

Die existentiellen Geschäftsabläufe eines Unternehmens sind heute eng an die Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der Daten- und Telekommunikation gebunden. Um so wichtiger sind erprobte Strategien für den Erhalt der Daten- und Sprachübermittlung, aber auch für ihren Ausfall. Solche Kontinuitäts- und Wiederanlaufpläne werden – auch im deutschen Sprachraum – unter Begriffen wie Business Continuity oder Disaster Recovery gefaßt. Tritt ein Notfall ein, hängt das Wohl des Unternehmens von der Güte dieser Planungen und der Verfügbarkeit der Notfall-Ressourcen ab. Bei zunehmender Mobilität der Menschen und zunehmender Flexibilität der Arbeitszeiten stellt sich in solchen Krisen auch immer häufiger die Frage, wie man all die Spezialisten erreicht, die die Notfallpläne umsetzen und die Systeme wieder in Gang bringen sollen. Hier helfen automatische Benachrichtigungssysteme.

Jeder Notfall ist nicht nur eine technische, sondern auch eine organisatorische Herausforderung. Während der Werkschutz eines Unternehmens über eine Sicherheitszentrale verfügt und die Werkfeuerwehr über eine Leitstelle, mangelt es den EDV-Abteilungen selbst grösserer Unternehmen oft an einem ähnlichen organisatorischen Zentrum. Zudem fehlt meist Personal, das rund um die Uhr anwesend ist und im Notfall umfangreiche Alarmierungslisten abarbeiten kann. Störmeldungen der Systeme werden deshalb oft als Textnachricht automatisch auf Pager oder Mobiltelefone geleitet. Allerdings gibt es keine Gewähr, daß die Verantwortlichen diese Meldungen jederzeit – auch zu Hause, auch nachts – sofort wahrnehmen. Verlässlicher als Pager oder Mobiltelefon ist das Telefonat, denn nur im Ge-

spräch gibt es eine sofortige Rückmeldung. Wer aber soll Spezialisten, Einsatzteams und Krisenstab anrufen, wenn in vielen IT-Abteilungen weder räumlich noch personell ausreichend für solche Fälle vorgesorgt ist?

Zum Alarmieren in Notlagen werden deshalb oft Telefonketten verwendet, selbst bei Blue-Chip-Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistung, Produktion und Handel. Verlockend nämlich ist, daß es nur eines Anrufs bedarf, um eine solche Kette anzustoßen. Doch Telefonketten brauchen viel Zeit und bergen immer das Risiko des Scheiterns in sich. Wenn nur ein Glied in der Kette nicht erreichbar ist (zum Beispiel, weil dem Anrufer falsche Telefonnummern vorliegen), bricht der Benachrichtigungsprozeß ab.

Alarmieren und Informieren bei System-Ausfällen

ARBEITSWEISEN UND EINSATZ-SZENARIEN AUTOMATISCHER BENACHRICHTIGUNGSSYSTEME

So bleibt es in Notlagen gewöhnlich einer Person überlassen, alle benötigten Mitarbeiter schnellstmöglich anzurufen. Viele kennen diese Situation, die stets mit Hektik verbunden ist. Nun beginnt das Suchen in langen Telefonlisten. Fragen schießen durch den Kopf: Wen muß ich anrufen? Welche Telefonnummern soll ich wählen? Was soll ich sagen? Was mache ich, wenn ich niemanden erreiche? Und mehr noch: Manche Anschlüsse sind besetzt und müssen ein zweites oder drittes Mal angewählt werden, doch die bereits erreichten Personen dürfen nicht noch einmal benachrichtigt werden – irgendwann verliert



man in all den Notizen und Vermerken den Überblick. Wer kann dann der eintreffenden Einsatzleitung oder dem Krisenstab sofort einen zutreffenden Statusbericht vorlegen?

■ AUTOMATISCHE BENACHRICHTIGUNGSSYSTEME

Abhilfe schaffen hier automatische Benachrichtigungssysteme. Sie reduzieren den Stress in Krisensituationen, indem sie zügiges Alarmieren, Mobilisieren und Informieren ermöglichen. Die Benachrichtigungssysteme nutzen dazu mehrere Telefonleitungen, spielen Ansagen ab und nehmen Quittie-

rungen entgegen. Sie suchen die gewünschten Personen unter verschiedenen Rufnummern. Ist jemand nicht erreichbar, werden Stellvertreter verständigt. Außer Ansagen für Festnetztelefone und Mobiltelefone können auch Textnachrichten (für Pager, SMS, Fax oder E-Mail) verwendet werden. Innerhalb weniger Minuten kann der Alarmierende das Resultat der Benachrichtigung an seinem Bildschirm ablesen.

