



+  
Notruf

# Notruf Navigator N2

Das strukturierte Abfragesystem  
für Ihre Einsatzleitzentrale

## 365 Tage im Jahr – Rund um die Uhr

Vom eingehenden Notruf bis zur Disposition der Einsatzkräfte darf so wenig Zeit wie möglich vergehen. Der Notruf Navigator N2 von BST Informatik GmbH wurde genau mit diesem Vorsatz für die Einsätze von Sanitätskräften und Feuerwehr entwickelt. Mit dem Notruf Navigator N2 wird die Produktivität und Qualität der Abläufe in Ihrer Notrufzentrale verbessert und optimiert. Die Abfragesoftware kann für andere Branchen adaptiert werden.

Die einfache und intuitive Bedienung des Notruf Navigators N2 unterstützt Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit strukturiert und transparent den Frage und Antwort-Prozess anzuwenden. Sind die für die Disposition benötigten Fakten gesammelt, kann bereits während der Abfrage die Alarmierung der benötigten Einsatzkräfte ausgelöst werden. So wird wichtige Zeit gespart, die Leben retten kann.

### Strukturiert. Fragen und Antworten

- Das Herzstück des .Notruf Navigators N2 bildet das **strukturierte Abfragesystem** mit dem Bereich *Fragen und Antworten*.
- Hierarchische **Baumstruktur** für übersichtlichen Einstieg zu einem Thema
- Alternative **Stichwortsuche** für den schnellen Einstieg in das richtige Kapitel
- Vorgefertigte Antworten, **übersichtlich** gestaltet und unterstützend für den Abfragenden
- Ermittlung von **Einsatzstichwörtern** und Dringlichkeiten mit Vorschlag des Aufgebots
- Zusätzlich **Fallbemerkungen** als Freitext

Diese Informationen gelangen über die standardisierte Schnittstelle in Ihr Einsatzleitsystem und werden mit der Disponierung an die Einsatzkräfte weitergeleitet.

### Unterstützend. Hinweise und Anweisungen

Im System können Sie wichtige **Hinweise und Anweisungen** für den Anrufenden und Leitstellen-Mitarbeiter frage- und antwortbasiert hinterlegen.

Diese erscheinen zur richtigen Zeit und können vom Mitarbeiter bearbeitet und *quittiert* werden. So ist auch im Journal festgehalten, dass Hinweise gelesen und Anweisungen gegeben wurden.

Diese Informationen sind für den Abfragenden jederzeit einsehbar und können mit einer praktischen **Checklisten-Funktion** abgearbeitet werden, auch nachträglich nach Fallabschluss.

## Eingebettet in das Einsatzleitsystem

Wie wird die Applikation überhaupt aufgerufen? Speziell für den Notruf Navigator N2 wurde eine API (Application Programming Interface) entwickelt. Dadurch lässt sich die Applikation in fast jedes Einsatzleitsystem integrieren. Der Programmaufruf erfolgt üblicherweise über die Software des Leitstellenanbieters. Hiermit werden die Anruferdaten in den Notruf Navigator N2 übermittelt und angezeigt. Die gesammelten Informationen sowie die Daten für das Qualitätsmanagement (Journalisierung der Aktivitäten) gelangen wieder zurück ins Einsatzleitsystem für die weitere Bearbeitung.

## Prozessorientiert

| Start                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VU_eingeklemmt<br>R2_D1 | <div> Code senden</div> <div> Abschluss einleiten</div> <div> N2SA schliessen</div> <div> Abfrage zurücksetzen</div> <div> Abfrage abbrechen</div> |

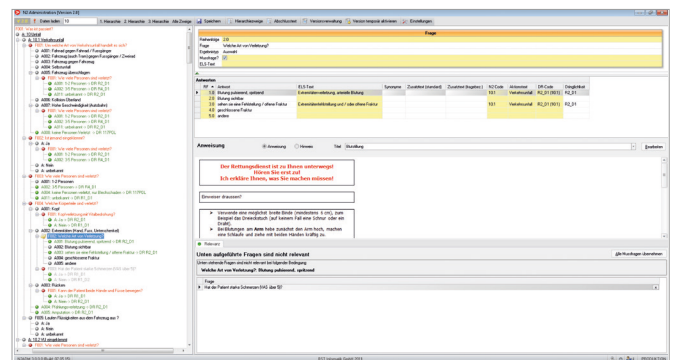
Muss der Leitstellen-Mitarbeitende gleichzeitig auch die Einsatzkräfte alarmieren? Oder kann er den Anruf an einen Kollegen weitergeben? Muss der Mitarbeitende in der Nachtschicht während eines Gesprächs einen dringenderen Anruf entgegen nehmen?

