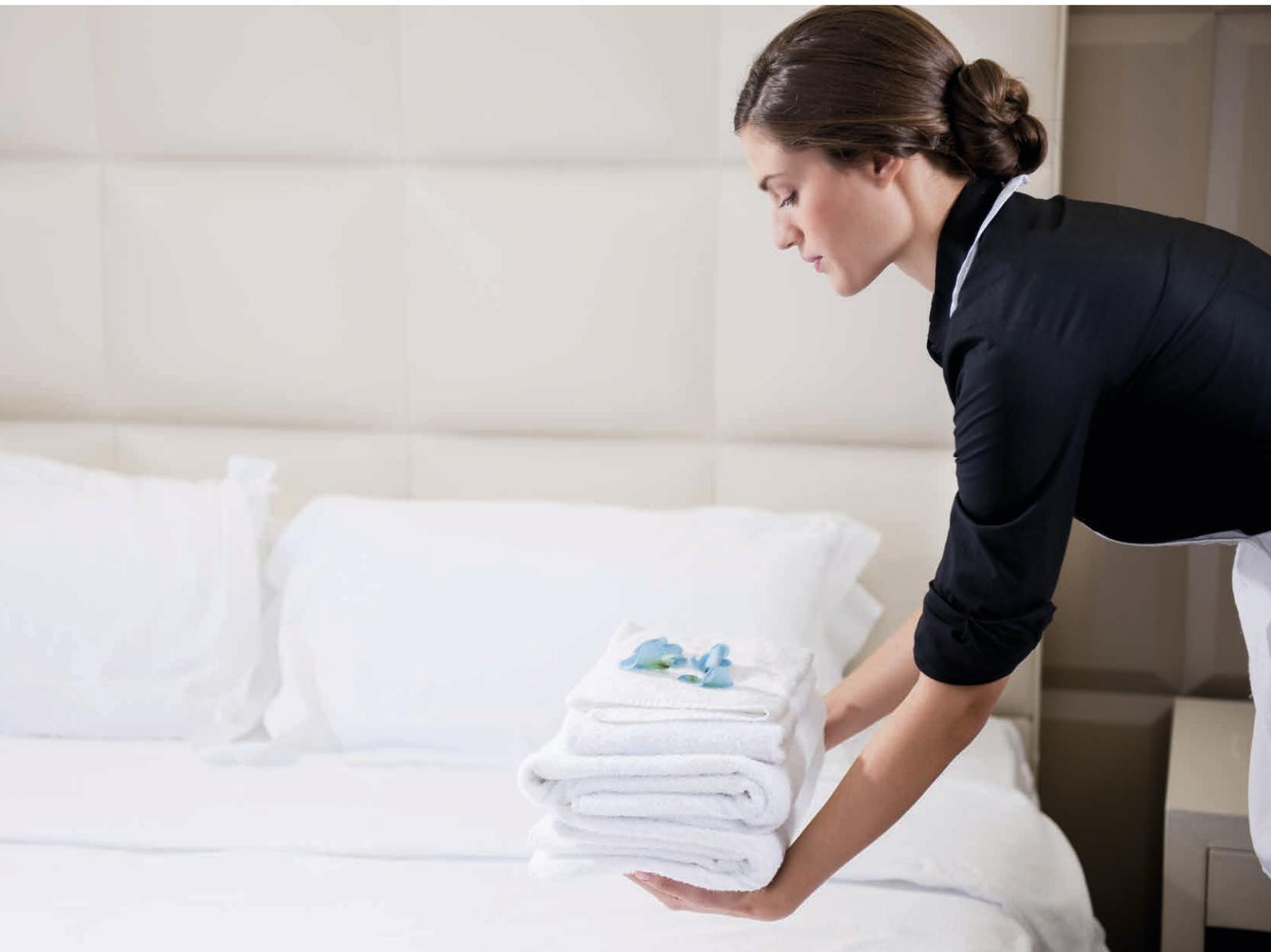


# MobiCall

## Unified Event Communication



Umfassende Sicherheit für Hotelgäste und Personal, effiziente und zuverlässige Kommunikation bei Notfällen, gezielte Alarmierung in Katastrophensituationen, schnelle Evakuierung von Gebäuden, Vernetzung von Systemen, Überwachung von technischen Komponenten, Optimierung von Arbeitsprozessen und umfangreiche Reporting- und Statistikfunktionen – für die vielfältigen Anforderungen der **Hotelbranche**.

