

VOMATEC®



Statistik: Hilfsfristen und Telefongespräche

Kundeninformation

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Einleitung	3
2 Definition der unterschiedlichen „Zeitpunkte“	3
3 Voraussetzungen.....	3
4 Zusätzliche Optionen für Statistiken	4
4.1 Bereich Statistik	4
4.2 Bereich: „Daten aus ELR bearbeiten“	4
5 Anzeige bei Einsatzaufnahme	5
6 Anzeige in Einsatzdisposition	6
7 Übernahme in Bericht.....	7
8 Auswertungen / Reports	7
9 Statistiken.....	8
9.1 Statistik „Hilfsfristen und Telefongespräche“	8
10 Betroffene Programm-Module / Sonstige Abhängigkeiten	9

1 Einleitung

Zusätzlich zu den Zeitpunkten für Einsatzaufnahme und Alarmierungszeitpunkt können auch die Zeitpunkte für Notruf-/Gesprächseingang sowie Notruf-/Gesprächsannahme festgehalten und mittels Statistik ausgewertet werden. Darüber hinaus kann eine weitere sog. Interventionsfrist (z. B. für die Auswertung von Werkschutz-Einsätzen) definiert werden.

2 Definition der unterschiedlichen „Zeitpunkte“

Folgende „Zeitpunkte“ werden aktuell in der Einsatzdisposition abgebildet:

- Aufnahme
- Einsatzbeginn
- Alarmierung
- Voraus. Einsatzende
- Notruf-/Gesprächseingang
- Notruf-/Gesprächsannahme

In ARIGON® PLUS werden diese „Zeitpunkte“ aktuell wie folgt ermittelt:

Aufnahme: Der Zeitpunkt, zu dem der Disponent den Einsatz eröffnet.

Einsatzbeginn: Bei manueller Eröffnung = Aufnahme (bei Interfaces kann es sich um einen definierten Zeitpunkt handeln (ELR))

Alarmierung: über Maßnahme getriggerte Zeit (einstellbar)

Voraus. Einsatzende: Selbstdefiniertes, geschätztes Einsatzende

Gesprächs-/ Notrufeingang: 1. Klingeln des Telefons

Als Zeitpunkt des ersten Klingelns wird immer das allererste Klingeln (unabhängig auf welchem Arbeitsplatz dies erfolgt) herangezogen. Wenn das Klingeln verzögert auf andere Arbeitsplätze überspringt, wird das Klingeln am ersten Arbeitsplatz als Zeitpunkt des ersten Klingelns definiert.

Gesprächs-/Notrufannahme: Das Gespräch wird (im Regelfall vom Disponenten) entgegen-
genommen.

3 Voraussetzungen

Für eine automatische Belegung der Felder „Gesprächs-/Notrufeingang“ und „Gesprächs-/Notrufannahme“ müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

- Es muss ein Kommunikationssystem an ARIGON® PLUS angebunden sein.
- Dieses Kommunikationssystem muss die Werte für Notrufeingang (1. Klingeln des Telefons), Zeitpunkt der Gesprächsannahme sowie die Kennzeichnung als Notruf an ARIGON® PLUS übermitteln.

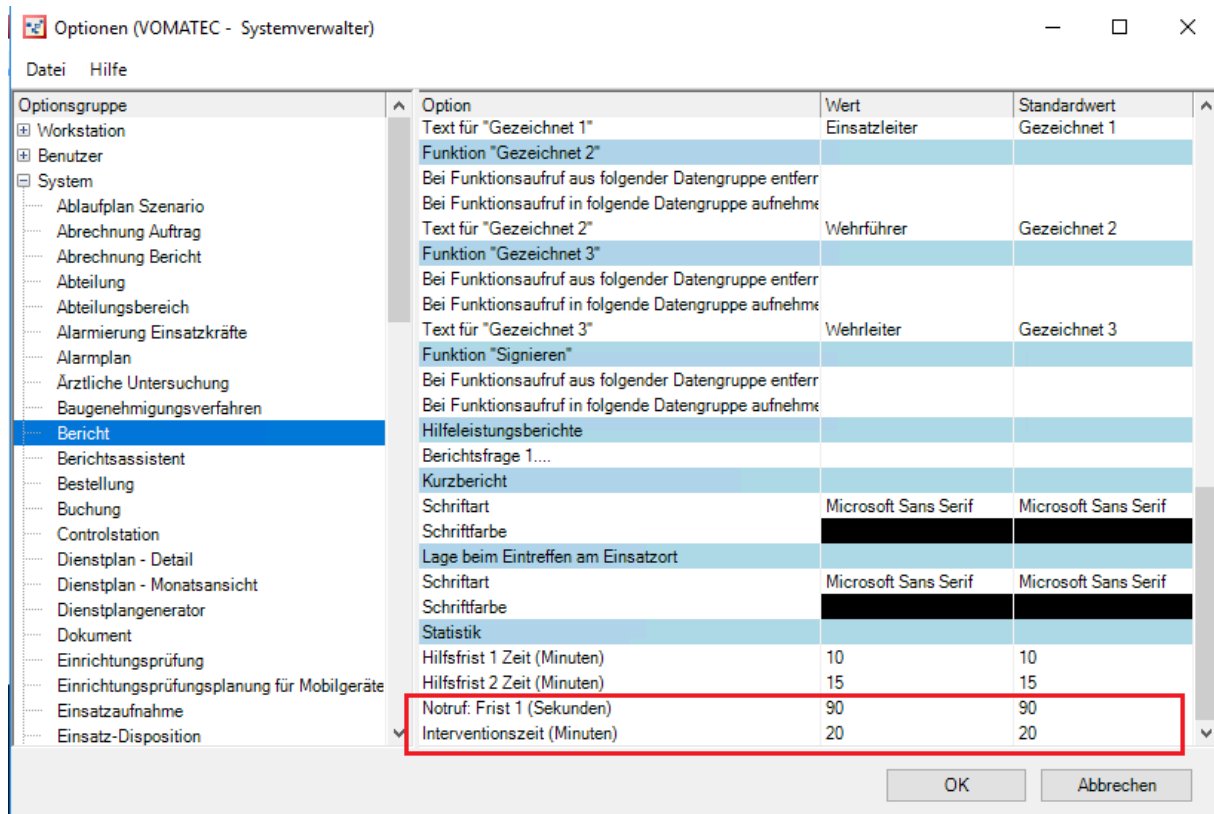
Ist dies nicht der Fall, können die Felder auch manuell gefüllt werden.

