

Betriebskonzepte mit Leitstellensystemen

Sicherheitszentralen oder Leitstellen mit zentralen Management- und Leitsystemen sind heute «Stand der Technik». Auf dem Markt gibt es eine Vielzahl leistungsfähiger Systeme, die den Bediener in der Leitstelle bei seiner Arbeit unterstützen können, vorausgesetzt, sie sind optimal aufgesetzt. Was damit gemeint ist und wie man das Ziel erreicht, soll nachfolgend näher betrachtet werden.



Ingo Kreidler

Die genannten Systeme haben unter anderem die Aufgabe, Alarme anzuzeigen und den Alarmprozess zu unterstützen. Zeigt das System, wie heute zumindest in kleineren Sicherheitszentralen noch üblich, nur einen Alarm oder eine Störung an, ist der Bediener ab diesem Moment auf sich alleine gestellt und muss nach bestem Wissen und Gewissen, mündlichen Anweisungen und in Ordern abgelegten Handlungsanweisungen bzw. Formularen und Telefonlisten agieren. Dass bei einer solchen Vorgehensweise, insbesondere in Stresssituationen, Fehler gemacht werden, ist sehr wahrscheinlich.

Fehler durch Stress

Der Mehrwert solcher Leitstellensysteme kommt erst dann zum Tragen, wenn mehr als der eigentliche Alarm angezeigt wird. Nämlich eine klare Anweisung, was ab diesem Moment konkret zu tun ist, durch wen und in welcher Reihenfolge. Um dahin zu kommen, ist vorab einige Fleissarbeit erforderlich. Es müssen möglichst alle denkbaren Alarm- und Störungseignisse, die für die Leitstelle relevant sind, im Unternehmen identifiziert werden und in Prozesse, beginnend mit dem Ereigniseintritt bis hin zum Prozessende, strukturiert werden. Schliesslich sind – ganz wichtig – die identifizierten und definierten Prozesse unbedingt schriftlich zu dokumentieren. Hilfreich bei der Do-

kumentation ist neben der textlichen Beschreibung der Prozesse auch die Darstellung in Form von Ablaufdiagrammen.

Zwingende Abstimmung

Hat man schliesslich die Prozesse definiert, sollte man diese zunächst unbedingt mit Betroffenen bzw. Beteiligten an der Prozesskette abstimmen. Denn, das zeigt die Praxis, so sehen die verschiedenen an der Prozesskette beteiligten Funktionsträger oder Abteilungen eines Unternehmens ihren Anteil am Gelingen und ihre Aufgabe innerhalb der Prozesse durchaus unterschiedlich. Ist dann endlich alles abgestimmt, muss der Prozess «nur noch» im System hinterlegt bzw. programmiert werden.

Im Idealfall liegen diese Prozessdefinitionen schon als Lastenheft vor, wenn man ein neues Management- oder Leitsystem anschaffen will. Mithilfe eines solchen Dokumentes kann man dann das neue System optimal aussuchen und umsetzen und hat zusätzlich eine höhere Kostensicherheit im Vergleich mit zusätzlichen Programmierungen im Nachgang.

Sind die beschriebenen Schritte dann allesamt umgesetzt, führt das System bei einem Ereigniseintritt den Bediener Schritt für Schritt durch die Abarbeitung des Prozesses bis hin zum Abschluss desselben.

Prozessauslöser

Typische Prozesse in einer Leitstelle kann man grob in drei Kategorien unterteilen, nämlich in Prozesse, ausgelöst durch:

- technische Störungen
- Alarme sicherheitstechnischer Systeme
- menschliche Aktionen

Im Falle von technischen Störungen wird der Bediener typischerweise nur darüber informiert, um welche Art von Störung es sich handelt und an wen er diese Information weiterleiten muss. Ist die Information an die zuständige Funktionseinheit weitergeleitet, ist der Prozess für das Sicherheitspersonal beendet.

Zu den Kernaufgaben einer Leitstelle gehört auch die Reaktion auf Alarme und sicherheitsrelevante Vorkommnisse, die persönlich oder telefonisch an die Leitstelle herangetragen werden. Für diese Fälle ist im Idealfall Schritt für Schritt hinterlegt, was der Bediener zu tun hat – vergleichbar einer strukturierten Notrufabfrage. Jeder abgearbeitete Schritt wird dokumentiert (durch vorgegebene Textbausteine oder Auswahllisten) und am Ende des Prozesses wird der Prozess mit dem letzten Bedienschritt abgeschlossen. Die Prozessdokumentation dient dann später zur Nachbearbeitung der Ereignisse, verbunden mit einer möglichen Verbesserung des Prozesses.

Prozessalternativen

Das beschriebene Prozessende bezieht sich nur auf den Teil des Prozesses, für den der Bediener in der Leitstelle verantwortlich ist. Dabei kann es sein, dass ein Prozess vollständig bis zum Ende von den

Leitstellenmitarbeitern bearbeitet wird (Überprüfen eines Alarms mit dem Ergebnis Fehlalarm), oder aber dass der Prozess zwar für den Leitstellenmitarbeiter beendet ist, der Gesamtprozess aber durch andere Zuständige losgelöst von der Leitstelle weiter verfolgt wird (wie im vorstehenden Beispiel der Störungswidermeldung). Hier ist es aus Unternehmenssicht dann wichtig, dass die Weiterbearbeitung eines an andere Zuständigkeiten übergebenen Prozesses gewährleistet ist.

