



Mehr Wege für mehr Sicherheit

Multichannel-Lösungen für die
Notfallkommunikation * 3

Tipp

Werkfeuerwehr alarmieren

Spezialchemieunter-
nehmen Evonik vertraut
auf e*BOS * 7

CritComms 2018

Nationaler Paging-
Kongress im Digital-
Format * 6

e*Message NOC over Sat

Zuverlässiges Backup
zu terrestrischen
Alarmierungswegen * 9

Zentrale Schnittstelle

In jedem Fall: Direkter
Kundenkontakt auf allen
Kanälen * 12

Aktuelle EY-Studie

Steuerungslösung
e*Nergy unter der Lupe
von Experten * 5

Inhalt

Titelthema 2wayS: Mehr Wege für mehr Sicherheit **3/4**

IT- und Softwareanbieter integrieren Pager **4**

e*Nergy: Smarte Stromnetze, zufriedene Betreiber **5**

Paging-Kongress im neuen Digital-Format **6**

e*BOS: Alarmierung der Werkfeuerwehr bei Evonik **7**

e*Cityruf in der LKW-Steuerung: Effizient an die Rampe **8**

e*Message NOC over Sat: Zuverlässiges Backup **9**

e*Cityruf: Alarmierung in der Energieversorgung **9**



Stadtwerke Detmold: e*Cityruf im Bereitschaftsdienst **10**

e*Dispatch: Sprechfunk für Berliner Krankentransporte **10**

e*News international: Erfahrungen und Eindrücke **11**

Kundenzentrum – direkter Kontakt auf allen Kanälen **12**

* Editorial

Safety first – Digitalisierung und Kommunikation



Dr. Dietmar Gollnick
CEO e*Message Europe,
Geschäftsführer
e*Message Deutschland

Die Digitalisierung ist in aller Munde, Internet und Smartphone haben einer Bequemlichkeit Bahn gebrochen, die selbstverständlich scheint. Viele schöne Apps erleichtern das Leben in allen Bereichen. Doch ist die sichere und zuverlässige Nutzung aller digitalen Instrumente heute wirklich sicher? Sicherlich nicht in dem Maße, das uns zufriedenstellt.

Sicherheit, Energie und Logistik sind drei gesellschaftliche und wirtschaftliche Kernbereiche, die durch die Digitalisierung enorme Umwälzungen erfahren. Was in der Diskussion um digitale Kommunikation oft fehlt, sind Augenmaß und Verständnis für das Bedürfnis der Anwender nach verlässlichen Lösungen. Wie können Spezialmärkte steigenden Sicherheitsanforderungen gerecht werden? Wie kommen Sicherheitskräfte im Social-Media-Zeitalter bei Krisen „vor die Lage“? Wie lassen sich reibungslose Warenflüsse über die gesamte Lieferkette realisieren?

Wie können Städte den Herausforderungen der Energiewende begegnen? Was ist machbar?

Vor diesem Hintergrund wird aktuell über das 5G-Netz und große Breitbandigkeit diskutiert. Eine baldige Einführung steht noch in den Sternen, die Standardisierung ist längst nicht gegeben. Sicher ist: Für höhere Bandbreiten werden auch mehr Funkstandorte gebraucht. Das bedeutet mehr Kosten. Außerdem wird die gemeinsame Nutzung von Standorten zunehmen müssen – Infrastruktur-Sharing rückt in den Blickpunkt nicht nur von Controllern. Das bestehende Sicherheitsfunknetz von e*Message in Deutschland und Frankreich wird auch deshalb noch wichtiger. Weil es aufgrund seiner geringen Korrelation mit

den Smartphone-Netzen eine echte „Ausfallversicherung“ darstellt.

Das e*Message-Sicherheitsfunknetz bietet einen Übertragungskanal, der zu fast 100 Prozent unabhängig ist von Mobiltelefon-Netzen. Eine parallele Nutzung verringert die Ausfallwahrscheinlichkeit insgesamt also auf ein Fünzigstel und noch darunter. Um also neben der Bequemlichkeit auch die Sicherheit von Kommunikation zu steigern, braucht es mehrere Kanäle, die parallel genutzt werden können. Wie das aussehen kann, davon hat sich der Innenminister des bevölkerungsstärksten Bundeslandes Nordrhein-Westfalen, Herbert Reul, im Rahmen der Profi-Funk-Messe PMRExpo im November ein Bild gemacht. Ge-

meinsam mit dem Präsidenten der Digitalfunk-Behörde, Andreas Gegenfurtner, hat der Innenminister unseren Messestand in Köln besucht und sich über Möglichkeiten und Chancen der Multichannel-Alarmierung informiert. Und nicht nur das: Auch der Einsatz des Stropagers stand im Mittelpunkt des Interesses der Messe. Im Stromnetz Berlin stellt er die sichere Steuerung von tausenden Endpunkten in Sachen netzdienstliches Schalten sicher. Damit trägt er dazu bei, die Energiewende nicht nur bezahlbar, sondern auch ein Stück sicherer zu machen.

Der Besuch des Ministers hat uns sehr gefreut – er ist jederzeit wieder herzlich eingeladen. Sie als unsere Leser, Kunden und Partner selbstverständlich auch.

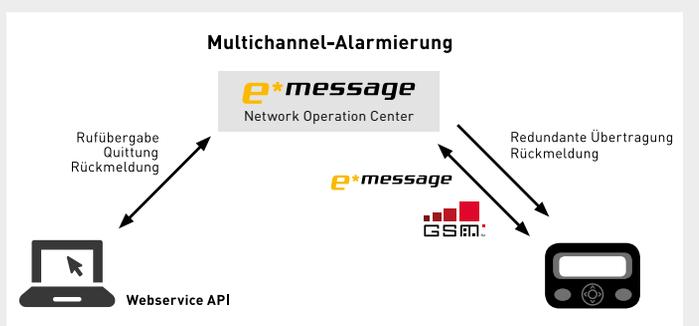


NRW-Innenminister
Herbert Reul (li.)
im Gespräch mit
Dr. Dietmar Gollnick

Die PMRExpo 2017

Die PMRExpo ist ein Fixtermin im Kalender der europäischen Experten für Sicherheits-Kommunikation: Rund 4.300 Fachbesucher sorgten bei der 17. Auflage der Messe im November 2017 für Austausch: Neben NRW-Innenminister Herbert Reul zeigten auch zahlreiche Verantwortliche für Funk-

anwendungen und Leitstellen großes Interesse für die neue Multichannel-Alarmierungslösung 2wayS by e*Message. Die bewährten Dienste e*Cityruf, e*BOS und e*Warn hatten das gewohnt sehr fachkundig interessierte Publikum. Die PMRExpo 2017 versammelte im November insgesamt 225 internationale Aussteller in den Kölner Messehallen.



