

# Die Bayerische Polizei modernisiert die Kommunikationstechnik



Zum Schutz der Öffentlichkeit muss die Polizei jederzeit erreichbar sein, um rund um die Uhr Notrufe entgegenzunehmen und Polizeibeamte entsenden zu können. Isolierte Kommunikationskanäle verursachen im Notfall Engpässe. Verschiedenartige Systeme und Geräte erschweren es, schnelle Reaktionszeiten einzuhalten, wenn die Zahl der Notrufe steigt. Und jedes Mal, wenn ein neuer Kommunikationskanal eingeführt wird, wird die Systemlandschaft zusätzlich erweitert, was Kosten und Komplexität weiter erhöht.

Die Bayerische Polizei, die für den Schutz und die Sicherheit von mehr als 13 Millionen Einwohnern in dem 71.000 Quadratkilometer großen Bundesland verantwortlich ist, hat beschlossen, ihre Kommunikationstechnik in den Einsatzzentralen mit der 3020 LifeX™-Technologie von Frequentis zu modernisieren und Notruf, Telefonie sowie Digitalfunk in einer Plattform zusammenzuführen.

„Durch den Einsatz von LifeX haben wir es geschafft, viele Kommunikationssysteme in eine einheitliche Bedienoberfläche zu bringen, die sehr intuitiv ist.“

Anton Beierweck, Sachgebietsleiter für Landesweite IT-Verfahren, Polizeipräsidium Oberbayern Süd

## Kundenprofil

Die Bayerische Polizei verfügt über mehr als 43.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ist damit eine der größten Polizeiorganisationen in Deutschland. Sie ist für die öffentliche Sicherheit im gesamten Freistaat Bayern zuständig, und damit für eine Bevölkerung von 13 Millionen Menschen in einem geografischen Gebiet von 71.000 km<sup>2</sup>.

## Ausgangslage

Durch die fragmentierte Kommunikationsinfrastruktur, die auf zwei getrennten Telefonsystemen (Notrufe und andere Anrufe) und einem dritten System für Funk basiert, gestalteten sich die Prozesse der Bayerischen Polizei für die Anrufbearbeitung und -verteilung als komplex. Die Polizei wünschte sich eine besser skalierbare, IP-basierte Architektur, die sich an wechselnde Arbeitslasten anpassen lässt und die Einbindung anderer Technologien wie zum Beispiel den TETRA-Digitalfunk erleichtert.

## Lösung

Eine integrierte Kommunikationsplattform für die bayerischen Einsatzzentralen, beginnend mit dem Polizeipräsidium Mittelfranken in Nürnberg, verbindet die vorhandenen Kommunikationskanäle. Die Anwender können Notruf, Funk und Telefonie in einer einzigen Lösung an jedem Arbeitsplatz bedienen.

## Leistungsmerkmale

- Benutzerfreundlichkeit: Eine intuitive Benutzeroberfläche - Disponenten benötigen nur einen Tag, um das System zu erlernen.
- Skalierbarkeit: Bei steigendem Anrufvolumen kann die Bayerische Polizei sofort Arbeitsplätze für zusätzliche Disponenten hinzuschalten.
- Flexibilität: Disponenten können störungsfrei und sicher telefonisch mit polizeilichen Einsatzkräften und Bürgern kommunizieren.
- Erweiterbarkeit: Eine umfangreiche API ermöglicht die Integration neuer Kommunikationskanäle von Drittanbietern.

# Schutz der öffentlichen Sicherheit mit einer einheitlichen Plattform

## Komplexität reduzieren

Bis vor kurzem waren die drei wichtigsten Kommunikationskanäle der Bayerischen Polizei – das Funknetz und die beiden Telefonsysteme für Notrufe und reguläre Anrufe – völlig voneinander getrennte Systeme. Abhängig von der gewünschten Art der Kommunikation mussten die Disponenten unterschiedliche Geräte bedienen.

