

## Katastrophenschutz Steiermark Kommunikation »SearchLine«

- » Kommunikation im Krisen-, Großschadens- und Katastrophenfall
- » Erfahrung und Anforderungen
- » Personensuche »SearchLine«
- » Mehr an Sicherheit



RESCUE 2005, Ing. Gerald Pizzera, DI Christian Ekhart, 10. Juni 2005 in Irdfing

## Referenten



» **Ing. Gerald Pizzera**  
FA7B, gerald.pizzera@stmk.gv.at

Landeswarnzentrale Steiermark (LWZ)  
Leiter Landeswarnzentrale



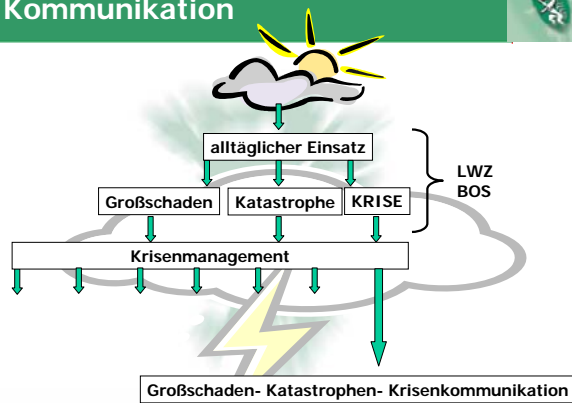
» **DI Christian Ekhart**  
icomedias, christian.ekhart@icomedias.com

Geschäftsführung  
Projektleitung: Elektronischer Katplan/Technik



[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)

## Kommunikation



[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)

## Kat- und Krisenkommunikation

### » Todsünden vermeiden:

- > Schweigen
- > Zögern
- > Untertreiben/Übertreiben
- > Mangelnde Vorbereitung



[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)

## Anforderungen für

### » Erfolgreiche Kat- und Krisenkommunikation ist...

- > problemorientiert
- > systematisch geplant
- > rechtzeitig
- > langfristig
- > kontinuierlich
- > aktiv



[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)

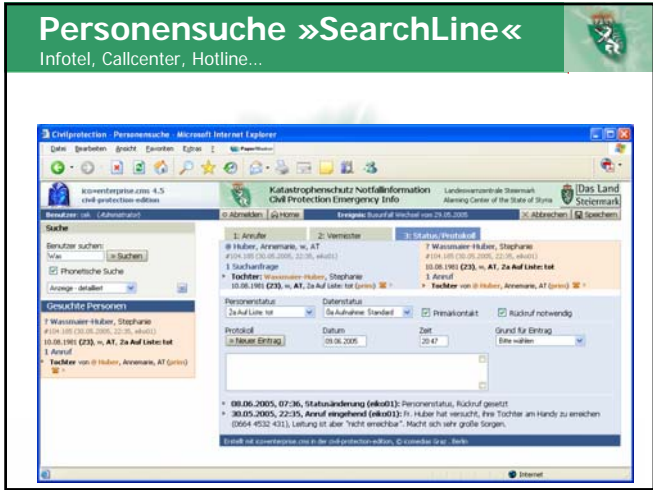
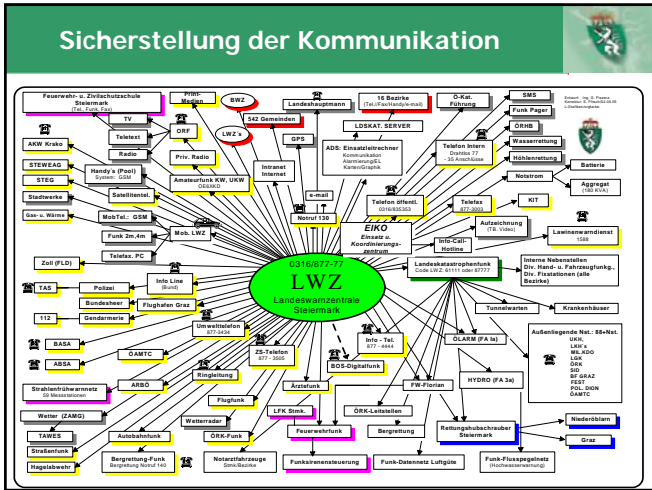
## Anforderungen für