★ Titelthema

Mehr Wege für mehr Sicherheit

Multichannel-Lösungen für die Notfallkommunikation

Mehr Sicherheit – ein in vielen Bereichen häufig geäußelter Wunsch. Innere und äußere Sicherheit sind ebenso gemeint wie Prävention vor Umwelt- und Naturkatastrophen und nicht zuletzt auch Fragen der sozialen Sicherheit. Wenn es um Sicherheit in der modernen Kommunikationswelt des 21. Jahrhunderts geht, reicht der Blick auf sichere Daten und Mobiltelefon-Netze nicht aus. Sichere und zuverlässige Warnung und Alarmierung von Bevölkerung und Einsatzkräften, von Feuerwehr, THW und Rettungsdiensten war schon immer eher den auf diese Bereiche spezialisierten Kommunikations-Profis vorbehalten. Dort wird kontinuierlich daran gearbeitet, Alarmierungswege

noch sicherer und zuverlässiger zu machen.

Mit der neuen Multichannel-Alarmierungslösung „2wayS by e*Message“ wird die Vervielfachung von zuverlässiger Verfügbarkeit im Profifunkbereich möglich. Die neue Lösung gewährleistet die sichere Übertragung von Alarmierungen und Informationen an mobile Empfänger durch die Nutzung von zwei Kommunikationsnetzen, die für eine deutlich erhöhte Verfügbarkeit sorgen.

2wayS by e*Message

Basis der sicheren Übertragung ist das deutschlandweit flächendeckend verfügbare Sicherheitsfunknetz, das von e*Message selbst betrieben wird. Europas größtes Sicher-

heitsfunknetz ist ein von öffentlichen Mobiltelefonnetzen unabhängiges, satellitengestütztes Funknetz mit rund 800 Sendestationen in ganz Deutschland. Auf diesem Weg können Alarmierungen und wichtige Einsatzinformationen gleichzeitig alle Adressaten erreichen – unerheblich, ob die Teilnehmergruppe zehn oder zehn Millionen Personen umfasst. „2wayS by e*Message“ erweitert diesen bereits hochverfügbaren Kommunikationsweg um ein öffentliches Mobilfunknetz als zweiten redundanten Kommunikationskanal. Das sorgt für noch bessere Erreichbarkeit und noch höhere Verfügbarkeit.

Die bessere Erreichbarkeit wird durch die völlige Unabhängigkeit der beiden Kommunika-

tionssysteme mit ihrer technisch bedingten unterschiedlichen Funktionsweise und Funkausbreitung erreicht. Alarmierungen und Informationen erreichen die Empfänger nunmehr zuverlässig auf zwei voneinander unabhängigen Wegen. Wenn ein Kommunikationsweg nicht zur Verfügung steht, dann übernimmt der andere die Aufgabe.

„Die Zuverlässigkeit unserer Lösungen ist seit jeher unser Leistungsmerkmal im Profi-Mobilfunkbereich“, sagt Dr. Dietmar Gollnick, Geschäftsführer von e*Message. „Die neue Multichannel-Alarmierungslösung 2wayS unterstreicht diesen Anspruch. Damit bauen wir unser Portfolio an bewährten und innovativen Spezial-Diensten und -Lösungen weiter aus.“



▶ Neuer Pager für 2wayS – e*Skyper ONE

Für die Nutzung von 2wayS kommt der Text-Numerik-Ton-Pager e*Skyper ONE zum Einsatz. Er ist extrem robust, intuitiv bedienbar und besitzt ein zusätzliches Funkmodul. Neben dem Empfänger für das e*Message-Sicherheitsfunknetz enthält das Gerät ein Modul für die öffentlichen

Mobilfunknetze, womit eine noch höhere Verfügbarkeit erreicht wird. Außerdem bietet der neue Pager die Möglichkeit einer aktiven Rückmeldung als Bestätigung der Alarmierung. Kräftiger Vibrationsalarm, lauter Signalgeber und flexible Einsatzmöglichkeiten machen den e*Skyper ONE zum verlässlichen Begleiter für Profis.



→ Zusätzlich zu den beiden Kommunikationsnetzen für eine bessere Verfügbarkeit bietet „2wayS by e*Message“ auch einen Rückkanal für die optionale aktive Antwort des Adressaten. Die Lösung ist vollumfänglich auch dann einsetzbar, wenn die

konventionellen Alarmierungsgebiete (Funkrufregionen in Deutschland und dem europäischen Ausland) verlassen werden. In der Praxis von Einsatz- und Rettungskräften kann das entscheidend sein. Die Entwicklung von „2wayS by e*Message“

wird deshalb gerade dort sehr begrüßt.

Erfolgreicher Praxistest bei Würzburger Großübung

„Ein weiterer Schritt auf dem Weg zur sicheren und effizienten Kommunikation im Krisenfall“, sagt Uwe Kippnich, der vom Deutschen Roten Kreuz benannte Verantwortliche für eine im Sommer 2017 in Würzburg durchgeführte Übung im Rahmen des Forschungsprojektes K3. Dort konnte er die Multichannel-Lösung in ihrer Testphase bereits unter die Lupe nehmen.

Sicher, einfach und effizient – das sind Hauptmerkmale von „2wayS by e*Message“. Damit ist die neue Multichannel-Alarmierungslösung eine weitere

Alternative für Einsatz- und Rettungskräfte aus Industrie, Wirtschaft und dem Sicherheits-Bereich. Die Lösung eignet sich für alle Unternehmen und Institutionen, die ihr Kommunikationsmanagement selbst organisieren und Gruppen sowie Einzelpersonen aus einer Leitzentrale gezielt und zuverlässig jederzeit erreichen wollen – integriert in eine eigene IT-Lösung oder zusätzlich manuell per Internet via Browser.

FAZIT Multichannel-Lösungen erhöhen die Verfügbarkeit in der Notfallkommunikation. „2wayS by e*Message“ ist eine weitere Alternative zur Alarmierung von Einsatzkräften.

* Erfolgreiche Kooperationen

Partner bei e*Cityruf und e*BOS

Branchenübergreifend integrieren IT- und Softwareanbieter Pager in die Betriebsabläufe bei ihren Kunden

OAS AG

Die OAS AG (Hauptsitz Bremen) zählt zu den führenden Anbietern industrieller Anlagen- und Wägetechnik. Von der Planung und Realisierung gesamter Produktionsanlagen über mess- und regelungstechnische Komponenten bis zur Entwicklung individueller Softwarelösungen für die Prozesssteuerung reicht das Angebot. OAS bietet für sämtliche Material- und Warenflüsse per LKW, Bahn und Schiff umfangreiche Lösungen zur Optimierung von werkslogistischen Prozessen. Vor allem beim LKW-Management kommt e*Cityruf zum Einsatz. Dort werden Logis-

tikströme optimiert, Verweil- und Durchlaufzeiten verkürzt. Durch die Pager-gestützte LKW-Zulaufsteuerung werden die Fahrzeuge zum richtigen Zeitpunkt an die Be- und Entladeorte gelotst. Das OAS-Yard-Management hat Anwender in den Branchen Industrie, Transport, Logistik und Handel.

BITWORKS

Der IT-Dienstleister aus Darmstadt entwickelt und liefert seit mehr als 25 Jahren seinen nationalen und internationalen Kunden zahlreiche Lösungen für Unternehmenssteuerung, Prozessmanagement und Qualitätssicherung. Neben Soft-

warelösungen u.a. für Intranet, Dokumenten-, Audit- und Risikomanagement bietet BITWORKS auch Lösungen für eine effiziente Transportplanung und LKW-Steuerung an. Im Rahmen der Softwarefamilie BITqms ist die Koordination einer Vielzahl von Fahrzeugen und deren schnellstmögliche Be- und Entladung möglich. Die Kommunikation erfolgt über e*Cityruf.

