



Fallstudie e*Cityruf

Winterdienst der Stadtreinigung Hamburg



- * Zuverlässige Erreichbarkeit, auch bei extremem Wetter im Winter
- * Kurze Reaktionszeiten durch Gruppenruf (bis zu 200 Adressaten gleichzeitig)
- * Optimierung der Prozessabläufe durch flexible Adressierung verschiedener Gruppen
- * Einfacher Nachrichtenversand per Telefon, Internet oder E-Mail

Droht Glätte oder Schneefall an Alster und Elbe, ist der Winterdienst der Stadtreinigung Hamburg (SRH) in erhöhter Alarmbereitschaft. Damit in der Hansestadt niemand bei frostigen Temperaturen ins Rutschen kommt, sorgen etwa 840 Einsatzkräfte für sichere öffentliche Straßen und Wege in der kalten Jahreszeit. Das Einsatzgebiet ist groß, das es zu streuen und zu räumen gilt. Es umfasst rund 3.300 Fahrbahnkilometer Straße, 660 Kilometer öffentliche Fußwege und circa 400 Kilometer Radverkehrsanlagen. Darum rückt der SRH-Winterdienst beim Großeinsatz mit bis zu 350 Streu- und Räumfahrzeugen aus. Koordiniert werden alle Einsätze von der Winterdienstzentrale, die vom 1. November bis 31. März und je nach Witterung auch darüber hinaus rund um die Uhr besetzt ist. Sie alarmiert bei Bedarf die Einsatzkräfte in Rufbereitschaft.

Die Alarmierung des SRH-Winterdienstes erfolgt über den Funkrufdienst e*Cityruf von e*Message, und das seit bereits 20 Jahren. „Eine zuverlässige Alarmungslösung ist für uns entscheidend, damit unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Rufbereitschaft bei Glätte und Schnee schnell zu jeder Tages- und Nachtzeit vor Ort sein können, um für sichere Straßen zu sorgen“, erklärt Marion Schulz,

Prozessmanagerin des SRH-Winterdienstes. Dabei erfolgt die Alarmierung von Einsatzkräften direkt per Funkrufempfänger (Pager) über das hochverfügbare, satellitengestützte Sicherheitsfunknetz von e*Message, das unabhängig von öffentlichen Mobilfunknetzen betrieben wird. So können alle sofort reagieren, auch wenn die Erreichbarkeit übers Mobiltelefon nicht gegeben ist. Rund 700 Pager sind im SRH-Winterdienst mittlerweile im Einsatz.

Kurze Reaktionszeiten durch zuverlässige Alarmierung

Auch wenn strenge Winter mit starkem, anhaltendem Schneefall im Verlauf der letzten Jahre in Hamburg seltener geworden sind: Als Wirtschaftsmetropole mit 1,8 Millionen Einwohnern und fast noch einmal so vielen Pendlern und Besuchern muss sich die Hansestadt jederzeit und auch bei schwierigen Wetterlagen auf den Winterdienst verlassen können. Denn schon überfrierende Nässe oder Reifglätte auf Straßen, Geh- oder Radwegen sorgen für gefährliche Straßenverhältnisse, die zu schweren Unfällen führen können. Besondere Vorsicht ist auch auf den 8.400 Fußgängerüberwegen und an den mehr als 4.000 Bushaltestellen geboten, die zum Einsatzgebiet gehören. Da ist es wichtig, dass

der Winterdienst immer schnell vor Ort ist. „Früher musste händisch und einzeln per Telefon zum Einsatz gerufen werden. Das hat viel Zeit gekostet“, berichtet Marion Schulz. „Seit wir e*Cityruf nutzen, geht die Alarmierung einfacher und schneller, da die Einsatzkräfte von der Einsatzleitung zeitgleich über den Gruppenruf-Ton alarmiert werden können.“ Das hat die Reaktionszeiten enorm verkürzt.

Gruppenruf ermöglicht gezielte und zeitgleiche Alarmierung

Grundsätzlich können bei einem Gruppenruf über den Funkrufdienst e*Cityruf mit nur einer Rufaussendung bis zu 200 Empfänger gleichzeitig alarmiert werden. Um schon frühzeitig auf Einsätze vorbereitet zu sein und vorausschauend Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Streu- und Räumfahrzeuge einplanen zu



können, hält die SRH-Winterdienstzentrale Kontakt zu verschiedenen Wetterdiensten. Je nach Vorhersage versetzt sie rechtzeitig alle oder nur bestimmte Gruppen der Einsatzkräfte des Winterdienstes in Rufbereitschaft. „Vereinzelt war in Hamburg die winterliche Wetterlage auch schon so, dass nicht gleich ein Großeinsatz für das gesamte Stadtgebiet erforderlich gewesen ist. Dann ging es darum, dass nur in bestimmten

Stadtteilen, gestreut werden musste“, erklärt Schulz. „Durch die Gruppenruf-Alarmierung können wir über e*Cityruf flexibel und gezielt nur die Einsatzkräfte zeitgleich zum Einsatz rufen, die für die betroffenen Stadtteile erforderlich sind. Das erleichtert die Prozessabläufe.“

Bildquellen:
Stadtreinigung Hamburg, H. Hass