

Eine Alarmierung, die auch im Amokfall greift

Eine rasche Alarmierung kann Leben retten. Das verlangt nach einer umfassenden Lösung, die alle Notfälle abdeckt. Ein Fallbeispiel eines Energiedienstleisters.

Weshalb hat sich Ihr Unternehmen entschieden, ein Alarmierungssystem aufzubauen?

Bruno Klingler, Spezialist Sicherheit, Energie 360°: Wir haben festgestellt, dass von unseren 230 operativ tätigen Mitarbeitenden gegen 100 Personen zeitweise alleine arbeiten. Erschwerend kommt dazu, dass viele Tätigkeiten in Kellern oder anderen Räumlichkeiten stattfinden, die über keinen GSM-Empfang verfügen und in denen ein Einsatz von stationären Baken-Sendern nicht möglich ist. Etliche dieser Arbeiten finden zudem bei Piketteinsätzen ausserhalb der regulären Arbeitszeit statt. Somit hatten unsere Leute häufig keine Möglichkeit, bei einem allfälligen medizinischen Notfall einen Notruf abzusetzen. Wir konnten also die gesetzlich vorgeschriebene Überwachung von Alleinarbeitern und die Rettungskette nicht gewährleisten.

Zudem hatten wir bei einem Notfall im Geschäftshaus neben der Alarmierung im Brandfall keine Möglichkeit, unser Personal zu alarmieren und zu evakuieren. Insbesondere konnte bei einer akuten Bedrohungslage, sprich Amoksituation, kein stiller Alarm auslöst werden.

Als weiteres Bedürfnis wurde eine rasche und parallel über mehrere Kommunikationskanäle laufende Alarmierung von Krisenstab, Betriebsanität und Evakuierungsorganisation erkannt.

Kommt eine Standardlösung zum Zug?

Iwan Schumacher, Head of Business Unit Industrial Solutions, Swissphone: Ja, mehrheitlich konnten wir beim Energiedienstleister eine Standardlösung einsetzen. Neu wird die Administration der gesamten Alarmierung zentral geführt und ist mit dem SAP-System verknüpft. Eine Herausforderung war die Sicherheit der Alleinarbeiter: Musste sich früher ein Al-

leinarbeiter im Falle einer GSM-freien Zone manuell abmelden, kommt heute der sogenannte automatische Remote-Live-Check zum Einsatz. Diesen haben wir gemäss den Anforderungen von Energie 360° entwickelt respektive umgesetzt: Bei einem Abbruch der GSM-Verbindung wird der Remote-Live-Check automatisch aktiviert. Bleibt die Verbindung während 30 Minuten unterbrochen, wird automatisch ein Remote-Alarm ausgelöst. Dies sorgt unter anderem dafür, dass Fehlalarme verhindert werden.

Hat man bei Ihnen zuvor ohne Alarmierungssystem gearbeitet?

Klingler: Wir hatten immer ein ungutes Gefühl, wenn wir Mitarbeiter alleine und ohne GSM-Empfang arbeiten lassen mussten oder Servicetechniker in der Nacht zu Notfällen gerufen wurden. Mit der jetzigen Lösung ist sichergestellt, dass bei einem medizinischen Vorfall eines Alleinarbeiters ein Notruf abgesetzt wird. Zudem lokalisiert das System den Standort und innert nützlicher Frist kann Hilfe angeboten werden.

Mit der umfassenden Alarmierungslösung können wir nun Lücken schliessen und auf unterschiedliche Ereignisse differenziert reagieren. Dabei sind die Geschwindigkeit der Alarmierung und die Möglichkeit, über verschiedene Kanäle zu kommunizieren, ein erheblicher Mehrwert. Insbesondere können wir neu bei einer Evakuierung, aber auch bei einer Amoksituation innerhalb von Sekunden auf allen unseren PCs vorbereitete Mitteilungen mit Verhaltensregeln aufschalten.

Was deckt ein solches System alles ab?

Klingler: Uns war wichtig, dass wir in Zukunft mit einem einzigen Komplettsystem arbeiten. Da wir intern kein rund um

die Uhr besetztes Leitsystem benötigen, wurde für die Entgegennahme von Notrufen (willensabhängige Alarmauslösung, Totmannschaltung, Live-Check) eine Lösung über die Alarmierungsplattform der Securitas gefunden – eine Standardlösung von Swissphone. Anhand eines vordefinierten Rettungsplans werden dort im Ernstfall verschiedene Tätigkeiten abgearbeitet und nach einer Verifizierung wird anschliessend die Rettung angeboten.

Für die Gebäudeevakuierung und das Krisenmanagement benötigen wir keine Alarmzentrale. Bei einer Evakuierung wird die Alarmierung entweder durch die Brandmeldeanlage oder durch die Alarmorganisation ausgelöst. Im Krisenfall wird der Alarm vom Pikettdienst angestossen.

Schumacher: Unser Alarmierungssystem ist modular aufgebaut und bietet je nach Bedürfnis unterschiedliche Möglichkeiten. Ein Unternehmen muss mit verschiedenen Ereignissen rechnen: Feuer, Wasserschäden, Produktionsunterbrüche, IT-Alarme, technische Störungen und so weiter. Um einen optimalen Schutz zu bieten, müssen – abgestimmt auf das jeweilige Unternehmen – alle Sicherheitssysteme in einer einzigen Alarmierungslösung zusammengefasst werden. Das garantiert letztlich, dass im Ernstfall die richtigen Personen informiert und aufgrund vordefinierter Szenarien die nötigen Massnahmen ergriffen werden. Zentrale Elemente sind dabei unsere SOS-Plattform und die SOS-Mobile-App.

