

Wir sprachen mit M-PLIFY-Gründer Hubert Schumacher

Gesicherte Krisenkommunikation hat Zukunft

Carlo Kass

Hubert Schumacher ist Diplom-Ingenieur in Elektro- und Informationstechnik der TU-München, der nach abgeschlossenem Studium seine berufliche Laufbahn bei Siemens in der bayrischen Hauptstadt begann, wo er in der Vermittlungstechnik tätig war.

Damals arbeitete er an einem komplexen Projekt der Koordination zwischen Entwicklung und Vertrieb von Telefonzentralen, das ihm erste Erfahrungen für seine heutigen Aufgaben vermittelte.

Diese Aufgaben seiner Firma M-PLIFY bündelt er unter dem Begriff der Krisenkommunikation. Heute besitzen die mittleren und großen Unternehmen derart komplexe Computernetze, technische Installationen und Telekommunikationssysteme, dass es immer schwieriger wird, schnell und effizient auf Störfälle oder Unterbrechungen von Dienstleistungen zu reagieren.

Dass ein Mangel an geeigneten Vorgehensweisen bei Störfällen und Alarmen sehr teure Unterbrechungen im Arbeitsverlauf eines Unternehmens verursachen kann, ja ganze Landstriche lahm legen kann, wurde sogar dem verwöhnten Amerika klar, als im November 2003 in weiten Teilen der industrialisiertesten Region der Welt die Lichter ausgingen.

Damals meinte die renommierte New-York Times: „... Der größte Stromausfall in der Geschichte Nordamerikas ist auf Grund mehrerer menschlicher Fehler und Computerpannen in einer Stromgesellschaft in Ohio entstanden. Die Mitarbeiter konnten die eskalierende Krise nicht stoppen, da sie nicht einmal wussten, dass sie existiert ...“

Tageblatt: Sie haben mit ihrer Software „AlarmTILT“, die bereits in vierter Auflage läuft, ein Instrument entwickelt, das vielleicht auch die durch die deutsche RWE verursachte Strompanne in Luxemburg hätte vermeiden können. Wie funktioniert ihr System?

Hubert Schumacher: „AlarmTILT bietet eine zentralisierte Verwaltung von Störfällen und Alarmen, die an die kundenspezifischen EDV-Umgebungen, an Produktions- und Überwachungssysteme und die Verwaltung von Notfällen angepasst ist.“

Dank einer effizienten Bearbeitung und Routing der Vorfälle, Störfälle und Alarme, reduziert das System die Verwaltungskosten und erhöht die Qualität der Dienstleistungen.“

Ersatz für auslaufendes Semaphon-Modell

„T“: Ist dieses System unbegrenzt einsetzbar?

H. S.: „Das ist ja gerade der große Vorteil der neuen Technologien. AlarmTILT kann alle kritischen Alarmtypen zentral verwalten, die weltweit innerhalb eines Unternehmens auftreten können.“

Es kann auch die entstehenden Probleme aufspüren und ein frühzeitiges Handeln generieren. Und Sie wissen ja, wie wichtig die ersten Minuten nach dem Ausbrechen einer Feuersbrunst bei der Brandbekämpfung sind.

Wichtig ist auch die Automatisierung der Eskalationsprozesse bei einer auftretenden Katastrophe, die laut den Richtlinien des Unternehmens festgelegt werden. Das System übernimmt aber auch die Übermittlung und das Routing des Alarms an die richtigen Zielgruppen, ob über Telefon, Mobiltelefon, PC, PDA oder Funk.“

„T“: Das System kann also auch das auslaufende Semaphon ersetzen?

H. S.: „Beim Semaphon wurde in der Regel immer nur ein Mitarbeiter angepiepst, der dann mit der Verantwortung alleine war. Unser System geht davon aus, dass die Kommunikationsnetze nicht hundertprozentig sind und jederzeit ausfallen können.“

Wir rechnen also damit, dass ein ganzer Kommunikationsblock ausfallen könnte, deshalb funktioniert unsere Methode nach dem Modell der horizontalen Kommunikation, bei dem



Foto: Alain Rischard

Hubert Schumann: Der finanzielle Grundstein wurde mit dem Verkauf der Firma Synapse gelegt

mehrere Leute vernetzt und in Alarmbereitschaft gesetzt werden.

Das System ist also unabhängig von einem einzigen Kommunikationsmittel und informiert das verantwortliche Personal gemäß den internen Betriebsvorschriften. Eskalierungsregeln im Falle einer Nichtannahme eines Alarms sichern eine effiziente Reaktionsplanung abhängig von der Relevanz der Vorfälle. Sie kennen das sicherlich, wenn morgens der Wecker immer dringender klingelt.

AlarmTILT analysiert aber auch alle ankommenden Informationen durch Ereignisvorlagen und eröffnet interne Vorfälle automatisch bei Bedarf. Eine benutzerfreundliche web-basierte Bedienoberfläche ermöglicht dem Kunden, das System an seine interne Organisation und deren Betriebsvorschriften anzupassen sowie Aktionen in Abhängigkeit ihrer Wichtigkeit auszulösen.

Und – last but not least – kann das System durch die Erfassung und Aufzeichnung aller Störfälle und deren Behebung statistische Aufgaben übernehmen, mit deren Lösung eine geeignete, wenn möglich vernetzte Präventionspolitik in den Unternehmen eingeleitet werden kann.“

„T“: AlarmTILT ist eine Entwicklung der Firma M-PLIFY, die seit Jahren an Lösungen für kritische Kommunikationsszenarien arbeitet. Wie legten Sie den Grundstein zu ihrer Firma?