# MobiCall – Funktionsprinzip eines Alarmserver

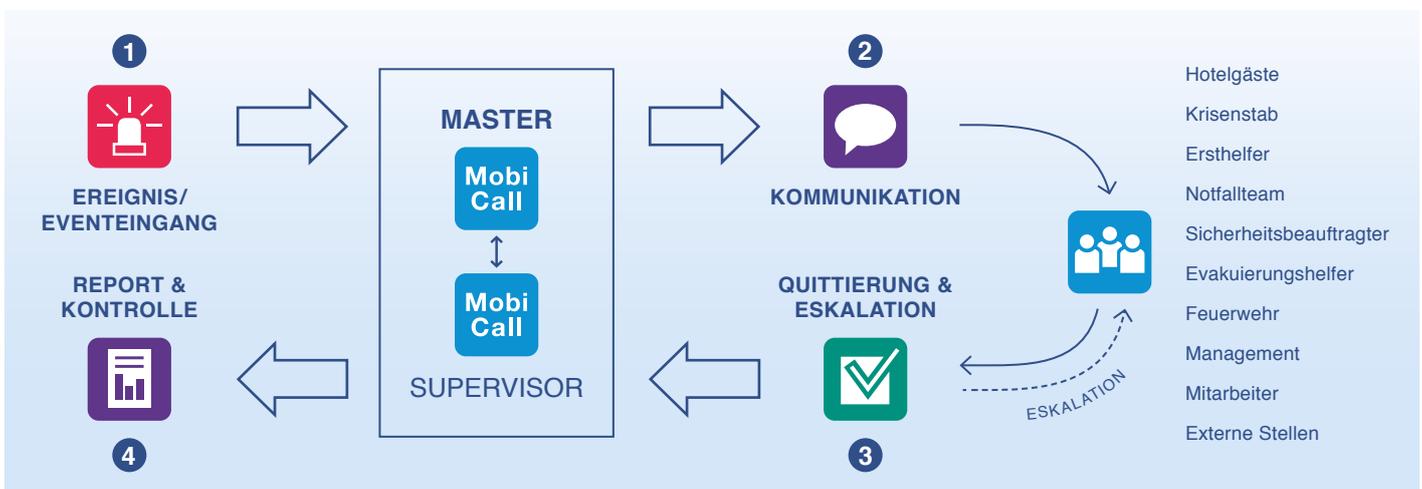
Im heutigen Umfeld sehen sich Hotels mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert. Der starke Wettbewerb, die zunehmende Digitalisierung sowie strengere Sicherheitsvorschriften können in diesem Kontext angeführt werden. Zur Bewältigung dieser Anforderungen ist es von entscheidender Bedeutung wichtige Informationen schnellstmöglich an die richtigen Stellen weiterzuleiten, um umgehend die geeigneten Maßnahmen einleiten zu können.

New Voice MobiCall ermöglicht eine vollumfängliche Vernetzung zwischen Systemen, Geräten, Sensoren und dem zuständigen Personal, um wichtige Gast- und Zimmerdaten, kritische Schwellwerte und Störungen direkt zu übertragen. Somit erlaubt das System hotelinterne Prozesse zu optimieren, Kosten zu senken und die Servicequalität zu steigern. Weiterhin sorgt das System für die Verbesserung des Notfallmanagements. Mittels MobiCall können interne und externe Hilfsstellen mobilisiert und unverzügliche Evakuierungsmaßnahmen

eingeleitet werden. Je nach Situation ist es möglich, Krisenstäbe zu bilden und auf Knopfdruck Konferenzen einzuberufen. Ein weiterer Vorteil der Lösung ist, dass durch eine Info-Hotline, Gäste, Medien und die Öffentlichkeit, mit aktuellen Informationen versorgt werden können. Dank MobiCall werden auch Gebäude und die technische Infrastruktur abgesichert und vor Schäden bewahrt.

