

A person with blonde hair is seen from behind, working at a workstation with multiple monitors. The workstation is equipped with a large monitor at the top displaying a list of data, and two monitors below it showing satellite maps with red markers. The person is using a keyboard and mouse. The background shows a modern office environment with blue lighting and glass partitions.

KRITIS — Bi-direktionale
Kommunikation zum
Schutz der Bevölkerung

Die Referenten stellen sich vor



Markus Bornheim

Manager CSE
Consulting Sales
Engineering



Isabel Rautzenberg

Duale Studentin



Tom Bode

Dualer Student



Jürgen Urbitsch

Moderator

Heutige Reiseroute

Ist der Use Case auf andere Bereiche übertragbar?



Welche Rolle spielt Avaya?



Was kann optimiert werden?



Was passiert bis zur Warnung?

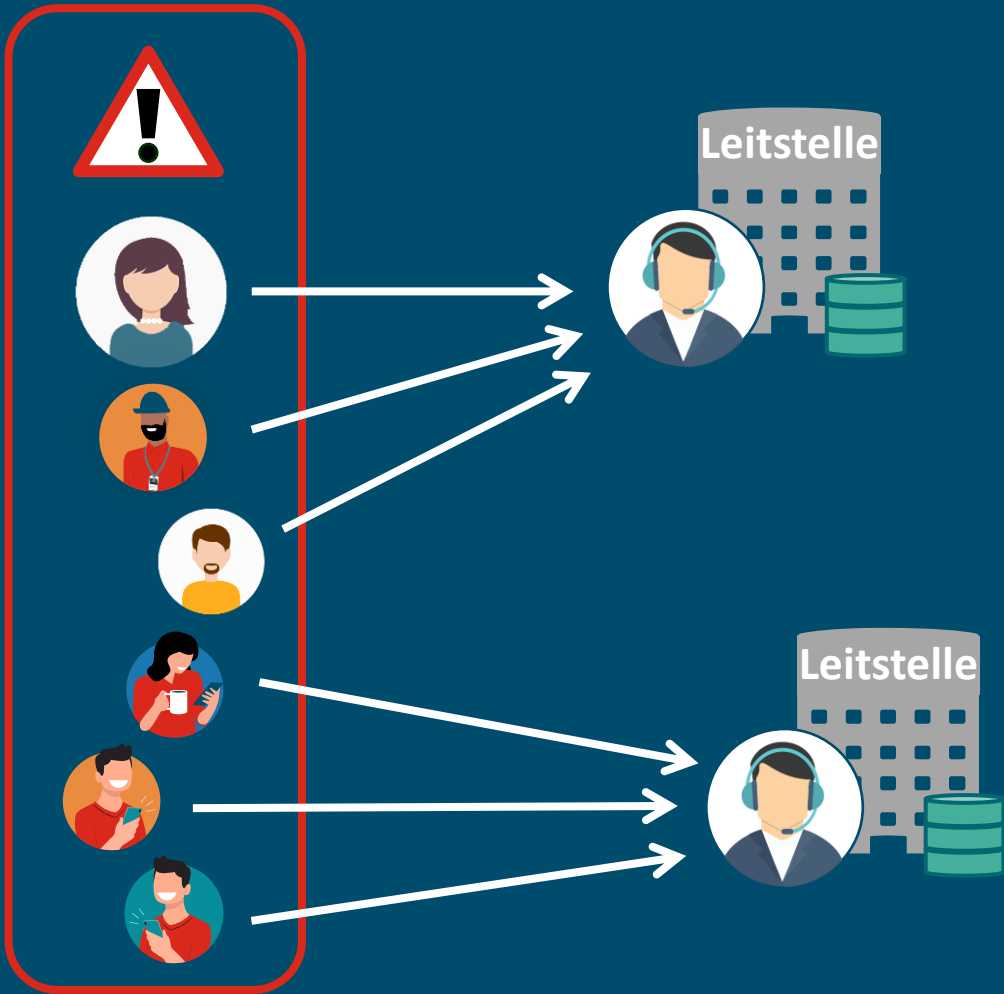


Reales Beispiel: Warnung der Öffentlichkeit mittels „**Cell Broadcast**“

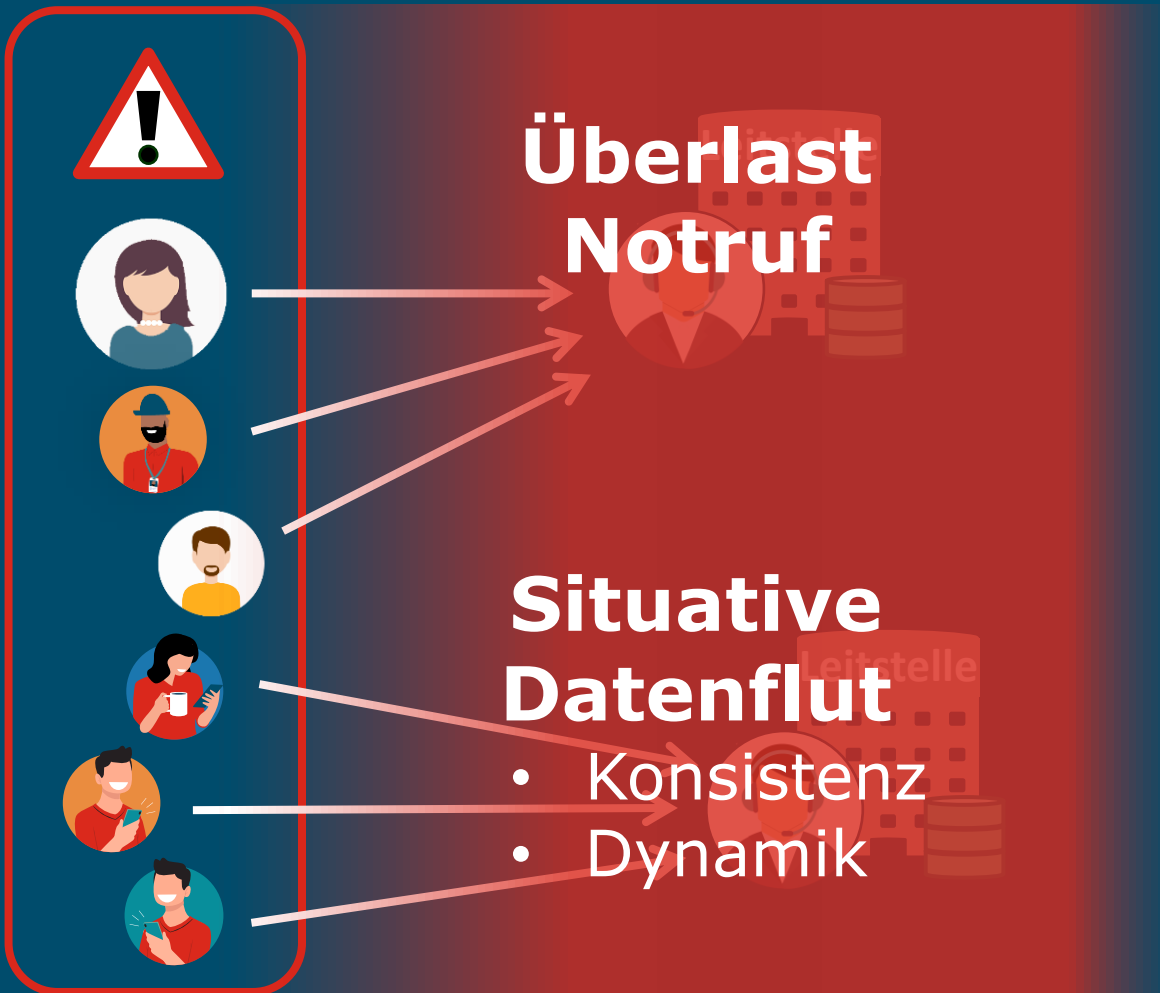
Notruf-Ablauf



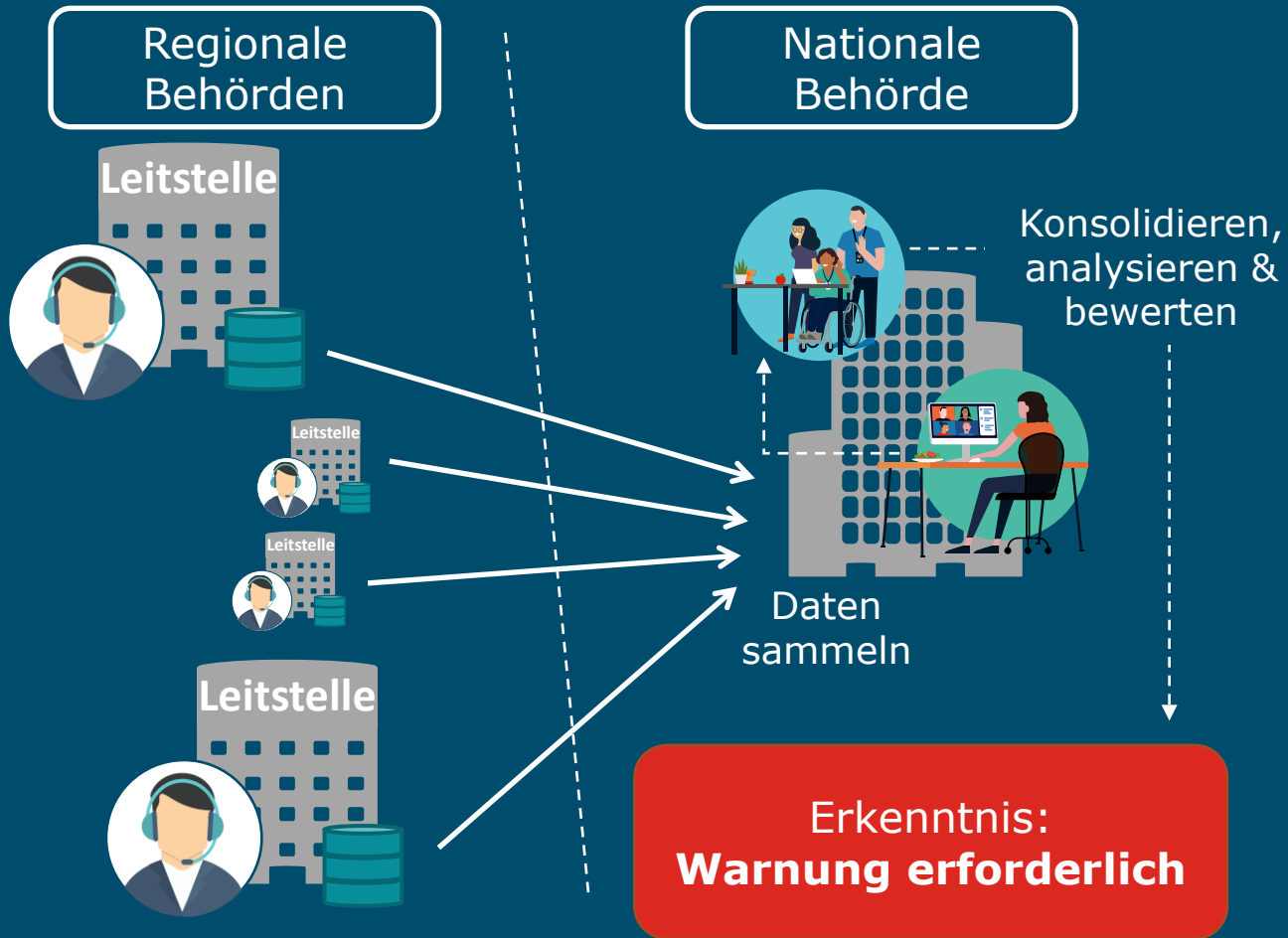
Entwicklung einer Krise



Herausforderungen



Reaktion auf die Krise



Reaktion auf die Krise

Nationale
Behörde



Erkenntnisse & Potentiale?