Mainis IT

Mainis IT ist Spezialist für die Planung, Realisierung und Betreuung von IT-Systemen für kleine und mittelständische Unternehmen. Im Fokus: vor allem Content-Management,

Management-Informationssysteme und Internetlösungen. Mit IVENA eHealth haben die Programmierer aus Offenbach (Main) ein effizientes System für ein qualitätsgesichertes, transparentes Management medizinischer Ressourcen in der Notfallversorgung entwickelt. Rettungsleitstellen können sich in Echtzeit über aktuelle Behandlungs- und Versorgungsmöglichkeiten in Krankenhäusern informieren, um Patienten im Notfall schnellstmöglich zuweisen zu können. Die Alarmierung des Krankenhauses mit Zuweisungsdaten über e*Cityruf oder e*BOS verschafft einen Zeitvorsprung in der Notfallversorgung.

Smart Cities bestimmen die E-World

Smart Cities und ihr Weg zu den intelligenten Netzen (Smart Grids) standen im Zentrum der diesjährigen E-World (6. bis 8. Februar) in Essen, Europas größter Fachmesse für Energie, Gas und Wasser. Unter den 750 Ausstellern aus 26 Ländern und den über 25.000 Fachbesuchern aus

aller Welt waren nahezu alle großen Unternehmen und die gesamte Breite der vielseitigen Innovationsträgerschaft der Branche vertreten. Unsere e*Nergy-Partner Bosch Software Innovations und IK Elektronik zeigten auf den Messtständen die neueste Version des Strompager: Der „Strompager DX“



führt die Integration in das Smart Grid fort und besitzt einen Rückkanal über die CLS Schnittstelle. Durch diese ist der Weg zur Integration in das Smart Grid und zu einer vollwertigen FNN-Steuerbox für den Strompager frei. Die funkbasierte Stromnetz-Steuerung durch e*Nergy leistet damit einen wertvollen Beitrag zur Energiewende.

* Kommunikation im Stromverteilungsnetz

Smarte Stromnetze, zufriedene Betreiber

Funksteuerungslösung e*Nergy: Erzeugung und Verbrauch in Stromnetzen können in der Niederspannung stabil und sicher gesteuert werden. Beispiel Berlin

Wer auf dezentrale Energieerzeugung mit Erneuerbaren Energien setzt, muss den Bedarf für intelligente und sichere Steuerungslösungen stets mitkalkulieren, um Netzstabilität im laufenden Betrieb sicherzustellen. Gerade mit Blick auf das „Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende“ (GDEW) eine Herausforderung für Betreiber öffentlicher Netze; die aktuellen Systeme sind hierfür höchstens noch mittelfristig

geeignet, der Kostendruck wird weiter steigen.

Die Erfahrungen der Stromnetz Berlin GmbH zeigen, wie diesen Herausforderungen erfolgreich begegnet werden kann. Seit 2014 sind dort Strompager im operativen Einsatz, über die Verbrauchsgeräte im Verteilnetz aus der Ferne gesteuert werden. Weit über 2.000 kleine Kraftwerke und Verbraucher wurden bis heute auf die Strompager umgerüstet. Ob

Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen, Nachtspeicheröfen oder Ladestationen für E-Autos. Insgesamt hat Stromnetz Berlin rund 20.000 Empfänger im Betrieb. Sie empfangen Steuerungssignale über das Sicherheitsfunknetz von e*Message und werden mit der Fernsteuerungslösung e*Nergy gelenkt. e*Nergy bringt den echten Bedarf mit der aktuellen Stromerzeugung in Einklang und trägt so zur Netzstabilität bei.

Bei kritischer Infrastruktur wie Stromnetzen erweisen sich NP2M-Funknetze als wirkungsvolle Lösung: Trotz teilweise sehr schwieriger Empfangsbedingungen in Kellerräumen der Gebäude funktioniert der Betrieb verlässlich. Die Installation der Strompager ist einfach, die Geräte funktionieren in den meisten Fällen ohne Außenantenne.

Hybrid-Ansatz für das Smart-Grid-Umfeld

In Berlin wurde e*Nergy als eigenständiger Dienst installiert, die Lösung kann aber auch als integraler Bestandteil des neuen, intelligenten Stromzählermesssystems (Smart Meter Gateway, kurz SMG) eingesetzt werden. Dieser hybride Technologieansatz entspricht dem aktuellen Gesetzentwurf des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) und stellt einen sofort verfügbaren Smart-Grid-Baustein für die Energiewende dar.

FAZIT e*Nergy ist ein Baustein der intelligenten Stromnetze. Die Fernsteuerungslösung ist manipulationssicher, effizient und sofort verfügbar.

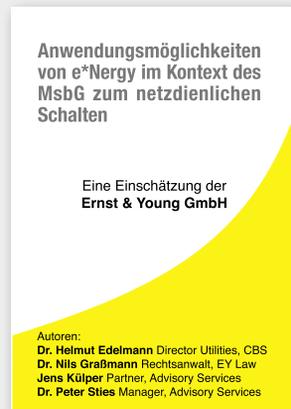
* e*Nergy unter der Lupe von Experten

Sinnvolle Anwendung zur Digitalisierung der Energiewende

Wirtschaftsprüfer Ernst & Young haben Perspektive für deutschlandweites Smart Grid untersucht

e*Nergy ist gemäß GDEW eine gesetzeskonforme und sinnvolle Anwendung als ergänzender Teil des kommenden Smart-Meter-Rollout zur Realisierung eines deutschlandweiten „intelligenten Netzes“ (Smart Grid). Zu diesem Ergebnis kommt die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young in einer aktuellen Studie.

Die Studie zeigt, dass e*Nergy allen Verteilnetz- und Messstellenbetreibern (VNB und MSB) einen sofort



Die Studie als Download:
<https://pages.emessage.de/ey>

verfügbaren Lösungsweg eröffnet, der die beiden zentralen Herausforderungen – Kostendruck und sicheres, schnelles netzdienliches Schalten einer Vielzahl von Anlagen gleichzeitig – adressiert und verschiedene Ansätze dafür bietet. e*Nergy kann mit seinem unidirektionalen und sicheren Kommunikationsweg – mit geringer Latenzzeit – fast zeitgleich identische Schaltheftungen an bis zu Tausenden von Anlagen auslösen. Darüber hinaus ist e*Nergy im Rahmen des Mess-

stellenbetriebs als Hybrid-Dienst einsetzbar, indem es notwendige Schalt- und Steuerungshandlungen des VNB übernimmt und damit die Kommunikationslösung des MSB ergänzt. Schließlich eignet sich e*Nergy auch als Backup-Sicherheitslösung für Schaltheftungen in der Mittel- und Niederspannung, um durch die hohe Verfügbarkeit eine bestehende alternative Kommunikationslösung zu unterstützen und das Ausfall-Risiko zu verringern.

