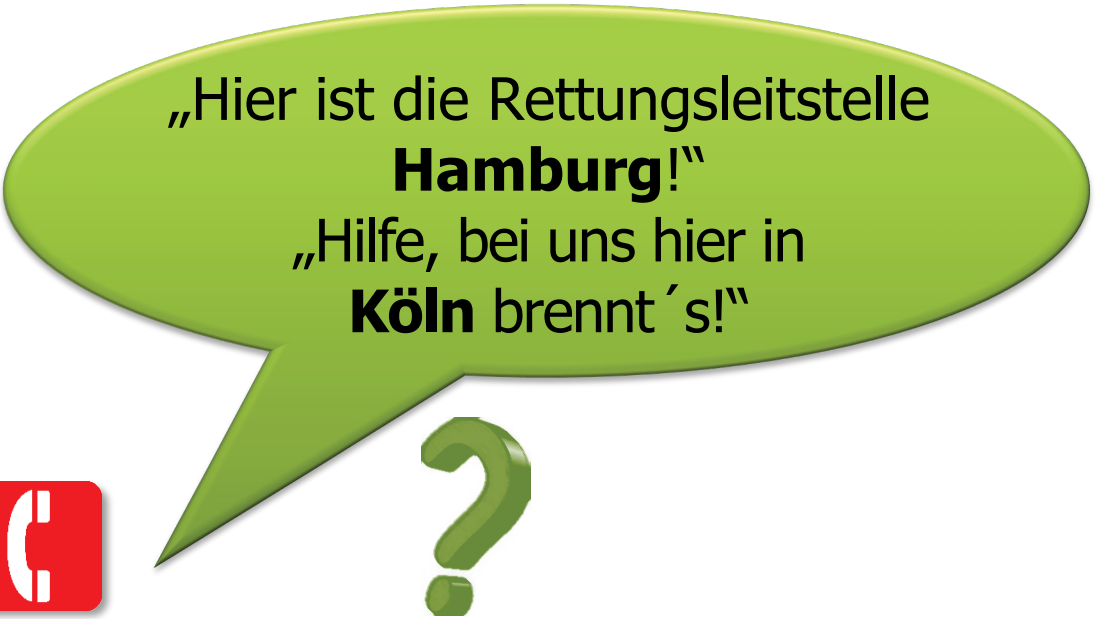


A large green speech bubble with a 3D effect, containing two lines of text. Below the bubble is a large green question mark.

„Hier ist die Rettungsleitstelle
Hamburg!“
„Hilfe, bei uns hier in
Köln brennt ´s!“



Worauf Unternehmen hinsichtlich der Umstellung von ISDN auf ALL-IP beim Notruf achten sollten und wie sie ihre Mitarbeiter absichern können, erfahren Sie hier.

In Deutschland gibt es erst seit 1973 den einheitlichen Notruf über die Nummern 110 und 112. Jahrelang hat dieser gut über das ISDN-Netz funktioniert. Doch die konsequente Umstellung der Telefonnetze von ISDN auf All-IP stellt für den Notruf – insbesondere in Unternehmen mit mehreren Nebenstellen – eine neue Herausforderung dar.

Wie funktioniert die Übermittlung des Notrufs an die Leitstelle?

Es stellt sich zunächst die Frage, wie der Notruf in Deutschland grundsätzlich funktioniert. Jeder Notruf — egal ob die 110 oder 112 gewählt wurde — wird zu einer Leitstelle von 112 geleitet. In größeren Orten ist für diese in der Regel die Feuerwehr zuständig. In ländlichen Gebieten sind es häufig Organisationen wie die Johanniter oder das Rote Kreuz. Dabei wird automatisch die nächstgelegene Leitstelle ausgewählt. Von diesen gibt es über 100 Stück in Deutschland. Selbst wenn die Nummer unterdrückt sein sollte, kann diese in der Leitstelle gelesen werden. **Aktuell laufen alle Notrufe über die Deutsche Telekom**, denn diese bietet als Einzige ISDN-Anschlüsse, die den gesetzlichen Anforderungen für Polizei und Feuerwehr entsprechen. Wie genau das Routing des Notrufes stattfindet, hängt davon ab, ob Sie aus dem Mobilfunknetz, einem ISDN- oder einem IP-Festnetz anrufen.

1. Notrufe aus dem ISDN-Festnetz

Bei einem Anruf aus dem ISDN-Festnetz kann die Vermittlungsstelle direkt feststellen, aus welchem Ortsnetz der Anruf stammt, und welche Leitstelle folglich zuständig ist. Hierfür wird unter anderem die Ortsnetzvorwahl verwendet.

2. Notrufe aus dem ALL-IP Netz

Im Grunde sind die Zuordnungen im ALL-IP Netz viel genauer als ISDN, da sich die Vermittlung des Notrufes nicht nur auf die Begutachtung des Ortsnetzes beschränkt. Stattdessen wird die **beim Dienstanbieter angegebene Wohnadresse** weitergeleitet. Das Risiko, den Anrufer mit einer falschen Leitstelle zu verbinden, ist mit ALL-IP deshalb geringer. Denn die Ortsnetzbereiche vom ISDN decken sich nicht immer zu 100 Prozent mit den Zuständigkeitsbereichen des Notrufs.

3. Notrufe aus dem Mobilfunknetz

Wird der Notruf mit dem Smartphone gemacht, wird **der ungefähre Standort über die Mobilfunkzelle** ermittelt, und nicht wie vielleicht erwartet über GPS. Die einzelnen Zellen wurden aber im Vorfeld den entsprechenden Leitstellen zugeordnet, sodass der Anruf korrekt weitergeleitet werden kann.

