

Großunternehmen

Moderne Alarmierungskonzepte

Manuelle Verfahren der Alarmierung sind in vielen Großunternehmen nicht mehr praktikabel. Einerseits mangelt es an Personal, das im Notfall Dutzende oder sogar Hunderte von Telefonaten führen kann. Andererseits steigt die Zahl derjenigen, die in einem Notfall verständigt werden müssen. Abhilfe bieten PC-gestützte Benachrichtigungssysteme und Internet-basierte Benachrichtigungsdienste.

Von Dr. Walther Plette, Göteborg (S)

Aktuell setzen immer mehr Großunternehmen auf eine automatisierte Telefonalarmierung mit Hilfe PC-gestützter Systeme. Einen einheitlichen Begriff für solche Systeme gibt es im deutschen Sprachraum nicht. Die Hersteller nennen sie „Alarmserver“ oder „Kommunikationsserver“, „Telefonalarmierungssystem“, „Alarmierungssystem“ oder „Benachrichtigungssystem“.

Ein solches System – im Folgenden „Benachrichtigungssystem“ genannt – reduziert den Stress in Sicherheitszentrale oder Leitstelle, indem es zügiges Alarmieren, Mobilisieren und Informieren per Mausclick ermöglicht. Das PC-gestützte System nutzt dazu mehrere Telefonleitungen, spielt Ansagen ab und registriert Antworten (Quittierungen). Die Angerufenen quittieren, indem sie eine Ziffer auf

dem Tastenblock des Telefons drücken. Bestimmte Systeme bieten die Möglichkeit unterschiedlicher Quittierungen für unterschiedliche Nachrichten. So kann man komplexe Szenarien erstellen, die gleichzeitig den Krisenstab alarmieren, die Anwohner warnen sowie die Kunden und Lieferanten informieren.

Das Benachrichtigungssystem sucht die gewünschten Personen unter verschiedenen Rufnummern. Ist jemand nicht erreichbar oder nicht verfügbar, werden Stellvertreter verständigt. Außer Ansagen für Festnetztelefone und Mobiltelefone können oft auch Textnachrichten (für Pager, SMS, Fax oder E-Mail) verwendet werden. Wer eine Textnachricht erhalten hat, kann das System zurückrufen, sich seine Ansage anhören und quittieren. An seinem Bildschirm sieht der Alarmierende das Resultat der Benachrichtigung in Echtzeit. Statusberichte lassen sich ausdrucken oder sogar automatisch während oder nach der Alarmierung per Fax oder E-Mail versenden.

Anwendungsbeispiele

Bei schweren Störungen in einem Großunternehmen 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 die

Über unseren Autor:



Dr. Walther Plette ist Area Sales Manager bei Enera International AB, Schweden Kontakt: waltherp.lette@enera.se

Alarmierungskonzepte...





Hans-Jürgen Steffens vom Niedersächsischen Hafenamts Elbe in Cuxhaven überwacht eine Benachrichtigung mit RapidReach. (Bild: enera)

Vor- und Nachteile verschiedener Alarmierungskonzepte

PC-gestütztes Benachrichtigungssystem	Internet-basierter Benachrichtigungsdienst mit Webbrowser	Internet-basierter Benachrichtigungsdienst mit spezieller Software („schlanker Client“)
+ völlige Kontrolle über den gesamten Kommunikationsprozeß	+ keine Investitionskosten	+ keine Investitionskosten
+ alleinige Nutzung	+ auch für geringe Jahresgebühr erhältlich	+ auch für geringe Jahresgebühr erhältlich
+ großer Funktionsumfang	+ kostengünstiges (oder gar kostenloses) Ausprobieren möglich	+ kostengünstiges (oder gar kostenloses) Ausprobieren möglich
+ Anbindung an andere Systeme oder Software möglich	+ benötigt keine Hardware und keine Telefonleitungen	+ benötigt keine Hardware und keine Telefonleitungen
- Anfangsinvestitionen nötig (Hardware, Telefonleitungen)	+ keine Wartung	+ keine Wartung
- Folgekosten (Wartungsvereinbarung)	+ kann von jedem PC mit Internet-Anschluß aus genutzt werden	+ Anbindung an andere Systeme oder Software möglich
- Personal nötig für Wartung von Hardware und für Installation von neuen Software-Versionen	- im Alarmierungsfall eventuell nicht in vollem Umfang verfügbar, da der Dienst schon durch andere Nutzer in Anspruch genommen wird	+ keine Datenschutzprobleme, da Daten lokal bleiben können
	- eventuell Datenschutzprobleme	+ branchenspezifische Lösungen möglich
	- zeitaufwendige Dateneingabe und Datenpflege bei langsamer Internet-Verbindung	- kann nur von solchen PCs aus genutzt werden, auf denen die Software installiert ist
	- keine Anbindung an andere Systeme oder Software möglich	- im Alarmierungsfall eventuell nicht in vollem Umfang verfügbar, da der Dienst schon durch andere Nutzer in Anspruch genommen wird