Ein großer Mehrwert der Lösung ist, dass alle erdenklichen Schnittstellen zu Subsystemen zur Verfügung stehen. Standardisierte und herstellerspezifische Interfaces erlauben eine vollumfängliche Integration vorhandener Hotelmanagement-, Gebäudeautomations-, Multimedia- und ITK-Systeme sowie der Gefahrenmeldetechnik.

Auf Grund von Ereignissen kann MobiCall zuständige Stellen und betroffene Gäste informieren. Dafür stehen alle bekannten Medien zur Verfügung, die interaktiv per Sprach-, Text-, Bild oder Videonachricht angesteuert werden.



## 1 Ereignis/Eventeingang

Die Auslösung eines Events kann entweder automatisch über ein Subsystem (BMA, GLT, Prozessleittechnik usw.) oder manuell (Telefon, PC Client, Web usw.) durch den Anwender erfolgen.

## 3 Quittierung & Eskalation

Zur Gewährleistung einer größtmöglichen Sicherheit, muss eine vordefinierte Anzahl an Empfängern den Alarm quittieren. Werden diese Personen nicht erreicht, kann das System eine Alarmeskalation initiieren, um weitere Teilnehmer zu benachrichtigen.

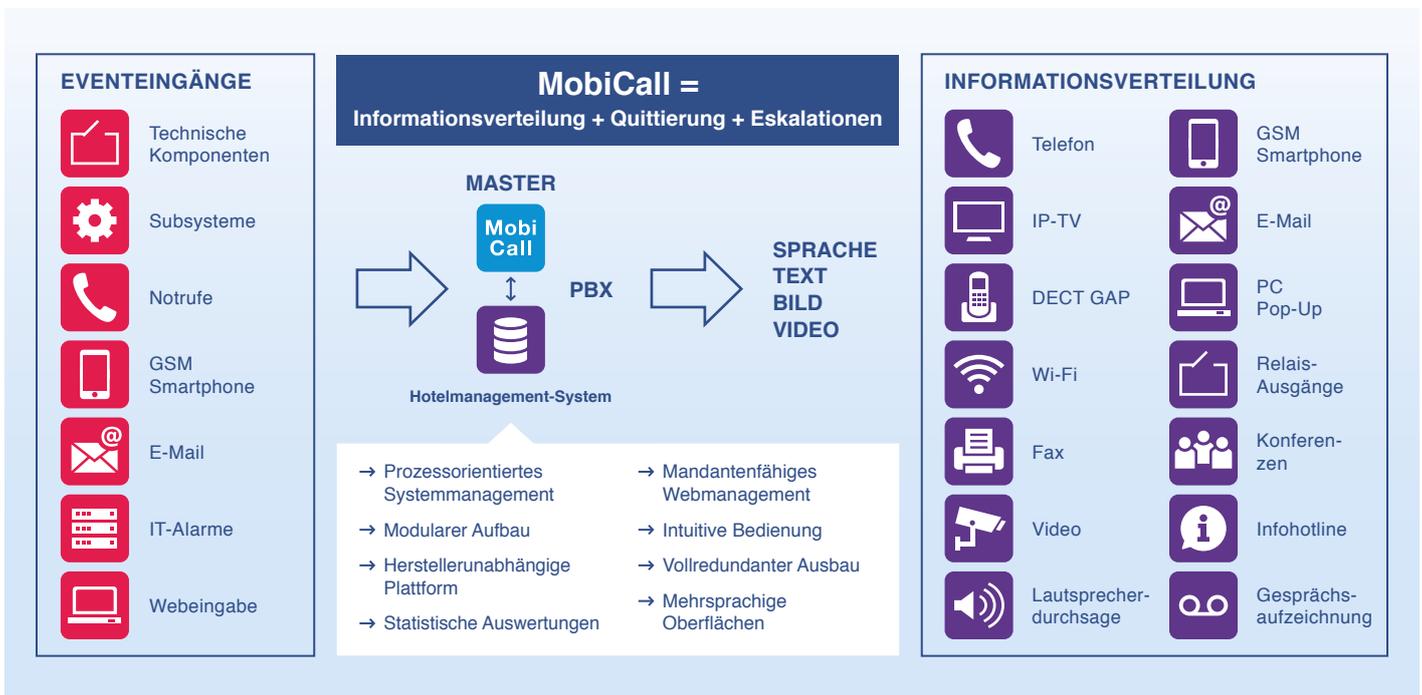
## 2 Kommunikation

MobiCall übermittelt, gemäß Alarm- und Zeitplan, das Ereignis multimedial, zum Beispiel auf interne und externe Nebenstellen, Smartphones, PC Clients, IP-Lautsprecher, an den definierten Personenkreis.

## 4 Report & Kontrolle

MobiCall protokolliert detaillierte Informationen zum gesamten Alarmvorgang. Der Alarmreport kann automatisch versendet oder jederzeit über die Alarmzentrale abgerufen werden. Optional besteht auch die Möglichkeit Notrufe und Konferenzen aufzuzeichnen.