Wie funktioniert der Notruf mit VoIP im Unternehmen?

Die genaue Übertragung des Standorts mittels ALL-IP mag im ersten Moment gut klingen, doch dies gilt nur für einzelne IP-Telefone. Unternehmen mit mehreren Unternehmensstandorten nutzen oft das SIP-Trunking, um mehrere Leitungen von IP-Telefonen zu verbinden. So ist es beispielsweise möglich, dass eine Unternehmensniederlassung in Hamburg mit Kölner Vorwahl telefoniert, weil dort der Hauptsitz liegt. Das SIP-Trunking erlaubt es darüber hinaus auch außerhalb Deutschlands mit Kölner Vorwahl zu telefonieren. Die Unabhängigkeit vom Standort durch VoIP und SIP ist für Unternehmen ein bedeutender Vorteil — es sei denn es geht um den Notruf. Denn der tatsächliche Standort von dem aus angerufen wird, kann nicht mehr mittels Anschluss und Rufnummer zugeordnet werden. Die gemeldete Adresse beim Dienstanbieter wird übermittelt, was im Ernstfall ein großes Risiko darstellt.

Röchelrufe sind ebenfalls nicht mehr möglich. Dabei handelt es sich um Anrufe von Betroffenen, die zum Beispiel aufgrund von Verletzungen oder Schwäche nicht mehr in der Lage sind zu sprechen. Folglich können diese der Leitstelle ihren Aufenthaltsort nicht richtig mitteilen. Allgemein handelt es sich oft um Schocksituationen. Unfallzeugen fällt es schwer, konkrete Angaben zum genauen Aufenthaltsort zu machen.

Lösungen für Unternehmen

1. Notruf in Unternehmen auch mit ALL-IP sichern

Es gibt Maßnahmen, die Sie im Unternehmen durchsetzen können, um den Notruf in jeder Nebenstelle zu gewährleisten. Es beginnt schon bei der Auswahl einer passenden und ausreichend gerüsteten TK-Anlage. Diese sollte von Fachleuten geplant und installiert werden. **Lokale Rufnummern** sollten nicht allesamt gekündigt, sondern einzelne beibehalten werden. Über diese kann man vom Unternehmen ausgehende Notrufe weiterleiten, und so die tatsächliche Position im Notfall übermitteln. Generell müssen Sie beim Planen des Konzeptes für Notfälle beachten, **alles so simpel und intuitiv wie möglich** zu halten. Die Betroffenen stehen meist unter Schock und müssen trotzdem auf schnellstem Wege Zugang zu Hilfe erhalten. Deshalb sollten die Notrufnummern direkt wählbar sein, und nicht erst mit einer internen Vorwahl. Im Idealfall sind jedoch sowohl die Nummern mit und ohne Vorwahl nutzbar. Ebenso hilfreich wäre ein automatischer Hinweis für Sicherheitsdienst und Rezeption über einen Notruf (mit Informationen wie Etage, Abteilung, etc.), der durch das Kommunikationssystem gesendet wird. Diese kennen sich im Gebäude aus und können Feuerwehr und Co. den schnellsten Weg aufzeigen.

2. Notrufe im Homeoffice

Deutlich schwieriger wird es bei Mitarbeitern, die viel reisen oder teilweise im Homeoffice arbeiten. Für diese ist es zweifelsohne praktisch, durch SIP-Trunking von überall mit der Büronummer erreichbar zu sein. Falls sie mit dieser Nummer jedoch versuchen um Hilfe zu rufen, wird die Adresse des Büros geortet, welches beim Dienstanbieter angemeldet ist. Deshalb bleibt vorerst nur die Möglichkeit, Ihre **Mitarbeiter im Homeoffice darauf hinzuweisen, ihre privaten Anschlüsse und Rufnummern für einen Notruf zu nutzen.**

3. Auch ohne Netz kann mobil ein Notruf abgesendet werden

Falls Sie sich einmal in einem Funkloch Ihres Mobilfunkanbieters befinden, brauchen Sie sich im Notfall keine Sorgen machen. Denn auch dann können Sie einen Notruf über die 112 absetzen. Dieser wird dann über fremde Netze übermittelt. Das gilt allerdings **nur für die Nummer 112, da dieser über die Landesgrenzen hinaus als Euronotruf bekannt ist** und auch europaweit gilt. Allerdings brauchen Sie eine SIM-Karte, denn seit 2009 ist der Notruf ohne SIM-Karte nicht mehr verfügbar, da in der Vergangenheit auf diese Weise die Notrufnummern missbraucht wurden.

Fazit

Es wird vermutlich noch einige Zeit dauern, bis sich ein einheitliches System für Notrufe im Unternehmen über VoIP durchgesetzt hat. In der Zwischenzeit sind die Unternehmen selber gefragt, sich dieser verantwortungsvollen Herausforderung anzunehmen.

Lassen Sie sich am besten von Profis beraten, um ein intuitives und einfaches Notrufkonzept für Ihr Unternehmen zu planen. Es geht um Ihre Sicherheit und die Ihrer Mitarbeiter.

**1 Stunde gratis ALL-IP
Strategie-Beratung**

<https://www.gfk-system.de/home/strategieberatung>

Bitte klicken Sie hier, um
einen Termin mit unserem
IP-Strategieprofi zu
vereinbaren.

