

## Hundert Telefonate in nur dreieinhalb Minuten

Walther Plette

**Bei Betriebsstörungen, Bränden, Produktions- und Systemausfällen und anderen Notlagen müssen meist viele Personen telefonisch verständigt werden. Das ist mühsam und zeitaufwändig, wenn man es von Hand machen soll. Diese Arbeit kann man aber auch einem PC-gestützten Benachrichtigungssystem übertragen, das die gesuchten Personen gleichzeitig über mehrere Telefonleitungen anruft, Ansagen abspielt und Quittierungen entgegennimmt.**

Kontinuitäts- und Wiederanlaufplanungen werden – auch im deutschen Sprachraum – unter Begriffe wie Business Continuity oder Disaster Recovery gefasst. Tritt ein Notfall ein, hängt das Wohl des betroffenen Unternehmens von der Güte dieser Planungen und der Verfügbarkeit der Notfall-Ressourcen ab. Bei wachsender Mobilität der Menschen und zunehmender Flexibilität der Arbeitszeiten stellt sich in solchen Momenten immer häufiger die Frage, wie man all die Spezialisten erreicht, die die Notfallpläne umsetzen und die Systeme wieder in Gang bringen sollen.

Oft bleibt es in Notlagen einer Person überlassen, alle benötigten Mitarbeiter schnellstmöglich anzurufen. Viele kennen diese Situation, die stets mit Hektik verbunden ist. Nun beginnt die Suche 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 Einsatzleitung oder dem Krisenstab sofort einen zutreffenden Statusbericht vorlegen?

Abhilfe schafft hier ein automatisches Benachrichtigungssystem. Es reduziert den Stress in Krisensituationen, indem es zügiges Alarmieren, Mobilisieren und

Informieren ermöglicht. Das Benachrichtigungssystem nutzt dazu mehrere Telefonleitungen, spielt Ansagen ab und nimmt MFV-Quittierungen entgegen. Es sucht die gewünschten Personen unter verschiedenen Rufnummern. Ist jemand nicht erreichbar oder verfügbar, werden Stellvertreter verständigt. Außer Ansagen für Festnetz- 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 RapidReach des schwedischen Herstellers Enera handelt es sich um ein System auf der Basis von Tele-

foneinsteckkarten, die in einen handelsüblichen PC eingebaut werden. Die Karten stammen von Dialogic, das zum Intel-Konzern gehört. Die RapidReach-Software läuft unter Windows NT/2000 und hat eine intuitive grafische Bedienoberfläche. Sie ist ein Client-Server-System für Einzelplatz- oder Netzinstallation. Bis zu 480 Telefonleitungen können an das modular aufgebaute System angeschlossen werden: Direkte Amtsleitungen ebenso wie interne Leitungen einer TK-Anlage; die Art der TK-Anlage spielt dabei keine Rolle, da kein herstellerspezifisches Protokoll verwendet wird, sondern ISDN.

### Anwendungsbeispiele

Bei schweren Störungen in einem Unternehmen müssen meist Krisenstab und technische Einsatzleitung, Unterstützungskräfte 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 erreichen. Oft muss auch das eigene Call Center mit zusätzlichen Kräften verstärkt werden, die sich ebenfalls besser und schneller von einem automatischen Benachrichtigungssystem verständigen lassen.

Größere Unternehmen verfügen zudem 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 Ausweichrechenzentrum fahren. Andere Mitarbeiter müssen aufgefordert werden, zu Hause zu bleiben. Dies ist ebenfalls eine Aufgabe, die ein automatisches Benachrichtigungssystem schnell und effektiv erledigt.

Bei einigen Unternehmen wird RapidReach auch am Helpdesk für die tägliche Arbeit benutzt. Massenprobleme in der IT erfordern oft eine proaktive Verfahrensweise: Bevor Anwender, Kunden oder

### Auf einen Blick

**Bei Notfällen in einem Unternehmen müssen oft große Gruppen von Personen alarmiert, mobilisiert oder informiert werden. Hierfür ist das Telefon noch immer das tauglichste Mittel, weil es eine unmittelbare Rückmeldung erlaubt. Wer aber hat in einem Notfall Zeit, Dutzende oder gar Hunderte von Telefonaten zu führen? Ein automatisches Benachrichtigungssystem ist hier die geeignete Lösung.**

Das Übersichtsfenster der RapidReach-Software

Helpdesk-Mitarbeiter anderer Standorte wegen gleich lautender Fragen oder Störmeldungen anrufen, ist es geschickter, sie von einem Benachrichtigungssystem automatisch anrufen zu lassen und über das aktuelle Problem und seine voraussichtliche Dauer zu informieren.