Bei dem automatischen Benachrichtigungssystem Rapid Reach des schwedischen Computertelefonie-Spezialisten Enera (www.enera.com) zum Beispiel handelt es sich um ein

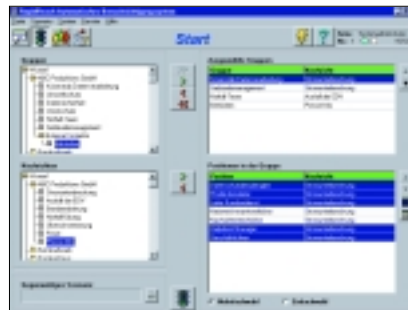
Das automatische Benachrichtigungs-System „RapidReach“ des schwedischen Anbieters Enera wählt die gesuchten Personen selbst an und übermittelt automatisch Infos an Telefone, Handys, Pager, Faxgeräte und E-Mail-Boxen

Bedienplatz eines automatischen Benachrichtigungs-Systems („Rapid Reach“ von Enera) im schwedischen Kernkraftwerk Ringhals

Bewältigung der unterschiedlichsten IT-Probleme bei. Zu ihnen zählen der Ausfall von Datennetzen, Mainframes, Satelliten, Übertragungswegen, TK-Anlagen, Voice-Mail-Systemen oder Internet-Zugängen (wie etwa Anfang Mai durch den „I love you“-Virus verursacht). Alle Alarmierungen, die in diesen Notfällen erforderlich sind, lassen sich in RapidReach als Szenarien abspeichern. Szenarien können auch für solche Notfälle erstellt werden, die mehr mit Gebäudemangement und Objektschutz zu tun haben: Klima-probleme, Stromausfälle, Brände, Bombenexplosionen, Blitzeinschläge, Sturmschäden, Hochwasser oder Vandalismus.

Bei allen schweren Störungen müssen Krisenstab und technische Einsatzleitung, Support-Teams und Info-Teams (für die Verständigung der Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten) sowie die Pressestelle mobilisiert werden. Da für jede Funktion in diesen Gruppen mindestens ein Stellvertreter benannt sein sollte, kann sich schnell die Notwendigkeit ergeben, 50 oder 100 Mitarbeiter zu benachrichtigen. Oft muß auch das eigene Call Center mit zusätzlichen Kräften bemannt werden, die sich ebenfalls besser und schneller von einem automatischen Benachrichtigungssystem verständigen lassen.

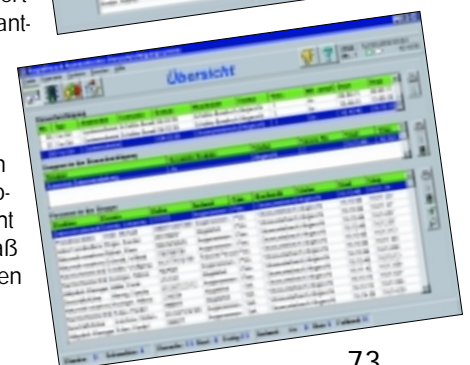
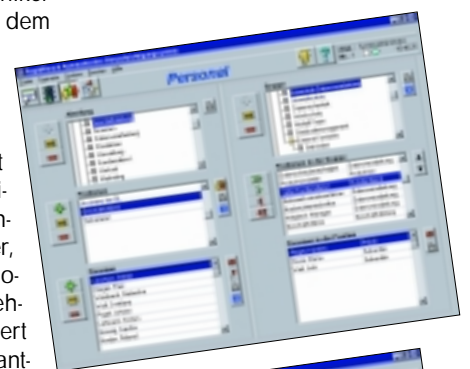
Größere Unternehmen verfügen mittlerweile auch im deutschsprachigen Raum über Arbeitsplätze in Ausweichrechenzentren. Geben Schwere und Umfang des Notfalls Anlaß, diese Arbeitsplätze in Betrieb zu nehmen, müssen die eigenen Mitarbeiter informiert werden, damit sie nicht an ihrem normalen Arbeitsplatz erscheinen, sondern direkt zum Ausweich-



FAZIT

Auch nach überstandendem Jahrtausendwechsel gilt: Jeder Notfallplan ist nur so gut wie die Benachrichtigung derjenigen, die die Notlage bewältigen sollen. Dauert es ein oder zwei Stunden, bis auch der Letzte verständigt ist, kann dies für das Unternehmen teuer, ja existenzgefährdend sein – man denke nur an den Ausfall von Buchungssystemen bei Fluggesellschaften und Reiseveranstaltern oder an den Ausfall der Kommunikationssysteme eines Online-Brokers. Ein automatisches Benachrichtigungssystem nimmt den Betroffenen in solchen Krisensituationen das Telefonieren ab. Als ein Instrument der Ausfall- und Wiederanlaufplanung sollte es ebenso zur Sicherheitskultur eines Unternehmens gehören wie eine geeignete Organisationsstruktur und eine sicherheitsgerichtete Philosophie.

Dr. Walther Plette, DATACOM-Korrespondent in Göteborg, Schweden



computergestütztes System auf der Basis von Telefoneinsteckkarten des amerikanischen Herstellers Dialogic. RapidReach ist ein Client-Server-System für Einzelplatz- oder Netzwerkinstallation. Die Software läuft unter Windows NT und hat eine intuitive grafische Benutzeroberfläche. Bis zu 240 Telefonleitungen können an das System angeschlossen werden. Das System ist modular aufgebaut und kann sowohl für kleine Störfälle als auch für große Krisensituationen eingesetzt werden.

Das System ermöglicht überdies, Benachrichtigungsabläufe zu speichern, damit jede autorisierte Person diese vorbereiteten Szenarien im Notfall mit einfachem Anklicken einer Schaltfläche starten kann. So lassen sich die Alarmierungspläne eines Notfallhandbuchs umsetzen und Meldewege abspeichern.

ANWENDUNGSFÄLLE

Ein automatisches Benachrichtigungssystem trägt zur