

PNC 365

Gemeinsam in die Zukunft von Hausnotrufzentralen

PNC 365 - Was ist das

Bei dem Betrieb einer Hausnotruf- und Servicezentrale hat die Betriebssicherheit die allerhöchste Priorität. Zuverlässigkeit, permanente Verfügbar- und Funktionsfähigkeit sind die entscheidenden Kriterien. Die Nutzung hochwertiger Hard- und Softwarekomponenten ist selbstverständlich. Der redundante Einsatz von Systemkomponenten ist nur ein Aspekt der eingesetzten Technik zur Erlangung höchstmöglicher Sicherheit.

Mit dem Tunstall Daten Center (TDC) und der PNC 365 unterstützt Tunstall PNC-Zentralenbetreiber in ihrer Verantwortung gegenüber den Hausnotrufrkunden. TDC stellt u.a. standortunabhängige, hochverfügbare Sicherungssysteme zur externen Datensicherung, z.B. zur Speicherung von Hausnotrufdaten, zur Verfügung. Zudem bietet TDC Möglichkeiten zur Unterstützung im Havariefall, in dem Notrufleitungen auf Tunstall-Zentralen umgeleitet werden. Auf diese Zentralen kann der Kunde dann von einem externen PC-Arbeitsplatz zugreifen, um so den Betrieb der eigenen Hausnotrufzentrale aufrecht zu erhalten.

Dazu gibt es mit Tunstall PNC Hosting die Variante, eigene Hard- und Softwareanschaffungskosten sowie Betriebskosten zu sparen: Der eigene Hausnotrufbetrieb wird über externe, redundant ausgelegte Hausnotrufzentralen abgewickelt. Der Zentralenbetreiber trägt hier zudem auch nur auf ein Minimum reduziertes Ausfallrisiko.



PNC 365 

Hosting - Key features

Die PNC 365 als Service:

Sie ist offen im weltweiten Markt für Endgeräte von über 30 Herstellern: über 50 analoge Protokolle, SCAIP und IPACS

Die PNC 365 bleibt aktuell, es müssen keine lokalen Updates vorgenommen werden, denn die Server bleiben aktuell. Sie ist modular aufgebaut, der Umfang und die Module wachsen nach Bedarf mit.

Die wichtigsten Merkmale der PNC 365:

- Aktuelle Microsoft Betriebssysteme
- Virtualisierung
- MS SQL Datenbank
- CTI Server garantiert Abwärtskompatibilität
- HMP Server garantiert Anbindung der IP Systeme
- Mobile Notrufsysteme mit Ortung
- API Schnittstelle mit Anbindungen von Drittanwendungen
- Mehrmandantenfähigkeit horizontal und vertikal
- Workflow / Prozessverwaltung
- Lagerverwaltung
- Zeitplanung
- Umfassende Reports und Auswertungen
- Dashboard (Anzeigen)
- Mobile Datenerfassung
- Mobiles Auftragsmanagement
- Neue Möglichkeiten für Serviceleistungen mit Outbound-Lösung
- Flexible Anbindungskonzepte (SIP und IP)

Hosting - Vorteile

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Tier3 Rechenzentrum
- Verfügbarkeit 365 Tage / 7 Tage / 24 Stunden
- GEO Redundanz zwei Standorte
- Hardware
- Software
- Anbindung (Provider RZ)
- Full-Managed-Service
- Anbindung Zentrale
- Security Firewall
- Skalierbar / Flexibel
- Leistung
- Anbindung
- Rufnummern
- Internet
- Monitoring 24/7
- Support 24/7