# MobiCall – Aufbau und Übersicht



MobiCall sorgt für einen besseren Schutz Ihrer Gäste und Mitarbeiter sowie für eine schnelle Reaktion auf technische und betriebliche Alarme. Dadurch werden Störungen, technische Ausfälle, Wartezeiten und Unzufriedenheit vermieden. Das System bietet eine zeit- und kalenderabhängige Informationsverteilung, die Dienstpläne flexibel abbildet. Je nach Konfiguration eines Alarms erfolgt eine skillbasierende, priorisierte und eine simultane oder sequentielle Übertragung der Informationen. Weiterhin unterstützt MobiCall interne Watchdog-Überwachungen, automatische Backups sowie umfassende Reporting- und Statistikfunktionen.

Alle Szenarien lassen sich zentral oder dezentral über die MobiCall-Applikation konfigurieren und verwalten. Das webbasierte Management-Tool verfügt über einen innovativen „Drag & Drop“ Konfigurator. Diese Lösung stellt IT-Administratoren, sowie gruppen- und fachgebietsverantwortlichen Anwendern eine intuitive und übersichtliche Konfigurationsmöglichkeit der Personendaten und Alarmparameter zur Verfügung. Die Mandantenfähigkeit bietet für verschiedene Bereiche die Möglichkeit über differenzierte Zugriffsberechtigungen, deren eigene Alarmierungsorganisation, selbstständig zu administrieren. Ferner besteht die Option zur Anbindung externer Datenbanken. So können vorhandene Stammdaten für den automatischen Import genutzt werden, wodurch sich der administrative Aufwand reduziert.

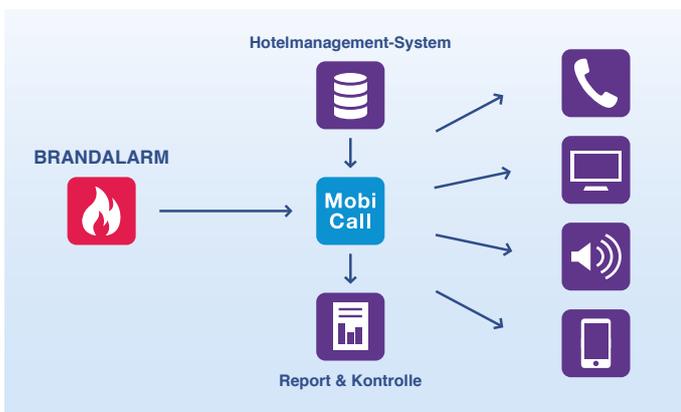
MobiCall steht in zwei Varianten zur Verfügung. Die MobiBBox ist die smarte »Plug and use«-Lösung, auf einem kompakten Industrie-PC mit integriertem Webserver (Appliance). Diese Lösung wird bevorzugt für Standardanforderungen in kleinen und mittleren Häusern eingesetzt. Die leistungsstarke Plattform für große und komplexe Anforderungen bildet MobiCall auf einer Serverhardware oder einer virtuellen Umgebung ab.

