

Verbesserte Notfall-Kommunikation in Luxemburg

Das staatliche Kommunikationszentrum führt ein neuartiges Alarm- und Benachrichtigungssystem ein

VON MICHEL THIEL

Ein neuartiges System soll die Kommunikation in Krisensituationen ermöglichen. Seine Einführung hat das „Centre de communication du Gouvernement“ beschlossen. Die Testphase des Systems ist bereits angelaufen.

Wie wichtig ein schneller und zielgerichteter Informationsfluss bei Zwischenfällen, die eine potenzielle Gefahr für die Zivilbevölkerung mit sich bringen, sein kann, muss man heutzutage nicht mehr betonen.

Informationen können Leben retten. Auch Luxemburg ist nicht gegen Krisen gefeit. Auch bei vergleichsweise „harmlosen“ Zwischenfällen wie der Kontamination des Sebes-Trinkwassers im Januar oder der landesweiten Strompanne im September vergangenen Jahres können größere Probleme entstehen, weil der Kommunikationsfluss ins Stocken gerät. Innenminister Jean-Marie Halsdorf musste sich in beiden Fällen den Vorwurf gefallen lassen, dass die staatliche Kommunikationspolitik versagt habe.

Innovative Technologie aus Luxemburg

Eine von dem kleinen luxemburgischen IT-Unternehmen „M-Plify“ entwickelte Lösung namens „Alarm Tilt Emergency“ soll jetzt im staatlichen Kommunikationszentrum eine Fülle neuer Einsatzszenarien im Krisenfall ermöglichen. Das System ermöglicht nicht nur die Benachrichtigung einer vordefinierten Gruppe von Zielpersonen, sondern auch die automatische „Eskalation“ eines Szenarios auf Basis der Rückmeldungen der Kontaktpersonen.



Im Ernstfall retten Informationen Leben – vorausgesetzt, sie erreichen schnell den richtigen Empfänger.

(Photo: Nico Muller)

Dabei werden mehrere Übertragungskanäle genutzt. Im Ernstfall erhält die zu benachrichtigende Person zunächst eine SMS-Nachricht auf ein Mobiltelefon. Falls der Empfang der Nachricht nicht bestätigt wird, schaltet das System selbstständig auf alternative Kommunikationswege wie Sprachnachrichten im Festnetz, E-Mail oder Instant-Messaging auf dem Computer um. Falls die Person unerreichbar bleibt, weicht das System auf andere Kontaktpersonen aus. So kann das System quasi „intelligent“ Lücken

im Kommunikationsnetz umgehen – vorausgesetzt, die Notfallprozedur wurde richtig entworfen.

„Alte“ Lösungen behalten Daseinsberechtigung

Die Kommunikation im Krisenfall steht vor einer heiklen Aufgabe: Bestimmte Gruppen von Schlüsselpersonen, etwa Entscheidungsträger und Mitglieder von Hilfs- und Rettungsdiensten, Feuerwehr und Polizei, aber auch technisches Personal, müssen schnell alarmiert und mit kritischen Informationen ver-

sorgt werden, um angemessen reagieren zu können. Klassische Kommunikationsmittel wie Telefon, Fax oder E-Mail sind dazu völlig ungeeignet, weil sie einerseits nicht für die Kommunikation „One to many“ konzipiert wurden, und andererseits nicht in „Echtzeit“ funktionieren. Auch erlauben sie kaum eine effektive Rückmeldung darüber, ob der Empfänger die Botschaft erhalten hat. Zudem zeigt die Erfahrung, dass in Krisenfällen die klassischen Kommunikationsinfrastrukturen oft versagen: Mobilfunknetze sind überlastet,

Festnetznummern ständig besetzt.

Dies ist ein Grund, weshalb in Luxemburg Rettungsdienste wie die Feuerwehr und der Zivilschutz über ein eigenes Benachrichtigungsmittel verfügen, das zwar vergleichsweise primitiv, aber robust ist: die so genannten „Pager“ oder „Pieper“, kleine Funkmeldeempfänger also, die über ein autonomes Funknetz angesprochen werden, das von der „Administration des services de secours“ betrieben wird. Der Aufbau eines eigenen Netzes erweist sich heute als richtige Entscheidung, da die P&T bis Jahresende ihren eigenen Pager-Dienst „Sémaphone“ einstellen wird – der niederländische Netzbetreiber will das veraltete System abschalten. Mangels genügender Nachfrage will das Postunternehmen keine Ersatzlösung anbieten.

Das System von M-Plify, das jetzt im staatlichen Kommunikationszentrum zum Einsatz kommt, ist weniger als Ersatz solcher Pager-Systeme gedacht, sondern vielmehr als Ergänzung und als Basis eines modernen staatlichen Kommunikationsnetzes. Das Pilotprojekt könnte durchaus Nachahmer finden. Während einer Informationsversammlung Anfang Juli wurde das System einer Gruppe von Gemeindevertretern und technischen Verantwortlichen vorgestellt. Dank eines relativ niedrigen Kostenpunkts und einer einfachen Handhabung bietet sich eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten an, die von der Überwachung technischer Infrastrukturen zur Strom- oder Trinkwasserversorgung bis zur Benachrichtigung kommunaler Streudienste im Winter reichen.