

# Öffentliche Einrichtungen

Alarm- und Krisenmanagement



# Citrus – Kommunikation komplett

## Citrus Voice – Finden Sie das passende Produkt für Ihre Unternehmensform und -größe

- Citrus Voice Cloud – variabel und sicher: Auslagerung Ihrer TK-Anlage in Rechenzentrum
- Citrus Security Cloud – Meistern Sie Krisensituationen souverän und schnell
- Citrus Mobility – Schaffen Sie grenzenlose Mobilität mit DECT, mobilen Clients und Softphones
- Citrus UC-Lösungen – Vereinfachen und personalisieren Sie Ihre Unternehmenskommunikation
- Citrus Call-Center – hochwertiger Service sichert Ihre Kundenbindung
- Citrus Informationsserver – Alarm- und Informationsmanagement garantiert Ihr schnelles Handeln im Ernstfall
- Citrus WLAN – Greifen Sie jederzeit mobil auf Ihre Unternehmensressourcen zu
- Citrus WLAN Planung – Professionelle Planung, Analyse und Projektentwicklung für Ihre Netzwerk-Infrastruktur
- Citrus Data – Hochwertige IT-Komponenten sind das Herzstück Ihrer Unternehmenskommunikation
- Citrus Cabling und Umbau von Serverräumen – Schaffen Sie wertvolle Synergieeffekte durch optimale Verkabelung, z. B. strukturierte Verkabelung
- Citrus Glasfaser / LWL – Bringen Sie Lichtgeschwindigkeit in Ihre Firmenkommunikation

## Schöpfen Sie Ihr Geschäftspotenzial optimal aus – mit Kommunikationstechnik von Citrus

- Inhabergeführtes und mittelständisches Systemhaus
- Kompetente und zuverlässige Experten
- Persönliche Ansprechpartner
- Showroom im Citrus-Stammhaus Pleidelsheim

## Kontakt

cs communication systems GmbH

Benzstraße 12, 74385 Pleidelsheim  
T. +49 7144 8846 0, [info@citrus-tel.de](mailto:info@citrus-tel.de)

Äußere Sulzbacher Straße 88, 90491 Nürnberg  
T. +49 911 959809 0, [info.nuernberg@citrus-tel.de](mailto:info.nuernberg@citrus-tel.de)

[www.citrus-tel.de](http://www.citrus-tel.de)

# Die leistungsstarke Alarm- und Krisenmanagement-Lösung



Öffentliche Einrichtungen sind häufig Zielscheibe für Gewalt und Terroranschläge. Trotz knapper Budgets müssen Sie die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter und Besucher gewährleisten. Citrus Security unterstützt Sie dabei, diese Herausforderungen zu bewältigen. Mit der Smart-Event-Communication-Plattform können Mitarbeiter vor Übergriffen geschützt und Krisen- und Notfallkonzepte einfach und zügig implementiert werden. Zudem können mit Citrus Security Arbeitsabläufe durch schnelle und zielgerichtete Ereignis- und Informationsverteilung optimiert werden.

## Übersicht Anwendungen



Personenschutz



Ersthelfer Notruf



Krisenstäbe einberufen



Brand- & Evakuierungsalarm



Bereitschafts-  
alarmierung



Amok & Terror



IT Notfall-  
management

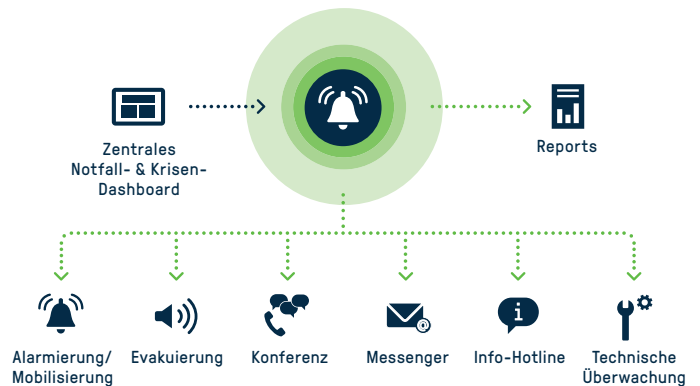


Technische  
Überwachung

# Wenn der Worst Case eintritt, ist es gut, vorbereitet zu sein

## Behalten Sie den Überblick – Alarm- und Krisenmanagement mit Citrus Security

- Alarmierung und Mobilisierung aller wichtigen Akteure
- Krisen-Cockpit für zentrale Koordination aller Maßnahmen
- Telefonkonferenzen und Online-Kollaborationen
- Info-Hotline zur Informationsversorgung betroffener Stellen
- Technische Überwachung Ihrer Infrastruktur



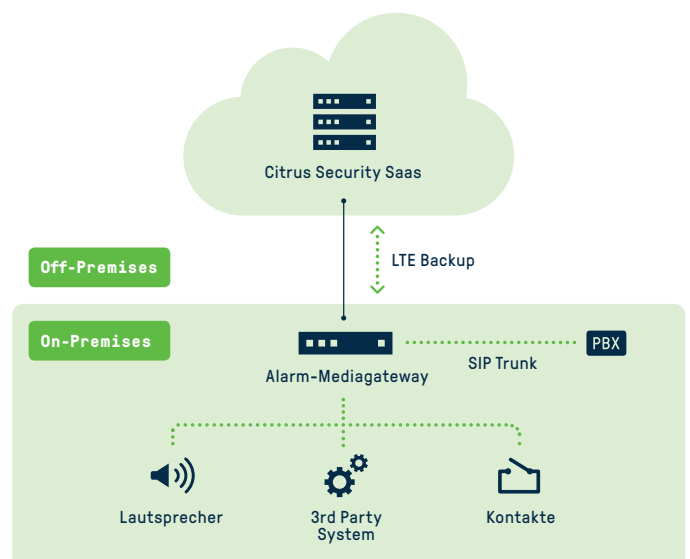
## Vergeuden Sie keine Zeit – Minor und Major Incident Management einfach gemacht