Als professionelle Sicherheitslösung kann MobiCall auch im redundanten Ausbau mit erhöhter Performance und Ausfallsicherheit betrieben werden. MobiCall Geo-Clustering ermöglicht die standortübergreifende Redundanz und Funktionsüberwachung über mehrere Lokationen.

Ab der aktuellen Version unterstützt MobiCall LPWAN basierende Protokolle, wie LoRa, SigFox oder NB-IoT. Diese erlauben eine kostengünstige und schnelle Integration von Sensoren aller Art. Ein großer Vorteil dieser Technologie ist das keine GSM-, Wifi- oder Ethernetinfrastruktur für den Betrieb der Sensoren erforderlich ist. Dank batteriebetriebenen Betrieb wird auch kein Stromanschluss benötigt. Somit können u.a. verteilte Notrufknöpfe, Verbrauchszähler, Temperatur- oder Füllstandsensoren einfach an einen zentralen MobiCall angeschlossen werden.

# Personenschutz und Notfallmanagement

Bei einem Brand- oder Katastrophenalarm ist eine unverzügliche Massenalarmierung erforderlich. Mit MobiCall kann die bestehende Infrastruktur genutzt werden, sodass vorhandene Telefone, In-Room-Entertainment-Systeme und Computer für eine akustische und optische Alarmsignalisierung zur Verfügung stehen. IP-Lautsprecher oder zentrale ELA-Anlagen können angebunden und somit entsprechende Ansagen, z. B. in Hallen und



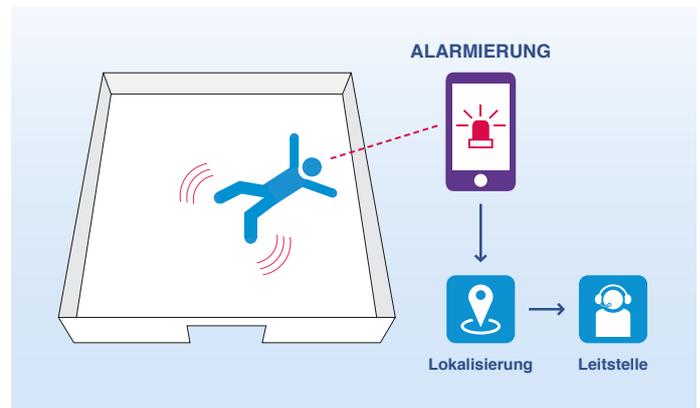
Flurbereichen, abgespielt werden. Für die Absicherung von Alleinarbeitsplätzen kann MobiCall ebenfalls verwendet werden. Die Koordination zwischen den handelnden Personen kann mittels automatischer initialisierter Telefonkonferenz erfolgen. Unter Berücksichtigung der gesetzlichen- und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften kann diese Lösung auch für den Ersthelfer-Notruf eingesetzt werden.

## Brand- und Katastrophenalarm

- Übernahme von Gastdaten aus Hotelmanagement-System zur Alarmierung in der jeweiligen Landessprache
- Integration der vorhandenen Brandmeldeanlage (ESPA 4.4.4, ESPA-X, Kontakt)
- Möglichkeit der manuellen Auslösung (Telefon, Web, Taster)
- Brandabschnitts- oder bereichsbezogene Alarmierung
- Integration eines Voralarms zur Vermeidung von Fehlalarmen
- Parallele multimediale Alarmierung auf verschiedenen Devices
- Integration von ELA Anlagen und IP-Lautsprechern
- Initialisierung von Notfallkonferenzen

