

# EENA-Konferenz 2022 in Marseille

Nur sechs Monate nach der Konferenz in Riga kamen Ende April 680 Teilnehmer aus 51 Ländern in Marseille zusammen, um in der altherwürdigen Hafenstadt am Mittelmeer der EENA-Konferenz 2022 beizuwohnen. Die EENA (European Emergency Number Association) ist eine in Brüssel ansässige Organisation, mit dem Ziel den Notruf 112 zu verbessern und die beteiligten Organisationen miteinander zu vernetzen. Neben Hilfs- und Rettungsorganisationen, sind dies Vertreter aus Leitstellen, Behörden und Ministerien sowie der Industrie. Letzteren wurde – wie immer auf EENA-Konferenzen – die Möglichkeit gegeben im Ausstellungsbereich ihre Produkte zu präsentieren. Rund 30 Hersteller von Leitstellentechnik machten davon Gebrauch.

Der Veranstaltungsort in Marseille lag direkt neben dem riesigen Stadion von Olympique Marseille. Passend dazu wurde die Konferenz mit einem Beitrag von Jens Kleinefeld eröffnet, der als verantwortlicher Arzt der UEFA die Reanimation des dänischen Nationalspielers Christian Eriksen während Fußball-Europameisterschaft im letzten Jahr leitete. Nicht weniger beeindruckend war der zweite Eröffnungsvortrag von Nagi Souaiby aus dem Libanon. Souaiby war eine Art leitender Notarzt bei der großen Explosion in Beirut im Jahr 2020. Dramatische Aufnahmen von Überwachungskameras aus Beirut brachten seinen Zuhörern nahe, mit welcher Wucht das Gebäude am Hafen explodierte. Tausende Verletzte mussten in Krankenhäusern versorgt werden, die teilweise selbst von Zerstörungen betroffen waren.

Eric McNulty von der Havard Universität hat sich in den vergangenen Jahren mit vielen großen Krisen beschäftigt: Mit der Explosion auf der Deepwater Horizon Bohrinselformation, dem Bombenanschlag auf den Boston Marathon oder natürlich mit der Corona-Krise. Sein Vortrag über den Umgang mit Krisen beinhaltete eine spannende Einschätzung, auf welche globalen Krisen sich die Menschheit in den nächsten 10 Jahren einstellen muss: Neben den bekannten Auswirkungen des Klimawandels in Form von Extremwetterlagen werden unter anderem Probleme beim sozialen Zusammenhalt und natürlich auch weiterhin Infektionskrankheiten die Arbeit der Rettungsdienste weltweit beeinflussen.

Die Flutkatastrophe im Sommer 2021 betraf nicht nur Regionen in Deutschland. Auch in Belgien sorgte das Unwetter für gravierende Schäden und leider auch viele Tote. Catherine Delcourt, stellvertretende Gouverneurin der Region Lüttich, berichtete wie dort die Katastrophe gemanagt wurde. Abgerundet wurden die Eröffnungsvorträge durch einen Beitrag des Neurowissenschaftlers Albert Moukheiber über den unterschiedlichen Umgang innerhalb der Gesellschaft mit Fake News und Katastrophen, obwohl das Handling durch wissenschaftliche Erkenntnisse eigentlich klar und einheitlich sein sollte.

Die Vorträge an den folgenden zwei Tagen deckten einen breiten Bereich rund um Themen der Leitstellen und des Notrufs 112 ab. Durch die Aufteilung auf drei Räume konnten sich die Teilnehmer auf dem Veranstaltungsplan die präferierten Vorträge herausuchen.

Die Einführung von „Next Generation 112“ (NG112) schreitet in Europa und Nordamerika voran. Aus Kalifornien, Rumänien und Österreich konnten die ersten Erfahrungen präsentiert werden. Durch die Umstellung auf IP-Technologie ergeben sich neue Möglichkeiten bei der Kommunikation zwischen Leitstellen und Notrufenden. Neben der Übertragung von Multimedia können durch ein NG112-Netzwerk zum Beispiel auch Textnachrichten gängiger Messenger übermittelt werden. Die technischen Voraussetzungen hierfür zu schaffen ist allerdings nicht ganz trivial. In Kalifornien (ca. 40 Millionen Einwohner) mussten zum Beispiel 449 Leitstellen miteinander vernetzt werden. Umgesetzt wurde dies durch 4 regionale 112-Provider, die wiederum mit einem Provider für den ganzen Bundesstaat verbunden sind. Das ganze übrigens zukunftsträchtig auf IPv6-Basis.

Auch das Thema künstliche Intelligenz im Zusammenhang mit Smart Cities kam auf der Konferenz nicht zu kurz. So wurde in einem Vortrag dargestellt, wie das Internet of Things, verbunden mit frei verfügbaren Daten, zu einer Verbesserung der Vorhersage von Notfallereignissen beitragen kann. In einem weiteren Beitrag wurden die Möglichkeiten hervorgehoben, die bei der Nutzung eines Data Warehouses und Daten aus vernetzten Drittanwendungen entstehen. Beides ist Voraussetzung zur Schaffung eines optimalen sogenannten „digitalen Zwilling“. Beim „digitalen Zwilling“ geht es darum, die Realität in einem virtuellen Modell abzubilden und so Informationen im Kontext der Örtlichkeit im Raum darzustellen.