- Krise erzeugt **Überlast** im Notruf
- **Warnung** der Bevölkerung ist **unidirektional**
- Als Reaktion auf die Warnung ist **mehr Last beim Notruf** zu erwarten

Lösungsansatz

- Warnung der Bevölkerung wird **bidirektional** erweitert
- **Multimediale** und **digitale** Kommunikation
 - Ergänzung zum Notruf, vermeidet weitere Belastung
 - Kein Medienbruch
 - Erhebliche Erweiterung der situativen Erkenntnisse

Hackathon

Brainstorming

First Draft

Omni-Channel-Ansatz

Final Workflow

Hackathon

Brainstorming

First Draft

Omni-Channel-Ansatz

Final Workflow

Hackathon

Final Workflow

Ortung

Datenerhebung

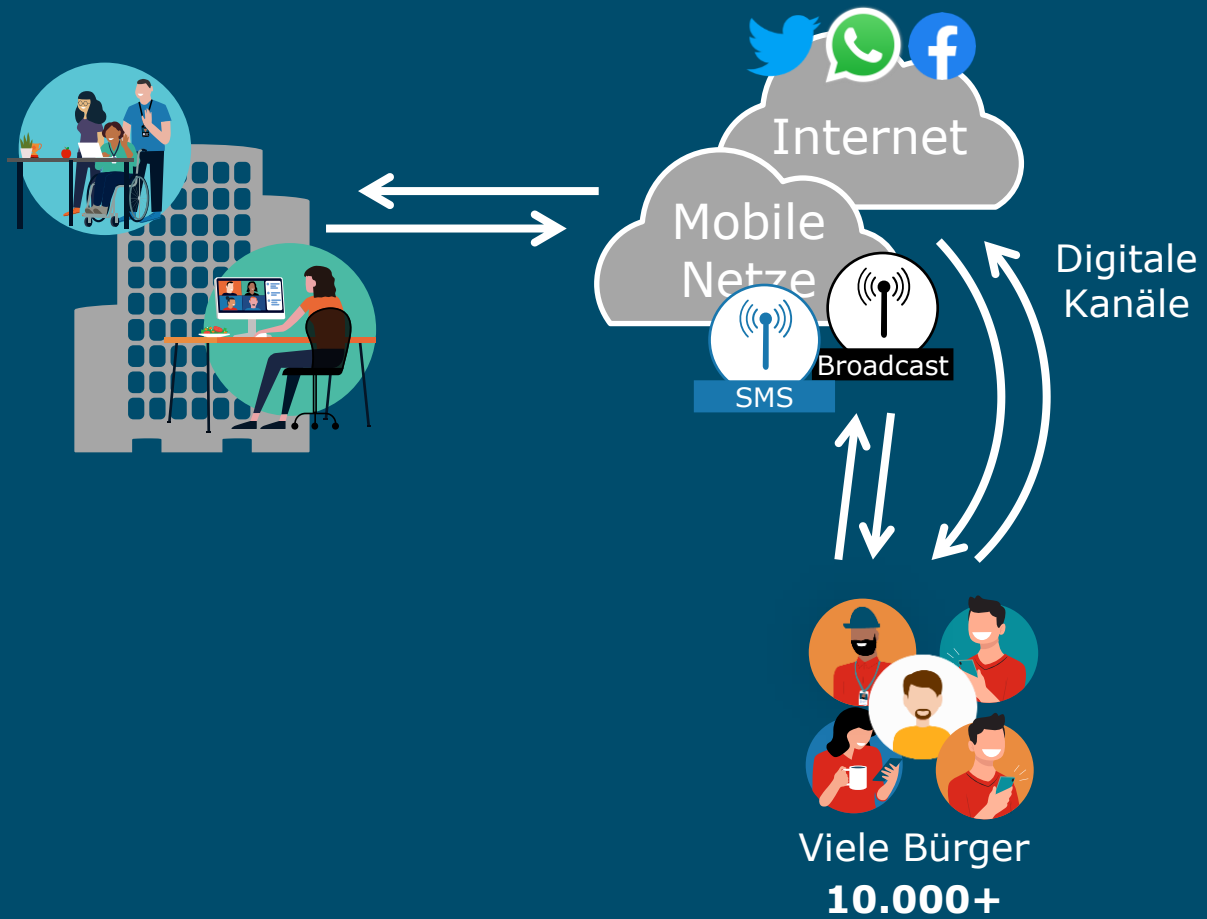
Notfalldiagnose

Multimedial & Digital

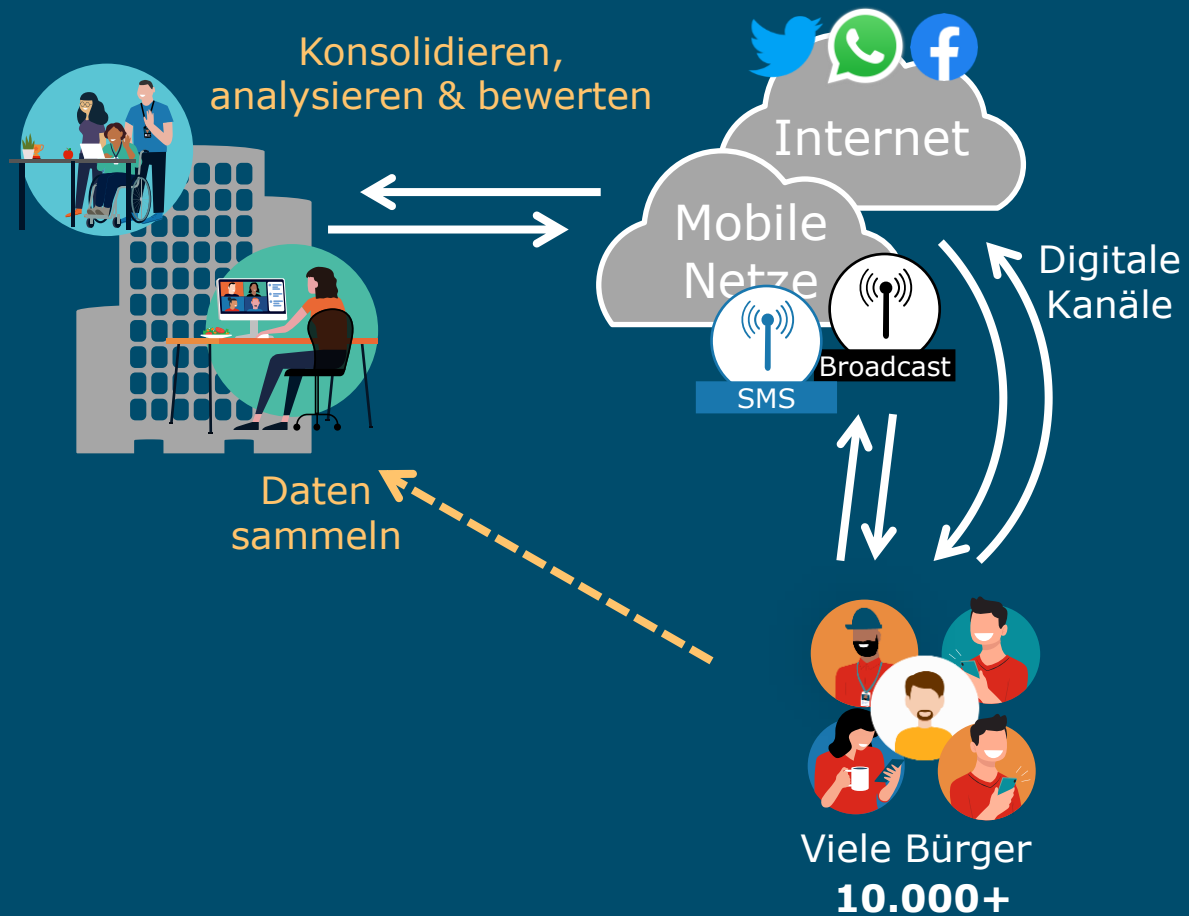


Main. Hier keine Notrufe. Im Notfall immer 112 wählen! Kein 24/7 Monitoring. Team: t1p.de/wvqa2

