

## Öffentliche Einrichtungen

### Alarm- und Krisenmanagement



## **Kontakt**

F24 AG  
Ridlerstrasse 57  
80339 München  
Deutschland  
Telefon: +49 89 2323638-0  
Telefax: +49 89 2323638-6  
E-Mail: [info@f24.com](mailto:info@f24.com)

# Die leistungsstarke Alarm- und Krisenmanagementlösung



Öffentliche Einrichtungen können Ziel von Angriffen und Terroranschlägen werden. Trotz knapper Budgets müssen Sie die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter und Besucher gewährleisten. F24 unterstützt Sie dabei, diese Herausforderungen zu bewältigen. Mit der integrierten FACT24 Plattform für proaktives Krisenmanagement und Alarmierung können Mitarbeiter vor Übergriffen geschützt und Krisen- und Notfallkonzepte einfach und zügig implementiert werden. Zudem können mit FACT24 Arbeitsabläufe durch schnelle und zielgerichtete Ereignis- und Informationsverteilung optimiert werden.

## Übersicht Anwendungen



Personenschutz



Ersthelfer Notruf



Krisenstäbe einberufen



Brand- & Evakuierungsalarm



Bereitschaftsalarmierung



Amok & Terror



IT Notfallmanagement

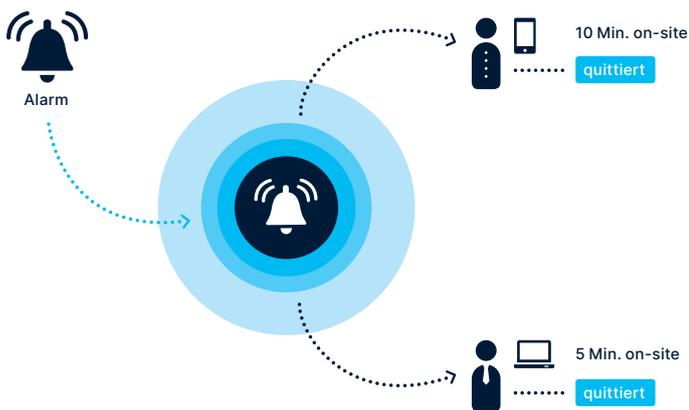


Technische Überwachung

# Wenn der Worst Case eintritt, ist es gut, vorbereitet zu sein.

## Behalten Sie den Überblick – Alarm- und Krisenmanagement mit FACT24

- Alarmierung & Mobilisierung aller wichtigen Akteure
- Krisen-Cockpit für zentrale Koordination aller Maßnahmen
- Telefonkonferenzen und Online-Kollaborationen
- Info-Hotline zur Informationsversorgung betroffener Stellen
- Technische Überwachung Ihrer Anlagen

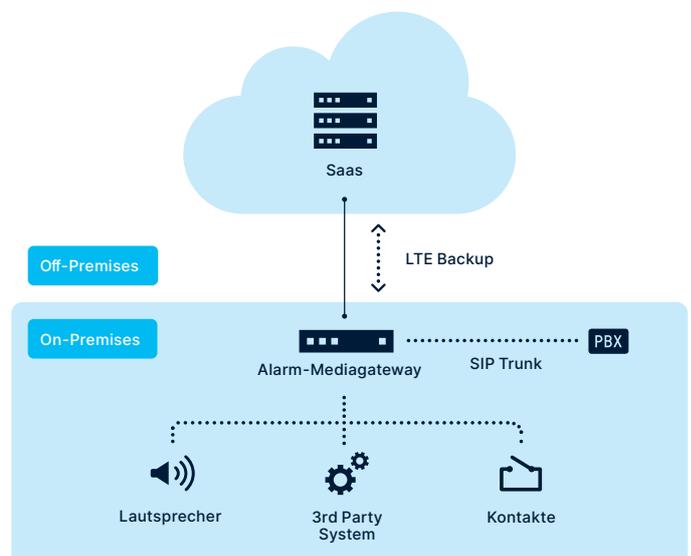


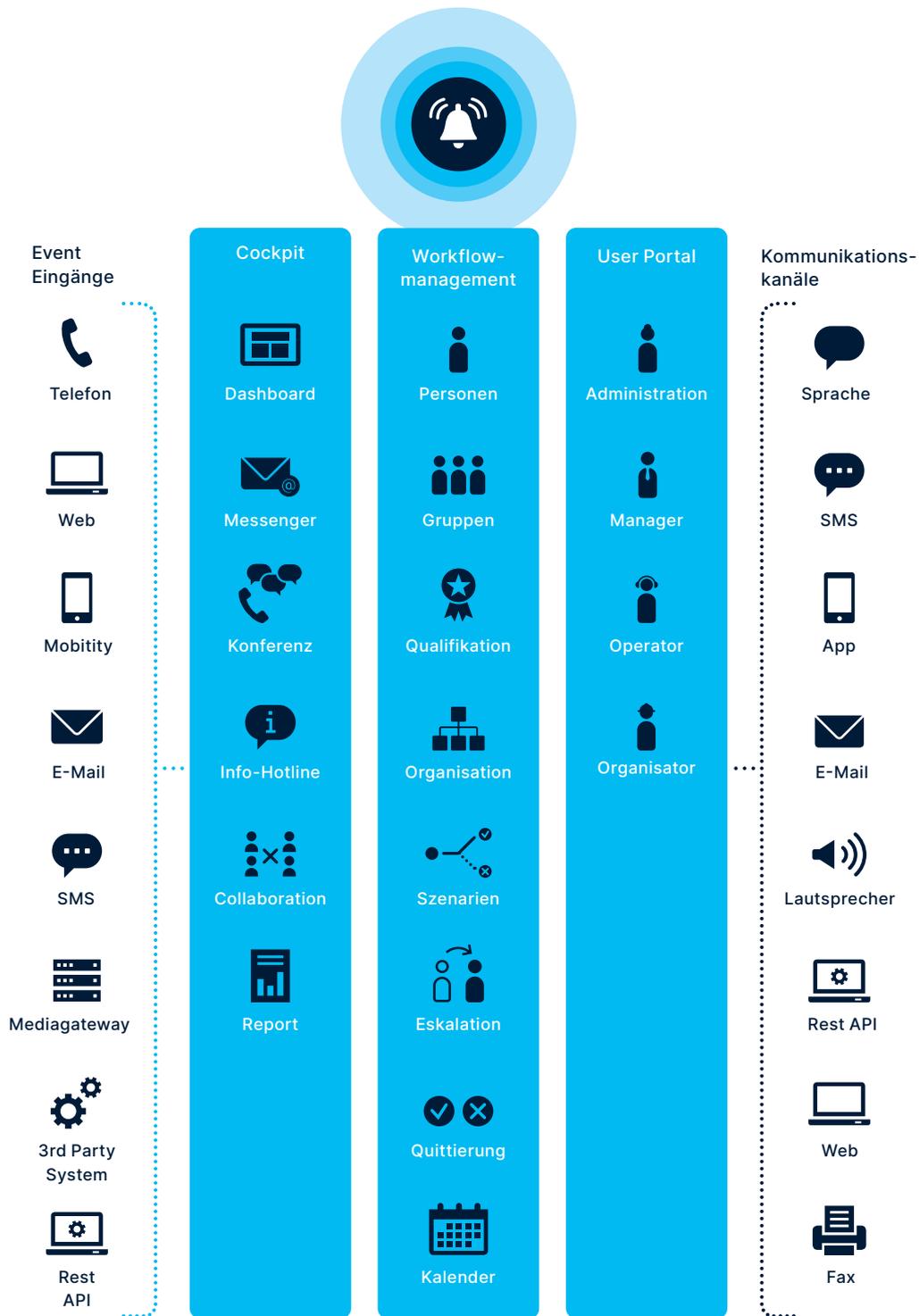
## Vergeuden Sie keine Zeit – Minor und Major Incident Management einfach gemacht