### » Erfolgreiche Kat- und Krisenkommunikation ist...

- > sachlich richtig
- > offen kommunizieren
- > glaubwürdig
- > gleich im Inhalt
- > verständlich
- > dialogorientiert



[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)



## Beispiel Schigebiet

Angenommenes Beispiel

- » Unfall bei einem Sessellift, Seil aus Rolle gesprungen, 5 Personen abgestürzt, Bergung und Zugang schwierig
- » Samstag, 11 Uhr, Gäste am Lift haben Mobiltelefone...
- » Schischaukel aus 3 Gebieten, 10.000+ Gäste, international
- » Medieninteresse: ORF, RTL etc.
- » Viele Angehörige möglicherweise Betroffener
- » Keine Opfernamen...

[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)



## Bedarf und Erfahrungen

- » **Ziel: Auskunft und Personensuche**
  - » Ereignisse mit hohem Medien-/Öffentlichkeitsinteresse: Busunfall, Schigebiet, Eisenbahn ... Tsunami, Terror
  - » Viele möglicherweise Betroffene, viele Anrufer
  - » Lange Zeit keine bestätigte Betroffenenliste
- » **Erfahrung: GAST-EPIC München**
  - » Flughafen München, vornehmlich Flugnotfälle
  - » EDV-System Personenauskunft/Suche
  - » Probeinsatz in der Steiermark
- » **Erfahrung: Tsunami Dez. 2004**

[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)



## Entstehung und Vorgaben

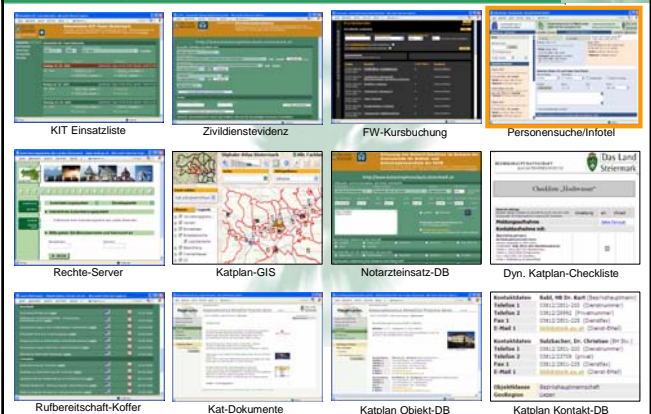
- » **Vorgabe: Einfache Nutzung**
  - » Administration rein durch LWZ, schnelle Inbetriebnahme
  - » Bedienung von überall: Callcenter EIKO, LWZ/FA7B, Polizei, mobil
  - » Abgestufte Benutzerrechte und Detailanzeige
  - » Betroffenenlisten: nach Bezirk und Status
- » **Team: FA7B/LWZ und icomedias**
  - » Bene, Brandner, Ekhart, Hawranek, Kalcher, Keller, Pizzera, Posch, Schröfelbauer, Schwab, Weinand

[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)



## Katastrophenschutz Online

Einbindung in Extranet Operativsysteme



## Ausfallsicherer Kat-Serverraum

Dez 2004: Notwendige, professionelle Voraussetzung



## Mobile Kommunikations- und EDV-Einheit

25 Stück im Einsatz im Bundesland Steiermark



[www.katastrophenschutz.steiermark.at](http://www.katastrophenschutz.steiermark.at)



## Zugang

Benutzername und Kennwort, SSL-Verschlüsselung

Graz, Berlin www.icomedias.com



## Ansicht für Call-Agent

Graz, Berlin www.icomedias.com



## Anrufaufnahme

## Aufnahme durch Call-Agent

- > Liste gleicher oder ähnlicher Anrufer.
- > Leer = noch nicht angerufen

## Anrufer für Vermisste

## Neuaufnahme?

## Bindung: Anrufer + Vermisste

The screenshot shows the 'Suche' (Search) section of the application. Two red boxes highlight the search filters: '1: Anrufer' and '2: Vermisste'. Below the filters, the search results for 'Gesuchte Personen' (Searched Persons) are displayed, showing a single entry for 'Wassmaier-Huber, Stephanie' with various personal details like date of birth and phone number.