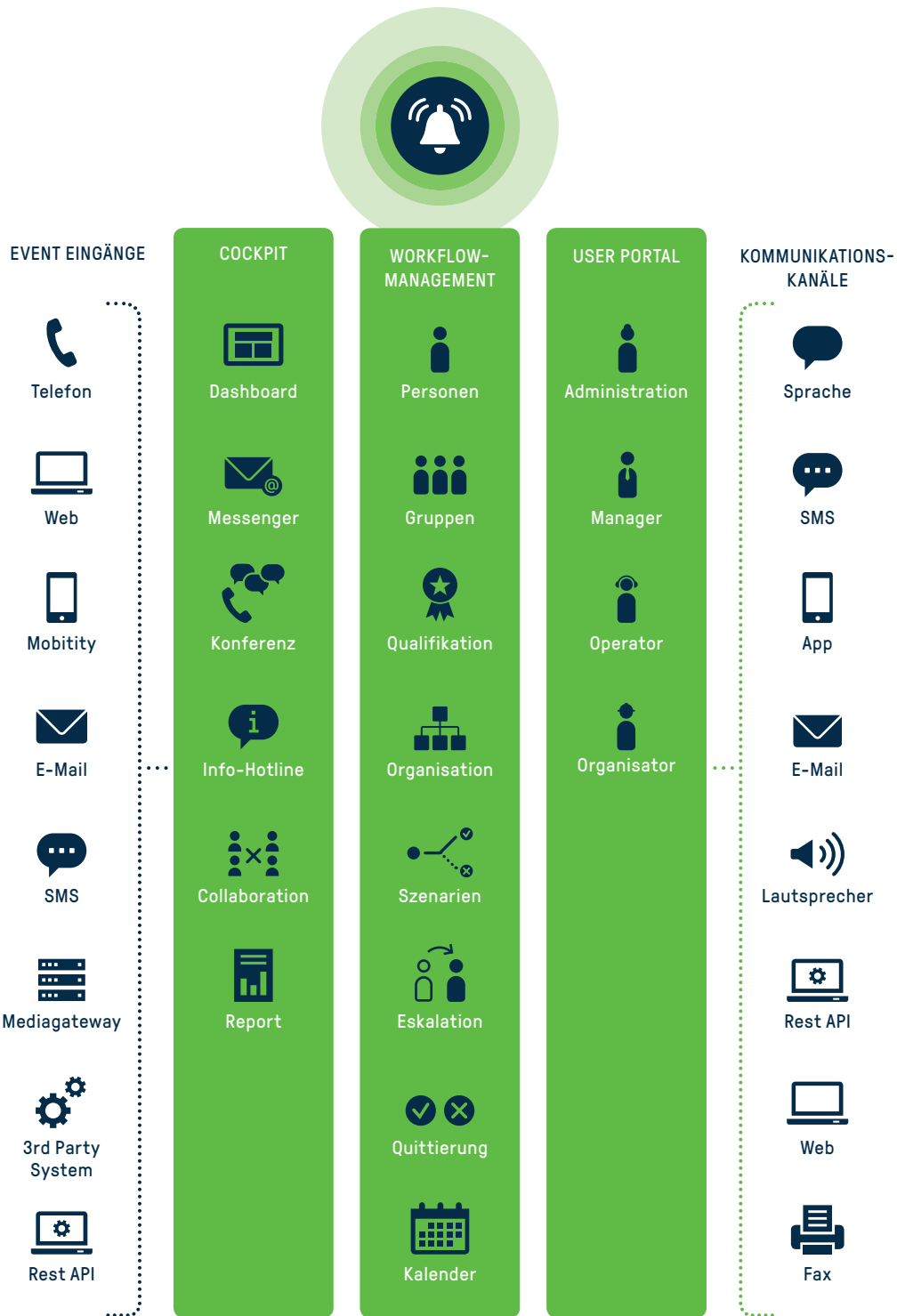
Im Krisenfall zählt jede Minute. Deshalb ist die Bedienung von Citrus Security so simpel gehalten wie möglich. Die multimediale Plattform informiert Sie über kritische Situationen, Notfälle oder Störungen in Ihren technischen Systemen und kann Fachkräfte automatisch mobilisieren. Dies kann per Sprachanruf, SMS, E-Mail oder Mobile App geschehen. Über die Quittierungsfunktion erhält Citrus Security eine qualifizierte Rückmeldung über die Verfügbarkeit und Reaktionszeiten Ihrer Teams. Alle Alarmvorgänge werden detailliert protokolliert und können zur Prozessverbesserung herangezogen werden.



## Entscheiden Sie selbst – Krisenmanagement im Baukastenprinzip

Mit der Smart-Event-Communication-Plattform erhalten Sie die Funktionen der Alarm- und Krisenmanagementplattform als webbasierte Lösung und damit unabhängig von Ihrer Infrastruktur. Weitere Module und User können einfach nach Bedarf zugeschaltet werden. So passen Sie Citrus Security immer Ihren Bedürfnissen an, müssen sich nicht um IT- und Wartungsarbeiten kümmern und sind auf kritische Situationen bestens vorbereitet. Unsere Server stehen ausnahmslos in Deutschland und garantieren Ihnen höchste Sicherheit. Dank Hybridtechnologie können Sie über das lokale Alarm-Mediagateway standardisierte und herstellerspezifische Schnittstellen anbinden und alle Meldungen werden direkt auf Ihre vorhandene Kommunikationsinfrastruktur übermittelt.





## Ihre Vorteile

- Einfache Bedienung: Prozessorientierte Konfiguration und Bedienung von Alarmen und Konferenzen
- Alles unter einem Dach: Mandantenfähiges Rechte und Rollen Konzept
- Infrastrukturunabhängig: Webbasierte Bedienung über alle gängigen Browser
- Kanalübergreifend: Alarmierung über Sprachanruf, SMS, Mobile App, E-Mail, Subsysteme und Fax möglich
- Einfache Integration lokaler Systeme: Alarm-Media-gateway mit redundanter Netzanbindung (LTE Backup)
- Flexibel: Module schnell und einfach ergänzen
- Ausfallschutz: Georedundanter Clusterbetrieb und redundante Netzanbindungen
- Sicher: Hosting in hochsicheren, deutschen Twin-Core-Rechenzentren (ISO/IEC 27001, ISO 27002 und TrustedCloud)

# Brand- und Evakuierungsalarm

Bricht ein Feuer aus, bleiben maximal zehn Minuten, um ein Gebäude ohne fremde Hilfe zu evakuieren. Innerhalb dieser Zeit müssen der Brand entdeckt, die gefährdeten Personen alarmiert und zum Verlassen des Gefahrenbereiches aufgefordert werden.