Andere Anlässe für die Nutzung eines Benachrichtigungssystems können Probleme mit der Haustechnik sein (Ausfall von Heizung, Klimaanlage oder Stromversorgung), Störungen der Produktion, Fälle der Unternehmenssicherheit (Bombendrohung, Erpressung) oder Naturereignisse wie Hochwasser, Sturm und Schneefall. In RapidReach lassen sich unbegrenzt viele solcher Szenarien abspeichern. Im Notfall muss das Personal an der Pforte, in der Sicherheitszentrale oder in der Leitstelle nur noch das entsprechende Alarmierungsszenario auslösen.

### Aufbau der Software

Die Benutzeroberfläche des Systems besteht aus nur vier Hauptfenstern: einem Personalfenster, einem Nachrichtfenster, einem Startfenster und einem Übersichtsfenster.

Das Personalfenster ist zweigeteilt. Die linke Hälfte enthält die Abteilungen, Funktionen und Personen des Unter-

nehmens sowie alle externen Stellen, die in Notlagen anzurufen sind. Diese Hälfte spiegelt die Organisationsstruktur des Unternehmens wider und ist quasi ein erweitertes Telefonbuch. In der rechten Hälfte des Personalfensters werden dann die Benachrichtigungsgruppen festgelegt.

In einem zweiten Schritt speichert man die Nachrichten ab, die man in den Benachrichtigungen verwenden will; dafür dient das Nachrichtenfenster. Hier spricht man Ansagen für die telefonische Alarmierung auf, verfasst Textnachrichten (z. B. für SMS), gibt Ziffernfolgen ein (für numerische Pager) oder wählt Dateien anderer Anwendungen aus (grafisches Format für Fax-Benachrichtigung).

Eine Alarmierung legt man schließlich im Startfenster fest, indem man eine Benachrichtigungsgruppe auswählt und dieser Gruppe eine Nachricht zuordnet. Das ist entweder im Moment des Notfalls oder im Voraus möglich. Eine im Voraus festgelegte und gespeicherte Benachrichtigung („Szenario“) lässt sich durch einfaches Anklicken einer Schaltfläche starten.

Hat man eine Benachrichtigung gestartet, wechselt das System automatisch in das Übersichtsfenster. Es zeigt den aktuellen Stand der Benachrichti-

gung: Wer erreicht wurde, ob er den Einsatz annehmen kann und wie weit die gesamte Benachrichtigung fortgeschritten ist. Somit ist man jederzeit im Echtzeitmodus über den Ablauf informiert.

### Zahlreiche Vorteile

Der Nutzen für den Anwender ist vielfältig; das Benachrichtigungssystem arbeitet schnell, mindert das Fehlerrisiko und bedeutet eine Entlastung für das Personal. Erfahrungen zeigen, dass eine manuelle telefonische Benachrichtigung durchschnittlich 2,5 min/Person dauert (inklusive Suche in Telefonlisten, Wahlwiederholungen und Übermittlung der Nachricht). Mit RapidReach dauert es nur etwa 1 min/Person und Leitung. Unerwünschte Fragen oder Diskussionen, die wertvolle Zeit kosten, unterbleiben. Schon ein kleines System mit vier Telefonleitungen benachrichtigt etwa zehnmal schneller als es eine Person könnte.

Dr. Walther Plette ist beim schwedischen Softwarehersteller Enera International AB für den Vertrieb in den deutschsprachigen Ländern verantwortlich.

Bei guter Vorbereitung sinkt in Notfallsituationen auch das Risiko, dass menschliche Fehler gemacht werden. Die Software gewährleistet, dass Anweisungen korrekt übermittelt werden; alle Personen werden über die angegebenen Kommunikationsmittel verständigt und erhalten exakt die Information, die sie erhalten sollen – und nicht mehr. Die Möglichkeit, im Voraus Szenarien zu definieren, trägt ebenfalls dazu bei, das Fehlerrisiko zu verringern. Überdies kann man das System regelmäßig für Testbenachrichtigungen nutzen und so Fehler in Anruflisten aufdecken und rechtzeitig korrigieren.

Schließlich mindert das System Hektik und Aufregung in Krisensituationen. Das Personal wird vom zeitraubenden Telefonieren entlastet und kann sich in Ruhe anderen, wichtigeren Aufgaben zuwenden. Auch der Verwaltungsaufwand sinkt: Personaldaten brauchen nicht länger mehrfach in getrennten Alarmplänen aktualisiert zu werden. Überdies muss niemand mehr Protokoll darüber führen, wer angerufen wurde, wer erreicht wurde, wer kommt usw. Das System registriert alle Ereignisse im Detail. ■

Verfahren	20 Anzurufende	50 Anzurufende	100 Anzurufende
1 Person ruft an	50 Minuten	125 Minuten	250 Minuten
2 Personen rufen an	25 Minuten	62 Minuten	125 Minuten
System (4 Leitungen)	5 Minuten	12 Minuten	25 Minuten
System (8 Leitungen)	2,5 Minuten	6 Minuten	12 Minuten
System (30 Leitungen)	1 Minute	2 Minuten	3,5 Minuten

Durchschnittliche Gesamtdauer einer Telefonalarmierung