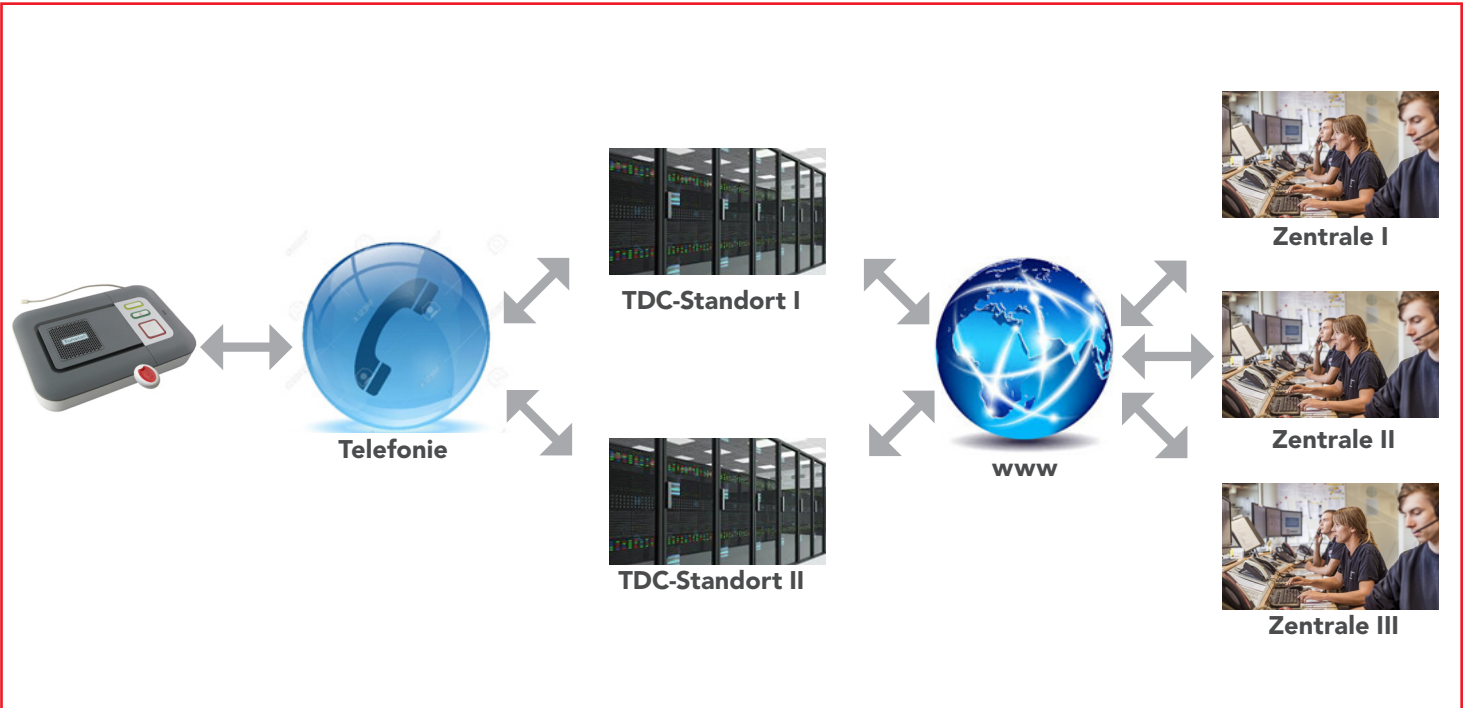
Tunstall betreibt mit hohem Aufwand ein hoch-verfügbares PNC-Serversystem.

Dank IP-Technik kann nutzerseitig mit überschaubarem Aufwand dieser Sicherheitsvorteil im Alltag angewandt werden: es muss lediglich für redundanten Zugang zum TDC gesorgt werden.

So können mehr Sicherheitsrisiken als mit einem lokal installierten PNC-System aufgefangen werden: nicht nur Ausfall der Technik, sondern auch nicht-benutzbare Gebäude (z.B. Feueralarm, Ausfall von Strom bzw. Kommunikation), Personal.

PNC 365

Die Topographie des Hostings



PNC 365

Der DRK-Zentralenverbund

Der DRK - Zentralenverbund besteht aus folgenden DRK Kreisverbänden:

Gladbeck, Heidelberg, Karlsruhe, Mainz-Bingen und Oldenburg-Land

Die Ziele des Verbunds erschließen sich aus den Vorteilen der PNC Hosting-Idee.

Die sichere Anbindung an das Hosting wird als Service genutzt. Standards und Sicherheitskonzept der Rechenzentren gelten bis direkt zum Mitarbeiterplatz (z.B. ISO 27001). Es werden keine eigenen PNC-Server benötigt, es gibt umfassendere Redundanz-Konzepte bei einem reduzierten Betriebs- und Wartungsaufwand. Die jeweils aktuelle Software ist ohne eigenen Update-Aufwand verfügbar. Somit kann sich der DRK-Zentralenverbund auch auf seine Kernkompetenz konzentrieren - als Dienstleistungs-Zentralen und nicht als Serverfarm.

Auf Grundlage des modernen Aufbaus der Datenbank in der PNC 365 und der multifunktionalen und redundanten Anbindung der Zentralen an das Tunstall Data Center, ist die Möglichkeit geschaffen, gemeinsam in einem Verbund zu arbeiten.

Jede Zentrale behält die Hoheit über Ihre Daten und Kunden. Nur im Notfall werden die benötigten Daten zur Bearbeitung zur Verfügung gestellt.

Ein Ruf, der in der ersten Zentrale nicht bearbeitet wird, wird nach bestimmten Regeln parallel in der nächsten Zentrale im Verbund angezeigt. Sollten diese beiden Zentralen ebenfalls nicht den Ruf annehmen, wird dieser in der nächsten Zentrale mit angezeigt. Dieser Vorgang wird solange fortgesetzt bis der Ruf angenommen wird.

