



Leitstellen von Unternehmen mit kritischer Infrastruktur - mit ASC für jede Herausforderung gewappnet

Die Vorteile der ASC Recording Suite auf einen Blick:

- Innovative Aufzeichnungssysteme für höchste Sicherheitsansprüche
- Erfassung, Speicherung und Archivierung von Gesprächen, Bildschirminhalten und den dazugehörigen Informationen
- Einfache Such- und Wiedergabeapplikation, um schnellen Zugriff auf die letzten Gespräche zu erhalten

Optimierungspotenziale erkennen und Arbeitsweisen entscheidend verbessern:

- Automatische Auswertung der Arbeitsabläufe am Dispatcher-Bildschirm
- Selbstständige Kategorisierung der eingehenden Anrufe
- Identifizierung von kritischen Gesprächen
- Automatische Verschriftung und Archivierung der eingehenden Notrufe

Sicherheit, Schutz und Geschäftsfähigkeit gewährleisten und gleichzeitig Prozesse verbessern sowie Mitarbeiter entlasten

Leitstellen von Unternehmen mit kritischer Infrastruktur

Energieversorger, große Industriekomplexe, Automobilzulieferer, Chemie- und Pharmaunternehmen, Flughäfen sowie Unternehmen der Schwerindustrie arbeiten täglich in sicherheitsrelevanter Umgebung. Leitstellen von Sicherheitszentralen oder vom Werkschutz sind beispielsweise in Krisensituationen unter anderem für den Schutz der Mitarbeiter und Anwohner verantwortlich.

Die Mitarbeiter von Sicherheitszentralen sind rund um die Uhr Ansprechpartner bei allen Fragen zu sicherheitsrelevanten Ereignissen. Es werden Notrufe angenommen, Maßnahmen eingeleitet und koordiniert aber auch automatische Meldungen, wie z.B. Brand- und Einbruchmeldeanlagen, Parkplatzschranken oder die Gebäudeleittechnik sowie Aufzüge überwacht.

Optimierungspotenziale erkennen und Arbeitsweisen entscheidend verbessern

Die Fähigkeit zu schnellem Handeln ist in Notfällen entscheidend.

Kommunikationsaufzeichnung sowie hochflexible Wiedergabe- und Analysefunktionen können das Reaktionsvermögen entscheidend verbessern. Auf diese Weise lassen sich unterschiedliche Szenarien leicht rekonstruieren und Optimierungspotenziale für künftige Einsätze werden erkennbar. Durch Schulungen mit Hilfe von realen Gesprächen sind die Mitarbeiter in der Lage routiniert mit eingehenden Notrufen und Anfragen umzugehen.

Außerdem werden die Leitstellenmitarbeiter von der handschriftlichen Protokollführung entlastet, da die ASC Transkriptionslösung diese im Anschluss automatisch verschriftet. Das allgemeine Sicherheitsniveau kann dadurch systematisch verbessert werden. Aber nicht nur die Analyse der aufgezeichneten Konversationen trägt dazu bei. Durch die zusätzliche Auswertung des Dispatcher-Bildschirms wird weiteres Optimierungspotenzial von Prozessen erkannt und die Arbeitsweise der Leitstellen zusätzlich verbessert.

Mit der ASC Recording Suite für jede Herausforderung gewappnet

Die ASC Recording Suite bietet innovative Aufzeichnungssysteme für höchste Ansprüche. Diese erfassen, speichern und archivieren Gespräche, Bildschirmhalte und die dazugehörigen Informationen nach vorgegebenen Sicherheitsstandards. Die aufgezeichneten Daten bieten somit die Grundlage für automatisierte Analysen von Arbeitsabläufen innerhalb der Sicherheitszentralen.