2015 fand in Bayern der G7-Gipfel statt. Die Polizei stand vor der Herausforderung Sicherheitsanforderungen in bisher nie dagewesenem Umfang koordinieren zu müssen. Frequentis wurde mit einem innovativen Projekt zur Entwicklung und Bereitstellung einer neuen Kommunikationsplattform beauftragt, die zur reibungslosen Abwicklung des G7 beitragen sollte. Die daraus entstandene 3020 LifeX™-Plattform integriert Telefonie, Notruf und Digitalfunk in einer einzigen Kommunikationsplattform, die mit dem vorhandenen Einsatzleitsystem integriert ist. Sie bietet eine intuitive, webbasierte Oberfläche, und ermöglicht den Zugriff auf alle Sprachkommunikationskanäle auf einfache Weise. Die Implementierung bei der bayerischen Polizei umfasst auch eine neue Komponente, AudioHub, die von Frequentis entwickelt wurde, um die Integration unterschiedlicher Audiosysteme in die LifeX™-Schnittstelle zu vereinfachen.

Nach dem Erfolg des G7-Projekts beschloss die Polizei, die Plattform in ihren Einsatzzentralen dauerhaft einzusetzen, beginnend in der Einsatzzentrale in Nürnberg, in der in der Regel 16 Disponenten beschäftigt sind, die bis zu 1.200 Notrufe beantworten. Damit war der Standort für die Pilotierung der neuen Technologie sehr gut geeignet. Bereits nach einer eintägigen Schulung haben die Disponenten die Benutzeroberfläche erlernt und konnten das LifeX™-System produktiv nutzen. Das Sachgebiet Landesweite IT-Verfahren beim PP Oberbayern Süd, kann bereits die meisten alltäglichen IT-Serviceaufgaben erledigen und wird am Ende auch die Wartung selbst übernehmen.

Die Unterstützung von Frequentis als Softwarelieferant wird nur noch für Software-Patches, Upgrades und CRs, sowie Systemerweiterungen aufgrund von Schnittstellenänderungen benötigt. Mit Abschluss des Jahres 2019 waren sechs Einsatzzentralen mit dem System in Betrieb, bis Ende 2020 wird die Umstellung an weiteren drei Standorten abgeschlossen sein.

## Skalierbare Kapazität

Innerhalb der ersten Einsatzwoche hat die Nürnberger Einsatzzentrale LifeX™ bereits auf den Prüfstand gestellt. Ein schwerer Sturm traf die Stadt und führte zu einer erhöhten Anzahl an Anrufen. Die Disponenten wickelten in nur sieben Stunden über 900 Notrufe ab. In solchen Situationen ermöglicht das System die sofortige Aktivierung zusätzlicher Arbeitsplätze in der Einsatzzentrale. So können mehr Disponenten online sein, und die Situation unter Kontrolle halten. Die bayerische Polizei schätzt außerdem die zusätzliche Flexibilität, die entsteht, da Kommunikationskanäle nicht auf bestimmte Arbeitspositionen und Hardware festgelegt sind. Die IP-basierte Lösung ermöglicht es den Disponenten, sich an jedem Arbeitsplatz im internen Netz der Polizei anzumelden. Die Vielseitigkeit von LifeX™ unterstützt die Polizei, ihre Kommunikationsinfrastruktur zu modernisieren, sowie neue Kanäle einzubinden ohne die Komplexität für Anwender zu erhöhen.

„3020 LifeX™ kann mit unserer Kommunikationsstrategie wachsen und sich weiterentwickeln. Sie hilft uns dabei, in besonderen Einsatzlagen auf die erforderliche, zuverlässige, schnelle und effektive Weise zu reagieren, die nötig ist.“

Anton Beierweck, Sachgebietsleiter für Landesweite IT-Verfahren, Polizeipräsidium Oberbayern Süd

FREQUENTIS AG  
Innovationsstraße 1  
1100 Wien, Österreich  
Tel: +43-1-811 50-0  
www.frequentis.com

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Die technischen Spezifikationen und Anforderungen sind zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt. Frequentis übernimmt keine Haftung für jedwede Fehler oder Auslassungen. Tipp- und Druckfehler vorbehalten. Die Informationen in dieser Veröffentlichung dürfen nicht ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung des des Inhabers des Urheberrechts verwendet werden.