Mit fünf DRK Zentralen in Deutschland verteilt, die zur Zeit im Verbund sind und in Summe 24 Rufbearbeiterplätzen, ist es nicht möglich, dass ein Ruf verloren geht. Mit jeder weiteren Zentrale wird diese Verfügbarkeit noch gesteigert.

Zusätzlich wurden im Verbund verbindliche Standards zur Bearbeitung vereinbart, um so die Qualität der Bearbeitung hochzuhalten und zu sichern.

Diese Zusammenarbeit zeigt auch sehr deutlich auf, dass sich die Zentralen in Ihrem Wissen und Ihrer Erfahrung ergänzen. Trotz aller Verknüpfungen behalten die Zentralen und deren Kunden aber auch den sehr wertvollen lokalen Bezug.



Die DRK Notrufzentralen im Verbund



Es braucht eigentlich nicht mehr erwähnt zu werden: Die Digitalisierung wird die Art wie wir leben, arbeiten und handeln komplett verändern. Diese Veränderungen werden uns alle vor gewaltige Herausforderungen stellen.

Deshalb ist es nur folgerichtig, dass sich erfahrene Fachleute zusammenfinden, um einen gemeinsamen und für die Zukunft nachhaltigen Weg zu bestreiten mit dem Ziel, die Notruf- und Servicezentralen des Roten Kreuzes für die zukünftige Entwicklung und Anforderungen aufzustellen.

Die DRK-Kreisverbände Gladbeck, Heidelberg, Karlsruhe, Mainz-Bingen und Oldenburg-Land haben die Idee eines Service- und Notrufzentralenverbundes mit Leben gefüllt und den Aufbau einer gemeinschaftlich genutzten, sicheren, hochmodernen und hochverfügbaren Notrufzentraleninfrastruktur vorangetrieben. Dabei haben sich die DRK-Verbände von Anfang an auf die Firma Tunstall als zuverlässigen und innovativen Partner verlassen können. Die Idee konnte mit Hilfe der beschriebenen PNC365 realisiert und ausgebaut werden.

Aufbauend auf den DRK-Standards für den Hausnotruf und den zentralenspezifischen Standards haben wir gemeinsam verbundweite Standards zur Entgegennahme und Abwicklung von Notrufen und Serviceanfragen entwickelt und verbindlich eingeführt.

Mit dem Service- und Notrufzentralenverbund bieten sich die o.g. Partner gegenseitige Ausfallredundanz bei nahezu allen denkbaren Szenarien – standortunabhängig und hochverfügbar! Des Weiteren können mit der modernen Technik lückenlose Notruf-Überlaufszenarien abgebildet werden, die in Echtzeit funktionieren. Beispielsweise ist ein Umrouten auf eine Partnerzentrale über einen Telefonprovider nicht nötig! Im Havarie- und Schadenfall geht keine kostbare Zeit bei der Notrufbearbeitung verloren.



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

DRK-Kreisverband Gladbeck e.V.
Service- und Notrufzentrale



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

DRK-Kreisverband Karlsruhe e.V.
Service- und Notrufzentrale



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Kreisverband Rhein-Neckar/Heidelberg e.V.



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

DRK-Kreisverband Mainz-Bingen e.V.
Service- und Notrufzentrale



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Kreisverband Oldenburg-Land e.V.
Service- und Notrufzentrale

Resumé

“

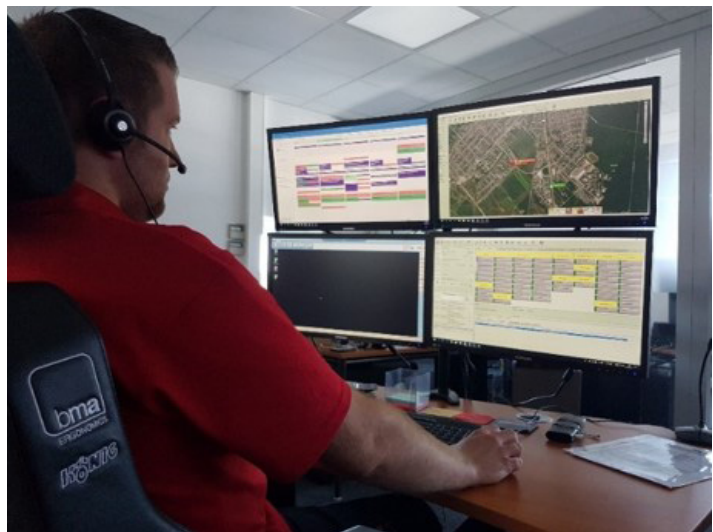
Die Service- und Hausnotrufzentralen bieten:

”

- eine über 30-jährige Erfahrung im Bereich des Hausnotrufes und des Mobilrufes
- höchste Verfügbarkeit der Notruf- und Servicezentralen
- neueste vernetzte Technologien
- qualifiziertes und über alle Maßen erfahrenes Personal
- gemeinsame Standards, aufbauend auf den DRK-Standards zum Hausnotruf
- zentralenübergreifende Ausfall- und Überlaufredundanz durch die Verbundzentralen
- Hochverfügbarkeit und maximale Ausfallsicherheit mit Rechenzentren in Frankfurt und Brüssel
- Erfahrung, bei über 75.000 Aufschaltungen auf unseren Service- und Notrufzentralen.

