine einfache Wartung

Referenz

Wir haben Greg Jacobsen, den Funksystemspezialisten der Notruf-Kommunikationszentrale, nach seiner Gesamtmeinung zum WEYTEC-Projekt gefragt, und so beschrieb Greg die Ergebnisse:

"Ein Wort: Fantastisch. Da alle unsere zahlreichen Workstations nun an einem Ort zusammengefasst sind, reduziert sich der Arbeitsaufwand für die Wartung und die Aktualisierung von Betriebssystemen und Software. Wir empfehlen WEYTEC als Systemanbieter für andere 911 Call Center und Public Safety Answer Points (PSAP)."