▶ September-Tradition: CMA Summit USA

Sedona: Die Stadt der Indianer- und Hippie-Mystik im US-Bundesstaat Arizona war im September des vergangenen Jahres Schauplatz des jährlichen CMA (Critical Messaging Association) Summit. Der Treffpunkt der Experten für Kritische Kommunikation bestach durch seine Geschichte,

die Kommunikationsprofis durch ihre Erfahrungsberichte und Technologie-Updates. Paging-Anwendungsbeispiele in gigantischen US-Energieversorgern (z.B. Duke Energy mit mehr als 500.000 zu erreichenden Endpunkten) verschafften Einblicke in für Europäer ungewohnte Dimensionen.



Dabei werden die Geräte immer kleiner – Paging-Controller und -Receiver sorgten in ihrer Handlichkeit für reges Interesse. Ideal für die Integration in komplexe Systeme und eine zusätzliche Bestätigung für die zahlreich anwesenden Europäer, weiter den Weg der Integration von erfolgreich bewährten Systemen und Komponenten zu gehen.

* Nationaler Paging-Kongress / Digital-Format CritComms 2018

Startschuss in Dur

Paging-Kongress im neuen Digital-Format. Noch mehr Inhalte für noch mehr Interessenten

Der Anfang ist gemacht: Am 23. April trafen sich Initiatoren, Referenten und langjährige Begleiter des Paging-Kongresses in Berlin, um die inhaltlich-strukturelle Ausrichtung der „Digital-Version“ des bundesweit etablierten Fachkongresses zu diskutieren. Im kreativen Ambiente des Soho House Berlin spürte die Entscheider-Runde perfekte Inspiration: Ein Haus mit Geschichte und Tradition, inno-

vative Architektur als Antwort auf verspielten Jugendstil und imperialen Klassizismus. „Neue Sachlichkeit“ steht hier im Mittelpunkt. Genau so wurde diskutiert: Klartext – sachlich und zielorientiert für das neue, digitale und nachhaltige Format des Paging-Kongresses. Aber auch emotional, da jeder der Teilnehmer mit Hirn und Herz für „sein“ Thema dabei war und ist.

Mit Albrecht Broemme (Präsident Bundesanstalt Technisches Hilfswerk und Mit-Initiator Paging-Kongress), Hartmut Ziebs (Präsident Deutscher Feuerwehrverband e.V. und Schirmherr Paging-Kongress), Werner Feiler (Polizeivizepräsident München), Hans Georg Jung (Stabsstelle medizinische Gefahrenabwehr Stadt Frankfurt am Main), Thomas Schäfer (Geschäftsführer Stromnetz Berlin), Dr. Klaus Hütten (Vorstandsvorsitzender PMeV) und Dr. Dietmar Gollnick (Geschäftsführer e*Message) saßen Hochkaräter am Tisch, die wissen, worum es geht: Kritische Lagen, sichere Steuerung von Energie und Strom, akute Notfallversorgung und zunehmende Unwetter- und Katastrophengefahr – alles Themen, die bewegen und zum Denken und Handeln anregen sollen. Auch zum Entscheiden. Für mehr Sicherheit durch zuverlässige Kommunikation.

Digitalisierung verändert die Welt

Sicherheit, Energie und Logistik sind drei gesellschaftliche



„Der Paging-Kongress ist ein seit zwölf Jahren etabliertes Forum mit deutschlandweiter Bedeutung, in dem informiert, diskutiert und vor allem Klartext geredet wird. Es ist ein folgerichtiger Schritt, in Zeiten der Digitalisierung die Themen in dem erweiterten Format CritComms 2018 einem noch größeren Interessentenkreis über einen noch längeren Zeitraum zugänglich zu machen.“
Albrecht Broemme

und wirtschaftliche Kernbereiche, die durch die Digitalisierung derzeit große Umwälzungen erfahren. Was in der öffentlichen Diskussion speziell um digitale Kommunikation oft fehlt, sind Augenmaß und Verständnis für das Bedürfnis der Anwender nach verlässlichen Lösungen. Das neue Digital-Format des Paging-Kongresses will Antworten geben auf die drängendsten Fragen der Branche. Wie können Spezialmärkte steigenden Sicherheitsanforderungen gerecht werden? Wie kommen in Zeiten von Social

Media Sicherheitskräfte im Krisenfall vor die Lage? Wie lässt sich ein reibungsloser Warenfluss über die gesamte Lieferkette realisieren? Wie können Städte den Herausforderungen der Energiewende begegnen? Immer von zentraler Bedeutung dabei: Mach- und Finanzierbarkeit konkreter Lösungswege.

CritComms 2018 – digitaler Content jederzeit verfügbar

Das Kongressprogramm wird derzeit sukzessive online umgesetzt und veröffentlicht. Unter <https://pages.emessage.de/paging-kongress-2018-digital> fügen sich die Inhalte zu den drei Kongressthemen Sicherheit, Energie und Logistik zu einem Gesamtbild zusammen, das CritComms 2018 zu dem macht, was es mit diesem Startschuss werden soll: dem Digital-Format der bewährten Institution „Nationaler Paging-Kongress“.

FAZIT CritComms 2018 – das neue Digital-Format macht Paging-Kongress-Inhalte dauerhaft verfügbar.



Der Nationale Paging-Kongress findet seit 2003 regelmäßig in Berlin statt und steht unter der Schirmherrschaft des Deutschen Feuerwehrverbandes, der auch maßgeblich an Konzeption und Programmgestaltung mitwirkt. In diesem Jahr startet das Digital-Format des Paging-Kongresses. Mit CritComms 2018 sollen die wertvollen Inhalte der drei Programmschwerpunkte Sicherheit, Energie und Logistik einer noch breiteren Öffentlichkeit direkt online zugänglich gemacht werden. Weitere Informationen unter www.paging-kongress.de

Landkreis Börde alarmiert jetzt bis 2024 mit e*BOS

2006 stattete der Landkreis Börde (Sachsen-Anhalt) 19 Städte, Verbandsgemeinden, Gemeinden und andere Nutzer mit der digitalen e*BOS-Alarmierung aus. Im Januar 2018 wurde die Rahmenvereinbarung mit e*Message bis Ende 2024 verlängert und erweitert. Heute können 2.800 Nutzer über

e*BOS benachrichtigt werden. Insgesamt sind 19 Sendestationen eingerichtet; die Alarmierungen erfolgen verschlüsselt. Demnächst wird NOC over Sat (siehe Seite 9) installiert. In Nutzung sind DME (Digitale Meldeempfänger), Großdisplays, e*Karag und Vertak. Das Einsatzleitsystem kommt vom Systemhaus Scheuschner.

Neuer EX-geschützter Pager s.QUAD ATEX



In der Industrie gelten strenge Vorschriften für Anlagen oder Geräte. Schon der kleinste Funke kann zur Katastrophe führen. Der EX(plosions)-geschützte Pager für e*Cityruf sowie e*BOS ist mit besonders dichtem und sicherem Gehäuse konstruiert, sodass er in sensibelsten Zonen eingesetzt werden kann.