Im Unterschied zu automatisch durch das System generierten Alarmen muss bei einer Alarmauslösung durch menschliche Aktionen, wie etwa Anrufe, der im technischen System hinterlegte Prozess erst durch den Bediener aktiviert werden. Dazu gibt es beispielsweise eine Schaltfläche «Unfallmeldung» im System, nach deren Betätigung sich ein Formular öffnet, in dem als Erstes die klassischen W-Fragen (was?, wo?, wann?...) aufgeführt sind.

Selbsterklärende Abarbeitung

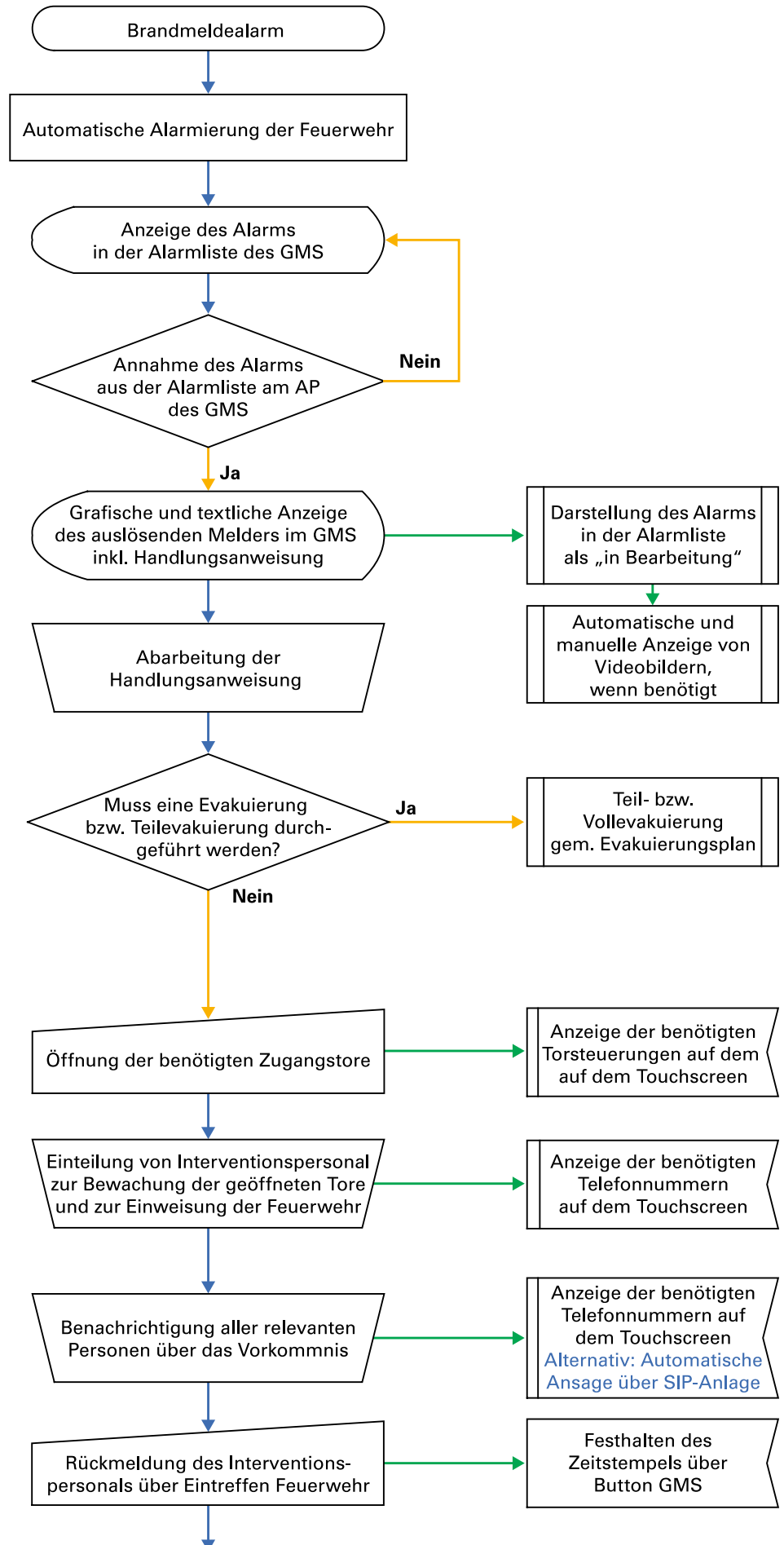
Zu den typischen von Menschen ausgelösten Prozessen gehören Drohanrufe, Mitteilung über Fund verdächtiger Gegenstände, Vandalismus- und Diebstahlmeldungen oder auch Meldungen über medizinische Notfälle. Für all diese Fälle sind die entsprechenden Formulare und Prozessschritte zu entwickeln und im System so zu hinterlegen, dass die Abarbeitung möglichst selbsterklärend ist.

Das bisher Beschriebene hört sich selbstverständlich, logisch und einfach an. Das ist es grundsätzlich auch – aber in der Praxis steckt eine Menge Arbeit dahinter, die gerne unterschätzt wird, mit vielen Beteiligten und der zwingenden Notwendigkeit, die Prozesse regelmässig auf deren Aktualität zu prüfen und bei Bedarf anzupassen. Frei nach dem Prinzip der ISO 27000 «plan-do-check-act».



INGO KREIDLER

Dipl.-Ing. Nachrichtentechnik
Sicherheitsberater bei VON ZUR
MÜHLENSCHE (VZM) GmbH



Flussdiagramm: beispielhaftes Ablaufdiagramm für einen Brandalarm.