sen 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 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 werden automatische Benachrichtigungssysteme auch am Helpdesk für die tägliche Arbeit eingesetzt. Massenprobleme in der IT erfordern oft eine proaktive Verfahrensweise: Bevor Anwender, Kunden oder Helpdesk-Mitarbeiter anderer Standorte mit gleichlautenden Fragen oder Störmeldungen anrufen, ist es besser, sie von einem Benachrichtigungssystem automatisch anrufen zu lassen und über das aktuelle Problem und seine voraussichtliche Dauer zu informieren. Dadurch haben die Techniker mehr Zeit und Ruhe, sich dem eigentlichen Problem zu widmen.

Wie die vorstehenden Beispiele verdeutlichen, haben Großunternehmen oft Alarmpläne in verschiedenen Abteilungen. Nicht immer sind diese Pläne an einer Stelle, in einer Sicherheitszentrale oder Leitstelle, zusammengefaßt. Da Benachrichtigungssysteme jedoch netzwerkfähig sein können, lassen sie sich von verschiedenen Stellen im Unternehmen aus gleichzeitig nutzen. Dies hat allerdings zur Folge, dass jede Abteilung Einblick in die Daten anderer Abteilungen erhält. Bei neueren Systemen kann der Zugriff der Nutzer jedoch auf bestimmte Bereiche des Systems beschränkt werden. So können Werkschutz, Presseabteilung und IT-Abteilung ein und dasselbe System nutzen, ohne dass einer die Alarmierungsszenarien des anderen ansehen oder gar ändern kann.

Internet-basiert

Wie in anderen Bereichen der Sicherheit geht auch bei der Alarmierung die Tendenz in Richtung Dienstleistung. Wer sich mit Telefonleitungen, Hardware und War-

ung eines Systems nicht abgeben will, kann fast die gleiche Funktionalität auch über einen Internet-basierten Dienst erhalten.

Auf dem Markt sind Lösungen, die einen normalen Webbrowser für die Daten-

Das Problem der Alarmierung

Großunternehmen verfügen meist über eine Vielzahl von Telefonlisten und Alarmplänen für die unterschiedlichsten Notfälle. Die Anlässe können zum Beispiel Probleme mit der Haustechnik sein (Ausfall von Heizung, Klimaanlage oder Stromversorgung), Störungen der IT, Unterbrechungen der Produktion, Fälle der Unternehmenssicherheit (Bombendrohung, Erpressung) oder Naturereignisse wie Hochwasser sein.

Unternehmen, die in solchen Fällen manuell über das Telefon alarmieren, nutzen dafür zumeist Personal in der Sicherheitszentrale oder Leitstelle. Die Nachteile dieses Verfahrens werden in Alarmierungsübungen schnell sichtbar: Soll ein einzelner Mitarbeiter einen Krisenstab mit zwanzig Mitgliedern einberufen, benötigt er dafür knapp eine Stunde. Er muß Rufnummern herausuchen und wählen, besetzte Anschlüsse noch einmal anwählen, eventuell Ersatzrufnummern verwenden und schließlich die Nachricht übermitteln. Überdies soll der Mitarbeiter alle Schritte protokollieren, damit er einen Lagebericht vorlegen kann. Dies ist in der Hektik eines Notfalls oft nicht ohne Fehler und Zeitverzögerung machbar. Zudem kann sich der Mitarbeiter während der Alarmierung nicht um die Eindämmung des Schadens kümmern.