* Alarmierung der Werkfeuerwehr an mehreren Standorten

Worauf man sich verlassen kann

Internationales Spezialchemieunternehmen Evonik vertraut auf e*BOS

Kraft für Neues – der Slogan des internationalen Spezialchemieunternehmens Evonik mit Hauptsitz in Essen ist Programm: Mehr als 36.000 Mitarbeiter in über 100 Ländern verfolgen weltweit diesen Anspruch des Unternehmens, durch den gezielten Einsatz von Hochleistungsmaterialien und Spezialchemikalien Produkte des täglichen Lebens immer besser zu machen. Mehr als 4.000 Endprodukte sind es – von Tabletten über Tiernahrung bis hin zu Matratzen und Autoreifen.

Für die zuverlässige Alarmierung ihrer Werkfeuerwehren setzt Evonik auf Bewährtes UND Neues: Nachdem neben Evonik-Standorten in Hanau und Darmstadt auch am NRW-Standort Lülsdorf die e*BOS-

Alarmierung von e*Message bereits seit 2012 im Einsatz ist, wurde der nicht öffentliche und von anderen Kommunikationsnetzen unabhängige POCSAG-Alarmierungsdienst der e*Message für BOS Ende 2017 auch am NRW-Standort Wesseling in der Chemieregion Rheinland eingeführt. Seit 1880 werden am Traditionsstandort Wesseling chemische Produkte hergestellt, heute sind dort 1.400 Mitarbeiter beschäftigt. Über 580.000 Tonnen Chemierprodukte werden dort jährlich produziert, Sicherheitsaspekte deshalb großgeschrieben.

„Die Kollegen in Lülsdorf sind hochzufrieden mit e*BOS, deshalb haben wir unsere Alarmierung jetzt auch darauf umgestellt“, sagt Pascal



Schollbach, Schichtführer der Werkfeuerwehr Wesseling bei Evonik. „Wir brauchten etwas Neues mit einem Höchstmaß an Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit.“ Die Werkfeuerwehr Wesseling ist jetzt mit 35 digitalen Meldeempfängern s.QUAD ATEX ausgerüstet, eine Erweiterung ist jederzeit möglich. Die äußerst robusten Geräte sind für den Einsatz in Umgebungen mit leicht entzündbaren Gas-Luftgemischen zugelassen. Damit sind die Mitarbeiter der Werkfeuerwehr auch in riskanteren Umgebungen jederzeit sicher erreichbar.

verfügbar sind. Die manuelle Auslösung der Alarmschleifen erfolgt über den PC-gestützten Kontrollempfänger und Redundanzalarmgeber e*Karag.

Aktuell befindet sich e*BOS im Werk Wesseling noch in der Einführungsphase, doch alle Beteiligten sind schon jetzt sehr zufrieden. „Unsere zentralen Erwartungen sind voll erfüllt“, erklärt Pascal Schollbach. „Wir haben ein hochverfügbares Alarmierungs-System, mit dem wir unsere Kollegen zuverlässig erreichen und damit unsere jederzeitige Einsatzbereitschaft sicherstellen können.“ Dass die beiden rheinischen Standorte Wesseling und Lülsdorf nun in dieser Art und Weise vernetzt sind, könnte sich mit Blick auf die Zukunft als Erfolgsmodell erweisen: Bis ca. 2020 möchte Evonik ein gemeinsames Leitstellen-System einrichten. Auch hier gilt: Kraft für Neues.



Zuverlässige Alarmierung

Die Auslösung der e*BOS-Alarmierungen erfolgt über die Alarmzentrale in Wesseling, die künftig auch die Alarmierung der Kollegen am Standort Lülsdorf übernimmt. Die Aussendungen laufen über alle e*BOS-Sendestationen in NRW, also ist eine großflächige Erreichbarkeit gesichert. Damit kann die zuverlässige Alarmierung auf den jeweiligen Werksgeländen garantiert werden; darüber hinaus auch an den Mitarbeiter-Wohnorten oder in Tiefgaragen und Kellern, wo öffentliche Mobilfunknetze nicht immer

FAZIT An mehreren Standorten setzt Evonik auf die e*BOS-Alarmierung von e*Message. Für die Mitarbeiter der Werkfeuerwehren ist eine sichere Erreichbarkeit damit jederzeit gewährleistet.

▶ LogiMAT 2018: e*Cityruf in der Logistik

Mit zehn Hallen und mehr als 1.560 Ausstellern war die LogiMAT in Stuttgart in diesem Jahr (März) größer als je zuvor. Die Fachmesse gab einen Überblick ebenso wie detaillierte Einblicke in Technologien für Intralogistik-Lösungen und Prozessmanagement. Am Messestand der OAS AG

präsentierte e*Message seinen Funkrufdienst e*Cityruf mit den speziellen Funktionalitäten für den Einsatz im modernen Logistik-Umfeld, so zum Beispiel im Yard Management, wo der Trend ebenfalls zur effizienten Automatisierung geht. e*Cityruf-Pager sind hierbei eingebunden in eine browserbasierte Software von



OAS zur Ressourcenplanung (ERP), die auch mobile Komponenten problemlos integrieren kann.



* e*Cityruf in der LKW-Steuerung

Effizient an die Rampe

Das Traditionsunternehmen ORAFOL setzt bei seiner internen Logistik auf e*Message

Jeden Tag fahren rund 150 LKW auf das ORAFOL-Gelände in Oranienburg. Sie holen die fertigen Produkte des weltweit agierenden Klebefolienpezialisten ab oder liefern neue Rohstoffe an. Spätestens mit dem Bau einer neuen Lagerhalle war klar: Das Fuhrparkmanagement muss professionalisiert werden. „Unser Gelände umfasst 23 Hektar, neben der Unternehmenszentrale befinden sich allein acht Produktionshallen darauf“, erklärt Logistik-Planerin Henrike Dietrich die Ausgangslage. Das Suchen der einzelnen LKW auf dem Parkplatz vor dem Gelände ließ sich mit den gewachsenen Anforderungen für die interne Logistik nicht länger vereinbaren. Seit Eröffnung der Roh-

stoff-Lagerhalle im Frühjahr 2017 kommt für die LKW-Koordination die e*Cityruf-Lösung mit insgesamt 40 Pagern zum Einsatz. „Die meisten Fahrer



kennen das System bereits, viel Erklärungsbedarf hat da nicht bestanden“, sagt Dietrich. Für die interne Umsetzung hat das 1808 gegründete Traditionsunternehmen auf eine elektronische Hofliste, die browserbasierte Softwarelösung von Bitworks gesetzt. Das Gesamtergebnis sind fließende Abläufe: Die ankommenden LKW werden im System aufgenommen und den Fahrern Pager ausgehän-

dig. Anschließend werden „per Klick“ bedarfsgerechte und schnelle Prozesse ausgelöst. Der Fahrer bekommt alle nötigen Informationen auf seinen Pager, sobald sein LKW abgefertigt werden kann. Der Alarmeradius reicht dabei weit über das Firmengelände hinaus. Auch der Kontrollpunkt bei Ein- und Ausfahrt ist stets auf dem aktuellen Stand und die Prozesse sind insgesamt deutlich optimiert.

