

# Callcenter als Krisenhotline

## In Übung ...

Das Energie AG Callcenter steht dem Land Oberösterreich für Krisenfälle zur Verfügung. Bei einer Aktivierung ist das Zusammenspiel des Callcenter-Personals mit den Blaulicht-Organisationen von großer Bedeutung. Dies sollte bei einer groß angelegten Übung im November trainiert werden.

Übungsannahme war ein großer, auf einem umfangreichen Drehbuch basierender Alpinunfall. Die Supervisoren und Agents im Call Center wurden erst nach der Alarmierung darüber informiert, dass es sich um eine geplante Übung handelt. Binnen einer halben Stunde war die Krisenhotline so weit in Betrieb, dass alle Anrufe nach den Vorgaben korrekt angenommen werden konnten und das Team des Callcenters durch die Verbindungsleute von Polizei, Rotem Kreuz und Feuerwehr verstärkt war.

Obwohl es nur eine Übung war, wurde das Szenario mit allen Konsequenzen durchgespielt: Von der Einschulung auf Telefonanlage und Software bis hin zur Diensterteilung für den Rund-um-die-Uhr-Betrieb wurde kein Thema bei die-



Herbert Wohlfahrt (l., Dienstführender der Rettungsleitzentrale), Gerhard Hasenöhl und Leo Aichhorn (sitzend, beide Landesregierung) konnten sich bei der Übung ein Bild über Arbeit des Krisenteams machen.

ser Übung ausgelassen. Lob gab es bei der Abschlussbesprechung im Übrigen auch von höchster Stelle: Oberösterreichs Sicherheitsdirektor Alois Lißl unterstrich die Vorreiterrolle Oberösterreichs, die es als einziges Bundesland mit der Installation einer ständig abrufbaren Krisenhotline einnimmt.

## ... und Praxis

Kyrill bescherte dem Callcenter ein außergewöhnlich hohes Arbeitspensum: bereits um fünf Uhr morgens wurde telefoniert. Bis 22 Uhr wurden 7500 Telefonate abgewickelt.

Andreas Stumpf,  
Energie AG Customer Services