Citrus Security unterstützt Sie dabei, Brandherde zu identifizieren und gefährdete Gebäude schnell und geregelt zu evakuieren. Die Smart-Event-Communication-Plattform kann dabei mit allen gängigen Brandmeldeanlagen gekoppelt werden. Wird ein Alarm ausgelöst, kann die Evakuierung manuell oder durch Citrus Security automatisch eingeleitet werden. Dabei nutzt das System die bestehende Infrastruktur und kann Mitarbeiter auf ihren Telefonen, PC-Clients und Smartphones optische und akustische Evakuierungsanweisungen geben oder über IP-Lautsprecher sowie zentrale ELA-Anlagen Ansagen abspielen.

---

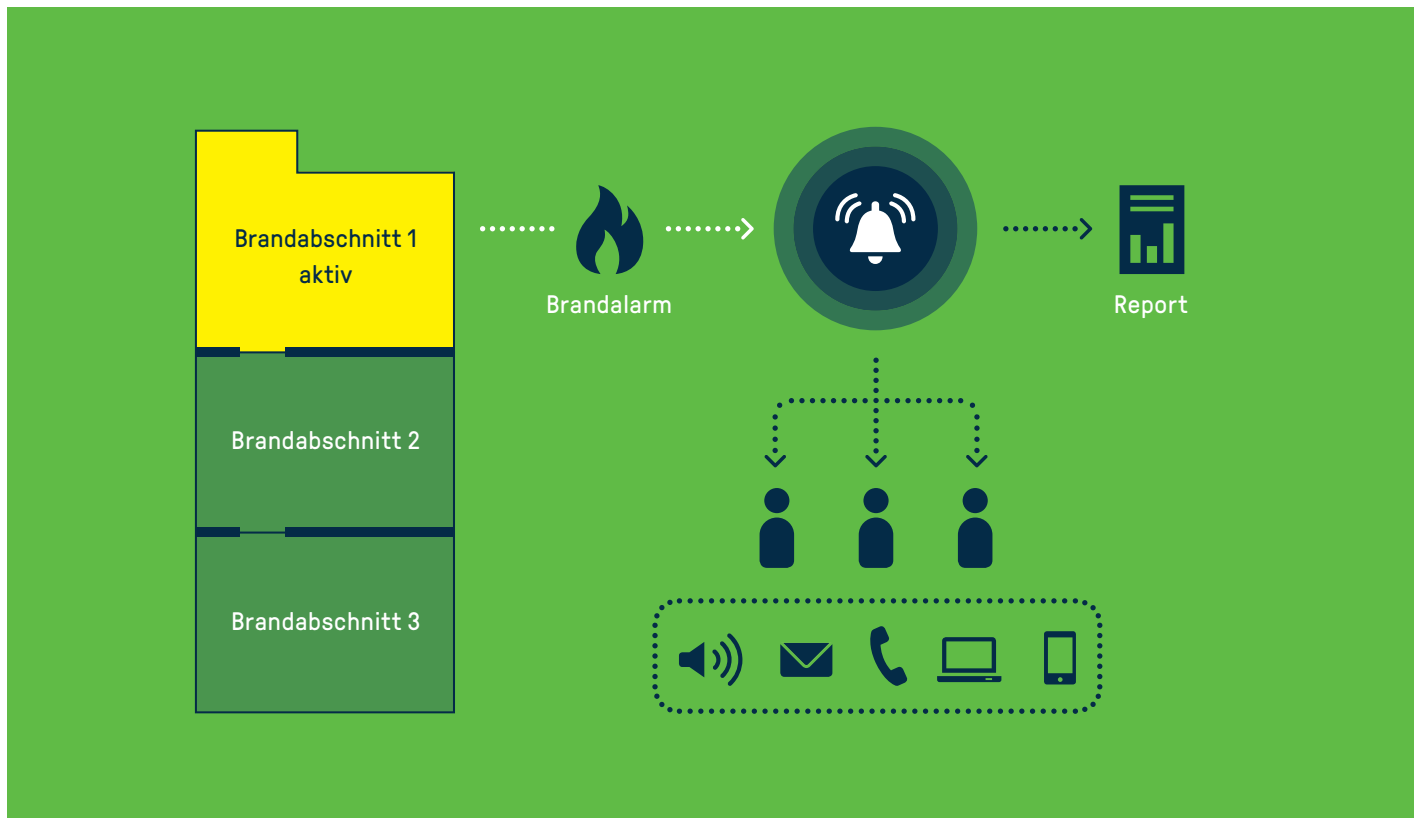
## Evakuierung

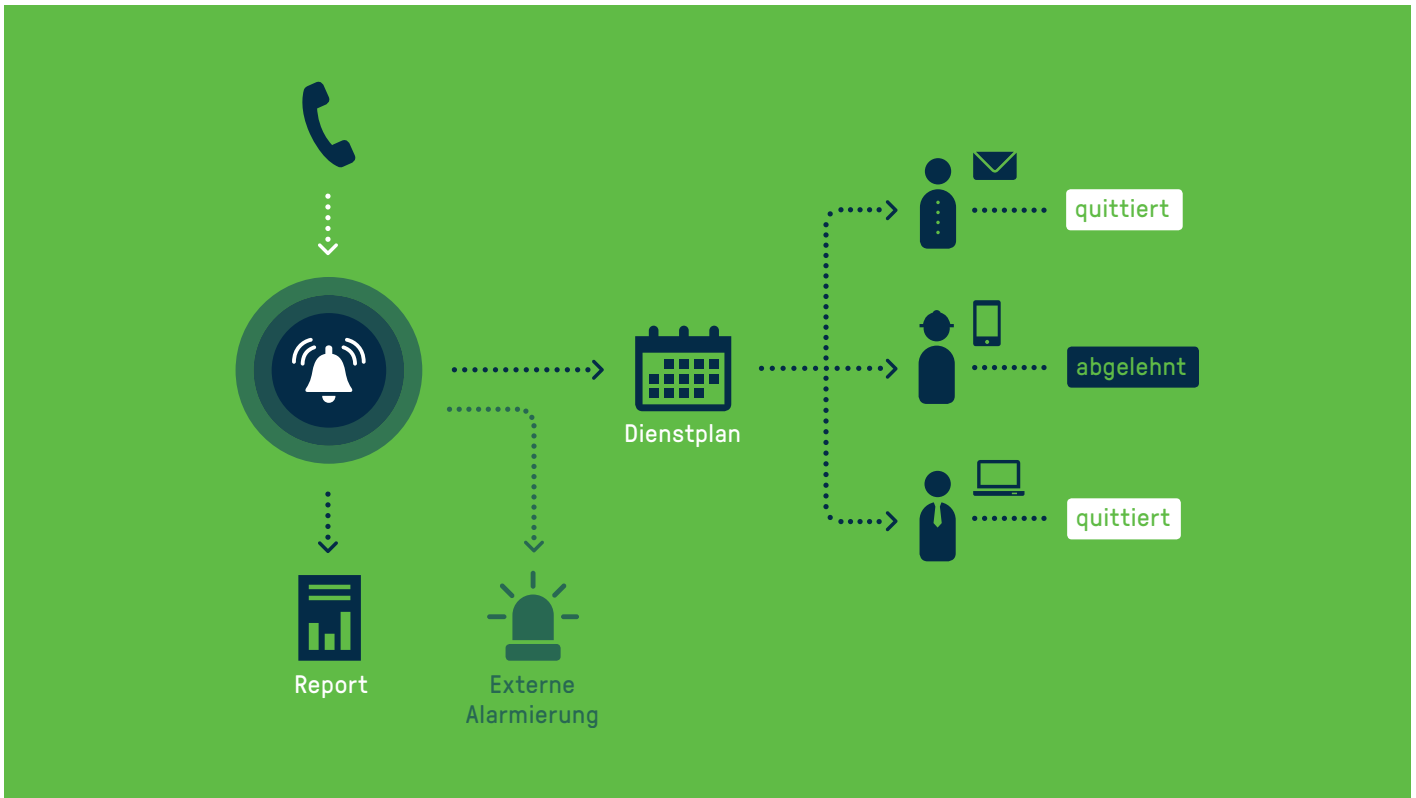
- Koppeln mit bestehenden Brand- und Gefahrenmeldesystemen (ESPA 4.4.4 & ESPA-X, potentialfreie Kontakte)
- Manuelle Alarmauslösung per Telefon, Web oder Taster
- Parallele Alarmierung von Mitarbeitern
- Multimediale Alarmierung per Telefon, App, IP-Lautsprecher und PC Client

---

## Notfallmanagement

- Individuelle Alarmszenarien je nach Katastrophenfall
- Einleitung von Notfallkonferenzen der Evakuierungshelfer
- Realtime Alarmreports
- Testalarne einfach konfigurieren
- Dokumentation aller Ereignisse





SCHNELLE HILFE MIT SYSTEM

