

İstanbul İtfaiyesi

İstanbul İtfaiyesi, İş Kritik Uygulamaları (Mission Critical) ile yangın bölgesine ulaşım süresini

56 sn kısalttı. Tek bir saniyenin bile büyük bir öneme sahip olduğu yangınlarda, tek bir yerden koordine edilen müfrezeleri (İtfaiye Şubeleri) artık vatandaşlara çok daha hızlı bir şekilde ulaşıyor.



İstanbul İtfaiyesi



120
Müfreze



837
Araç



3941
Personel



481
Cankurtaran

120 müfreze, 837 araç, 3941 personel ve 481 cankurtaran ile acil durumlarda vatandaşlara yardımcı olmak için hizmet veren İstanbul İtfaiyesi, İş Kritik Uygulamalarından önce 110'a gelen ev telefonu çağrılarını en yakın müfrezeyle yönlendirme sistemiyle çalışıyordu. Gelişen teknoloji ve akıllı telefonların yaygınlaşması ise günümüzdeki 110 çağrılarının yaklaşık %80'inin artık mobil cihazlardan gelmekte olduğunu gösteriyor. Bu çağrılarının sistemsiz olarak en yakın müfrezelere yönlendirilememesi de adres tespiti için zaman kaybına neden oluyordu.

Bu aşamada geliştirilen **CBS (Coğrafi Bilgi Sistemi)** ile mobilden gelen çağrılarda telefona cevap verilmeden dahi vatandaşların yeri tespit edilerek, en yakın müfrezeyle anında haber verilebiliyor. Merkezde görevli kişinin telefon görüşmesi sırasında en yakın müfrezeyle haber verme işlemi, anons geçme ya da aciliyet durumuna göre yakabildiği renkli alarm sistemiyle gerçekleştiriliyor.



Neden?

- Yangın gibi acil durumlarda ilk müdahale için tek bir saniyenin bile önemlidir.
- Vatandaşlar artık acil durumlarda ev telefonu yerine anlık olarak mobil telefonlardan iletişim kuruyorlar.
- Hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için tüm kayıtların saklanabilmesi gerekiyor.
- Tüm istasyonların merkezle anlık haberleşme imkanının olması gerekiyor.

Zorluklar

- Mobil telefondan gelen çağrılarda hızlı bir şekilde lokasyon tespiti yapılabilirliği,
- Merkezden müfrezelere en hızlı şekilde bilgilendirme yapılabilecek alt yapının oluşturulması,
- Gelen çağrılara göre aciliyet derecelerinin müfrezelere bildirilebilmesi.

İstanbul İtfaiyesi

Nasıl?

- Sistaş çözüm ortağı Alcatel ürünleriyle geliştirilen İş Kritik Uygulamaları, tüm çağrıları tek bir yerden yönetebilme ayrıcalığı sunuyor.
- Merkezde çağrıları karşılayan ekip, vatandaşların lokasyonlarını anında tespit edebiliyor.
- Tespit edilen lokasyonlar hızlı bir şekilde en yakın istasyona iletiliyor.
- İstasyonlara haber verme sistemi, anons geçme ve şubedeki itfaiyecilerin görebileceği şekilde çalışan renkli alarm ışıklarıyla yapılıyor.



Yangınlara Ortalama Varış Süresi 5 Dakika 33 Saniye

Dünyanın en büyük metropollerinden olan İstanbul, güzelliklerinin yanında trafiği ile de meşhur. İstanbul gibi büyük bir metropolde acil durum ulaşımı da ayrı zorluklar oluşturuyor. Bu zorlukları en aza indirmek için çalışan İstanbul İtfaiyesi, Sistaş İş Kritik Uygulamalarıyla varış süresini geçmiş döneme göre 56 saniye kadar kısaltarak ilk müdahale için artık sadece zamanla yarışıyor.



110 Komuta Merkezinde 30 Operatör Görevli

İstanbul Kağıthane'de bulunan merkezde görevli 30 kişi, gelen çağrılarının ilk anından müdahale zamanına kadar tüm süreçleri yakından takip ediyor. Yakın zamanda müdahale anından da anlık görüntüleri takip etmeyi amaçlayan İstanbul İtfaiyesi, doğal afetlerde müdahale hızının önemini son derece iyi biliyor ve bu konuda her gün kendisini geliştirmeyi amaçlıyor.

İstanbul İtfaiyesi

Vatandaş İçin Faydaları

- Afet anında panikleyen vatandaşlar, 110'u aradıklarında adres belirtme gibi işlemler için zaman kaybetmiyor.
- Yangın anında en hızlı müdahalenin geleceğine güven duyuluyor.
- Afet anında olay bilgisi için çok sayıda yönlendirme yapılmasına gerek kalmıyor.

İstanbul İtfaiyesi İçin Faydaları

- Acil durumlarda vatandaşlara çok daha hızlı bir şekilde ulaşılabilmesi.
- 110 hattına gelen tüm çağrılar kaydedilerek ölçümlenebilmesi.
- Tüm verilerin kaydedilmesi, performans değerlendirmesinin yapılmasını kolaylaştırılması.
- Tüm İstanbul İtfaiyesi çalışanları için etkin bir iş bölümü oluşturulması.

Sonuç

Alcatel İş Kritik Uygulamaları ile ihtiyaç anında daha çok kişiye daha hızlı bir şekilde ulaşıyor. 56 saniye kısalan olaya müdahale süresi, bu süreç sonunda kurtarılan hayatlar olarak geri dönüyor.

“ Alcatel İş Kritik Uygulamaları ile ihtiyaç anında daha çok kişiye daha hızlı bir şekilde ulaşıyor. 56 saniye kısalan olaya müdahale süresi, bu süreç sonunda kurtarılan hayatlar olarak geri dönüyor. ”

İtfaiye Daire Başkanlığı Müdür Yardımcısı Mustafa Özsert



Sistaş Hakkında

SİSTAŞ, 1991 yılından bu yana, iletişim ve müşteri deneyimi teknolojileri üzerinde uzmanlaşmış bir sistem entegratörüdür. Bu kapsamda tümleşik iletişim, veri ağları, çağrı merkezi, iş gücü optimizasyonu ve CRM alt yapılarını da kapsayan çözümler sunan SİSTAŞ; bir entegratör olarak sağladığı çözümlerin yanı sıra, müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek için 7/24 özel uygulama geliştirme ve bakım hizmeti de vermektedir.

Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa ve Antalya ofisleri ile Türkiye'nin her yerinde uçtan uca çözümleri anahtar teslimi olarak projelendirecek, gerçekleştirebilecek ve işletebilecek bir yapıya sahip Sistaş; kamu kurumu ve özel sektörde orta ve büyük ölçekli kurumlara doğrudan, küçük ölçekli firmalara ise doğrudan veya bayileri üzerinden çözümler sağlamaktadır.