Mit dem Notruf Navigator N2 lassen sich verschiedene Arbeitsweisen in Ihrer Einsatzleitzentrale optimal abbilden. N2 unterstützt sowohl das sog. Calltaker- als auch das Disponentensystem.

Einerseits lassen sich die Prozesse so anpassen, dass eine Abfrage von derselben Person bearbeitet und abgeschlossen werden muss (Calltaker-System).

Andererseits können die Abläufe so angepasst werden, dass sich eine Abfrage im Notruf Navigator N2 jederzeit unterbrechen lässt. Der Disponent kann somit die aktuelle Abfrage einem Mitarbeiter übergeben oder diese pausieren und zwischenzeitlich einen anderen Notruf bearbeiten.

## Parametrisierbar. Erweiterbar. Fragekataloge



Das Administrationsmodul N2 ADM ermöglicht Ihnen die Gestaltung und Anpassung des Fragekatalogs. Wahlweise können Sie einen bestehenden Kundenkatalog erwerben und anpassen oder einen eigenen, individuellen Katalog im System aufbauen. Die Gliederung der einzelnen Kapitel mit ihren Fragen und Antworten können Sie frei gestalten. Die Fragen und Antworten werden als Textbausteine abgespeichert und können immer wieder verwendet und zugeordnet werden. Alle übermittelten Texte wie auch die Einsatzstichworte und Aufgebotscodes können im System parametrisiert werden.

Für die Erfassung und Gestaltung der Hinweise und Anweisungen steht ein spezielles Add-In zur Textverarbeitung bereit. Dadurch können die Texte gestaltet und auch Skizzen und Bilder eingefügt werden. Diese Daten werden im RTF-Format als wiederverwendbare Textbausteine abgespeichert.

## Fragekataloge versionieren

Die Abfragekataloge werden im Versionenkonzept geführt. Somit können Sie jederzeit eine Kopie des aktiven Kataloges erstellen, diesen einfach erweitern, anpassen, testen und zu einem bestimmten Zeitpunkt für die Mitarbeiter frei schalten.

# Die drei Module im Überblick

## Administrationsmodul N2 ADM

Selbst massgeschneiderte  
Fragekataloge erstellen oder  
bestehende Kataloge anpassen

Lieferantenunabhängiges  
Testen und Produktivsetzen  
von neuen Katalogen

Pflege der individuellen  
Einstellungen  
für N2 SA und N2 QS



**Erhalten Sie vollständige  
Flexibilität und Unabhängigkeit  
in der Katalogpflege!**

## Strukturiertes Abfragesystem N2 SA

Abfragesoftware für Ihre  
Calltaker bzw. Disponenten

Integration in  
Einsatzleitsystem  
mittels Schnittstelle

Journal für  
alle Arbeitsschritte



**Modern, übersichtlich  
und schnell!**

## Qualitätssicherung mit dem Modul N2 QS

Alle N2-Fälle im Überblick

Einfacher Bewertungsprozess  
für Ihren Qualitätsmanager

Pflege der individuellen  
Bewertungskriterien im  
Versionenkonzept



**Steigern Sie die Qualität Ihrer Not-  
rufbearbeitung und verbessern Sie  
die Zufriedenheit der Anrufenden!**



**BST**  
**Informatik GmbH**

Oberstrasse 222  
CH - 9014 St. Gallen  
[www.bst.ch](http://www.bst.ch) | [info@bst.ch](mailto:info@bst.ch)  
T +41 (0)71 274 90 30