Etwa ein Jahr nach Einführung der e*Message-Lösung zieht Dietrich ein erstes Fazit: „Wir müssen zu jeder Zeit sinnvoll und an die richtige Rampe steuern. Das funktioniert sehr gut.“

FAZIT Präzise Planungen sind die Basis für Effizienz, auch in der internen Logistik. Um fließende Abläufe sicherzustellen und Prozesse zu optimieren, ist der Einsatz von e*Cityruf in der LKW-Steuerung ein wichtiger Baustein.

* Integration in onlinebasiertes Zeitfenstermanagement

Mit dem Pager pünktlich be- und entladen

Fahrer-Ruf per e*Cityruf jetzt auch mit „TimeSlot“ von Cargoclix möglich

Der Softwareentwickler Cargoclix bietet mit seinem Produkt „TimeSlot“ ein internetbasiertes Zeitfenstermanagement für eine optimale Hof- und Rampenorganisation bei der Be- und Entladung von LKW. Spitzenbelastungen werden so vermieden und Ressourcen an der Rampe lassen sich effizienter planen. Folge: weniger Stress an den Laderampen und kürzere Wartezeiten. Genutzt

wird die Software branchenübergreifend in Industrie, Handel und Dienstleistung, allen voran in der Lebensmittel- und Getränkeindustrie bei Autobauern und ihren Zulieferern, Handelsunternehmen, Kontraktlogistikern und in weiteren Branchen, in denen es auf pünktliche Anlieferungen ankommt.

Für den reibungslosen, zeitsparenden Ablauf kann jetzt auch e*Cityruf von e*Message in

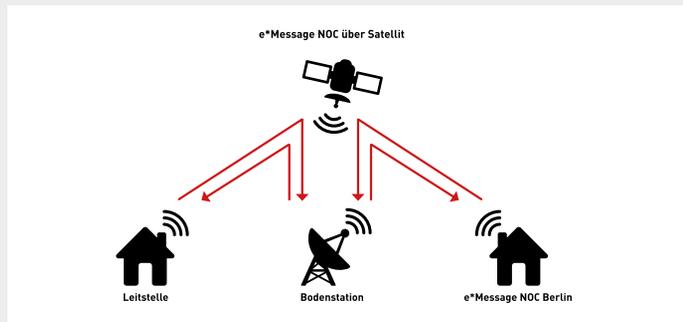
das Zeitfenstermanagementsystem integriert werden: Sobald der Fahrer mit seiner Ladung auf den Hof fährt, wird er vom System registriert und bekommt einen Pager ausgehändigt. Sobald eine Rampe frei ist, erkennt der zuständige Mitarbeiter in TimeSlot, welcher LKW zum Entladen bereitsteht. Mit dem Ruf des Fahrers aus „TimeSlot“ heraus wird direkt ein Signal an den e*Cityruf-Empfänger

gesendet und ihm so die zugewiesene Rampe mitgeteilt. Der Einsatz der e*Cityruf-Pager hat für die Fahrer den Vorteil, dass sie die Wartezeit als Ruhezeit nutzen können. Das Unternehmen spart mit der Nutzung der e*Cityruf-Lösung gegenüber dem SMS-Versand Arbeitszeit der Wachleute und der Disponenten und stellt die zuverlässige Erreichbarkeit der Fahrer sicher.

Satellitenverbindung: e*Message NOC over Sat

Zuverlässiges Backup zu den terrestrischen Alarmierungswegen über Internet und ISDN. Dabei wird das Signal vom Kunden per Satellit an eine Bodenstation und von dort nochmals per Satellit an das Network Operation Center (NOC) von e*Message gesendet. Die zwischenge-

schaltete Bodenstation ist wie das NOC redundant aufgebaut und mit mehrfach abgesicherten Energieversorgungen ausgestattet. Über die doppelte Satellitenverbindung kann per e*BOS und über e*Cityruf alarmiert werden. Das Angebot umfasst Montage, Inbetriebnahme, 24-Stunden-Hotline und Vor-Ort-Service.



* Ausfallsicher auch in Krisen

Für den Schwarzfall gewappnet

Stadtentwässerung Dresden setzt auf e*Message NOC over Sat mit e*Cityruf

Die Stadtentwässerung Dresden hat große Aufgaben. Täglich muss das Unternehmen dafür sorgen, dass das Abwasser von 520.000 Bewohnern und 1.100 Industrie- und Gewerbebetrieben sicher entsorgt wird. Hinzu kommen Niederschläge, die von Dächern und Straßen ablaufen und sich im Kanalsystem sammeln. Das funktioniert einwandfrei, solange es keine ernsthaften Krisensituationen gibt. Aber: Die sächsische Landeshauptstadt hat schon viele Elbehochwasser erlebt. Deshalb hat sich der Dresdner Entsorger Ende 2017 für ein unabhängiges Alarmierungssystem von e*Message entschieden, um auch während dieser Krisensituationen, z.B. eines



möglichen flächendeckenden Stromausfalls (Blackout) seine Mitarbeiter zuverlässig alarmieren zu können. Die Alarmierung ist notwendig, um die erforderlichen Mitarbeiter zu informieren und in die Betriebsstätten zu holen. „Alle anderen Lösungsansätze wie Satellitentelefone haben letztendlich unsere Anforderungen nicht erfüllt“, sagt

der zuständige Projektleiter Gert Bamler von der Stadtentwässerung Dresden. „Jetzt können wir unsere Mitarbeiter zuverlässig benachrichtigen, selbst wenn Festnetz und Mobilfunknetz ausfallen.“ Direkt von der Leitstelle werden im Ernstfall die Nachrichten über die hoch verfügbare Satellitenverbindung e*Message NOC over Sat an das

Network Operation Center von e*Message in Berlin geschickt. Von dort werden die Nachrichten über das Sicherheitsfunknetz umgehend an die Empfangsgeräte der zu alarmierenden Mitarbeiter in der Region Dresden verteilt.

Im Gegensatz zu anderen Alarmierungssystemen handelt es sich bei der e*Message-Lösung in Dresden um ein integriertes und von öffentlichen Kommunikationssystemen unabhängiges System. Alle Komponenten sind redundant konzipiert, überwachen sich automatisch und sind hoch verfügbar, auch bei Stromausfall: „Die Alarmierung über das satellitengestützte System adressiert den e*Cityruf-Empfänger, den die Mitarbeiter ohnehin tagtäglich nutzen“, sagt Bamler. Vorteil: weniger Kosten für zusätzliches Equipment. Außerdem werden Risiken bei selten benutzten Geräten, wie leere Akkus oder das Verlegen der Geräte, minimiert.

* Automatische Alarmierung in der Energieversorgung

Rund um die Uhr

Bereitschaftsdienst im Industriepark Ludwigsfelde

Über 50 Unternehmen sind auf dem Industriepark Ludwigsfelde angesiedelt: Von Weltkonzernen wie Daimler bis hin zu Ein-Mann-Handwerksbetrieben ist alles auf der rund 200 Hektar großen Fläche südlich Berlins vertreten. Damit die Maschinen und Produktionsstätten rund um die Uhr laufen können, sorgt Enro Ludwigsfelde mit 23 Mitarbeitern für die zuverlässige Energieversorgung des Industrieparks. Auf den Vier-Schicht-Betrieb kann

zumindest der Energieversorger aber mittlerweile verzichten. Seit Erneuerung des Heizwerks übernimmt die integrierte Meldebox als Machine-to-Machine-Lösung die automatische Alarmierung der Bereitschaft zwischen 22 und 6 Uhr. Störsignale werden klassischerweise per SMS über das GSM-Netz an die programmierten Handynummern gesendet.

