CASE 3

Entwicklung einer Krisencall-center Software

Programm / Ausschreibung	BASIS, Basisprogramm, Budgetjahr 2017	**Status**	abgeschlossen
Projektstart	12.09.2016	**Projektende**	30.09.2017
Zeitraum	2016 - 2017	**Projektlaufzeit**	13 Monate
Keywords			

Projektbeschreibung

Ziel des Innovationsprojektes ist die Entwicklung einer Dienstleistung mit dazugehöriger Software zum professionellen Krisenmanagement bei Katastrophenfällen wie z.B. Flugzeugabstürzen. Die Hauptfunktionen der Software bestehen in der Lageführungslösung mit Kartenfunktion zur Lokalisation, der Planungs- u. Steuerungsfunktion eines Einsatzes und weiters im Task- und Relationshipmanagement, dem Logbook und den 3D-Funktionen.
Die Dienstleistung wird spezifische Beratung, 3D-Visualisierungen, Schulung, Training bis zur vor-Ort-Betreuung im Ernstfall beinhalten. Stand der Technik bilden isolierte Callcenter-Lösungen und Lageführungstools mit limitierten Funktionen, die nicht kombinierbar und nicht mit Dienstleistung anbietbar sind. Die Neuheit liegt in der integrierten Gesamtlösung samt der umfassenden Dienstleistung. Einige Funktionen, wie bspw. eine 3D Visualisierung bei der Lageführung, ein Task- und Travelmanagement sowie Relationshipmanagement, wurden im Produktsegment noch nicht umgesetzt. Langjährige Erfahrung und intensive Expertise beim Management von Krisensituationen, insbesondere im Bereich von Flugzeugunfällen, ein zeitlicher Entwicklungsvorsprung sowie ein Quellcode-Schutz bilden wichtige Elemente zum Schutz vor Nachahmern.
Die Gesamtkonzeption des Angebots (Das Angebot ist nur in Kombination von Software und Dienstleistung sinnvoll.), die Kompatibilität zu relevanten Prozessen und Schnittstellen bei den Fluglinien, die Echtzeit-Performance, das Logbook, die 3D-Funktionalitäten, die Schaffung realistischer Übungsszenarien inkl. Drehbücher sowie der Aufbau des Beratungs-Know Hows stellen wesentliche Entwicklungsherausforderungen dar.
Das Projekt wird im Rahmen einer Forschungskooperation abgewickelt. Die Fachhochschule Kufstein unterstützt uns wissenschaftlich insbesondere bei der Erfüllung der hohen Anforderungen an die Usability der Anwendung. Darüber hinaus werden wir im Rahmen des Projektes eng mit diversen Fluglinien, bspw. der Lufthansa oder den Austrian Airlines, sowie mit Psychologen kooperieren.

Projektpartner

- General Solutions Steiner GmbH