## Alleinarbeitsplatzsicherung

- Plattformunabhängige Lösung für DECT, Wifi, GSM
- Unterstützung von willensabhängigen (Roter Knopf) und willensunabhängigen Alarmen (Lage-, Ruhe-, Zeit-, Flucht- und Verlustalarm)
- Automatischer Aufbau von Notfallkonferenzen zwischen Alarmauslöser und Alarmempfänger
- Permanente Überwachung der Personen-Notsignal-Geräte
- Lokalisierung über DECT, Wifi, Bluetooth Beacons und GPS
- Visualisierung von Gebäude- und Geländeplänen
- Unterstützung der Rundgang- und Wächterkontrolle



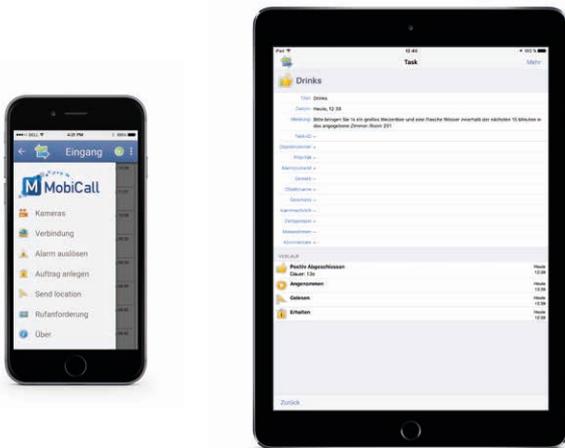
## Ersthelfer-Notruf

- Zentrale Ersthelferrufnummer für alle Mitarbeiter
- Möglichkeit zum Aufsprechen von Notfallinformationen
- Feste und dynamische raumbezogene Alarmzuordnung
- Automatischer Konferenzaufbau zwischen Ersthelfer mit optionaler Möglichkeit zur Aufzeichnung und Weiterleitung
- Möglichkeit der Weiterleitung an externe Stellen
- Automatische Abschaltung von Maschinen im Notfall

# Service- und Prozessmanagement und Prozessoptimierung

Für den Betrieb eines Hotels ist der effiziente Einsatz von Kommunikationsmitteln ein wichtiger Kosten- und Qualitätsfaktor. Mit Hilfe von MobiCall können bestehende Systeme, wie Telefonanlage, Entertainment-Systeme und Hotel Management Software vernetzt werden. Somit können Arbeitsabläufe optimiert und in Folge dessen

die Prozesskosten gesenkt, sowie die Servicequalität gesteigert werden. Hierbei nimmt das MobiCall Modul TASK-Management eine zentrale Rolle ein. Dieses unterstützt bei der medienübergreifenden Planung, Verwaltung, Überwachung und Umsetzung von Aufträgen.

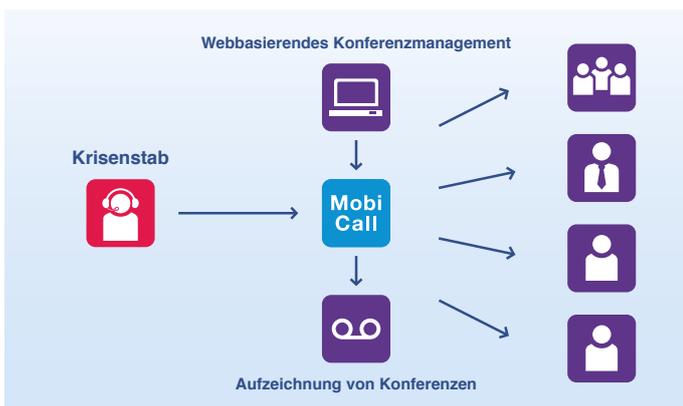


## Integration Hotel Management Software

- Integration gängiger Hotel Management Software Plattformen
- Bei Check-In bzw. Check-Out kann Gasttelefon automatisch freigegeben oder gesperrt werden
- Erfassung, Ermittlung und Übertragung von Gesprächsdaten unter Berücksichtigung hotelspezifischer Tarifmodelle
- Eingabe von Statusmeldung per Telefon, Smartphone oder PC z.B. Übertragung Raumstatus und Reports
- Weckruf inklusive Eskalationsmanagement über Telefon
- Übermittlung von Reinigungs-, Reparatur-, Wartungsarbeiten
- Real-Time-Monitoring offener Aufgaben