Wenn Sie sich Gedanken über die Zukunft Ihrer Service- und Notrufzentrale machen, sind wir für Sie der richtige und erfahrene Ansprechpartner:

- Sie betreiben mit einigem Aufwand eine kleine Notrufzentrale und machen sich Gedanken über die Wirtschaftlichkeit und die Ausfallsicherheit Ihrer Zentrale.
- Wenn Sie gerne Hausnotrufleistungen anbieten möchten aber keine eigene Zentrale betreiben können oder wollen.
- Wenn Sie gerne Ihre bestehenden Hausnotrufteilnehmer bei uns aufschalten und diese von unserem Verbund betreuen lassen wollen.
- Wenn Sie eine schon etwas größere Zentrale betreiben und Mitglied in unserem Zentralenverbund werden möchten.



“

„Digitalisierung nimmt keine Rücksicht auf Strukturen: Grenzen verschwimmen und stellen Organisationen vor neue Herausforderungen. So ist es auch beim Roten Kreuz und dem Hausnotruf.“

”

Stefan Walter, Geschäftsführer, DRK Kreisverband Gladbeck e.V.

„Mit der Umstellung unserer aktuellen PNC hin zu einer Cloudlösung haben wir einen entscheidenden Schritt in eine innovative und zukunftsweisende Richtung unternommen. Hand in Hand mit unseren DRK-Verbundpartnern und der Fa. Tunstall GmbH bieten wir somit einen in Deutschland einmaligen Zusammenschluss von Zentralen auf höchstem technischen Niveau. Mit einer bisher nie da gewesenen Redundanz und Flexibilität bieten wir unseren Kunden und Partnern ein Höchstmaß an Servicequalität und Sicherheit.“

Andreas Stolz, IT-Service Manager, Leiter DRK Service- und Notrufzentrale, DRK Kreisverband Mainz-Bingen e.V.

Tunstall Data Center - TDC

Kundenstatement

„Wir sind überzeugt, mit dieser zukunftsweisenden Lösung ein klares transparentes System aufgebaut zu haben, das einen besonderen Fokus auf die vielschichtige Absicherung der Daten legt, die unsere zahlreichen Kundinnen und Kunden uns anvertrauen“

Christian Niesen, Leiter Hausnotruf & Hausnotrufzentrale im DRK-Kreisverband Rhein-Neckar/Heidelberg e.V

„Wir sind mit der Cloudlösung und dem Zentralenverbund nicht nur innovativ, sondern haben die höchste Sicherheit, die solch ein System bieten kann. Zusammen mit unseren Zentralenverbunds-Partnern, sind wir auf dem besten Weg unseren Kunden ein geniales Sicherheitssystem zu bieten und erreichen einen Standard von Nord- bis Süddeutschland. Wir sind stolz auf solch ein gemeinsames Projekt.“

Jürgen Schlindwein, Leiter der DRK-Notrufzentrale, DRK Kreisverband Karlsruhe e.V



„Nach über 30 Jahren Erfahrung des Kreisverbandes im Hausnotruf und erstmals in der Geschichte ist es uns gemeinsam mit unseren Verbundpartnern und der Firma Tunstall GmbH gelungen einen für das DRK unkonventionellen Weg zu beschreiten. Wir sind jetzt in der Lage unseren Kunden ein derzeit einmaliges Höchstmaß an technischer Ausfallsicherheit der Notrufzentralen im Verbund bieten zu können.“

Mit dieser Kooperation und den sich hieraus ergebenden Synergien sehen wir uns für zukünftige Anforderungen und Entwicklungen im Bereich des Hausnotruf gut gewappnet

Michael Venzke, Kreisgeschäftsführer, DRK Kreisverband Oldenburg-Land e.V.



Tunstall GmbH

t: +49 2504 701-0 f: 49 2504 701-499 e: info@tunstall.de w: tunstall.de

Weitere Informationen über Tunstall Produkte finden Sie in den entsprechenden Informationsblättern.

Da wir unsere Produkte fortlaufend weiterentwickeln, kann es sein, dass sich Spezifikationen und Aussehen der Produkte ohne vorherige Benachrichtigung ändern.

© 2018 Tunstall

Tunstall