4 Zusätzliche Optionen für Statistiken

4.1 Bereich Statistik

Unter Menü System – Systemeinstellungen – Optionen – System – Bericht – Bereich: Statistik stehen folgende Optionen zusätzlich zur Verfügung:

- Notruf: Frist 1 = Dauer von Notrufannahme bis Alarmierung (in Sekunden)
Standardwert: 90
- Interventionsfrist (in Minuten): Dauer von Einsatzöffnung bis Beginn einer bestimmten Maßnahme (wird über den Status eines Einsatzmittels definiert)
Standardwert: 20



4.2 Bereich: „Daten aus ELR bearbeiten“

Unter Menü System – Systemeinstellungen – Optionen – System – Bericht – Bereich: „Daten aus ELR bearbeiten“ wurden folgende Optionen ergänzt:

- Anrufeingang/Anrufannahme
- Notrufkennzeichen

Mögliche Werte: Ja/nein

Standardwert: ja

Option	Wert	Standardwert
Vorschlagswert: Maximales Alter für anzuzeigende ELR	Z50	14
Berichtsstatus - Änderungen		
Schriftart	Microsoft Sans Serif	Microsoft Sans Serif
Schriftfarbe		
Daten aus ELR bearbeitbar		
Alarmierungszeitpunkt	Nein	Ja
Anrufeingang /-annahmezeiten	Ja	Ja
Eingesetzte Fahrzeuge	Ja	Ja
Eingesetzte Fahrzeuge - ohne Fahrzeugzeiten	Nein	Nein
Eingesetzte Personen	Ja	Ja
Einsatzort	Ja	Ja
Einsatzzeiten (Beginn, Ende)	Ja	Ja
Kostenträger	Ja	Ja
Notruf - Kennzeichen	Ja	Ja
Rückmeldungen	Ja	Nein
Wetterdaten	Nein	Nein
Zusatzinformationen	Nein	Ja
ELR Allgemein		
Antwort, der die "Alarmierungszeit" zugeordnet wird (C	Alarmierungszeitpunkt	

5 Anzeige bei Einsatzaufnahme

Wenn ein entsprechendes Kommunikationssystem an ARIGON® PLUS angebunden ist, werden diese Felder automatisch gefüllt.

Ob eine manuelle Bearbeitung möglich ist, legen Sie in den Optionen fest.

6 Anzeige in Einsatzdisposition

Bei Einsatzöffnung werden die Daten in die Einsatz-Disposition übernommen und auf dem Register: „Einsatz“ im Bereich: „Einsatz“ angezeigt.

Dafür wurden folgende Felder implementiert:

- Anruf-Eingang: Datum - Uhrzeit
- Gesprächsbeginn: Datum – Uhrzeit
- Checkbox: Notruf

Einsatz-Disposition (VOMATEC - Systemverwalter)

Einsatz Extras Drucken

Einsatz Zusatzinformation Dokumente

Disposition Mel

Einsatzmittel

Reserviert	Ein
<	
Einsatz	
Maßnahmen	
Szenario / Maß	
<	
Hinzuf	
Manuelle Maß	
Szenario / Maß	

Einsatzort

Details	Örtlichkeitsart	Örtlichkeit

GPS

Einsatzart

Stichwort

Einsatz

Einsatznummer

Priorität Sondersignal Termin flexibel

Kennung Zeitüberwachung

Aufnahme

Einsatzbeginn

Alarmierung

voraus. Einsatzende

Anruf-Eingang Notruf

Gesprächsbeginn

Kurzbeschreibung

Abbildung: Einsatzdisposition

7 Übernahme in Bericht

Im Einsatzbericht (Sachbearbeitung – Berichte – Berichte – Register: Info) werden die Felder „Anruf-Eingang“ und „Gesprächsbeginn“ angezeigt. Wenn es sich um einen Notruf handelt, ist die Checkbox „Notruf“ aktiviert.