Ich möchte noch betonen, dass es uns sehr dient, wenn der Sicherheitsbeauftragte einer Firma im Vorfeld eine exakte Alarmierungsmatrix erstellt, wie dies im vorliegenden Fall geschehen ist. Das ist mit einem gewissen Zeitauf-



Bruno Klingler: «Wir setzen auf ein einziges Komplettsystem.»

Iwan Schumacher: «Eine Alarmierungsmatrix zeigt die genauen Bedürfnisse eines Unternehmens auf.»



wand verbunden, zeigt jedoch die konkreten Alarmierungsbedürfnisse ganz spezifisch auf. Zudem hat die Firma eine Matrix in der Hand, mit der sie spätere Anpassungen schnell umsetzen kann. Bei Bedarf unterstützen wir unsere Kunden gern in diesem herausfordernden Prozess.

Gibt es Besonderheiten, die ein Gasversorger bezüglich Alarmierung beachten muss?

Klingler: Wir konzentrieren uns in einer ersten Phase des Projekts darauf, den Krisenstab bei einem Grossereignis rasch und über verschiedene Kommunikationskanäle aufzubieten. Da Energie 360° mit rund 230 Mitarbeitenden eine zu kleine Personaldecke besitzt, um die Krisenorganisation als «stehendes Heer» rund um die Uhr zu betreiben, ist jede Funktion im Kernkrisenstab mindestens dreifach besetzt. Mit der Alarmierungslösung haben wir die Möglichkeit, innerhalb kurzer Zeit sämtliche benötigten Funktionen im Krisenstab gemäss eines klar definierten und dokumentierten Prozesses zu besetzen.

Angenommen, es ereignet sich eine Gasexplosion. Wie läuft die Alarmierungskette im Detail ab?

Klingler: Der Pikettdienst wird momentan über die bestehende Alarmorganisation von einer externen Telefonzentrale aufgeboden. Wir haben bewusst diese Pikettorganisation noch nicht in die neue Alarmierungslösung integriert, da wir damit zuerst Erfahrungen sammeln wollen. Denn wir müssen jederzeit eine hundertprozentige Verfügbarkeit gegenüber den Aufsichtsorganen garantieren. Handelt es sich um ein Grossereignis, wird der Krisenstab über die neue Alarmierungslösung aufgeboden.

Wie sind die Blaulichtorganisationen eingebunden?

Schumacher: Das hängt vom jeweiligen Unternehmen ab. Es kann den externen Interventionsspezialisten selbstverständlich frei wählen, der die Notrufe entgegennimmt und notfalls die Blaulichtorganisationen einschaltet.

Klingler: In unserem Fall werden bei einem Notruf eines Alleinarbeiters durch die Securitas, gestützt auf den hinterlegten Rettungsplan, die Rettung und allenfalls die Feuerwehr zur Erzwingung des Zutritts aufgeboden: Anders sieht es bei einer Amoksituation aus. Wird von einem Mitarbeiter ein stiller Bedrohungsalarm ausgelöst, rückt automatisch die Polizei an.

Wird das neue System von den Mitarbeitenden akzeptiert?

Klingler: Die Akzeptanz durch die Mitarbeitenden ist für uns ein zentraler Erfolgsfaktor, welcher das gesamte Alarmierungsprojekt im Bereich Alleinarbeiter gefährden könnte. Wir haben daher von Anfang an transparent darüber informiert, dass ein Schutz der Alleinarbeitenden nur möglich ist, wenn der Standort des Mitarbeitenden im Notfall übertragen wird. Sein Standort kann vom Vorgesetzten auf keinen Fall abgerufen werden und ist in der Alarmzentrale nur im Ernstfall ersichtlich. Der Schutz der Privatsphäre ist ein ganz wichtiger Faktor.

Was, wenn das ganze Verbindungsnetz zusammenbricht?

Klingler: Wir setzen auf Multichannel-Alarmierung – sei das via Festnetz, E-Mail, GSM oder SMS. Aber klar, ein gewisses Restrisiko bleibt, wenn das gesamte Verbindungsnetz nicht mehr funktioniert. Um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der Dienste gewährleisten

zu können, sind unsere technischen Installationen redundant ausgeführt.

Schumacher: Die Alarmierungslösung funktioniert über die Cloud. Doch wenn bei Energie 360° die Telefonanlage ausfällt, kann auch der Alarmserver hausintern nicht mehr angesprochen werden. Dann muss der Mitarbeiter zum Mobiltelefon greifen und via Imasys-Alert-App den Alarm auslösen. Bei Bedarf bieten wir als Ergänzung autarke Alarmierungssysteme, welche unabhängig von IP-, Telefon- und GSM-Netzen funktionieren und auch bei einem Stromausfall zuverlässig alarmieren.

War die Schulung aufwendig?

Klingler: Die Installation der App auf den Mobilgeräten ist sehr einfach und kann von den Mitarbeitenden mittels einer kleinen Anleitung alleine durchgeführt werden. Die Konfiguration der App wird zentral verwaltet und die Einstellmöglichkeiten der User ist eingeschränkt, was der Sicherheit dient.

Etwas aufwendiger ist die Schulung der App-Nutzung: Insbesondere müssen wir unsere Leute intensiv schulen, dass sie die App immer korrekt beenden, und zwar, bevor das Gerät ausgeschaltet wird; ansonsten wird ein Fehlalarm ausgelöst. Daran müssen wir die Mitarbeitenden immer wieder erinnern.

Wie häufig muss das System getestet werden?

Schumacher: Das Gesamtsystem wird ständig via die Cloud überwacht. Wer als Alleinarbeiter tätig ist, sollte vor Arbeitsbeginn jeweils kurz die in der App eingebaute Testfunktion auslösen. ■

Interview: rs