Auch der Fahrzeugnotruf eCall wird in nicht allzu ferner Zukunft ein technisches Update erhalten. Durch die Abschaltung der 2G und 3G-Netze der Mobilfunknetzbetreiber ist eine Inband-Übertragung des Datensatzes, wie sie heute europaweit stattfindet, in den ersten Ländern schon bald nicht mehr möglich. Der auf IP basierende NG eCall ermöglicht natürlich eine Übertragung von größeren Datensätzen, erfordert aber technische Anpassungen auf Seiten der Fahrzeuge, der Netzbetreiber und der Leitstellen. Vassil Krastev vom European Communication Office stellte außerdem dar, warum es beim eCall-Rückruf oft zu Problemen kommt: Meistens liegt es daran, dass die beim eCall übertragene Rückrufnummer nicht vorhanden oder fehlerhaft ist. Ebenso kann es vorkommen, dass die Nummer zwar verfügbar ist, aber von den Leitstellen nicht angerufen werden kann.

Die meisten Fahrzeuge senden ihren eCall übrigens nicht direkt an die 112 sondern zunächst an einen sogenannten „Third Party Service“ (TPS). Den deutschen Leitstellen dürfte die TPS-Zentrale von Bosch bekannt sein, die eCalls von fast allen großen KFZ-Herstellern entgegennimmt und bei Bedarf an die 112-Leitstellen weiterleitet. Ana Kristin Tyssen von Bosch präsentierte in ihrem Vortrag interessante Statistiken hierzu: Im letzten Jahr wurden insgesamt 1,7 Millionen eCalls in ihrer TPS-Zentrale empfangen. Die Zahl steigt jährlich an. Zwischen 5-10% davon benötigten tatsächlich Hilfe von Feuerwehr oder Rettungsdienst und wurden entsprechend an die zuständigen Leitstellen weitergeleitet. Um in diesen Fällen die Übermittlungszeit und Gefahr von Missverständnissen im Telefongespräch zu reduzieren bietet die TPS-Zentrale von Bosch an, den vom Fahrzeug empfangenen eCall-Datensatz mit dem Telefonat per Inband-Übertragung an die Leitstellen zu übertragen. In über 10 Ländern wird diese Technologie bereits erfolgreich flächendeckend angewendet. Auch in einigen deutschen Leitstellen.

Gregor Jänin von Disponet veranschaulichte in einem Vergleich die Kosten der Beschaffung von Leitstellentechnik. So kostet zum Beispiel der einzelne Arbeitsplatz in einer Leitstelle in Nordmazedonien, bezogen auf die Zahl der Bevölkerung, nur rund 36.000 Euro, während er in den USA mit 1,4 Millionen Euro zu Buche schlägt. Woher kommen die Unterschiede? Ein wichtiger Punkt sind die „magic five 9’s“, also die Nachkommastellen bei der vom Hersteller garantierten Verfügbarkeit. Jede 9 hinter dem Komma bei der Verfügbarkeit wird mit einer zusätzlichen Stelle vor dem Komma bei den Kosten bezahlt.

In den USA stellt die Firma Intrado für einen großen Teil der 911-Leitstellen die Technik bereit. Ein Vertreter der Firma stellte dar, welche Probleme sich durch die IP-Umstellung der Telefonnetze ergeben. So kommt es zum Beispiel immer wieder zu sogenannten TDOS-Angriffen auf Leitstellen in den USA. TDOS steht für „Telephony Denial Of Service“ also das Überfluten von Telefonanschlüssen mit einer Vielzahl an gleichzeitigen Anrufen. Eine Erkennung und Verhinderung solcher Angriffe ist schwierig. Möglichkeiten sind neben technischen Analysen während des Angriffs zum Beispiel sogenannte „Human Detectors“, die durch ein Captcha (bekannt von manchen Webseiten) den menschlichen Anrufer erkennen wollen. Zum Beispiel indem zunächst eine einfache Frage beantwortet werden muss. Unter den Gesichtspunkten der Stresssituation des Notrufs sind solche Techniken natürlich deutlich schwerer bis unmöglich umzusetzen.

Aus aktuellem Anlass war auch der Krieg in der Ukraine Thema in einem Block von Vorträgen: So berichteten zum Beispiel Christian Poirel und Laura Dutto aus Frankreich in einem bewegenden Beitrag, wie sie im Rahmen der Operation „Pompiers de la Paix“ humanitäre Hilfe im Kriegsgebiet leisteten. Roman Adamczyk vom Institute for Strategic Dialogue klärte über Fake News und deren Auswirkungen auf die Rettungsdienste auf. Micah Berman von Google erläuterte wie in kürzester Zeit eine Möglichkeit zur Warnung der Bevölkerung in der Ukraine vor Luftangriffen entwickelt und auf die Smartphones der Menschen ausgerollt wurde.

Ein Großteil der über 100 Vorträge und Präsentationen kann unter <https://eenaconference.org/eena2022/> im Nachhinein abgerufen werden.

Der Termin für die nächste EENA-Konferenz steht bereits fest: Vom 19. bis zum 21. April 2023 geht es für die 112-Community ins schöne Ljubljana nach Slowenien. Für Vertreter von Leitstellen, Hilfsorganisationen und Behörden ist die Teilnahme wie immer kostenlos.