Im Krisenfall zählt jede Minute. Deshalb ist die Bedienung von FACT24 so simpel gehalten wie möglich. Die multimediale Plattform informiert Sie über kritische Situationen, Notfälle oder Störungen in Ihren technischen Systemen und kann Fachkräfte automatisch mobilisieren. Dies kann per Sprachanruf, SMS, E-Mail oder Mobile App geschehen. Über die Quittierungsfunktion erhält FACT24 eine qualifizierte Rückmeldung über die Verfügbarkeit und Reaktionszeiten Ihrer Teams. Alle Alarmvorgänge werden detailliert protokolliert und können zur Prozessverbesserung herangezogen werden.

## Entscheiden Sie selbst – Alarm- und Krisenmanagement im Betriebsmodell Ihrer Wahl

Mit der FACT24 Plattform erhalten Sie Alarm- und Krisenmanagementfunktionalitäten als webbasierte Lösung und damit unabhängig von Ihrer Infrastruktur. Weitere Funktionen und User können einfach nach Bedarf zugeschaltet werden. So passen Sie FACT24 immer Ihren Bedürfnissen an, müssen sich nicht um IT- und Wartungsarbeiten kümmern und sind auf kritische Situationen bestens vorbereitet. Im hybriden Betrieb können Sie über das lokale Alarm-Mediagateway standardisierte und herstellerspezifische Schnittstellen anbinden, so dass Meldungen direkt auf Ihre vorhandene Kommunikationsinfrastruktur übermittelt werden.





## Ihre Vorteile

- Einfache Bedienung: Prozessorientierte Konfiguration und Bedienung von Alarmen und Konferenzen
- Alle unter einem Dach: Mandantenfähiges Rechte und Rollen Konzept
- Infrastrukturunabhängig: Webbasierte Bedienung über alle gängigen Browser
- Kanalübergreifend: Alarmierung über Sprachanruf, SMS, Mobile App, E-Mail, Subsysteme und Fax möglich
- Einfache Integration lokaler Systeme: Alarm-Mediagateway mit redundanter Netzanbindung (LTE Backup)
- Flexibel: Module schnell und einfach ergänzen
- Ausfallschutz: Georedundanter Clusterbetrieb und redundante Netzanbindungen
- Hosting in deutschen Hochsicherheitsrechenzentren (u.a. ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2018 und ISO 9001:2015 zertifiziert)

# Brand- und Evakuierungsalarm

Bricht ein Feuer aus, bleiben nur wenige Minuten, um ein Gebäude ohne fremde Hilfe zu evakuieren. Innerhalb dieser Zeit müssen der Brand entdeckt, die gefährdeten Personen alarmiert und zum Verlassen des Gefahrenbereiches aufgefordert werden.

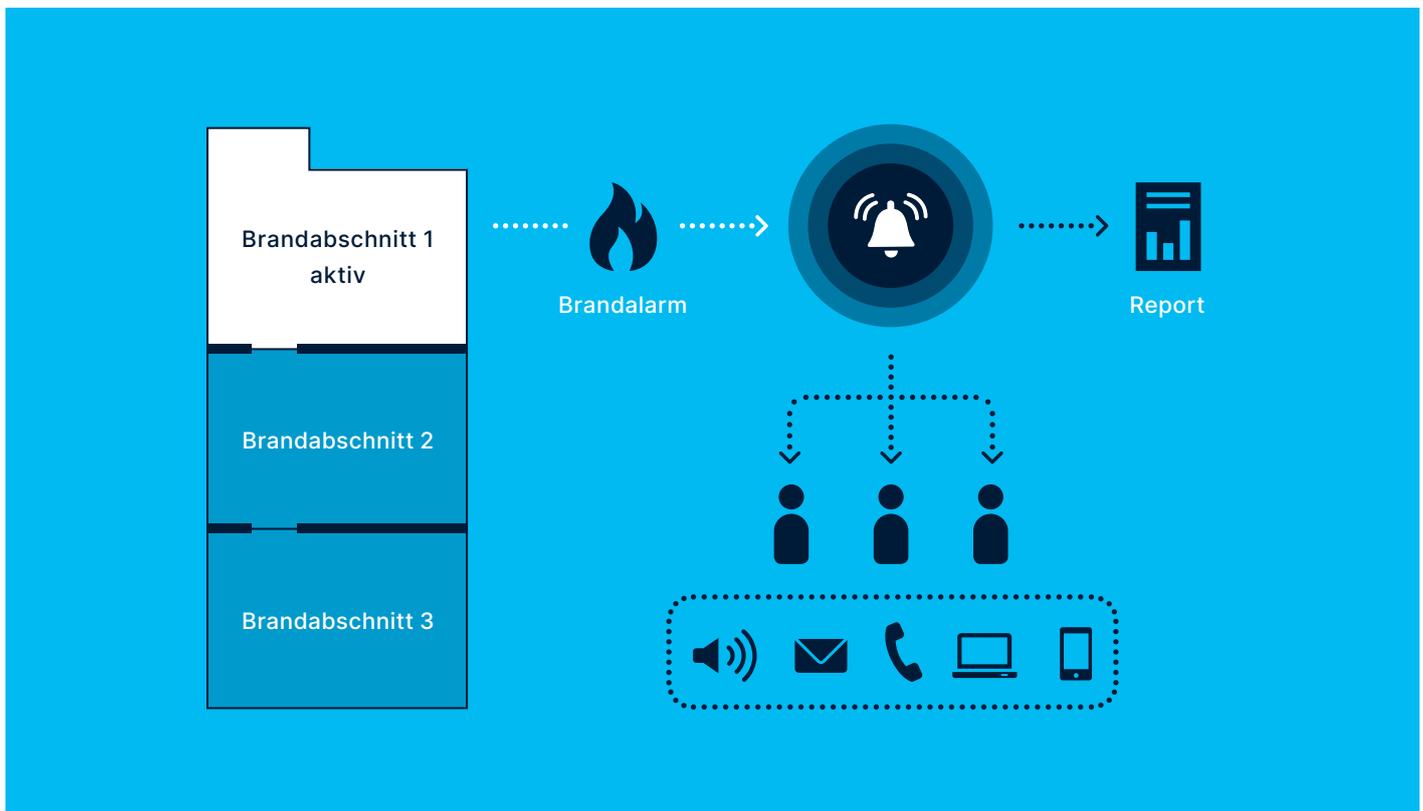
FACT24 unterstützt Sie dabei, Brandherde zu identifizieren und gefährdete Gebäude schnell und geregelt zu evakuieren. Die Plattform kann dabei mit allen gängigen Brandmeldeanlagen gekoppelt werden. Wird ein Alarm ausgelöst, kann die Evakuierung manuell oder durch FACT24 automatisch eingeleitet werden. Dabei nutzt das System die bestehende Infrastruktur und kann Mitarbeiter auf ihren Telefonen, PC-Clients und Smartphones optische und akustische Evakuierungsanweisungen geben oder über IP-Lautsprecher sowie zentrale ELA-Anlagen Ansagen abspielen.