## Ersthelfer-Notruf

Medizinische Notfälle sind für öffentliche Organisationen eine koordinative Herausforderung. Es braucht Notfallablaufpläne, nach denen Ersthelfer informiert, externe Rettungsdienste benachrichtigt und zentrale Stellen informiert werden. Citrus Security unterstützt Sie dabei.

Die Smart-Event-Communication-Plattform benachrichtigt verantwortliche Stellen nach vorher definierten Regeln und leitet bei Bedarf die Eskalation des Notrufs ein. Automatische Telefonkonferenzen helfen bei der Lagebeurteilung und der Festlegung entsprechender Hilfsmaßnahmen. Über das zentrale Alarm-Cockpit sind alle Informationen verfügbar, um eine schnelle Erstversorgung der Mitarbeiter sicherzustellen.

Damit keine organisatorischen Mängel den betrieblichen Notfallablaufplan stören, sollten sich öffentliche Einrichtungen regelmäßig selbst testen. Citrus Security unterstützt Sie dabei – von der Erstellung von Notfallplänen bis hin zur Integration bei der Durchführung von Testalarmen.

### Der smarte Alarmprozess

- Zentrale Ersthelfer-Rufnummern und Integration von Notfalltastern
- Automatische Notfallkonferenz
- Priorisierte Alarmierung der Ersthelfer, über verschiedene Kommunikationswege
- Automatische Eskalationen zu Stellvertretern
- Protokollierung aller Maßnahmen

### Unterstützung

- Einbettung von best practice Alarmflows
- Integration von Gebäudeplänen und Ortsinformationen
- Einrichtung von Testalarmen

# Amok & Terror

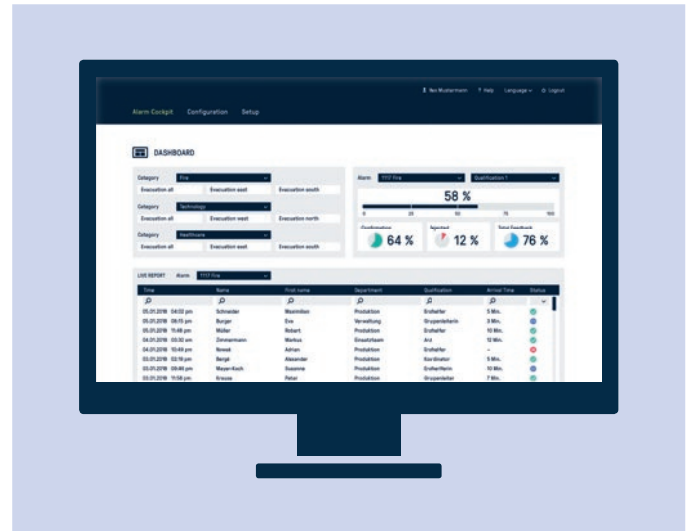
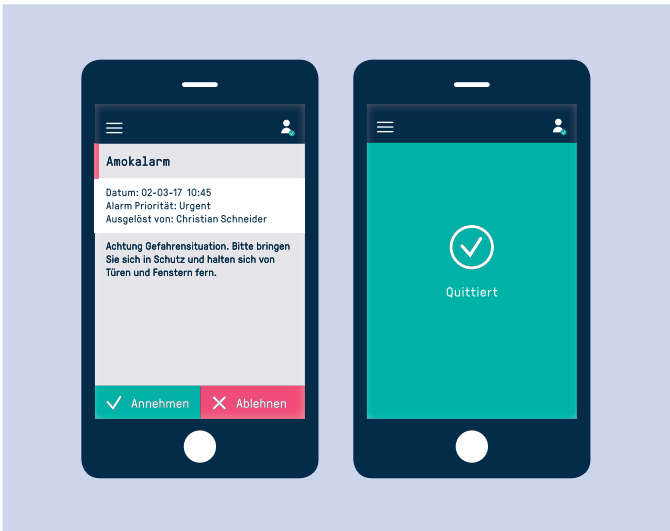