## Protokoll und Information

The screenshot displays the 'Protokoll und Information' (Log and Information) section. A red box highlights the call details for a call on 30.05.2005 at 22:35. The entry includes the caller's name, phone number, and a description of the call: 'Fr. Huber hat versucht, ihre Tochter im Handy zu erreichen (0664 4532 433). Leitung ist aber "nicht erreichbar". Macht sich sehr große Sorgen.' Below this, there are fields for 'Personenstatus' and 'Datenstatus'.

## Statusinformationen

The screenshot shows the 'Statusinformationen' (Status Information) section. A red box highlights the call details for the same call as in the previous slide. Below the call details, there is a section for 'Gesuchte Personen' (Searched Persons) which lists the same person as in the first slide.

## Suchfunktion phonetisch „klingt wie...“

This block contains two screenshots of the search interface. The left screenshot shows the search filters with 'Phonetische Suche' (Phonetic Search) unchecked. The right screenshot shows the search results for a phonetic search, with a red arrow pointing to the 'Phonetische Suche' checkbox, which is now checked. The search results show a list of 'Gesuchte Personen' (Searched Persons) including 'Wassmaier-Huber, Stephanie'.

## „Usability“: Gute Benutzbarkeit

This block contains three screenshots of the search interface, illustrating usability. The first screenshot shows the search filters with 'Phonetische Suche' unchecked. The second screenshot shows the search filters with 'Phonetische Suche' checked. The third screenshot shows the search results for a phonetic search, with a red arrow pointing to the search button. The search results show a list of 'Gesuchte Personen' (Searched Persons) including 'Wassmaier-Huber, Stephanie'.

## Abgestufte Rechte

- » Call Agent: Bundesheer
  - > Anrufe erfassen, Internet-Anfragen freigeben
  - > Suchmeldungen an Master zur Freigabe weiterleiten
- » Back Office: Polizei
  - > Freigegebene Suchmeldungen bearbeiten
  - > Tätigen von Rückrufen
  - > Änderung des Personenstatus
- » Master: FA7B
  - > Alles von Call Agent und Back Office
  - > Freigabe und Weitergabe von Daten
- » Administrator: LWZ
  - > Anlegen und Bearbeiten von Ereignissen
  - > Anlegen und Bearbeiten von Benutzern

## Rechte: Keine „Wissens-Qual“

Benutzer: eko01 (CallAgent) eko01

Suche

Benutzer suchen:  
wass » Suchen

Phonetische Suche

Anzeige - kompakt

**Gesuchte Personen**

? Wassmaier-Huber, Stephanie  
#10.4185 (30.05.2005, 22:35, eko01)  
10.08.1981 (23), w, AT **2 Auf Liste**  
1 Anruf

Benutzer: master01 (Master) master01

Suche

Benutzer suchen:  
wass » Suchen

Phonetische Suche

Anzeige - kompakt

**Gesuchte Personen**

? Wassmaier-Huber, Stephanie  
#10.4185 (30.05.2005, 22:35, eko01)  
10.08.1981 (23), w, AT **2a Auf Liste: tot**  
1 Anruf

Graz · Berlin www.icomedias.com

icomedias

## Katastrophenschutz Steiermark

- » Kommunikation im Krisen-, Großschadens- und Katastrophenfall
- » Erfahrung und Anforderungen
- » Personensuche »SearchLine«
- » Mehr an Sicherheit

icomedias  
Das Land  
Steiermark

RESCUE 2005, Ing. Gerald Pizzera, DI Christian Ekhart, 10. Juni 2005 in Irdning