



Automatisiert informieren und alarmieren:
Werkzeuge für Energieversorger und Kommunen in Krisensituationen

Kritische Situationen professionell managen

Was tun, wenn plötzlich der Strom weg ist, im Schwimmbad Chlor austritt, es in der Straße nach Gas riecht, sich Kolibakterien in der Trinkwasserleitung tummeln oder sich ein folgenschwerer Unfall mit Staus im ÖPNV ergeben hat? Dann heißt es für den Energie- und Wasserversorger, den Badbetreiber oder das Verkehrsunternehmen, kühlen Kopf bewahren, schnell und konsequent handeln und die Störung professionell managen.

einem Versorgungsausfall mit Hunderten von Anrufen in kürzester Zeit die Stürmeldehotline sprichwörtlich zum Glühen und damit die Erreichbarkeit der Leitstelle zum Erliegen bringen. In der Hektik funktioniert zudem die vorab noch so gut durchdachte Alarmierungskette für bestimmte

Soweit die Theorie. Die Praxis sieht allerdings oft anders aus: Störungen und Krisen treten meistens ad hoc zu denkbar ungünstigen Zeiten auf und verlaufen unvorhersehbar. Besorgte Bürger können bei

Personen, Stabsstellen und Unternehmensbereiche nicht wie geplant. Die Verpflichtung jedes Unternehmens besteht darin, die Erreichbarkeit jederzeit sicherzustellen, der Informationspflicht intern und extern nachzukommen, d. h. die Funktionsfähigkeit der Prozesse für die Störungsbehebung im Griff zu haben.

Werkzeuge im Krisenfall

iSAM, das interaktive System für Anzeigen-Management, wurde einst als Werkzeug für die Energiewirtschaft von der VSE NET zusammen mit der comdialog GmbH aus Mainz-Kastel entwickelt. Die eingesetzte Cloudlösung ist seit vielen

Jahren bei großen und kleinen Versorgern praxiserprobt. Dazu zählen zum Beispiel Energienetze Mittelrhein aus Koblenz, die MVV Netze aus Mannheim, die Stadtwerke Kiel Netz, die Syna aus Frankfurt oder die NEW Netz aus Mönchengladbach.

iSAM ist eine intelligente hardware- und softwarebasierte Verschmelzung von Informations- und Telekommunikationstechnik. Die Server-Landschaft befindet sich in einem ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum der „Hochverfügbar Stufe 3“ der VSE NET. iSAM ist redundant aufgebaut, skalierbar und flexibel einsetzbar.

War das interaktive System für Anzeigen Management iSAM anfangs für die Weitergabe wichtiger Infos im Störfall an den Anrufer konzipiert, kamen im Laufe der Zeit neue Werkzeuge hinzu wie iSAM Alarm und iSAM End2End. Das ganze System rund um iSAM hat sich im Laufe der Zeit zu einer hochprofessionellen Cloudlösung entwickelt, die infrastrukturunabhängig funktioniert, prozessoptimiert arbeitet und in Deutschland ihresgleichen sucht.

iSAM Profi als Inbound-Lösung steuert im Störfall durch ein intelligentes Anzeigen Management die Vielzahl eingehender Anrufe besorgter Bürgerinnen und Bürger. Besetzte Leitungen und lange Warteschlangen verärgern letztendlich nur die Anrufer und sorgen für noch mehr Verunsicherung. Die Erfahrung zeigt, dass bis zu 95 Prozent der Anrufer sich damit zufriedengeben, wenn sie im Störfall erfahren, was passiert ist, dass an der Störung gearbeitet wird und wie lange es voraussichtlich dauern wird. Die Anzeigen können jederzeit geändert und der Krisensituation angepasst werden. Das professionelle Anzeigen Management entlastet im Störfall neben der lokalen technischen Telekommunikations-Infrastruktur insbesondere auch das Personal der Leitstelle, da die Vielzahl der Anrufe im vorgelagerten Telekommunikationsnetz der VSE NET verarbeitet wird. Eine Überlastung des Netzanschlusses ist damit ausgeschlossen. Die oft im Einsatz befindliche lokale Technik erlaubt meist nur die Verarbeitung von wenigen zeitgleichen Anrufen mit Hinweisansagen.