Es ist eine traurige Wahrheit: Gewalttaten, Terroranschläge und Amoksituationen lassen sich nicht ganz verhindern. Umso wichtiger ist es, auf das Schlimmste vorbereitet zu sein. Präzise Notfallpläne und effiziente Kommunikationswege können Menschenleben retten.

Citrus Security wurde genau für solche Anforderungen entwickelt. Mit der Alarm- und Krisenmanagementplattform alarmieren Sie selbst große Menschenmengen und können dabei alle gängigen Kommunikationskanäle nutzen. Sekunden-schnell informieren Sie gefährdete Personen, koordinieren Rettungskräfte und kontaktieren Angehörige. Zudem können Sie per Knopfdruck Telefonkonferenzen mit Krisenteams initialisieren, sich über die Citrus Security Mobility App austauschen oder die Öffentlichkeit mit vorkonfigurierten Info-Hotlines unterrichten.

Alle Funktionen von Citrus Security sind problemlos skalierbar und arbeiten unter maximaler Auslastung sicher und zuverlässig. Selbst in kritischen Situationen können Sie sich auf die Funktionalität von Citrus Security verlassen.





## Kommunikationswege

- Sprachanrufe mit bis zu 800 parallelen Kanälen
- Hochverfügbare SMS Anbindung
- Smartphone-App für Android & iOS
- Integration lokaler ELA Anlagen
- Ansteuerung von IP-Lautsprechern
- PC-Client Integration
- Relaisausgänge zur Ansteuerung optischer und akustischer Systeme
- Fax, z.B. für Alarmprotokolle
- Anbindung an 3rd-Party-Schnittstellen zur Integration von Kundensystemen

## Notfall-Dashboard

- Starten und Monitoren von Alarmszenarien
- Rollen- und qualifikations-basierende Alarmierung
- Messenger für schnelle Nachrichtenübermittlung
- Virtuelle Krisenstabsräume
- Austausch von Dateien, Notfallplänen und Nachrichten
- Realtime-Monitoring

## Info-Hotline

- Info-Hotlines einfach per PC, Telefon oder Smartphone einrichten
- Durch parallele Annahme von Anrufen Anrufspitzen bewältigen
- Freie oder vordefinierte Ansagen flexibel anpassen
- Pin-geschützte Info-Hotlines für Mitarbeiter und Krisenteams
- Möglichkeit zur Anbindung an Emergency Call-Center

## Konferenzen

- Ad-hoc Konferenz
- Ereigniskonferenz
- Inbound
- Outbound
- Gemischt
- Aufzeichnung der Konferenzen

# Stiller Alarm

Mitarbeiter im Innen- und Außendienst werden immer häufiger Zielscheibe von Bedrohungen und Übergriffen. Mit Citrus Security muss die Absicherung Ihrer Mitarbeiter kein teures, zeitaufwendiges Projekt sein.