Um das Personal in Sicherheitszentrale oder Leitstelle zu entlasten, verwenden daher manche Unternehmen Telefonketten. Auch sie erweisen sich in der Praxis meist als untauglich. Telefonketten reißen ab, weil veraltete Telefonverzeichnisse verwendet werden oder weil jemand nicht erreicht wird. Überdies weiß während der Alarmierung niemand, wer schon verständigt wurde und wer nicht. Das Leitstellenpersonal kann daher auch keinen Statusbericht abgeben.

Technische Hilfsmittel wie Paging-Systeme oder SMS-Lösungen sind für Alarmierungen nur bedingt einsetzbar, weil sie keine Zweiwegekommunikation zulassen. Es wird zwar eine Nachricht verschickt, aber man hat keine Gewißheit darüber, dass die Nachricht auch empfangen und verstanden wurde – eine Quittierung ist nicht möglich. SMS-Kurznachrichten haben zudem den Nachteil, dass sie gelegentlich bis zu einigen Stunden unterwegs sein können. Überdies lassen diese Verfahren keine strukturierte Notfallplanung und Notfallkommunikation mit Dienstplänen, Stellvertreterregelungen und Szenarien zu.

eingabe und Datenpflege sowie für die Alarmauslösung und Anzeige der Ergebnisse verwenden. Dabei werden Server verwendet, die beim Anbieter stehen und über eine Vielzahl von Telefonleitungen verfügen. Diese Variante ist einfach zu handhaben, jedoch ist die Dateneingabe über das Internet manchmal zeitaufwendig. In manchen Unternehmen scheitert diese Lösung von vornherein aufgrund datenschutzrechtlicher Erwägungen – Personaldaten sollen nicht außer Haus gelangen.

Ein neues Konzept nutzt ebenfalls das Internet, verwendet aber eine besondere Software und keinen Webbrowser. Der Vorteil hierbei ist, dass die Personaldaten lokal beim Anwender bleiben können. Im Moment der Alarmierung werden nur die Telefonnummern und die zu übermittelnde Nachricht an den Server des Anbieters übertragen – in verschlüsselter Form und ohne Namen oder andere Personaldaten. Dieses Konzept hat nicht nur den Vorteil eines besseren Datenschutzes, es ermöglicht auch eine schnellere Dateneingabe und Datenpflege sowie eine Anbindung der Software an externe Systeme oder andere Anwendungen.

Internet-basierte Lösungen sind in allen Preisklassen erhältlich und werden wie ein Abonnement abgerechnet. Kosten können bei tausend, aber auch bei zehntausend Euro pro Jahr liegen. Wichtigster Faktor – neben den Gesprächsgebühren – ist dabei die Priorität, die man wählt: Wer mehr zahlt, hat bei einer Alarmierung Vorrang. Denn das Wesen einer Dienstleistung ist, dass man sie sich mit anderen Nutzern teilen muss. Deswegen kann auch kein Anbieter garantieren, dass eine Alarmierung über seine Server in einem Notfall innerhalb einer bestimmten Zeit abgearbeitet wird. Wenn es mehrere Nutzer gleichzeitig trifft, muß man in Kauf nehmen, dass die eigene Alarmie-

rung langsamer ausgeführt wird.

Fazit

Die zunehmende Verbreitung des Mobiltelefons bringt es mit sich, dass immer mehr Mitarbeiter informiert werden können und informiert werden wollen, wenn sich ein Notfall im Unternehmen ereignet. Damit nimmt die Zahl der Rufnummernverzeichnisse, Telefonlisten und Alarmpläne zu. Struktur in die Alarmplanung bekommt man mit Hilfe von Systemen oder Diensten, die es ermöglichen, für jedes denkbare Schadensszenario ein entsprechendes individuelles Alarmierungsszenario zu erstellen. In einer Notfallsituation muß das Personal in Sicherheitszentrale oder Leitstelle dann nur noch das passende Alarmierungsszenario herausuchen und durch Anklicken einer Schaltfläche auslösen. Ob die Alarmierung dann über einen im eigenen Hause installierten Server oder über einen Server bei einem Dienstleister ausgeführt wird, ist abhängig von Datenschutzvorgaben, Kostenüberlegungen, Verfügbarkeit von IT-Personal und IT-Ausrüstung und nicht zuletzt von der Art der geplanten Anwendung. ✓