## Service- und Prozessmanagement

- Medienübergreifende Eingabe von Serviceaufträgen für Roomservice, Wäschedienst etc.
- Integration von batteriebetriebenen Sensoren zur automatischen Übermittlung von Statusmeldungen (z.B. MiniBar)
- Eigene Hotel-App für Android und iOS
- Skillbasierte Übertragung der Aufträge (z.B. an Technik- oder Serviceteam)
- An- und Abmelfunktionen für Mitarbeiter
- VIP Funktionalität zur Priorisierung von Aufträgen
- Mandantenfähiges Webportal für SLA Überwachung und Auswertung der Servicequalität



## Weitere Einsatzmöglichkeiten

- Babyphone Funktion zur Kopplung zwischen Zimmerendgerät und Mobiltelefon der Eltern
- Absicherung SPA Bereich mit Notfastern („Roter Knopf“) mit Alarm- und Eskalationsbedingungen
- Feste und mobile Möglichkeit der Einzelplatzabsicherung
- Anbindung von Türsprechstellen inklusive Videointegration
- Optimierung des Betriebskontinuitätsmanagement z.B. durch Bereitschaftsalarmierung
- Automatische Initialisierung von Telefonkonferenzen im Regelbetrieb oder bei Notfällen

# Überwachung technischer Komponenten

MobiCall ermöglicht mit seiner Vielzahl an Schnittstellen, bestehende Subsysteme, wie Prozessleit- und Visualisierungssysteme, Gebäudeautomation und ITK-Komponenten in Echtzeit zu überwachen. Bei Störungen oder kritischen Schwellenwerten werden die detaillierten Alarminformationen und Prozessdaten plattformübergreifend und vollautomatisch an den definierten

Personenkreis übermittelt. Ein großer Mehrwert der Lösung ist das integrierte Task-Management, um eine Klassifizierung und Nachverfolgung aller Störungen zu gewährleisten. Der gesamte Prozess von der Alarmauslösung bis hin zur Störungsbeseitigung inklusive SLA Zeiten kann überwacht, visualisiert und protokolliert werden.

## Prozess- und Gebäudeautomation

- Standortübergreifende Erfassung und Überwachung von Meldepunkten
- IP-Wago Kontaktcontroller zur Erfassung analoger Signale (Temperatur- Mess- und Füllständen usw.) und digitale Kontaktein- und ausgänge.
- LPWAN basierende Protokolle zur Anbindung von Niedrigenergiegeräten, wie batteriebetriebene Sensoren
- Serielle Anbindungen über ESPA 4.4.4, Generic Printer Protocol
- IP Integrationen über Modbus, KNX, BACNet, OPC, XML, E-Mail, ESPA-X, HL7 usw.
- Visualisierung von Alarm- und Zustandsmeldungen.
- Unterstützung von Zeitplänen und Schichtplänen zur gezielten Alarmübertragung
- Möglichkeit der positiven und negativen Quittierung
- Task-Management zur Überwachung aller offenen Events
- Ansteuerung von Sonderfeatures für Durchsagen und Pop-up Funktionalitäten am PC
- Integration von ELA Anlagen und IP-Lautsprechern



## Sicherheitstechnik

- Plattformunabhängige Integration von Sicherheitstechnik
- Permanente Überwachung von kritischen Komponenten
- Möglichkeit zur Erfassung lokaler Alarmer mit Zweitwegalarmierung über GSM
- Übertragung von Kamerabildern direkt auf den Smartphone Client
- Entwarnungs- und Informationsfunktion