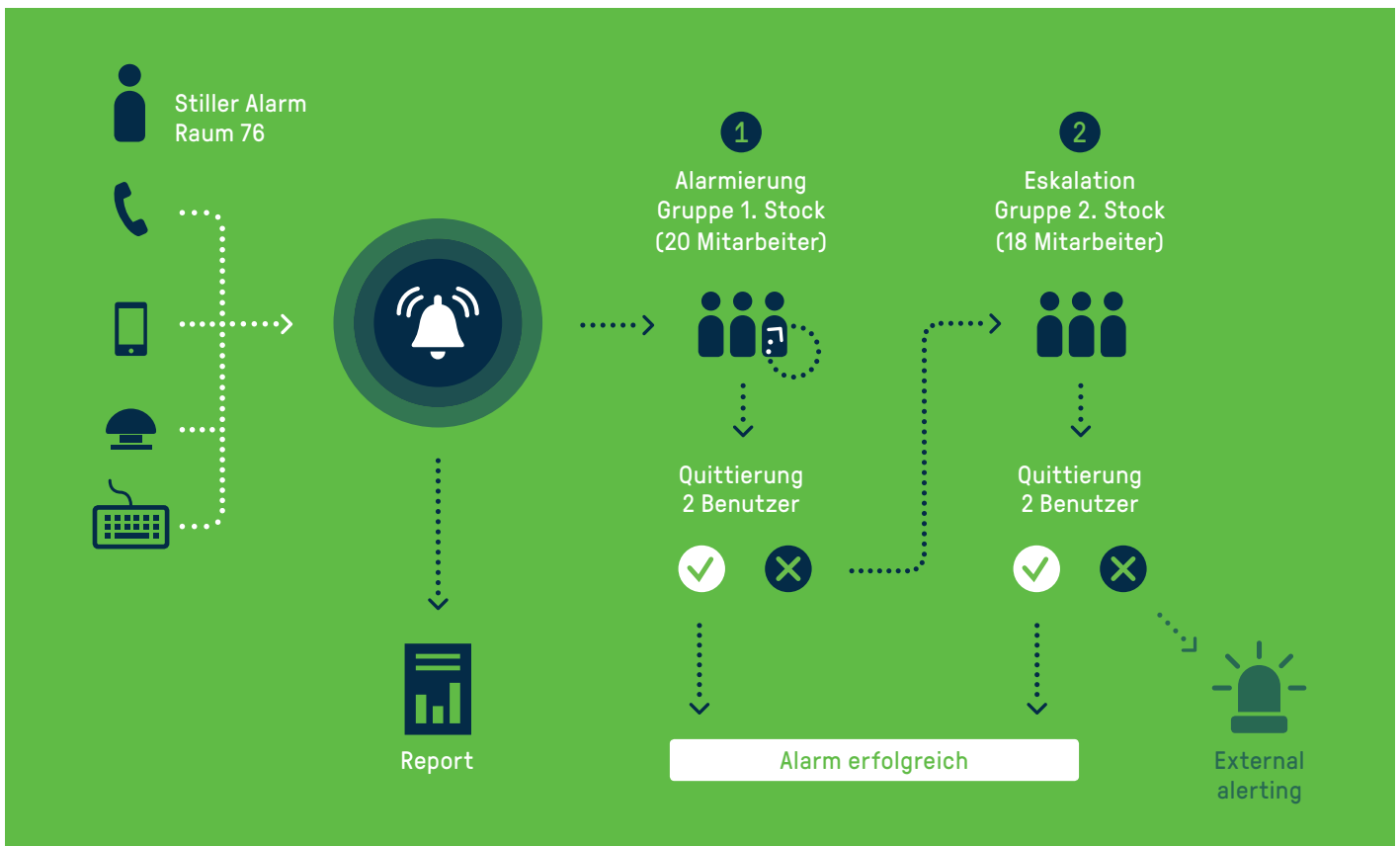
Unsere Lösungen für den Stillen Alarm bieten die Flexibilität, Ihre bestehende IT- und Telekommunikationsinfrastruktur zu verwenden. Auch die einfache Integration von schnurlosen oder schnurgebundenen Notruftastern erhöht den Schutz Ihrer Mitarbeiter. Durch die diskrete und verdeckte Alarmauslösung per Hotkey am PC-Client, die Telefontaste oder über einen Notruftaster am Arbeitsplatz kann ein Stiller Alarm abgesetzt werden. Dank der Mobile App und Notrufuhr können Mitarbeiter im Außendienst jederzeit einen Stillen Alarm absetzen. Im Notfall benachrichtigt die Smart Event Communication Plattform verantwortliche Helfer nach vorher definierten Regeln und leitet bei Bedarf die Eskalation des Notrufs ein. Die Möglichkeit zur dynamischen Lokalisierung verbessert die Reaktionszeit Ihrer Organisation.

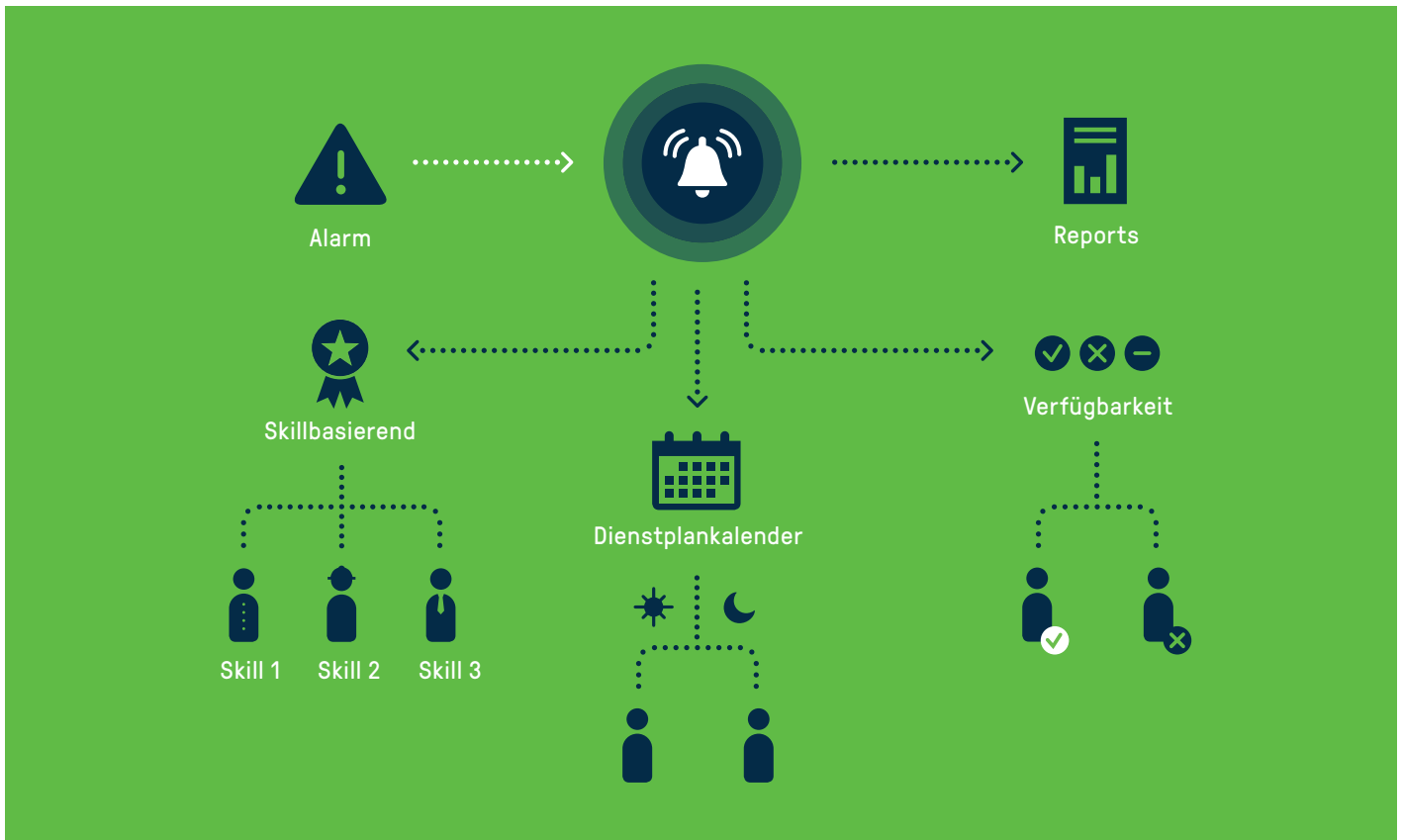
## Auslösemedien

- Telefonische Auslösung per Sprachanruf und XML
- PC Hotkey und Mausklick
- Schnurgebunde Taster
- LPWAN Buttons
- Android Mobile App
- Notfalluhr