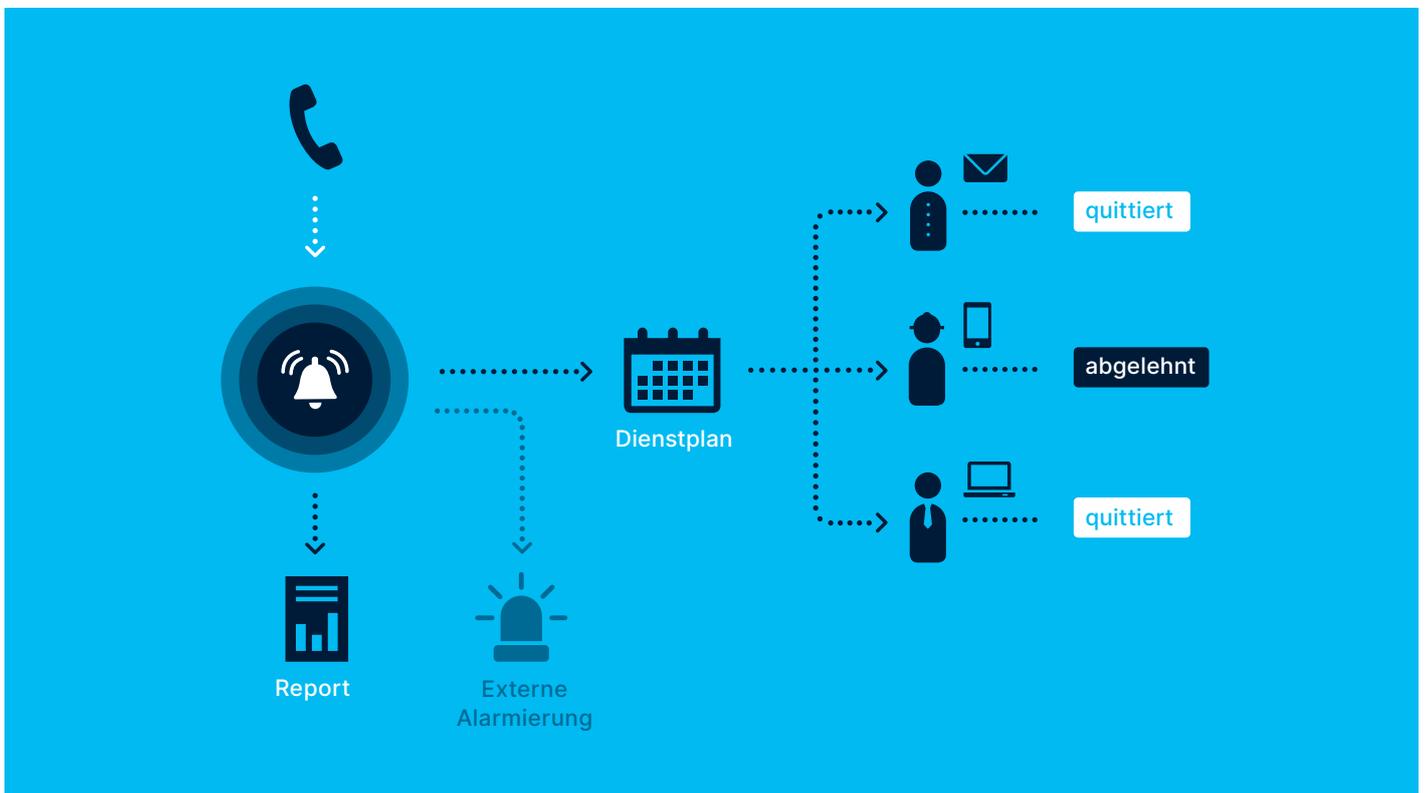
## Evakuierung

- Koppeln mit bestehenden Brand- und Gefahrenmeldesystemen (ESPA 4.4.4 & ESPA-X, potentialfreie Kontakte)
- Manuelle Alarmauslösung per Telefon, Web oder Taster
- Parallele Alarmierung von Mitarbeitern
- Multimediale Alarmierung per Telefon, App, IP-Lautsprecher und PC Client

## Notfallmanagement

- Individuelle Alarmszenarien je nach Katastrophenfall
- Einleitung von Notfallkonferenzen der Evakuierungshelfer
- Realtime Alarmreports
- Testalarme einfach konfigurieren
- Dokumentation aller Ereignisse





SCHNELLE HILFE MIT SYSTEM

## Ersthelfer-Notruf

Medizinische Notfälle sind für öffentliche Organisationen eine koordinative Herausforderung. Es braucht Notfallablaufpläne, nach denen Ersthelfer informiert, externe Rettungsdienste benachrichtigt und zentrale Stellen informiert werden. FACT24 unterstützt Sie dabei.

Die Plattform benachrichtigt verantwortliche Stellen nach vorher definierten Regeln und leitet bei Bedarf die Eskalation des Notrufs ein. Automatische Telefonkonferenzen helfen bei der Lagebeurteilung und der Festlegung entsprechender Hilfsmaßnahmen. Über das zentrale Alarm-Cockpit sind alle Informationen verfügbar, um eine schnelle Erstversorgung der Mitarbeiter sicherzustellen.

