



## Success Story ESTER - das estnische Funknetz



### Das estnische Innenministerium

Das Innenministerium ist für die allgemeine Sicherheit der estnischen Bevölkerung sowie für die Wahrung der öffentlichen Ordnung zuständig. Mehr als 10.000 Mitarbeiter, einschließlich Polizei, Rettungsdienst und Militär, sind für die estnische Regierung tätig und kümmern sich tagtäglich um den Schutz der Einwohner. Das Innenministerium erstellt vorrangig Sicherheitsrichtlinien und unterstützt die Behörden bei ihrer täglichen Arbeit.

*“Die Aufzeichnungslösung von ASC unterstützt unsere Sicherheitsbehörden bei ihrer täglichen Arbeit und bringt sie auf eine Stufe mit anderen Nationen der Europäischen Union.”*

Jürgen Lasn  
Leading Telecommunication Networks Experte SMIT

### ESTER - das TETRA Netzwerk in Estland

Das TETRA Netzwerk in Estland, bekannt als ESTER, deckt mit 100 Basisstationen das komplette Land ab. Zudem liegen noch weitere Basisstationen, die zu Finnlands VIRVE-Netzwerk gehören, an der Nordküste Estlands, um dort den Golf von Finnland abzudecken.

Über 10.000 Benutzer, einschließlich Polizei, Rettungsdienste, Militär, Grenzposten sowie Gefängnisbehörden, verlassen sich jeden Tag auf das ESTER-Netzwerk.

Das Zentrum für Informationstechnologie und Entwicklung (SMIT) ist Teil des estnischen Innenministeriums und verantwortlich für ESTER. Es wird von acht Ministerien und 17 Behörden rund um die Uhr genutzt und war das erste Netzwerk, das von TETRA 5.5 auf 6.0 aufgerüstet wurde.

Mit dem kontinuierlichen Bestreben ESTER zu verbessern, suchte SMIT nach einer Aufzeichnungs-Plattform, die mit der Airbus Defence & Space TETRA Version 6.0 kompatibel ist und gleichzeitig auch eine strikte Datentrennung der unterschiedlichen Behörden ermöglicht.

# ESTER - das estnische Funknetz

## Die Herausforderung

- Sichere Aufzeichnung der Audio- und Metadaten mehrerer hundert Nutzer
- Microsoft Windows-basierend
- Hochverfügbarkeit von 99,9 %
- Skalierbare Lösung

## Die Lösung

Die Aufzeichnungslösung EVOIP<sub>neo</sub> von ASC kann all diese Anforderungen vollständig erfüllen und ist daher die perfekte Lösung für SMIT.

EVOIP<sub>neo</sub> war die erste und zu diesem Zeitpunkt die einzige Aufzeichnungslösung, die von Airbus D&S mit dem TETRA Release 6.0 zertifiziert war.

Die TETRA Integration ermöglicht einen Einsatz in mehreren Leitstellen ohne die Übertragungssicherheit zu beeinflussen. Aufgrund der Multi-Mandantenfähigkeit ist die Lösung für den Einsatz in Estland ideal, da EVOIP<sub>neo</sub> eine strikte Trennung der Daten der einzelnen Behörden garantiert und individuelle Zugriffsrechte ermöglicht. Behörden können eigene Aufzeichnungskonfigurationen erstellen, während die grundsätzlichen Einstellungen von SMIT festgelegt werden. Außerdem bietet ASC mit EVOIP<sub>neo</sub> eine ausfallsichere Lösung, welche in Notfallsituationen entscheidend ist.

Anders als die meisten anderen globalen Unternehmen, bietet ASC

schnelle und effektive Anpassungen an das lokale Umfeld der Kunden. Die Oberfläche von EVOIP<sub>neo</sub> wurde ins Estnische übersetzt, was ein entscheidendes Kriterium für SMIT darstellte. ASC hat die Lösung in Estland innerhalb von nur einer Woche installiert und steht auch weiterhin bei Fragen jederzeit zur Verfügung. Die Mitarbeiter von SMIT wurden in der ASC ACADEMY in Hösbach geschult und erlangten dadurch umfassende und detaillierte Kenntnisse über die installierte Aufzeichnungslösung. Durch das Training kann SMIT gewünschte Änderungen selbstständig umsetzen und neue Mandanten einrichten.

## Die Vorteile

Die ASC Lösung EVOIP<sub>neo</sub> hilft SMIT bei der Durchführung von Ereignisanalysen und Prozessrationalisierungen. Dies ist eine kritische Angelegenheit, da im Notfall Sekunden über Leben und Tod entscheiden können. Mit der ASC Lösung können Supervisoren über die Email-Funktion leicht Anmerkungen zu Anrufen hinzufügen. Aufnahmen sind manipulationssicher und der Zeitstempel bis auf die Hundertstelsekunde genau.

Jürgen Lasn, Leading Telecommunication Networks Experte von SMIT, kommentiert: „Die Aufzeichnungslösung von ASC stärkt unsere Sicherheitsbehörden und liefert eine bedienerfreundliche Software für alle Nutzer

des ESTER Netzwerks. Unsere Mitarbeiter erhielten eine hervorragende Schulung und können in Notfallsituationen schnell und effektiv reagieren.“ Herr Lasn bezeichnet „Last Call Repeat“ als eines seiner favorisierten Features von EVOIP<sub>neo</sub>. Noch während das Gespräch läuft, können einzelne Sequenzen erneut abgespielt werden, um wichtige Informationen schnell herauszufiltern. Da manche Anrufer in Notfallsituationen in Panik geraten, stellt die "Last Call Repeat"-Funktion sicher, dass der Disponent die richtigen Informationen erhält, die für die Notfallsituation entscheidend sind.

## Highlights

- 10.000 Benutzer verlassen sich auf ESTER, einschließlich der Polizei, Rettungsdienste, Militär sowie Gefängnisbehörden
- Kompatibel mit dem estnischen Funknetz
- Höchste Verfügbarkeit
- Skalierbare Lösung, die eine Anpassung an veränderte Bedürfnisse ermöglicht
- Multi-Mandantenfähigkeit: Strikte Trennung von Daten einzelner Behörden und verschiedener Zugriffsrechte
- Ereignisanalyse und Prozessverbesserung
- Getestet und zertifiziert von Airbus

## About ASC

ASC ist ein weltweit führender Softwareanbieter im Bereich Omni-Channel Recording, Qualitätsmanagement und Analytics. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen - sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hongkong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche..

ASC Technologies AG  
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001 0  
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001 310  
Germany | [hq@asc.de](mailto:hq@asc.de)

Please follow us on



[asc.de](http://asc.de)

We record & analyze communications