## Alarm und- Informationsverteilung

- Multimediale Alarmierung von Personen und Gruppen
- Berücksichtigung von Dienst- und Bereitschaftsplänen
- Rollen- und qualifikationsbasierende Informationsverteilung





KRISEN PROFESSIONELL MEISTERN

# Notfallmanagement

Ob Ausfall kritischer Infrastruktur, ein entgleister Zug, eine Bombendrohung, ein großer Massenunfall auf der Autobahn – bei Major und Minor Incidents ist effizientes Krisenmanagement erforderlich.

Dazu werden Krisenteams gebildet, die schnell Strategien und Maßnahmen festlegen, um Schäden abzuwenden. Die Mitglieder kommen meist aus verschiedenen Unternehmens- und Organisationsbereichen. Citrus Security unterstützt Sie dabei, Krisenteams zu alarmieren, koordinieren und sich mit Ihnen auszutauschen. Die Smart Event Communication Plattform ermöglicht es, Mitglieder individuell und über alle verfügbaren Kommunikationskanäle zu informieren. Per Knopfdruck können dafür Ad-hoc Konferenzen eingeleitet werden.

Mit der Citrus Security-Mobility-App können Sie die Alarm- und Krisenmanagementplattform ganz einfach über Ihr Smartphone bedienen. So wird das Endgerät zur mobilen Kommandozentrale.

## Eskalation

- Einfache Eskalation
- Skill-basierte Eskalation
- Eskalation auf weitere Alarmgruppen oder Start eigener Eskalationsalarm

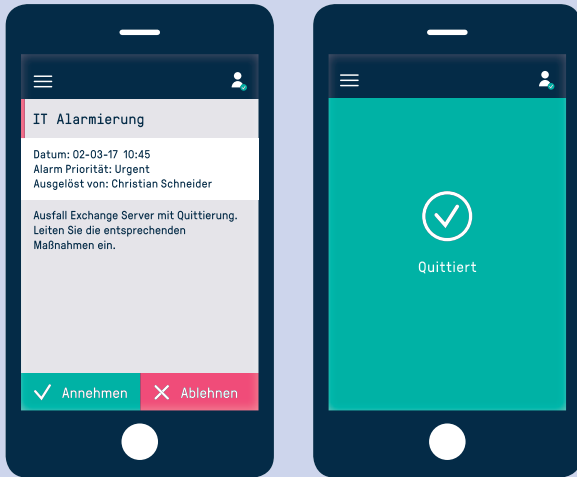
## Alarm Cockpit

- Alarm Dashboard
- Quickstart-Funktion
- Messenger
- Realtime Anzeige

## Bidirektionale Kommunikation

- Empfänger-Legitimation vor Alarmmeldung
- Positive, negative und PIN-bezogene Quittierung
- Eingabe der Reaktionszeit/Ankunftszeit

# ITK Monitoring



Wenn öffentliche Organisationen heute von etwas abhängig sind, dann sind das funktionierende IT- und Telekommunikations-Systeme. Ein Serverausfall kann schon mal den gesamten Betrieb lahmlegen und ist doch in den meisten Fällen vermeidbar.

Mit Citrus Security erhalten Sie eine zentrale Event- und Informationsplattform, um potenzielle Fehlerquellen schon im Vorfeld zu erkennen. Die Smart Event Communication Plattform kann einfach in Ihre bestehende Infrastruktur über Schnittstellen oder ein Alarm-Mediagateway eingebettet werden. So werden Status-Updates, Informationsmeldungen und dringende Alarmmeldungen direkt an Ihre zentrale Event Engine übertragen.

Bei Störungen wird das zuständige Fachpersonal automatisch alarmiert. Dabei berücksichtigt Citrus Security Dienst- und Bereitschaftspläne sowie Kommunikationswege, über die die entsprechenden Mitarbeiter kontaktiert werden können.

Über die Quittierungsfunktion erhält Citrus Security eine qualifizierte Rückmeldung über die Verfügbarkeit und Reaktionszeiten Ihrer Teams und kann gegebenenfalls eine automatische Eskalation einleiten. Je nach Wunsch steht Ihnen Citrus Security als SaaS, OnPremise oder Hybrid Lösung zur Verfügung.

---

## Integration von Komponenten und Subsystemen

- Temperaturfühler und Bewegungssensoren per Mediagateway oder über LPWAN Netze
- Anbindung per OPC
- REST API
- E-Mail, SMS

---

## Dienstbasierende Telefonie

- Schnelles An- und Abmelden
- Berücksichtigung zentraler Vorgaben zur Mindestteilnehmerzahl einer Gruppe
- Individuelle Festlegung der Kommunikationskanäle
- Einbettung von Schicht- und Jahresplänen

# Facility Management

Ob Heizungsanlagen, Lüftungsvorrichtungen oder Türsysteme – Facility Management ist heute smart. Dank dem Internet of Things und Smart Building Solutions können viele Bereiche in Immobilien und Anlagen nicht nur aus der Ferne gesteuert werden, sondern melden automatisch Störungen und Schäden. Doch was passiert dann?