Damit keine organisatorischen Mängel den betrieblichen Notfallablaufplan stören, sollten sich Unternehmen regelmäßig selbst testen. FACT24 unterstützt Sie dabei – von der Erstellung von Notfallplänen bis hin zur Integration bei der Durchführung von Testalarmen.

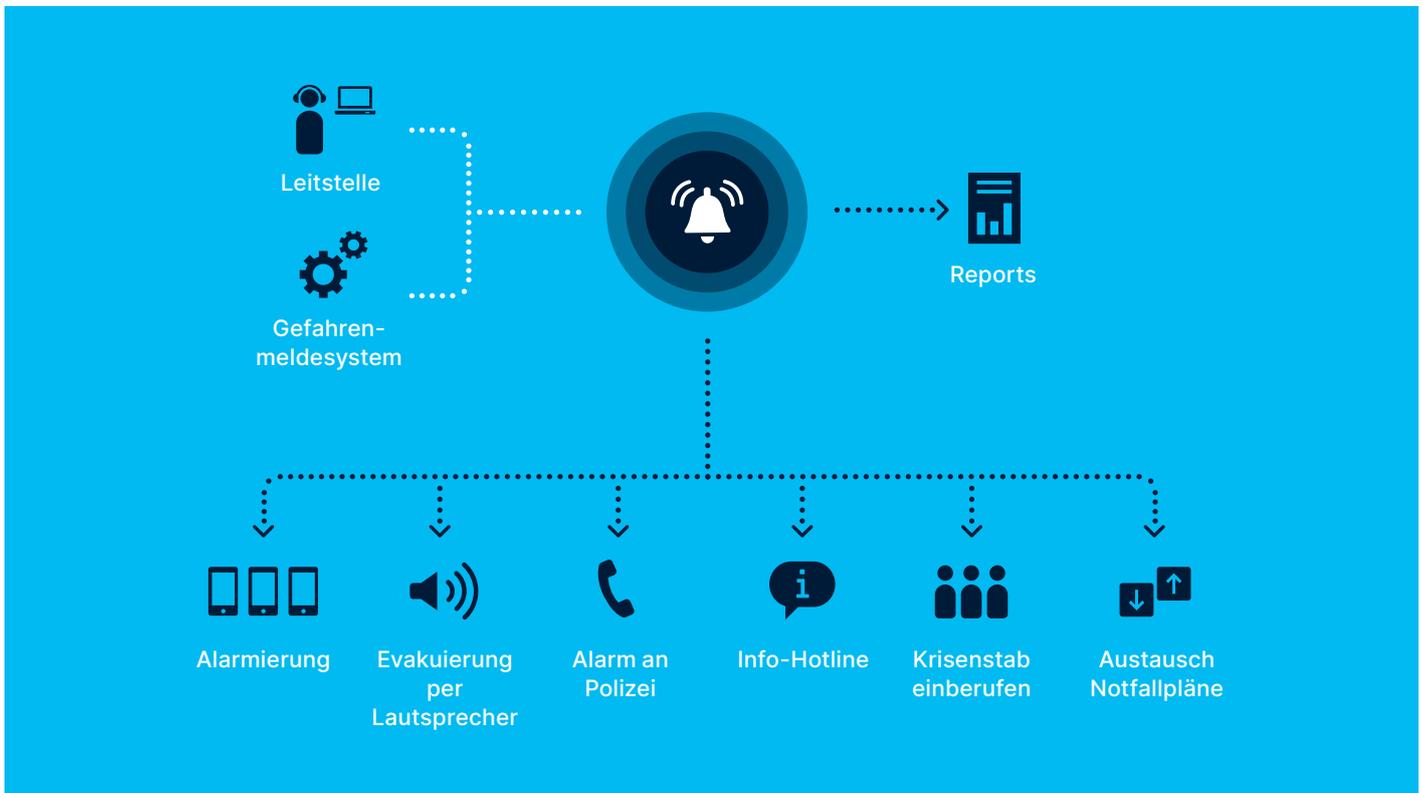
### Der smarte Alarmprozess

- Zentrale Ersthelfer-Rufnummern und Integration von Notfalltastern
- Automatische Notfallkonferenz
- Priorisierte Alarmierung der Ersthelfer, über verschiedene Kommunikationswege
- Automatische Eskalationen zu Stellvertretern
- Protokollierung aller Maßnahmen

### Unterstützung

- Einbettung von best practice Alarmflows
- Integration von Gebäudeplänen und Ortsinformationen
- Einrichtung von Testalarmen

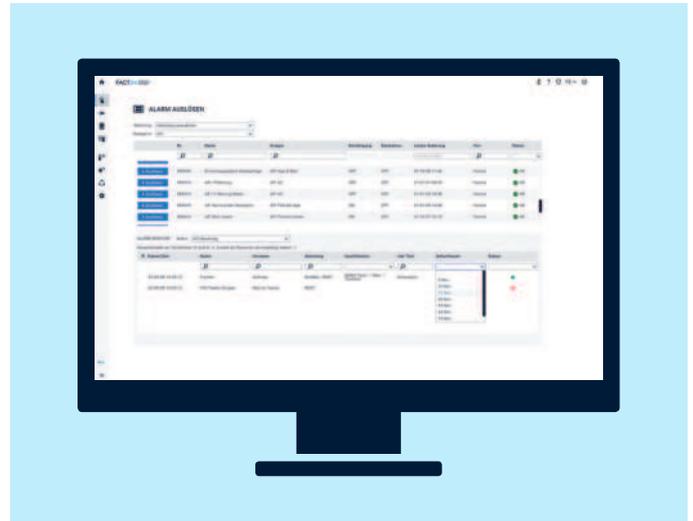
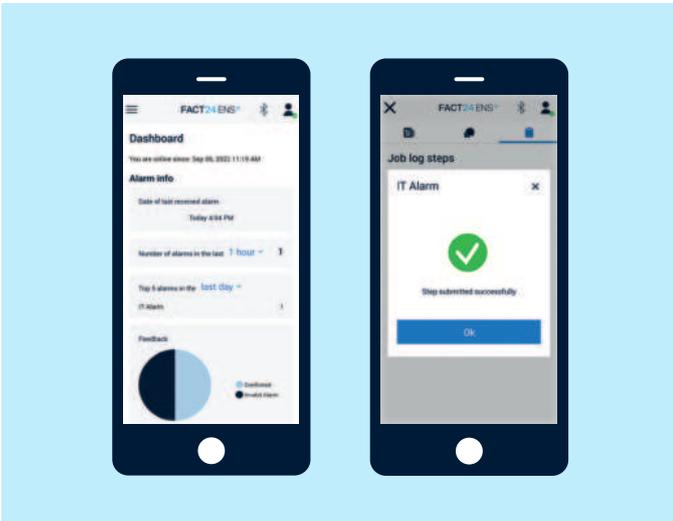
# Amok & Terror



Es ist eine traurige Wahrheit: Gewalttaten, Terroranschläge und Amoksituationen lassen sich nicht ganz verhindern. Umso wichtiger ist es, auf das Schlimmste vorbereitet zu sein. Präzise Notfallpläne und effiziente Kommunikationswege können Menschenleben retten.