Die iSAM-Lösung kann entweder über eine intuitive Web-Oberfläche bedient werden oder ein integrierter Bestandteil der Netzleitstellensoftware sein, die Versorgungsunterbrechungen heute schon automatisch an iSAM meldet.

iSAM Alarm betrachtet die Prozesse innerhalb einer Organisation für den Alarmierungsfall. Es wird definiert, welche Personen und Stabsstellen im Störfall nach bestimmten Regeln automatisiert erreicht werden müssen. Ob telefonisch, mobil, per E-Mail oder SMS, wichtig ist, dass der Angerufene seine Benachrichtigung erhält und gegebenenfalls quittiert. Der Leitstellen-Verantwortliche erhält Transparenz sowohl über einen ausgelösten Alarmierungsprozess als auch über notwendige Quittierungen. iSAM Alarm arbeitet in Sekundenschnelle alle zuvor definierten Benachrichtigungsprozesse eigenständig ab, bis die entsprechenden Personen informiert wurden, festgehalten durch Quittierung und Protokoll.

iSAM End2End sorgt für zusätzliche Sicherheit. Die End2End-Lösung überprüft automatisiert in regelmäßigen Abständen – in der Regel alle 15 Minuten rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche – die telefonische Erreichbarkeit der Netzleitstelle aus Sicht des Anrufers. Ein automatisierter Anruf, der durch ein Endgerät wie Telefon oder Anrufbeantworter und nicht durch eine Person quittiert wird, prüft dabei die Ende-zu-Ende Erreichbarkeit. Falls es zu einer Störung der Erreichbarkeit kommt, wird eine entsprechende Alarmierungskette automatisch ausgelöst, damit der Fehler behoben werden kann. Immer mehr Betreiber kritischer Infrastruktur nutzen dieses zusätzliche Werkzeug zur Überwachung der telefonischen Erreichbarkeit

End2End ihrer kritischen Rufnummern.

Pflege von iSAM

Doch das beste System stößt an seine Grenzen, wenn es nicht gepflegt wird. Deshalb verlangt VSE NET von den Kunden eine periodische Systemprüfung von iSAM. Denn Änderungen beispielsweise von Prozessen, Zuständigkeiten, Personen oder Telefonnummern müssen zwin-

gend aktuell gehalten werden, damit die Funktionsfähigkeit jederzeit gegeben ist.

Mittlerweile nutzt eine Vielzahl von Netzbetreibern, Energieversorgern und Stadtwerken aller Größenordnungen in Deutschland die vielen Vorteile von iSAM und ihrer Ausprägungen. In der Regel dauert es drei bis sechs Monate von der Entscheidung iSAM einzuführen bis zur endgültigen Inbetriebnahme. Die Zeitschiene hängt sehr stark von den höchst unterschiedlichen Prozessfunktionen der Kunden ab.

Alle Plattformen rund um iSAM befinden sich in den hochsicheren Rechenzentren der VSE NET, sind redundant, hochverfügbar und skalierbar. Die iSAM-Lösungen sind infrastrukturunabhängig und nicht an einen einzelnen Service-Provider gebunden. Sie eignen sich besonders für Betreiber kritischer Infrastrukturen, sprich Energie- und Wasserwirtschaft, aber auch für Unternehmen und Organisationen, die rund um die Uhr erreichbar sein müssen. Gerade in Krisenzeiten kommt es auf eine zuverlässige und sichere Kommunikation an.

Weitere Infos:
VSE NET, Geschäftsbereich Sprachmehrwertdienste
Service-Line für Fragen und Beratung:
0681-607 5084 (Mo.-Fr. 8-18 Uhr),
service@vsenet.de
Ansprechpartner:
Patrik Lange, pl@comdialog.com
Lutz Uebelgünn, lu@comdialog.com