8 Auswertungen / Reports

Im Report „Berichte vollständig“ (Menü Sachbearbeitung – Berichte – Berichte) wurden die Felder „Anruf-Eingang“ und „Gesprächsbeginn“ sowie die Checkbox „Notruf“ ergänzt.

Einsatzbericht Nr.: 00000021-01-2019

mit ELR-Rückmeldungen und Kostenträgern

15.10.2019

▪ Info

Organisation:	Berufsfeuerwehr Musterstadt	Beginn:	15.10.2019 12:52:56
Abteilung:	-	Alarmierung:	
Abt.-bereich:	-	Ende:	
Einsatznr.:	2019000078	Dauer:	0:00:00
		Anruf-Eingang:	15.10.2019 12:45:00
		Gesprächsbeginn:	15.10.2019 12:45:29
		Notruf	
Berichtsart:	Brandbericht	Hauptbericht	
Stichwort:	Kleinbrand		
Ereignis:	-		

▪ Örtlichkeit

Einsatzort

Eine Erweiterung von weiteren Reports kann auf Anfrage vorgenommen werden.

9 Statistiken

Der Aufruf erfolgt unter Sachbearbeitung – Berichte – Berichte – Registerkarte: Datei – Statistiken.

9.1 Statistik „Hilfsfristen und Telefongespräche“

Es steht eine neue Statistik zusätzlich zur Verfügung. Die vorhandene Statistik „Hilfsfristen“ bleibt unverändert bestehen.

Die Grundlage für diese neue Statistik sind Berichte.

Beachten Sie: Jeder Bericht, in welchem mindestens eines der beiden Felder „Anruf-Eingang“ und „Gesprächsbeginn“ gefüllt ist, zählt als Telefongespräch. Alle anderen Berichte nicht.

Bezeichnung der neuen Statistik: Hilfsfristen und Telefongespräche

Bitte beachten Sie die **abweichende Berechnung** der Hilfsfristen in der neuen Statistik:

Notruf-Frist 1:

Dauer von Notrufannahme bis Alarmierung

Hilfsfrist 1:

Dauer von Annahme des Notrufs bis Ankunft am Einsatzort (in Minuten), welche in den Optionen festgelegt wird.

Interventionsfrist (für Werkschutz-Einsätze)

Dauer von Einsatzeröffnung bis Beginn einer bestimmten Maßnahme (wird über den Status eines Einsatzmittels definiert)

Allgemeine Übersicht (Auszug)

Hilfsfristen und Telefonate

15.10.2019

Auswertung

Anzahl der ausgewählten Berichte 109

Telefonate

Notruffrist 1 = Dauer von Annahme bis Alarmierung (in Sekunden) aus Optionen	90
Hinweis: Annahme bedeutet Gesprächs-/Notrufannahme (Telefon)	
1. Anzahl Notrufe gesamt	1
2. Anzahl Notrufe innerhalb Notruffrist 1	0
3. Anzahl Notrufe - Notruffrist 1 überschritten	0
4. Anzahl Notrufe - Notruffrist 1 nicht ermittelbar	1
5. Anteil Notruffrist 1 eingehalten (in Prozent)	0.00
6. Eingehende Telefongespräche gesamt	1
7. Angenommene Telefonate (eingehend)	1
8. Nicht angenommene Telefonate (eingehend)	0

Hilfsfrist 1

Hilfsfrist 1 = Dauer von Annahme bis Ankunft am Einsatzort (in Minuten) aus Optionen	10
Hinweis: Annahme bedeutet Gesprächs-/Notrufannahme (Telefon)	
1. Anzahl der Einsätze, bei denen die Hilfsfrist eingehalten wurde	9
2. Anzahl der Einsätze, bei denen die Hilfsfrist nicht eingehalten wurde	23
3. Anzahl der Einsätze, bei denen die Hilfsfrist nicht berücksichtigt wurde	77
4. Durchschnittliche Zeit von der Annahme bis zur Alarmierung (in Minuten)	398.60

Details zu Notrufen und Hilfsfristen

Sowohl für Telefongespräche als auch für Hilfsfristen gibt es Detail-Auswertungen.

Die Details zu Hilfsfristen entsprechen den Details in der bereits vorhandenen Statistik „Hilfsfristen“.

Details zu Notrufen

Anzahl der Notrufe, welche in folgenden Zeitfenstern angenommen wurden: 0-30s, 31-60s, 61-90s, 91-120s, 121-150s, 151-180s, 181-210s, 211-240s, >240s

Auflistung der Einsätze mit dazugehörigen Berichten, welche in folgenden Zeitfenstern angenommen wurden: 90-120s, 121-150s, >240s

10 Betroffene Programm-Module / Sonstige Abhängigkeiten

- Kommunikationssystem (mit ARIGON® PLUS gekoppelt), welches die erforderlichen Daten liefert (siehe Kapitel „Voraussetzungen“)
- Berichte
- Reports und Statistiken