Doch der technische Geschäftsführer machte noch vor Inbetriebnahme klar: „Machen

Sie sich Gedanken über einen redundanten Alarmierungsweg, da Sie ansonsten bei einem Netzausfall ein Problem haben.“ Nach interner Recherche hat man sich dann schnell für die e*Cityruf-Lösung von e*Message entschieden, berichtet der technische Sachbearbeiter Guido Kerle rund ein Jahr nach Einführung des Systems. „Technisch war die Umsetzung kein Problem, die Pager-Nummern werden einfach über das IT-Interface der Meldebox hinzugefügt und von da an gleichzeitig parallel zu den Handys über das eigene Netz von e*Message angefunkelt“, so Kerle.

Auch das Stromnetz betreibt Enro Ludwigsfelde und setzt dafür ebenfalls auf e*Cityruf. Bis-

lang arbeiten die Systeme nach einer binären Logik, können also zwischen „Keine Störung“ und „Störung“ unterscheiden. Hier möchte Enro Ludwigsfelde noch optimieren: „Perspektivisch wollen wir Meldegruppen einführen, die einzelnen Störfällen zugeordnet werden, um die Bereitschaft mit mehr Informationen zu versorgen“, sagt Kerle.

FAZIT Im Industriepark Ludwigsfelde regelt die Enro Ludwigsfelde Energie GmbH die zuverlässige Energieversorgung der dort ansässigen Unternehmen. Zur Alarmierung des Bereitschaftsdienstes ist e*Cityruf im Einsatz.

DRK mit e*Cityruf auf dem Hutfestival in Chemnitz

Mehr als 50.000 Besucher besuchten Ende Mai dieses Jahres das Chemnitzer Hutfestival. Mit mehr als 220 Programmpunkten wie Live-Musik, Performance, Feuershows oder Clownerie wurde eine vielfältige und bunte Mischung aus verschiedensten Kunstformen präsentiert.

Für die sanitätsdienstliche Absicherung des Events sorgte der Deutsche Rote Kreuz Kreisverband Chemnitz e.V., der seine qualifizierten Einsatzkräfte über ein Führungs- und Lagezentrum steuerte. Für die Alarmierung der Sanitäter kam unter anderen der e*Cityruf Primo 3 von e*Message zum Einsatz.



* e*Cityruf im Bereitschaftsdienst

Stadtwerke Detmold mit sicherer Alarmierung

Am 11. Juni 2016 fiel in weiten Teilen des Landes über Stunden ein wichtiges Mobilfunknetz aus. So auch in Detmold

Sauberes Trinkwasser und zuverlässige Stromversorgung sind auch für die 76.000 Einwohner in Detmold eine Selbstverständlichkeit, doch dahinter verbirgt sich eine verantwortungsvolle Aufgabe, bei der Sicherheit oberste Priorität hat.

Insgesamt 54 Personen stehen im Detmolder Rufbereitschaftsdienst bereit, um bei Störungen rund um die Uhr und auch an Wochenenden schnell vor Ort zu sein. „Normalerweise erreichen wir alle ohne Probleme per Mobiltelefon, doch das System ist eben störungsanfällig. Auch weil man einen Netzausfall selbst gar nicht sofort bemerkt“, so Andreas Schlichting, technischer Leiter der Stadtwerke, der am 11. Juni 2016 den Ruf-



bereitschaftsdienst koordinierte. „Es war eine ungewohnte Situation, denn ich musste alles über das Festnetz organisieren, wobei es natürlich zu einigen Verzögerungen kam.“

Deshalb legt man in Detmold seither jetzt noch deutlich mehr

Augenmerk auf die „zweite Infrastruktur“. Die Kompetenzzentrum Kritische Infrastrukturen GmbH (KKI) fungiert seit Spätsommer 2016 als (externe) zentrale Meldestelle der Stadtwerke Detmold. KKI setzt neben dem Mobilfunk als red-

undanten Alarmierungs- und Informationsweg den Funkrufdienst e*Cityruf und Pager von e*Message ein. Auch die Stadtwerke Detmold selbst nutzen bereits seit vielen Jahren diese zuverlässige Technologie im Rufbereitschaftsdienst für ihr Stromnetz: „Die Technik ist bekannt bewährt und war für uns deshalb auch erste Wahl bei der Entscheidung, unsere zweite Infrastruktur im Stör- und Notfallmanagement mit e*Message aufzubauen“, sagt Andreas Schlichting.

Heute sieht Schlichting sein Team für alle Fälle bestens gerüstet. „Mit dem Übergang der Meldestelle zum KKI nach Berlin haben wir die Technik auf alle Bereiche ausgerollt.“

* e*Dispatch

Schnell und zuverlässig

Effizienter Sprechfunk für Berliner Krankentransporte

Der Berliner Senat setzt bei den Regelungen zu Krankentransporten wieder auf gesicherten Sprechfunkbetrieb zwischen Fahrzeug und Betriebssitz bzw. Leitstelle. In den ab September 2017 geltenden Nebenbestimmungen zur Genehmigung der Berliner Krankentransportunternehmen wurde die Forderung nach einer vom Telefonnetz unabhängigen Sprechfunkanlage noch einmal neu fixiert. Mit dem e*Dispatch Bündel-

funknetz bietet e*Message den hierfür passenden und bewährten Dienst für professionelle Sprach- und Datenkommunikation mit zahlreichen Funkstandorten im Großraum Berlin an. Das e*Dispatch-Netz basiert auf Bündelfunktechnik, die nach dem weltweit eingeführten und sehr stabilen Standard MPT 1327 arbeitet und weiten Raum für individuelle Kundenlösungen lässt.

Seit Ende 2017 wird der Dienst bereits auch wieder vermehrt von



privaten Krankentransportunternehmen aus Berlin genutzt. Für die Unternehmen entfällt damit u.a. der kosten- und wartungsintensive Aufbau eigener Infrastruktur.

Neben der hohen Zuverlässigkeit und Professionalität des Netzes werden die Kommunikationsprozesse auch deutlich beschleunigt. Hinzu kommen Not-

rufoption, Datenübertragung, Statusmeldungen und individuelle Rufnummernkonzepte. Matthias Rack, Chef vom Landesverband Privater Rettungsdienste Berlin, begrüßt die Entscheidung des Berliner Senats: „In der Krankenförderung sind wir auf schnelle und verlässliche Prozesse angewiesen. Sicherheitsfunklösungen mit Push-to-Talk und Gruppenfunktion sind nach wie vor die beste Lösung für die Kommunikation.“

FAZIT „Drücken und sprechen“ statt „wählen und warten“ wie in Mobiltelefonnetzen. e*Dispatch beschleunigt die Kommunikation.

Klaus Hütten steht PMeV vor

Dr. Klaus Hütten wurde im März 2017 zum Vorstandsvorsitzenden des Bundesverbandes Professioneller Mobilfunk e.V. (PMeV) gewählt. Der Director Sales von e*Message ist aus der bisherigen Stellvertreterfunktion an die Verbandsspitze gerückt. e*Message ist seit 2000 aktives PMeV-Mitglied.