## ITK- Monitoring

- Integration von Managementsystemen (z. B. Nagios, HP-OpenView, CastleRock usw.)
- Direkte Integration und Überwachung von ITK- Komponenten
  - PBX Infrastrukturen
  - Windows Dienste und Prozess
  - PING Funktionen
  - SNMP Traps V1-V3
- Zuordnung von Prioritäten und Bereitschaftsplänen
- Gesicherte Übertragung auf Smartphone App
- Automatische Text-to-Speech Funktion inklusive hinterlegter Bibliothek
- Temperatur- und Feuchtigkeitsüberwachung
- Zutrittskontrolle Serverraum inklusive Videointegration



# New Voice MobiCall – Mehrwerte im Überblick

## Flexibel, modular und leistungsstark

- Plattformunabhängige Lösung
- Dezentrale und zentrale Architektur
- Möglichkeit der Virtualisierung
- Unterstützung von Loadsharing
- Cloud-fähige Applikation
- Vollumfängliche Multimediaintegration
- +350 Schnittstellen zu Subsystemen

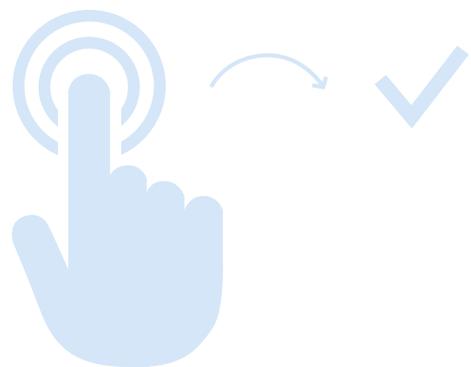


## Security under control

- Interne Systemüberwachungen
- Möglichkeit der Georedundanz
- Erstellung automatischer Backups
- Schnittstellenüberwachungen
- Automatische Protokollierung

## Benutzerfreundlichkeit

- Prozessorientiertes Systemmanagement
- Branchenbezogene Konfigurationsmöglichkeiten
- Mandantenfähiger Webzugriff
- Templates und Filterfunktionen zur statistischen Alarmauswertung
- Reportings mit grafischen Darstellungen



## New Voice International AG

- Über 25 Jahre Erfahrung
- 60 Mitarbeiter
- Über 6.000 Installationen
- 250 Vertriebs- und Servicepartner
- Weltweite Niederlassungen

## New Voice International AG

Seit 1991 entwickelt das Schweizer Unternehmen New Voice International AG hochwertige Lösungen in den Bereichen Sicherheit, Telekommunikation und Informationstechnologie. Mit mehr als 6.000 weltweit erfolgreich implementierten Systemen ist New Voice der führende Anbieter im Bereich „Unified Event Communication“. Im Mittelpunkt steht das Produkt „MobiCall“ als individuell zugeschnittene Lösung zur Alarmierung, Mobilisierung, Evakuierung, Informationsverteilung und Überwachung im professionellen Umfeld. Rund um den Globus sind 60 Mitarbeiter in den Bereichen Entwicklung, Vertrieb, Projektmanagement, Installation und Support tätig, um zuverlässige und innovative Produkte gepaart mit anwenderfreundlichen Benutzeroberflächen zu konzeptionieren.

© Copyright 2016  
NewVoice International AG  
Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Infrastruktur und Softwarestand nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen.

### HERSTELLER:

New Voice International AG

St. Gallerstrasse 8  
CH 8853 Lachen  
Tel: +41 58 750 11 10  
mobicall@newvoice.ch  
www.newvoiceinternational.com

### DEUTSCHLAND:

New Voice Systems GmbH

Mörikestraße 17  
D 71636 Ludwigsburg  
Tel: +49 7141 947 59 50  
mobicall@newvoice.de  
www.newvoice.de

### SCHWEIZ:

New Voice Schweiz AG

Militärstrasse 90  
CH 8004 Zürich  
Tel: +41 58 750 11 10  
mobicall@newvoice.ch  
www.newvoice.ch

### ÖSTERREICH:

New Voice (Austria) GmbH

Paschinger Strasse 59  
A 4060 Leonding  
Tel: +43 732 890 120  
mobicall@newvoice.at  
www.newvoice.at