H. S.: „Nach meinem eingangs erwähnten beruflichen Aufent-

halt bei Siemens in München kam ich Anfang der 90er Jahre über ein gemeinsames Projekt zur Luxemburger Post.

Den finanziellen Grundstein aber legten wir mit dem Erlös des äußerst lukrativen Verkaufs der Firma Synapse, deren Produkt 'luxjob' heute beim weltweiten Jobvermittler Monster läuft.

Die daraufhin gegründete Synapse Internet Services, an der ich eine Beteiligung von einem Sechstel habe, betreut heute noch das Immobilieninternetportal 'at home', das inzwischen über die Grenzen Luxemburgs hinaus tätig ist und zwölf Leute beschäftigt.“

Kundenliste umfasst gesamten Erdball

„T“: Diese Oberfläche ist ja auch bei unseren Kollegen von RTL zu sehen. Um unsere Leser etwas über diese für Endabnehmer doch etwas zu abstrakten Geschäftstätigkeiten besser aufzuklären: Wie viel Umsatz kann man mit einer solchen Internetfirma machen?

H. S.: „Im vergangenen Jahr konnte bei 'at home' ein Umsatz von 800.000 Euro verbucht werden.“

„T“: Doch zurück zu Ihrem Produkt zur Lösung von Krisen und der Verwaltung von alarmierenden Situationen. Die Kundenliste ihrer noch jungen Firma deckt von Danone Belgien über das Wassersyndikat SES bis zur australischen Nautronix Ltd. ein breites und internatio-

nales Spektrum ab. Welchen Anteil hat die öffentliche Hand in ihrer Kundenliste?

H. S.: „Ich würde schätzen, dass unter den rund 100 Kunden, von denen 40% im Ausland sind, die öffentliche Hand so ungefähr ein Viertel ausmacht.“

„T“: Für große Kunden fertigt M-PLIFY wohl auch maßgeschneiderte Programme an?

H. S.: „Unser Produkt wendet sich an Unternehmen, die, sei es durch gesetzliche Bestimmungen oder freiwillige Auflagen, sehr an Prozeduren und deren Absicherung interessiert sind. Es ist deshalb sehr generisch gehalten und es obliegt der Verantwortung des Endbetreibers, wie er es einsetzt oder konfiguriert.“

Einer unserer großen Kunden ist zurzeit der Luxemburger Staat, der das System AlarmTILT Emergency zur Kontrolle der Wasserqualität und im Dossier Vogelgrippe nutzt. Der erste Kunde, der dieses Produkt erstmals im Jahre 2002 einsetzte, war übrigens die Stadt Esch, die damit ihr IT-System absichert.“

„T“: Welche finanziellen Ziele haben Sie sich für die absehbare Zukunft vorgenommen?

H. S.: „Wir visieren in diesem Jahr einen Umsatz von 1 Million Euro an. Im vergangenen Jahr war es ungefähr die Hälfte. Was nun die technologische Zukunft angeht, arbeiten wir an der fünften Auflage unseres Produktes, das in Zeiten, wo viele Firmen so genannte 'business continuity'- und 'disaster recovery'-Pläne entwickeln müssen, sich steigender Nachfrage erfreut.“

Für alle Fälle vorsorgen

Notrufzentrale

Sechs Hochleistungsserver (RX300-S2) von Fujitsu-Siemens mit Dual-Prozessoren (2 x 64 bit XEON DP 3.0 GHz mit 1 MB Cache) und redundanten Festplatten, redundanten Stromversorgungen, redundanten Lüftern und redundanten Netzwerkanschlüssen bilden bei der AlarmTILT-Architektur die Basis einer ausfallsicheren Konfiguration.

Jeweils zwei Produktions-Server und ein Test-Server sind auf zwei EBRC-Standorte, die mit einem Glasfaserring verbunden sind, verteilt. Sowohl vollständige Autonomie vom Stromnetz als auch gleichzeitige Anbindung an mehrere inländische und ausländische Telekommunikationsbetreiber sind somit sichergestellt. Als Betriebssystem wird Red Hat Linux Advanced Server eingesetzt. Die Datenbank-Architektur von AlarmTILT beruht auf hoch verfügbaren Datenbank-Clustern des Herstellers MySQL AB.

Das Herz von AlarmTILT ist jedoch die eigens von M-PLIFY entwickelte JAVA-Software-Applikation. Mehr als 3.000 JAVA-Klassen und über 1 Million „Single Lines of Code“ sind für Funktionsvielfalt, Zuverlässigkeit und Betriebssicherheit verantwortlich, die im Bereich der Alarmierung, der Notfall- und Krisenkommunikation von oberster Bedeutung sind. Des Weiteren setzt AlarmTILT zusätzliche Technologien ein, um mögliche Unterbrechungen und Pannen auf das technisch Machbare zu reduzieren, beispielsweise EMIL (Externally Monitored Infinite Loop): Mit EMIL schickt AlarmTILT kontinuierlich einen technischen Alarm an sich selbst, analysiert und alarmiert über SMS ... sich selbst!

Dabei geht es darum, alle Anwendungsschichten zu durchlaufen und dabei AlarmTILT als reine funktionale Einheit („black box“) zu betrachten und von außen zu überwachen. Zu weiteren Sicherheitsmaßnahmen gehören Vulnerability-Scanning und Penetration-Tests durch Drittanbieter.