

# Solutionsheet

**forSAFETY**

## Schutz bei Bedrohung am Arbeitsplatz

Wenn Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt stehen, sei es in Jobcentern oder Steuerämtern, sind sie manchmal kritischen Situationen ausgesetzt. Nicht selten verlieren beispielsweise Arbeitssuchende gegenüber Arbeitsvermittlern die Kontrolle – solche und ähnliche Angriffe müssen ernst genommen werden. Die Angestellten bedürfen eines besonderen Schutzes und sollten sich darauf verlassen können, dass sie im Ernstfall nicht alleine gelassen werden.

Angestellte, die von Kunden bedroht werden, müssen in der Lage sein, aus der Situation heraus zu reagieren und Unterstützung anzufordern: Unbemerkt und ohne sein gewaltbereites Gegenüber zu

provozieren, um jegliche Eskalation dieser bedrohlichen Situation zu vermeiden. Mit der SAFETY-Lösung von NovaLink kann genau dies umgesetzt werden, indem ein stiller Alarm ausgelöst wird. Die Alarmauslösung leitet definierte Prozesse ein, die eine schnelle Unterstützung gewährleisten. Die Gefährdung der Mitarbeiter wird so auf ein Minimum begrenzt. Bedrohliche Situationen werden von den Hilfeleistenden mit gezielter Deeskalation entschärft.

### **SAFETYcompact**

Mit SAFETYcompact kann ein Team von bis zu 25 Personen einen stillen Alarm per PC-Tastatur auslösen, um in bedrohlichen Situationen sicher und unbemerkt Hilfe anzufordern.



Funktionsumfang:

- Stiller Alarm für bis zu 25 Personen
- Alarmierung auf 25 PC-Arbeitsplätze
- 4 VoIP-Linien zu einer PBX inkl. Alarmkonferenz
- 4 Notfalltaster anschliessbar

**Über die Compact-Linie:** Mit den Lösungen aus der Compact-Linie können Kundenanforderungen schnell, einfach und kostengünstig angeboten und in Betrieb genommen werden. Der Funktionsumfang eines Compact-Paketes ist jeweils fix definiert. Die Compact-Lösungen werden einsatzbereit mit allen Software- sowie Hardware-Komponenten geliefert und dies zu einem schlagkräftigen Pauschalpreis.

### **Vielfältige Möglichkeiten, um unbemerkt Alarm auszulösen**

Die Kunst, unauffällig einen Alarm auszulösen, besteht darin, dem Mitarbeiter ein einfaches und effektives Mittel bereitzustellen, welches auch in erhöhter Stresssituation unbemerkt bedient werden

kann. Nur so ist sichergestellt, dass sich der Angestellte bei Übergriffen sicher und geschützt fühlt. Die technischen Möglichkeiten und die erforderliche Infrastruktur für eine solche Alarmauslösung sind je nach Anwendungsgebiet sehr individuell. Verfügt der Mitarbeiter über einen vernetzten PC-Arbeitsplatz, kann per Tastenkombination auf der Tastatur völlig unbemerkt Alarm ausgelöst werden. Da der Mitarbeiter sowieso Eingaben am Computer tätigt, ist für die Person gegenüber nicht zu erkennen, dass gerade ein Hilferuf abgesetzt wird. Ist eine geeignete Telefoninfrastruktur vorhanden, kann die Hilfe auch mit einem einzigen Tastendruck am Telefon angefordert werden. Die Alternative zur PC-Tastatur oder dem Telefon ist ein klassischer Notfalltaster. Dieser kann beispielsweise diskret unter dem Tisch installiert und so unauffällig betätigt werden. Will man die SAFETY-Lösung ganz ohne jegliche Installationsarbeiten implementieren, ist das mit der bewährten EnOcean-Funktechnologie möglich. Die Notfalltaster von EnOcean benötigen weder Batterien noch Strom- oder Signalleitungen. Beim Drücken des Tasters wird eigenständig die notwendige Energie erzeugt, um eine Nachricht per Funk abzusetzen.

### **Wie und wo der Hilferuf ankommt**

Löst ein Mitarbeiter einen stillen Alarm aus, gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie dieser aufgefangen wird. Je nach Anwendungsbereich, Branche oder Unternehmen, ist der Empfang des stillen Alarms sinnvoller per Computer, Telefon oder Smartphone-App. Alle drei Möglichkeiten können mit der SAFETY-Lösung

umgesetzt werden. Im ersten Fall erscheint die Alarmmeldung mit allen notwendigen Angaben im Vordergrund auf dem Bildschirm von im Vorhinein definierten Kollegen, die dann entsprechende Hilfsmassnahmen einleiten können. Sind die Kollegen nicht am Arbeitsplatz, kann die Alarmmeldung auch auf dem Smartphone über die App empfangen werden. Per Telefon erfolgt der Bedrohungsalarm über eine Sprachmitteilung an wiederum bestimmte Kollegen bzw. einzelne Personen oder an eine Gruppe von Personen. Die alarmierten Kollegen erhalten in allen drei Fällen Informationen zum Hilferuf – den Namen des Mitarbeiters, der bedroht wird und wo er sich befindet. Entweder zum Lesen am PC-Bildschirm, über die App auf dem Smartphone oder zum Abhören als Sprachnachricht auf dem Telefon.

### **Hilfe, die sicher ankommt**

Erhält ein Kollege eine Alarmmeldung, muss diese bestätigt werden. Bei der Alarmierung auf den Computer muss ein Quittierungsbutton am Bildschirm angeklickt werden. Bei einer telefonischen Alarmierung erfolgt dies über eine PIN-Eingabe. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass der Notruf angekommen ist. Werden die Alarmmeldungen nicht bestätigt oder reagieren zu wenige Personen darauf, wird durch die SAFETY-Lösung automatisch ein vorher definiertes Szenario ausgelöst. Bei dieser Eskalationsplanung kann somit ein erweiterter Personenkreis oder gar externe Hilfe, beispielsweise von einem Sicherheitsdienst oder der Polizei, miteinbezogen werden.

### **Passende Lösungen für individuelle Bedürfnisse**

Eine optimale Lösung hängt sowohl von den individuellen Sicherheitsanforderungen als auch von der vor Ort vorhandenen Infrastruktur ab. Der entscheidende Vorteil der SAFETY-Lösung von NovaLink ist, dass sie eine offene Systemarchitektur besitzt sowie zahlreiche Schnittstellen zu den unterschiedlichsten Netzwerk- und Telekommunikationssystemen bietet. Dadurch lässt sie sich vollständig in die bestehende Systemumgebung integrieren, wodurch vorhandene Investitionen geschützt sind. So lassen sich bedrohliche Situationen am Arbeitsplatz mit der SAFETY-Lösung realisieren, die gezielt auf die Anforderungen und technischen Möglichkeiten des Unternehmens zugeschnitten sind.