

# **Leitstelle oder Callcenter – Trennung Abfrage und Disposition?**

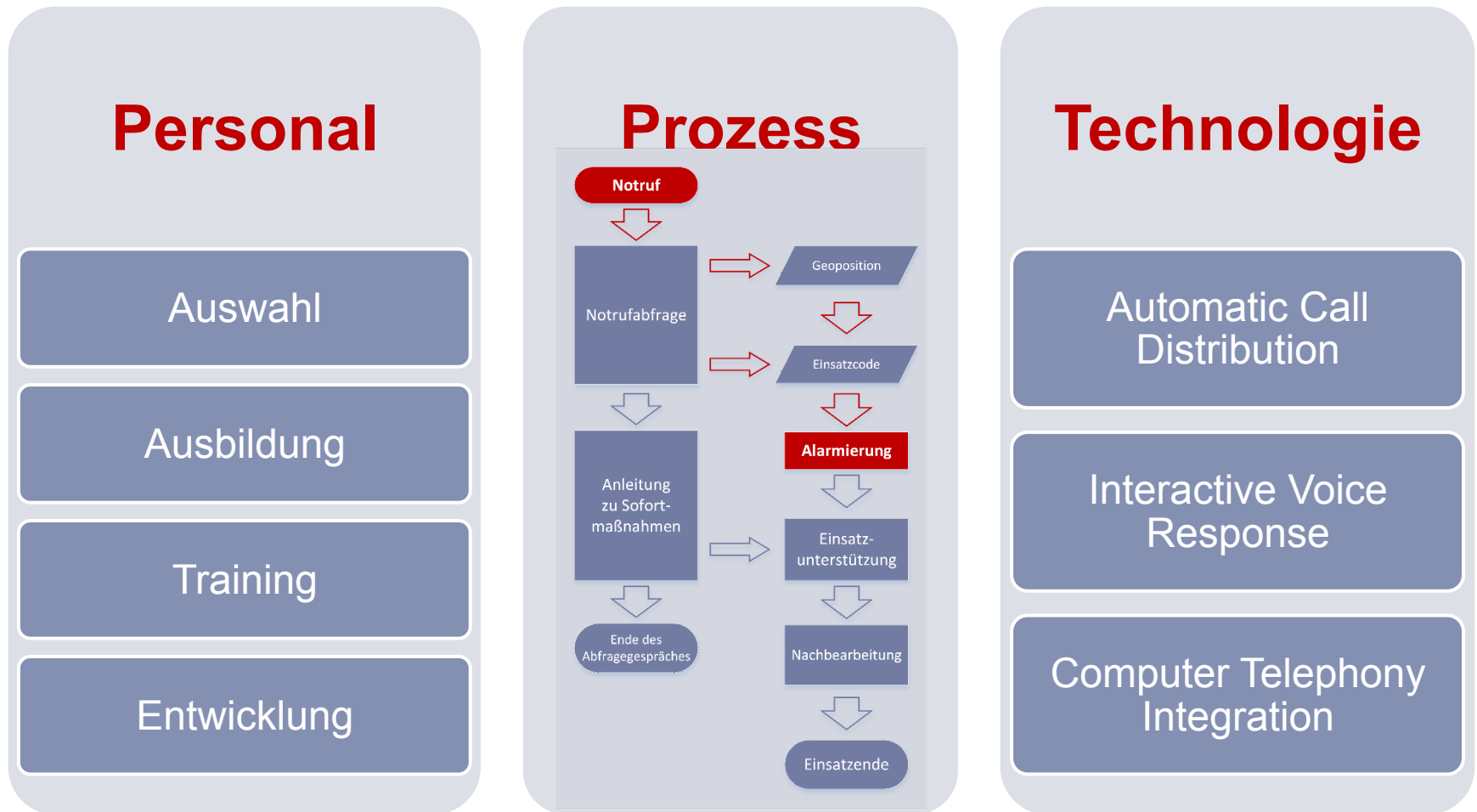
Ziel: PRO & CONTRA Diskussion

Referent: Gernot Vergeiner, Brandenburg, Austria

# Arbeitslast verschiedener Leitstellen

City/State	Country	Inhab	EMS Events per year	EMS Events/ 10.000	EMS Events per day
Sydney, NSW	Australia	7.250.000	1.149.820	1.586	3.150
Hamburg	Germany	1.900.000	228.000	1.200	625
Toronto	Canada	2.615.000	223.769	856	613
Nieder- österreich	Austria	1.617.455	170.988	1.057	468
Ludwigshafen	Germany	598.000	169.812	2.840	465
Tirol	Austria	750.000	110.000	1.467	301
Ingolstadt	Germany	470.000	57.992	1.234	159
Bern	Switzerland	125.681	29.000	2.307	79
Doha	Doha	521.283	16.304	313	45
Burgenland	Austria	286.215	10.000	349	27

# Die drei Säulen einer Leitstelle



**Die Entwicklung in Callcentern beeinflusst alle drei Säulen!!!**

# Vertikale Disposition

---



- ▶ Bei der vertikalen Disposition oder dem "Sachbearbeiter - Prinzip" werden alle Aufgaben, welche einen Einsatz betreffen von einem Disponenten durchgeführt.

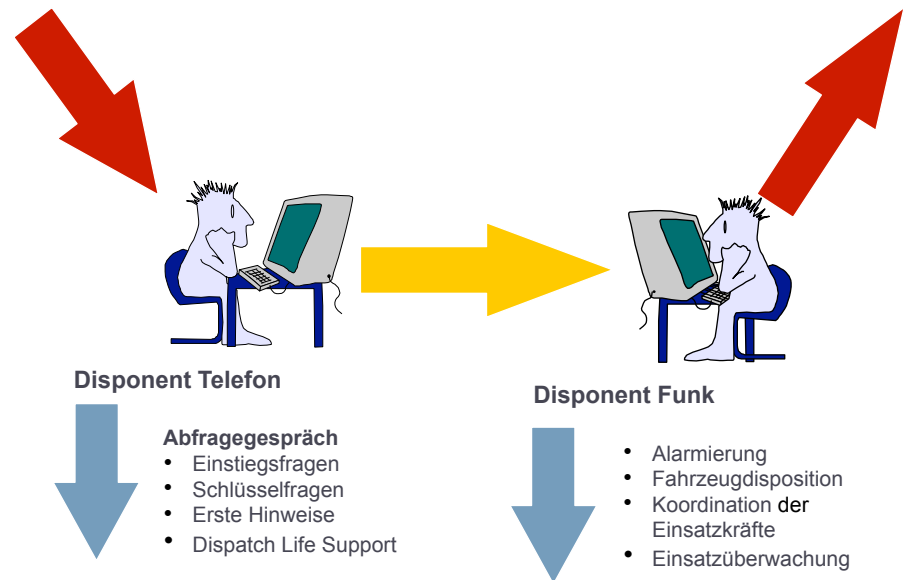
1 Disponent Telefon + Funk



- Notrufabfrage
- Alarmierung der Rettungsmittel
- Disposition der Rettungsmittel
- evt. Sofortmaßnahmenhinweise

# Horizontale Disposition

- ▶ Bei der horizontalen Disposition oder auch "Aufnahme - Weitergabe - Prinzip" wird der Einsatz von mindestens zwei Disponenten bearbeitet.
- ▶ Disponent Nummer 1 führt das Gespräch mit dem Anrufer und Disponent 2 alarmiert die Rettungsmittel und kommuniziert mit diesen.



---

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit!**

**gernot.vergeiner@nti-austria.at**

**www.nti-austria.at**

**+43 664 244 5115**