Towards a global Energiewende

Eine hochkarätige internationale Delegation des jährlich stattfindenden Berlin Energy Transition Dialogue hat sich im März 2017 auf den Weg zu e*Message gemacht. Unter anderem der bis heute amtierende Kalifornische Energieminister Robert Weisenmiller zeigte reges Interesse an der Steuerungslösung e*Nergy.



* Im Einsatz

Bevölkerungswarnung in Israel

Rechtzeitige und zuverlässige Warnung und Alarmierung der Bevölkerung sind in Israel elementar. Wichtigstes technisches Prinzip ist Multichannel, nach dem Motto „Setze nie auf nur eine Infrastruktur“. Zwar werden hier die Bürger auch über das Handy informiert, aber sowohl Smartphone als auch darauf basierende Apps und Social-Media-Anwendungen können gerade dann nicht funktionieren, wenn sie am dringendsten gebraucht werden.

Im Nahen Osten kommen daher Endgeräte zum Einsatz, sogenannte „beeper“, die baugleich zur Warnsirene von e*Message und vom Handy-Netz unabhängig sind. Chef und Hauptgesellschafter von beeper Ltd., Elisha Yanay, betonte beim Europäischen Treffen der Critical Messaging Association in Zürich im April 2017, dass Paging weder vom Smartphone noch von Tetra ersetzt werden könne, das in Deutschland für den BOS-Digitalfunk genutzt wird. Die neue Generation der beeper setzt auf eine siebenfache Multichannel-Struktur.

* Messeindruck

Security & Safety Meeting in Cannes

An der Côte d'Azur hat Ende März 2018 zum dritten Mal das Security & Safety Meeting stattgefunden, an dem e*Message zum ersten Mal als Aussteller teilgenommen hat. Das Besondere: Die Sicherheitsmesse in Cannes verfolgt ein etwas anderes Konzept. Nach wie vor zahlen die Aussteller ihren Beitrag. Für die Besucher ist der Zutritt jedoch nicht nur kostenfrei, sondern der Veranstalter kümmert sich auch aktiv um Einladungen an staatliche und nichtstaatliche Zielgruppen, damit möglichst viele interessante Teilnehmer dabei sind.

Zusätzlich werden im Vorfeld Besucher und Aussteller nach Stichworten und Interessen „gemacht“, um die passenden Menschen zueinander zu bringen. So war die Hälfte der Messezeit für e*Message schon vor der Anreise mit spannenden und vor allem neuen Kontakten gebucht, organisiert vom Veranstalter. Auch Kontakte zu großen Einrichtungen in der Nähe unseres französischen Headquartiers konnten geknüpft werden. Diese Art der aktiven Förderung guter Gespräche sollte durchaus ein Ansatz für die hiesigen Messeveranstalter sein.



* Konferenz

Themenvielfalt bei der PSCE in Madrid

Am 28. und 29. November 2017 fand im Konferenzsaal des Hauptquartiers der Spanischen Nationalpolizei die halbjährliche Arbeitskonferenz „Public Safety Communication Europe“ (PSCE) statt, auf der Behörden, Lehre und Forschung und nicht zuletzt die Wirtschaft zusammenkommen. Themen waren hier unter anderem das „Internet der Dinge“, die Entwicklung von Digitalfunk- zu Breitbandnetzen unter behördlicher Verantwortung und nicht zuletzt die Wechselbeziehung zwischen Breitband

und schmalbandigen Netzen. Zu letzterem war e*Message mit einem umfangreichen Vortrag mit dem Titel „Broadband needs Narrowband“ vertreten, bei dem auch die Finanzierung von Sicherheitsfunknetzen zur Sprache kam.

Für den US-Anbieter FirstNet berichtete CCO Richard Reed, wie zusammen mit AT&T Breitbanddienste für die dortigen Sicherheitskräfte aufgebaut werden. Das Modell: Der Marktführer investiert, die US-Staaten zahlen für die Nutzung. Mittlerweile sind alle 50 US-Staaten FirstNet beigetreten. Für die deutschen BOS sprach Henriette Chouhbi-Kupke, deren Vortrag zum Digitalfunk-Einsatz der Polizei beim G20-Treffen auf großes Interesse stieß.



* Direkter Kundenkontakt auf allen Kanälen

Zentrale Schnittstelle

Für alle Fragen, Anliegen und Wünsche – das Kundenzentrum von e*Message

Direkter Kontakt ist Gold wert – genau das wissen die Kunden von e*Message zu schätzen. Im Kundenzentrum der Berliner Europazentrale werden alle Fragen, Hinweise und Wünsche persönlich entgegengenommen. Keine Warteschleife, keine Rufumleitung und kein Chatbot verzögern die direkte Bearbeitung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenzentrum kümmern sich unmittelbar und zielgerichtet um jedes Anliegen.

* Rufaussendungen

030 417 117

Von der individuellen Produktberatung, dem Versand von Angeboten und Test-Pagern über die komplette Bestellabwicklung bis hin zum Störmeld- und Reklamationsmanagement: In enger Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen werden alle

Vorgänge zügig und fachkundig bearbeitet. Dabei bleibt der erste Ansprechpartner während des gesamten Service-Prozesses auch der persönliche Berater und sorgt für die jeweilige Lösung.

Als direkte Gesprächspartner agieren die Service-Mitarbeiter im Kundenzentrum somit als Schnittstelle der Kunden zu den jeweiligen Geschäftsbereichen rund um die e*Message-Dienste e*Cityruf, e*BOS, e*Dispatch, e*Warn und e*Nergy.



Service

Hier finden Sie die wichtigsten Kontaktdaten der e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH und einzelner Produktbereiche.

e*Message

Telefon: 030 41710
Telefax: 030 41712999
info@emessage.de
www.emessage.de

e*Cityruf

Telefon: 030 417 117
Telefax: 030 417 11447
info@emessage.de
www.ecityruf.de

e*BOS

Telefon: 030 417 11445
Telefax: 030 417 11446
info@bos-alarmierung.de
www.bos-alarmierung.de

e*Warn

Telefon: 030 417 11445
Telefax: 030 417 11446
info@emessage.de
www.ewarn.de

e*Dispatch

Telefon: 030 417 11331
Telefax: 030 417 11332
dispatch@emessage.de
www.edispatch.de



Impressum e*News | e*Message Information Service | 14. Jahrgang

Herausgeber e*Message W.I.S. Deutschland GmbH | Schönhauser Allee 10–11 | 10119 Berlin

TELEFON: +49 30 41710 | TELEFAX: +49 30 41711922 | E-MAIL: info@emessage.de | HOME: www.emessage.de

Redaktion Anke Lüders-Gollnick | **TEXTE:** Hoschke & Consorten, e*Message | **FOTOS:** BilderBox.com (S.1), Christian Behrens, DENA, DRK Chemnitz, Evonik, e*Message, OAS, ORAFOL, ove-arscholl.de, Ralf Schloeffel, Sebastian Frenkel, Stadtentwässerung Dresden, Stadtwerke Detmold | **LAYOUT, GRAFIK:** Thomas Herbell