FACT24 wurde genau für solche Anforderungen entwickelt. Mit der Alarm- und Krisenmanagementplattform alarmieren Sie selbst große Menschenmengen und können dabei alle gängigen Kommunikationskanäle nutzen. Sekundenschnell informieren Sie gefährdete Personen, koordinieren Rettungskräfte und kontaktieren Angehörige. Zudem können Sie per Knopfdruck Telefonkonferenzen mit Krisenteams initialisieren, sich über die Mobile App austauschen oder die Öffentlichkeit mit vorkonfigurierten Info-Hotlines unterrichten.

Alle Funktionen von FACT24 sind problemlos skalierbar und arbeiten unter maximaler Auslastung sicher und zuverlässig. Selbst in kritischen Situationen können Sie sich auf die Funktionalität von FACT24 verlassen.



## Kommunikationswege

- Sprachanrufe mit bis zu 800 parallelen Kanälen
- Hochverfügbare SMS Anbindung
- Smartphone-App für Android & iOS
- Integration lokaler ELA Anlagen
- Ansteuerung von IP-Lautsprechern
- PC-Client Integration
- Relaisausgänge zur Ansteuerung optischer und akustischer Systeme
- Fax, z.B. für Alarmprotokolle
- Anbindung an 3rd-Party-Schnittstellen zur Integration von Kundensystemen

## Notfall-Dashboard

- Starten und Monitoren von Alarmszenarien
- Rollen- und qualifikations-basierte Alarmierung
- Messenger für schnelle Nachrichtenübermittlung
- Virtuelle Krisenstabsräume
- Austausch von Dateien, Notfallplänen und Nachrichten
- Realtime-Monitoring

## Info-Hotline

- Info-Hotlines einfach per PC, Telefon oder Smartphone einrichten
- Anrufspitzen durch parallele Annahme von Anrufen bewältigen
- Freie oder vordefinierte Ansagen flexibel anpassen
- Pin-geschützte Info-Hotlines für Mitarbeiter und Krisenteams
- Möglichkeit zur Anbindung an Emergency Call-Center

## Konferenzen

- Ad-hoc Konferenz
- Ereigniskonferenz
- Inbound
- Outbound
- Gemischt
- Aufzeichnung der Konferenzen

# Stiller Alarm

Mitarbeiter im Innen- und Außendienst werden immer häufiger Zielscheibe von Bedrohungen und Übergriffen. Mit FACT24 muss die Absicherung Ihrer Mitarbeiter kein teures, zeitaufwendiges Projekt sein.

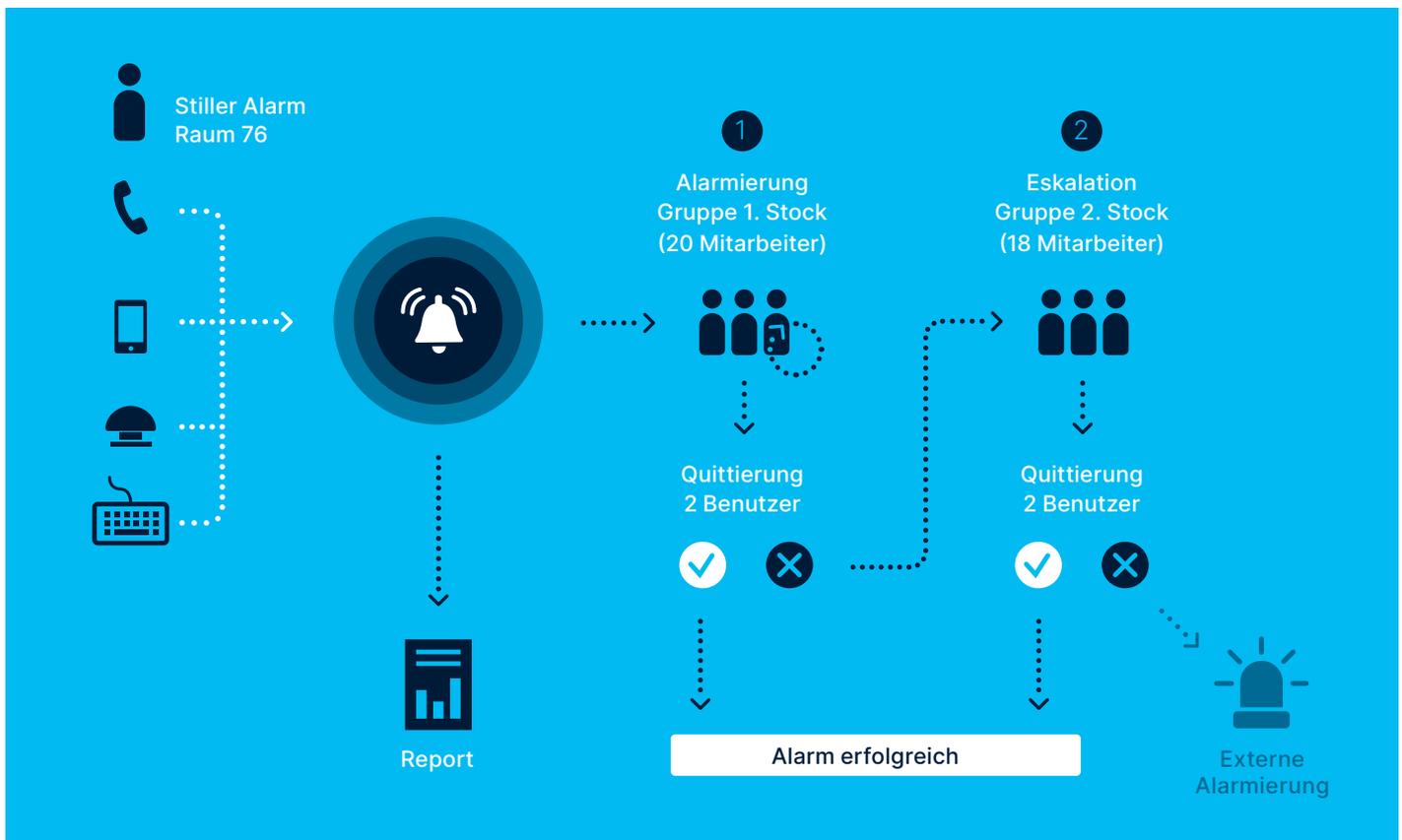
Unsere Lösungen für den Stillen Alarm bieten die Flexibilität Ihre bestehende IT- und Telekommunikationsinfrastruktur zu verwenden. Auch die einfache Integration von schnurlosen oder schnurgebundenen Notruftastern erhöht den Schutz Ihrer Mitarbeiter. Durch die diskrete und verdeckte Alarmauslösung per Hotkey am PC-Client, die Telefontaste oder über einen Notruftaster kann ein Stiller Alarm abgesetzt werden. Dank der Mobile App und Notrufuhr können Mitarbeiter im Außendienst jederzeit einen Stillen Alarm absetzen. Im Notfall benachrichtigt FACT24 verantwortliche Helfer nach vorher definierten Regeln und leitet bei Bedarf die Eskalation des Notrufs ein. Die Möglichkeit zur dynamischen Lokalisierung verbessert die Reaktionszeit Ihrer Organisation.