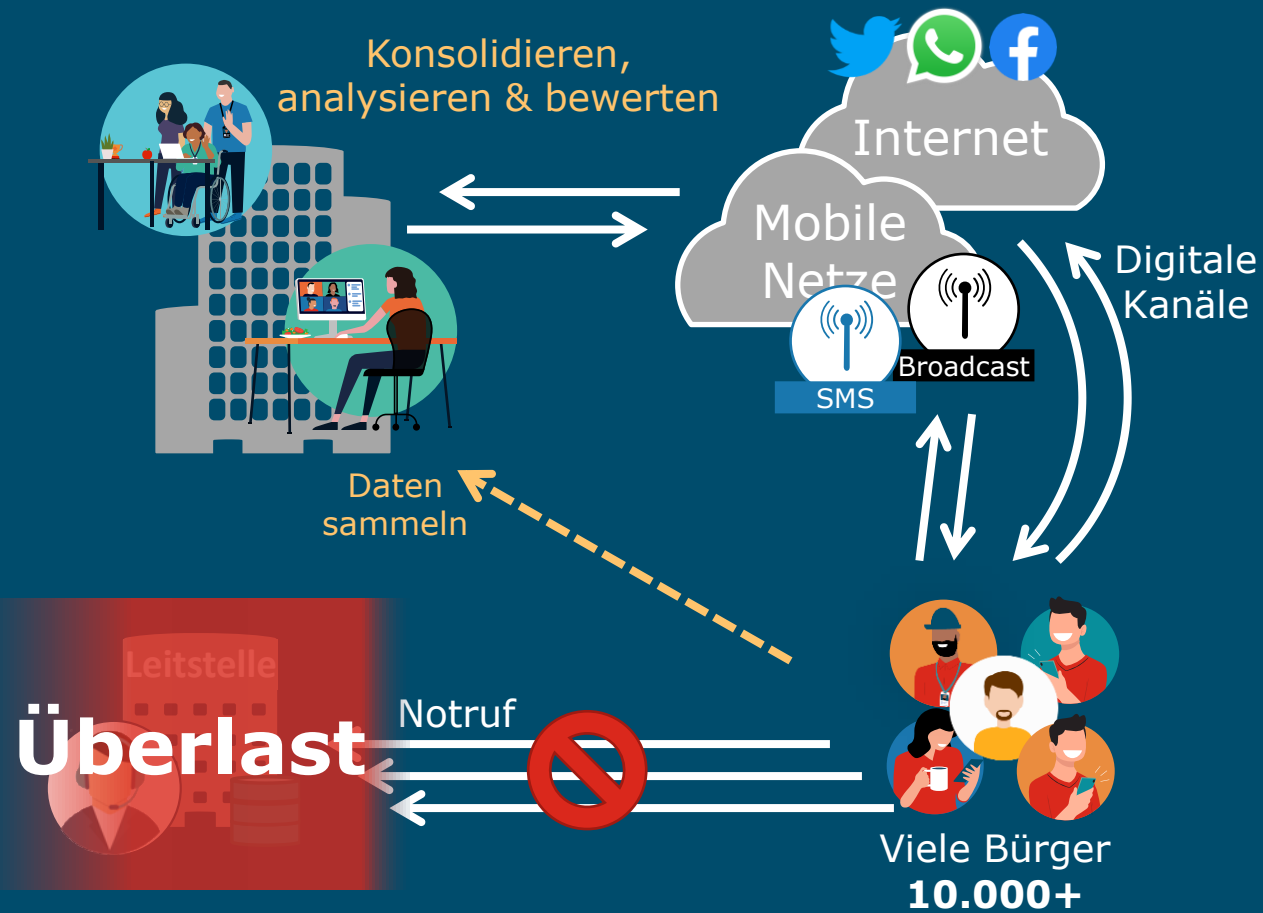
Von  zu 



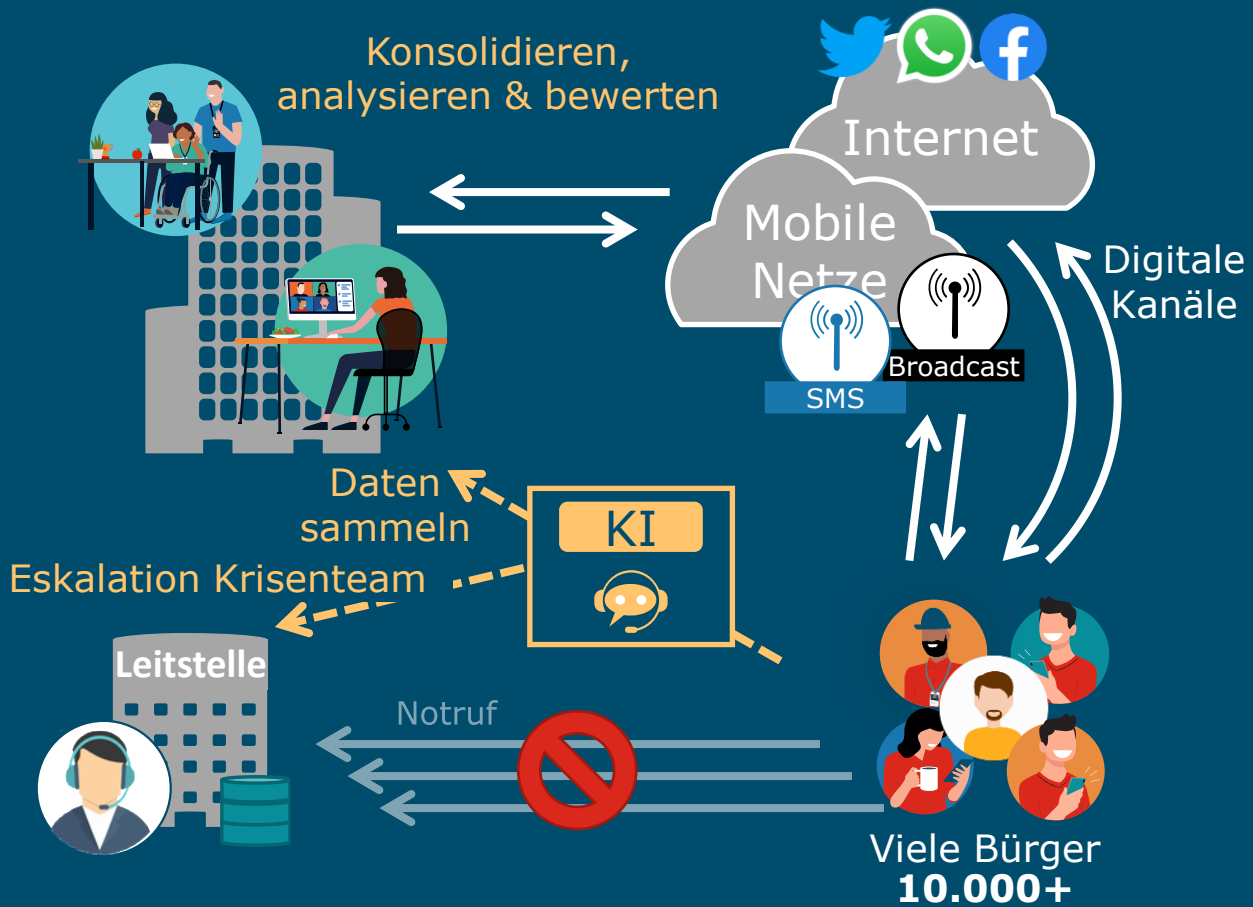
Mehr situativer Kontext



Entlastung Notruf

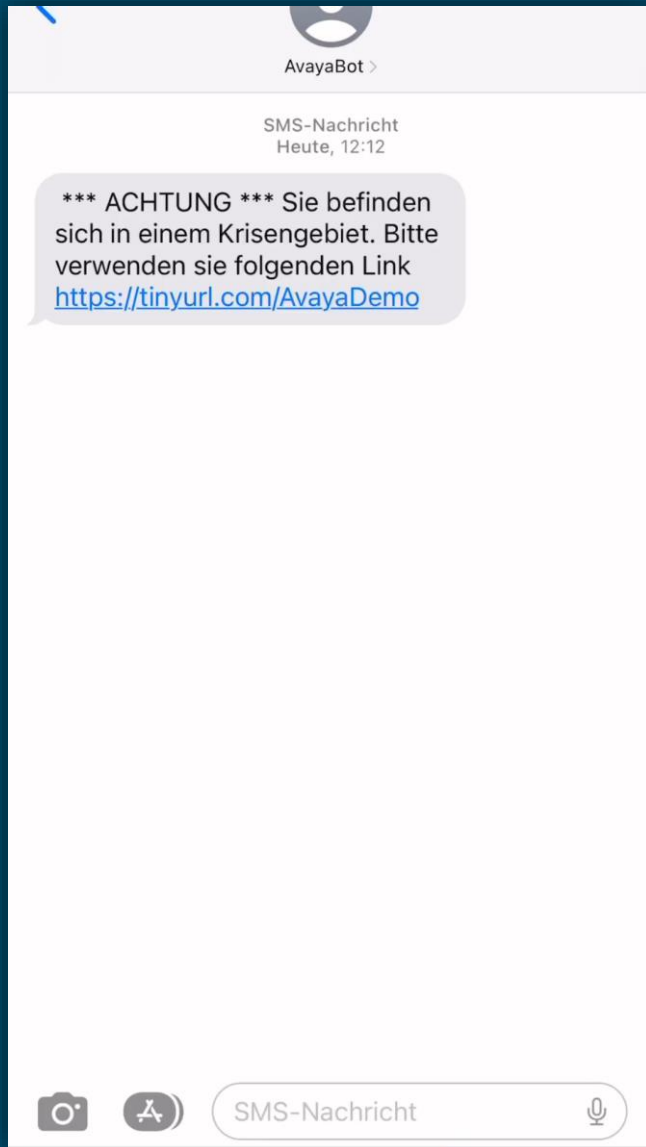


Entlastung Notruf

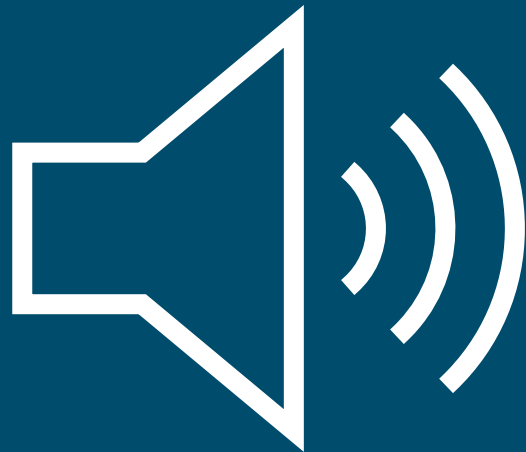


Avaya Hackathon





Variante: Voice



Was haben Sie gerade gesehen?

Analyse des Ablaufes
Warnung der Öffentlichkeit
mittels "**Cell Broadcast**"

Identifizierte Herausforderungen

Definition Lösungsansatz

Umsetzung Lösungsansatz

Was haben Sie gerade gesehen?

Umsetzung Lösungsansatz
mit Avaya Cloud-Diensten

Avaya Communication API
mit Chat-Bot und KI

Avaya Spaces
Video-Kommunikation

Avaya Experience Platform
OmniChannel Contact Routing

**Was haben Sie
gerade gesehen?**



Ist der Use Case in andere Szenarien übertragbar?

Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)

KRITIS-Betreiber
mit direktem
Bürger-/Kundenkontakt

- Kommunale Versorger
- Energieversorger
- Transport & Verkehr
- Krankenhäuser



Rückfragen?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

www.avaya.com