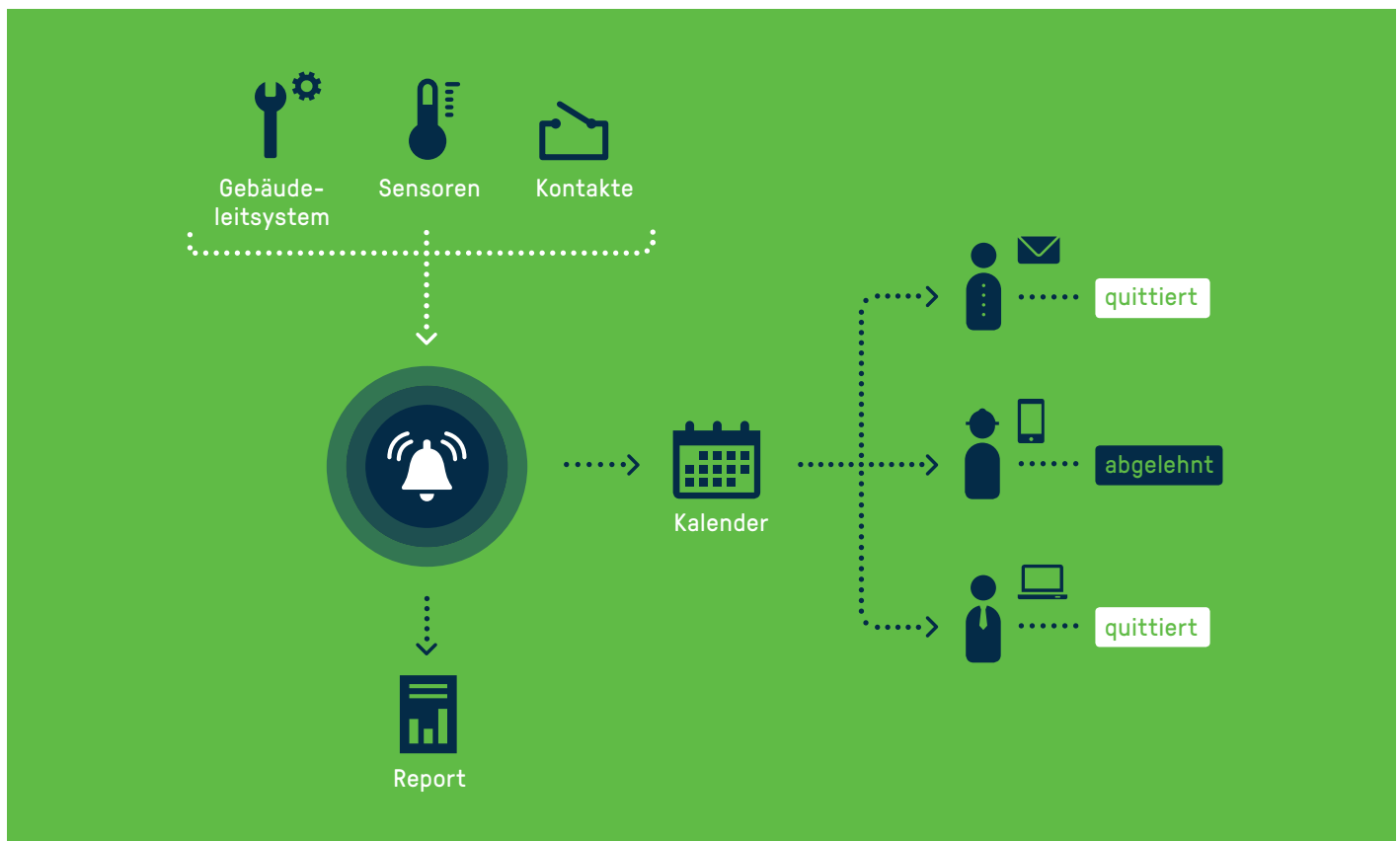
Mit Citrus Security erhalten Sie eine zentrale Event- und Informationsplattform. Sowohl über standardisierte als auch über herstellerspezifische Schnittstellen können Sie die Alarm- und Krisenmanagementlösungen mit Ihren Hausleittechniksystemen, technischen Komponenten und Sensoren verknüpfen. Bei Störungen und Schäden wird das zuständige Fachpersonal automatisch alarmiert. Dabei berücksichtigt Citrus Security Dienst- und Bereitschaftspläne sowie Kommunikationswege, über die die entsprechenden Mitarbeiter kontaktiert werden können. Mit der Integration von Citrus Security optimieren Sie damit nicht nur Arbeitsabläufe, sondern senken auch Prozesskosten und verbessern die Servicequalität.

## Integration Gebäudeautomation

- Serielle Anbindungen über ESPA 4.4.4 Schnittstellen
- IP-Schnittstellen OPC und ESPA-X
- REST API
- KNX-Bus, Bacnet und Modbus

## Integration Sensoren und technische Komponenten

- Alarm-Mediagateway zur Erfassung analoger Signale und digitaler Kontakt-Ein- und Ausgänge
- SMS Gateway
- IP-Sensoren



# 4 gute Gründe für Citrus Security



## Professionelle Tools und Features

Mit Citrus Security erhalten Sie alle wichtigen Funktionen für Ihr Alarm- und Krisenmanagement: Ein zentrales Dashboard, rollen- und qualifikationsbezogene Alarmierung, Notfallkonferenzen, Alarmreports und viele weitere Funktionen.



## Einfache Bedienung

Citrus Security ist intuitiv konzipiert und selbst in Krisenszenarien einfach zu bedienen. Benutzerfreundlichkeit stand bei der Entwicklung im Vordergrund. Die prozessorientierte Konfiguration und die kontextbezogene Interaktion setzen Maßstäbe.



## Modular und Flexibel

Stellen Sie Ihr individuelles Alarm- und Krisenmanagementpaket zusammen mit Modulen und Schnittstellen, die zu Ihren Anforderungen passen. So bezahlen Sie nur für Funktionen, die Sie wirklich benötigen.



## Sicherheit und Datenschutz

Citrus Security bietet maximale Sicherheit. Unsere IT-Lösungen basieren auf dem redundanten Aufbau aller Komponenten und einem umfassenden Sicherheits- und Backup-Konzept und garantieren so die notwendige Verfügbarkeit und Datensicherheit.



## **Kontakt**

cs communication systems GmbH

Benzstraße 12, 74385 Pleidelsheim  
T. +49 7144 8846 0, [info@citrus-tel.de](mailto:info@citrus-tel.de)

Äußere Sulzbacher Straße 88, 90491 Nürnberg  
T. +49 911 959809 0, [info.nuernberg@citrus-tel.de](mailto:info.nuernberg@citrus-tel.de)