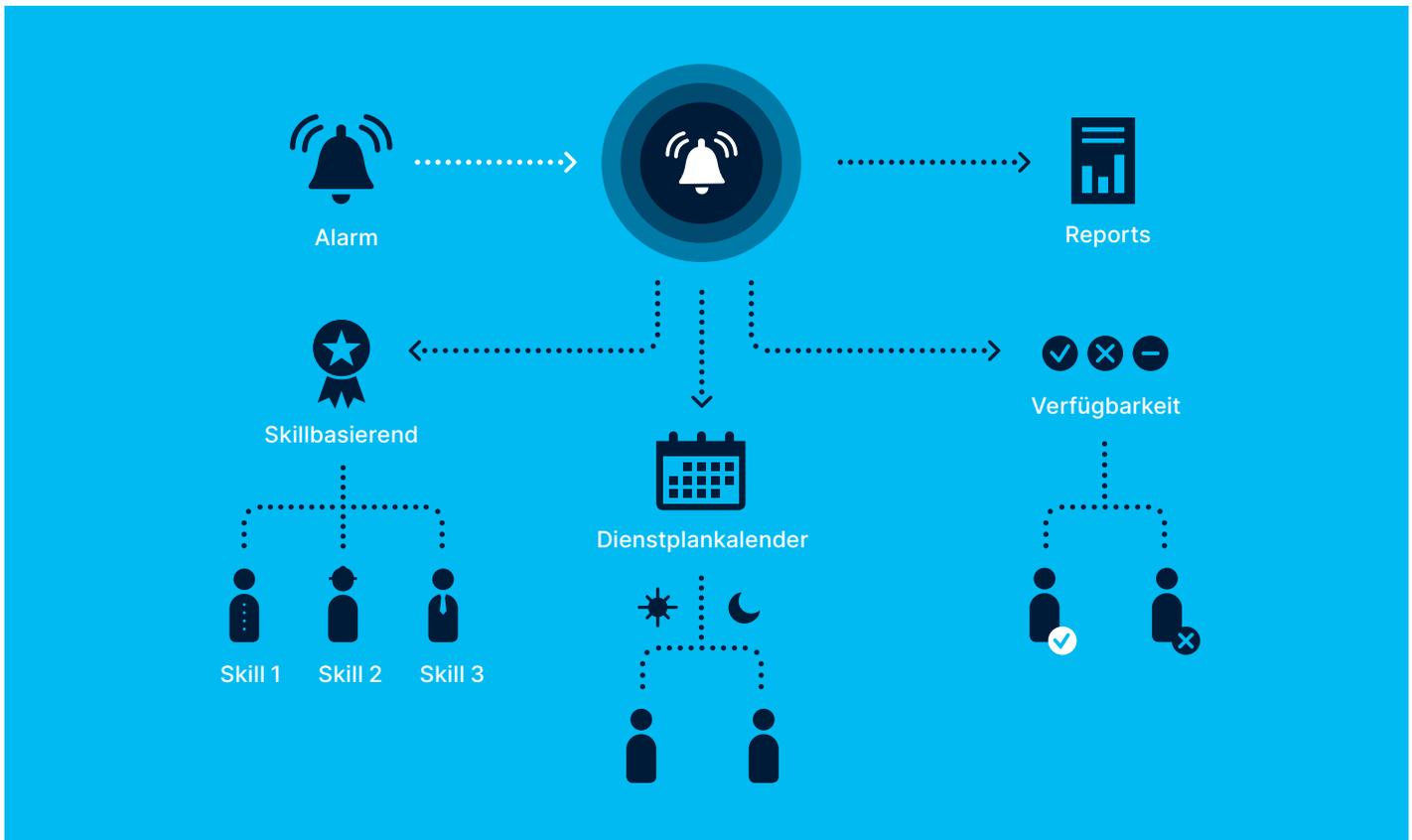
## Auslösemedien

- Telefonische Auslösung per Sprachanruf und XML
- PC Hotkey und Mausklick
- Schnurgebunde Taster
- LPWAN und Bluetooth Buttons
- App für Android und iOS
- Notfalluhr

## Alarm und- Informationsverteilung

- Multimediale Alarmierung von Personen und Gruppen
- Berücksichtigung von Dienst- und Bereitschaftsplänen
- Rollen- und qualifikationsbasierende Informationsverteilung





KRISEN PROFESSIONELL MEISTERN

## Notfallmanagement

Ob der Ausfall kritischer Infrastruktur, ein entgleister Zug, eine Bombendrohung, ein großer Massenunfall auf der Autobahn – bei Major und Minor Incidents ist effizientes Krisenmanagement erforderlich.

Dazu werden Krisenteams gebildet, die schnell Strategien und Maßnahmen festlegen, um Schäden abzuwenden. Die Mitglieder kommen meist aus verschiedenen Unternehmens- und Organisationsbereichen. FACT24 unterstützt Sie dabei, Krisenteams zu alarmieren, zu koordinieren und sich mit Ihnen auszutauschen. FACT24 ermöglicht es, Mitglieder individuell und über alle verfügbaren Kommunikationskanäle zu informieren. Per Knopfdruck können dafür Ad-hoc Konferenzen eingeleitet werden.

Mit der Mobile App können Sie die Alarm- und Krisenmanagementplattform ganz einfach über Ihr Smartphone bedienen. So wird das Endgerät zur mobilen Kommandozentrale.

### Eskalation

- Einfache Eskalation
- Skill-basierte Eskalation
- Eskalation auf weitere Alarmgruppen oder Start eigener Eskalationsalarme

### Alarm Cockpit

- Alarm Dashboard
- Quickstart-Funktion
- Messenger
- Realtime Anzeige

### Bidirektionale Kommunikation

- Empfänger-Legitimation vor Alarmmeldung
- Positive, negative und PIN-bezogene Quittierung
- Eingabe der Reaktionszeit/Ankunftszeit

# ITK Monitoring



Wenn öffentliche Organisationen heute von etwas abhängig sind, dann sind das funktionierende IT- und Telekommunikations-Systeme. Ein Serverausfall kann schon mal den gesamten Betrieb lahmlegen und ist doch in den meisten Fällen vermeidbar.