Desktop-Analyse

Die ASC Lösung kann die Arbeitsabläufe am Dispatcher-Bildschirm automatisch auswerten. So kann man im Nachgang prüfen, ob alle Daten vorschriftsgemäß erfasst wurden. Mit Hilfe der Lösung ist es außerdem möglich, die Effektivität definierter Prozesse zu überprüfen. Dabei wird ausgewertet, wie schnell ein Dispatcher verschiedene Aufgaben bearbeitet und welche Schritte er dafür in welcher Reihenfolge ausführt. Auf diese Weise kann ermittelt werden, welche Prozessabläufe am effektivsten sind und welche Abläufe weiter optimiert werden sollten. Außerdem besteht die Möglichkeit herauszufinden, wo und wann Probleme bei der Bedienung einer Applikation auftreten. Durch das Anpassen kann die Komplexität von Anwendungen reduziert werden, was ein angenehmeres und schnelleres Arbeiten für den Mitarbeiter bedeutet. Haben nur einzelne Mitarbeiter Probleme eine Applikation zu handhaben, hilft auch eine gezielte Mitarbeiterschulung.

Sprach- und Textanalyse

Sprach- und Textanalyselösungen unterstützen die Leitstellenmitarbeiter dabei, die eingehenden Anrufe automatisch in Kategorien einzuordnen, die wichtigsten Gespräche schneller zu finden und die Kommunikation abschließend zu dokumentieren.

Automatische Kategorisierung der Aufzeichnungen

Mit Hilfe der automatischen Schlüsselwort- und Phrasenerkennung können Anrufe in Kategorien eingeordnet werden. So

können Gespräche in verschiedene Notfallsituationen eingeteilt und später gezielt ausgewertet werden. Basierend auf der Kategorisierung besteht auch die Möglichkeit einer statistischen und inhaltlichen Auswertung, um beispielsweise zu dokumentieren, welche Notfallsituationen am häufigsten vorkommen oder welche durchschnittliche Anrufdauer jeweils ermittelt wurde.

Identifizierung kritischer Gespräche

Besonders kritische Gespräche, die bestimmte Signalworte enthalten, lösen einen Alarm aus. Dadurch wird sichergestellt, dass betroffene Gespräche zeitnah genauer untersucht werden und Dispatcher rechtzeitig auf die Notfallsituation reagieren können.

Gespräche zu bestimmten Situationen können gezielt herausgefiltert und zur Schulung der Mitarbeiter genutzt werden, um am praktischen Beispiel zu lernen.

Automatische Protokollierung/ Dokumentation

In der Regel wird von jedem eingehenden Notruf ein Protokoll erstellt. Dies kann je nach Stresslevel jedoch eine schwierige Aufgabe sein, die den Dispatcher zusätzlich belastet und oftmals nur stichpunktartig durchgeführt werden kann, so dass im Nachgang nochmals eine manuelle Erstellung des Protokolls nötig ist. Mit der Transkriptionslösung von ASC können Gespräche direkt im Anschluss automatisch verschriftet und als Basis für die Notrufprotokolle genutzt werden. Der Mitarbeiter kann sich somit voll auf das aktuelle Gespräch konzentrieren.

Such- und Wiedergabeapplikation

Die Such- und Wiedergabeapplikation von ASC ermöglichen Leitstellenmitarbeitern den schnellen Zugriff auf Gespräche, um diese im Nachgang nochmal anhören zu können. Somit liegen dem Leitstellenmitarbeiter alle wichtigen Informationen vor und er kann im Notfall schnell reagieren.

Technische Änderungen vorbehalten. Bitte beachten Sie, dass die maximale Kanalkapazität nur unter Standardbedingungen gültig ist. Abhängig von der Benutzung, der Komplexität der jeweiligen Konfiguration sowie der Anzahl und Art der installierten Software können bestimmte Einschränkungen auftreten. Bitte kontaktieren Sie ASC für weitere Informationen. Das Logo, das Emblem und der Name ASC sind gesetzlich geschützte Warenzeichen.

www.asc.de

World Headquarters

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001-0
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001-310
Deutschland | hq@asc.de

Niederlassungen: Großbritannien, Frankreich, Schweiz, USA, Brasilien, Japan, Singapur, Dubai

Please follow us on