Mit FACT24 erhalten Sie eine zentrale Event- und Informationsplattform, um potenzielle Fehlerquellen schon im Vorfeld zu erkennen. Die Plattform kann einfach in Ihre bestehende Infrastruktur über Schnittstellen oder ein Alarm-Mediagateway eingebettet werden. So werden Status-Updates, Informationsmeldungen und dringende Alarmmeldungen direkt an Ihre zentrale Event Engine übertragen.

Bei Störungen wird das zuständige Fachpersonal automatisch alarmiert. Dabei berücksichtigt FACT24 Dienst- und Bereitschaftspläne sowie Kommunikationswege, über die die entsprechenden Mitarbeiter kontaktiert werden können.

Über die Quittierungsfunktion erhält FACT24 eine qualifizierte Rückmeldung über die Verfügbarkeit und Reaktionszeiten Ihrer Teams und kann gegebenenfalls eine automatische Eskalation einleiten.

---

## Integration von Komponenten und Subsystemen

- Temperaturfühler und Bewegungssensoren per Mediagateway oder über LPWAN Netze
- Anbindung per OPC
- REST API
- E-Mail, SMS

---

## Dienstbasierende Telefonie

- Schnelles An- und Abmelden
- Berücksichtigung zentraler Vorgaben zur Mindestteilnehmerzahl einer Gruppe
- Individuelle Festlegung der Kommunikationskanäle
- Einbettung von Schicht- und Jahresplänen

# Facility Management

Ob Heizungsanlagen, Lüftungsvorrichtungen oder Türsysteme – Facility Management ist heute smart. Dank dem Internet of Things und Smart Building Solutions können viele Bereiche in Immobilien und Anlagen nicht nur aus der Ferne gesteuert werden, sondern melden automatisch Störungen und Schäden. Doch was passiert dann?

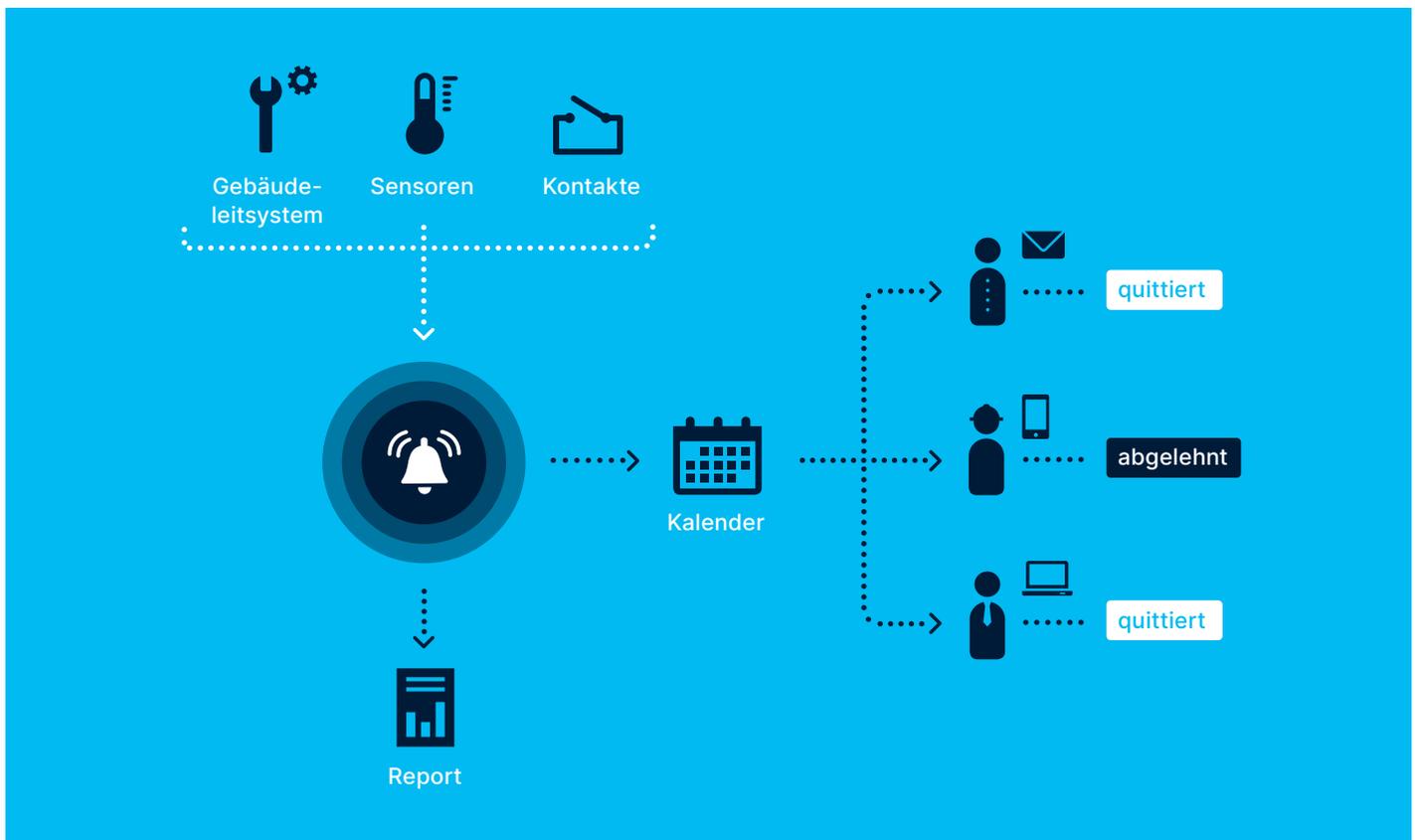
Mit FACT24 erhalten Sie eine zentrale Event- und Informationsplattform. Sowohl über standardisierte als auch über herstellerspezifische Schnittstellen können Sie die Alarm- und Krisenmanagementlösungen mit Ihren Hausleittechniksystemen, technischen Komponenten und Sensoren verknüpfen. Bei Störungen und Schäden wird das zuständige Fachpersonal automatisch alarmiert. Dabei berücksichtigt FACT24 Dienst- und Bereitschaftspläne sowie Kommunikationswege, über die die entsprechenden Mitarbeiter kontaktiert werden können. Mit der Integration von FACT24 optimieren Sie damit nicht nur Arbeitsabläufe, sondern senken auch Prozesskosten und verbessern die Servicequalität.

## Integration Gebäudeautomation

- Serielle Anbindungen über ESPA 4.4.4 Schnittstellen
- IP-Schnittstellen OPC und ESPA-X
- REST API
- KNX-Bus, Bacnet und Modbus

## Integration Sensoren und technische Komponenten

- Alarm-Mediagateway zur Erfassung analoger Signale und digitaler Kontakt-Ein- und Ausgänge
- SMS Gateway
- IP-Sensoren



# Weitere Anwendungsbeispiele



## Bereitschaftsalarmierung

Mit FACT24 alarmieren Sie schnell und effizient alle erforderlichen Fachkräfte und gewährleisten den Austausch innerhalb Ihrer Bereitschaftsteams. Die Plattform berücksichtigt dabei Dienstpläne, Verfügbarkeiten sowie die Qualifikation der Mitarbeiter und alarmiert diese über alle gewünschten Kanäle.



## Notfallkonferenzen

Über die Plattform können Sie innerhalb von Sekunden Krisenkonferenzen einleiten. Ihnen stehen dabei verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung – Ereignis-, Schnellstart- oder Ad-hoc-Konferenz.



## Produktionsalarm

Für Unternehmen sind Maschinenausfälle, Produktionsverluste und Stillstandzeiten ein teures Ärgernis, das durch einen Produktionsalarm vermeidbar ist. Mit FACT24 ENS+ integrieren Sie Alarm- und Informationsprozesse in den täglichen Betriebsablauf, damit Probleme frühzeitig identifiziert werden und Fachkräfte schnell auf technische Störungen reagieren können.



## Alleinarbeiterschutz

Schutzmaßnahmen für allein arbeitende Mitarbeiter können über die Gesundheit und das Leben der Person entscheiden. F24 bietet mit FACT24 eine Lösung für den Alleinarbeitsplatzschutz an, um den gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Anforderungen an den Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen gerecht zu werden.



## Info-Hotline

Halten Sie wichtige Interessengruppen auf dem Laufenden. Mit FACT24 aktivieren Sie dafür schnell und einfach nationale und internationale Info-Hotlines.



## Massenalarmierung

Kritische Szenarien können beispielsweise Firmenstandorte betreffen oder gesamte Städte erschüttern. In diesen Fällen bedarf es eines gut geplanten Alarmmanagements zur Massenalarmierung sämtlicher Betroffener. Mit FACT24 informieren Sie die wichtigen Akteure multimedial und unter Berücksichtigung von Dienstplänen und Qualifikation, leiten Notfallmaßnahmen ein und können zudem Notfallkonferenzen einberufen.

# Weltweite Kundenzufriedenheit: Mehr als 3.000 Kunden aller Branchen vertrauen den Dienstleistungen von F24.

„Was wir mit dem Produkt wirklich wollten, war nicht nur ein Alarmierungssystem, sondern eine Lösung, mit der wir ALLE Informationen an EINEM Platz haben konnten.“



„Die Verfügbarkeit ist ein besonders wichtiger Faktor für uns, und sie ist immer vorhanden. Für uns geht es auch um die Fahrzeugproduktion. Wenn dort eine Störung auftritt, geht es auch um Fahrzeugverluste. Dann ist es wichtig, das Management und die Fachkräfte schnell informieren zu können.“



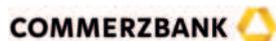
„[...] Als kritische Infrastruktur sind wir gesetzlich verpflichtet, die Behörden relativ schnell zu benachrichtigen. Insofern ist der größte Vorteil für uns einfach die Zeitlinie.“

**bayernwerk**

„Mit FACT24 können wir unsere Krisen- und Notfallorganisationen effizient und unabhängig von unserer eigenen Infrastruktur alarmieren. Wir vertrauen diesem Produkt, weil es ständig weiterentwickelt wird und somit zukunftssicher ist.“

**ALPIQ**

„In Not- und Krisensituationen stellt die Commerzbank mit FACT24 die Kommunikation und Information der betroffenen Mitarbeiter sicher. Mit FACT24 sind wir in der Lage, schnell und flexibel auf kritische Situationen zu reagieren, Mitarbeiter auf verschiedenen Endgeräten zu erreichen und Alarmer revisionssicher zu erfassen.“



„Wir haben die klare Anforderung, dass jede Software gemäß ISO 22301 und insbesondere ISO 27001 sicherheitstechnisch zertifiziert ist. Und wir sind uns der DSGVO bewusst. Es handelt sich hier um ein Notfall-Kommunikationssystem, das naturgemäß sensible persönliche Daten enthält. Da gibt es keinen Kompromiss, es muss DSGVO konform sein.“



„Unsere Anlagen und unsere Systeme dulden keine Unterbrechung. Aber wenn es dennoch zu einer Unterbrechung kommt, muss alles sehr schnell gehen. Deshalb brauchen wir ein Alarmierungssystem, das auch in hektischen Situationen zuverlässig funktioniert und einfach zu bedienen ist.“

**SCHOTT**  
glass made of ideas

„Mit FACT24 ist UniCredit London in der Lage, die Kommunikation mit der Geschäftsleitung und einem breiteren Mitarbeiterkreis zum Zeitpunkt eines möglichen Krisenereignisses effektiv zu führen. FACT24 ist ein zuverlässiges und effizientes Alarmierungs-, Konferenz- und Berichtstool für die Unterstützung unserer Business-Continuity-Pläne.“



Sie möchten weitere Informationen zu FACT24 und bezüglich individueller Kundenreferenzen? Klicken Sie einfach auf die verschiedenen Statements und erhalten Sie nähere Informationen.



## Aus dem Herzen Europas in die Welt: Wir helfen, Leben und Werte zu schützen.

F24 ist der führende Software-as-a-Service (SaaS) Anbieter für Business Messaging, Alarmierung sowie Incident- und Krisenmanagement in Europa. Die hochinnovativen F24-Lösungen unterstützen Kunden entlang der gesamten Wertschöpfungskette von der hochvolumigen Kommunikation im Unternehmensumfeld über Governance, Risk und Compliance (GRC) bis hin zu Alarmierung und Smart Event Communication sowie umfassendem Krisenmanagement.

Mehr als 3.000 Kunden weltweit vertrauen auf die Lösungen von F24, um ihre Kommunikationsbedürfnisse zu bewältigen, sei es im Rahmen der täglichen Kommunikation von kritischen oder vertraulichen Inhalten oder im Krisenfall.



> 20 Jahre  
Erfahrung



42% der STOXX  
Europe 50  
Unternehmen



3000+ Kunden



Sie sind neugierig geworden?  
Vereinbaren Sie einfach einen unverbindlichen  
Beratungstermin unter [f24.com/de/kontakt/](https://f24.com/de/kontakt/)

“Was ich an F24 mag, ist Ihre Aufgeschlossenheit,  
die Art und Weise, wie sich **um Kunden gekümmert** wird.“

Bert Burkels, Addiko Bank AG