

Sirene per Web

Automatisiertes Alarmmanagement bei der Techniker Krankenkasse

Mit erhöhten Verfügbarkeitsansprüchen an die IT ergab sich bei der Techniker Krankenkasse auch die Notwendigkeit einer schnellen Alarmierung von Krisenstab und Notfall-Teams. Daher hat das Unternehmen im letzten Jahr von manueller Alarmierung auf das webbasierte System FACT24 umgestellt – ein Erfahrungsbericht.

Von Christian Senger, Elmenhorst

Viele Unternehmen fordern heute Hochverfügbarkeit für ihre IT als zentrales Betriebsinstrument aller Geschäftsprozesse. Wiederanlaufzeitfenster der Kernprozesse von 48 oder sogar 72 Stunden, verbunden mit einem hohen Datenverlust, sind dabei kaum noch vertretbar. Nicht zuletzt haben auch gesetzliche Anforderungen und zunehmendes Bedrohungspotenzial – unter anderem durch problematische Umwelteinflüsse – den Alltag verändert: Die Erhaltung der Kontinuität von Unternehmensprozessen ist mittlerweile eine stringente Aufgabe für Continuity-Manager und Sicherheitsbeauftragte im Unternehmen.

Die für eine entsprechende Hochverfügbarkeitslösung erforderlichen technischen Komponenten sind bei einer symmetrischen Ressourcenverteilung über zwei Standorte heute durchaus wirtschaftlich (vgl. <kes> 2005#5, S. 68). Weiterhin

unverzichtbar bleibt jedoch im Krisenfall der Mensch – auch dann, wenn automatische Failover-Mechanismen den Ressourcenschwenk der Geschäftsprozesse von einer auf die andere Lokation übernehmen.

Denn gerade in Krisenfällen sind unvorhersehbare Ereignisse, selbst bei bester Vorbereitung, nicht auszuschließen: Entscheidungen müssen getroffen werden und selbst wenn alles nach (Notfall-)Plan läuft, müssen Informationen schnell und sicher auszutauschen sein. Die Kommunikation zwischen Verantwortlichen ist unentbehrlich und muss auch dann funktionieren, wenn die firmeninterne Telekommunikationsanlage von einem Ausfall betroffen ist.

Die Techniker Krankenkasse (TK) hat hierzu ein strukturiertes Notfallmanagement zur Vermeidung oder Minimierung sowohl von

Sach- als auch von Personen- und Imageschäden eingerichtet. Für die Notfallbewältigung gibt es neben dem Krisenstab drei Notfallteams mit insgesamt 63 Mitgliedern; ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind im IT-gestützten Notfallplan der TK festgelegt.

Um ernste Krisen zu vermeiden, ist bereits in den ersten Minuten eines Störfalls ein professionelles Krisenmanagement entscheidend. Um kurze Wiederanlaufzeitfenster einhalten zu können, müssen die nötigen Führungskräfte, Krisenstäbe und Notfallteams innerhalb kürzester Zeit alarmiert werden.

Alarm-Zeitfenster

Die Geschäftsprozesse der TK werden im Rahmen von Business-Continuity-Tests regelmäßig auf ihre Verfügbarkeit im Notfall getestet. Zu den jährlichen Testprogrammen gehören auch Alarmierungstests der Notfallorganisation. Bis Ende 2006 war der TK-Sicherheitsdienst beauftragt, zu einem von ihm gewählten Zeitpunkt die Erreichbarkeit der Notfallorganisation zu überprüfen: Mithilfe eines Drehbuches wurde die Aktion meist an einem Samstag durchgeführt. Als Ergebnis zeigte sich, dass die komplette Notfallorganisation nach 6,5 Std. informiert werden konnte.

Mit dem Aufbau eines symmetrischen Speicher-Managements und dem parallelen Rechnerbetrieb über zwei getrennte RZ-Lokationen hat die TK jedoch einen Wiederanlauf für Kernanwendungen des Unternehmens innerhalb von 4 Std.

Tabelle 1: Alarmierung der TK-Notfallorganisation im Vergleich

Phase	Aktion	Zeitaufwand manuell	FACT24
Ausfall eines RZ-Standorts	Alarmierung des Krisenstabs (9 Mitglieder) durch den Sicherheitsdienst Start Telefonkonferenz	20 Min. –	3 Min. 3 Min.
Eskalation	Alarmierung der Notfallteams (54 Mitglieder) revisions sichere Dokumentation	370 Min. 80 Min.	2 Min. automatisch
Gesamtzeit		470 Min.	8 Min.

ermöglicht. Die manuelle Alarmierung der Notfallorganisation durch das Abtelefonieren von Listen oder dem Start von Telefonketten erwies sich somit für dieses Zeitfenster als nicht mehr ausreichend.

Für die Beschaffung eines automatischen Alarmierungssystems wurden daher Bewertungskriterien entwickelt, mit denen die TK auf dem deutschen Markt verfügbare Produkte evaluiert hat. Um während eines Notfalls oder einer Krise unabhängig von der eigenen Telekommunikationsanlage agieren zu können, war bereits von vornherein klar, dass nur eine webbasierte Lösung infrage kam.

Der Schwerpunkt der Gewichtungen lag darüber hinaus bei der Quittierung mit mehreren alternativen Quittierungsaufforderungen und Optionen sowie beim Management von Telefonkonferenzen. Nach einigen Tests fiel die Entscheidung für den Alarmierungs- und Konferenzdienst FACT24 der Münchner F24AG. Mittlerweile hat sich gezeigt, dass FACT24 intuitiv zu bedienen ist und den Anforderungen der TK voll gerecht wird. Für den Einsatz der Lösung ist außer einem PC mit Internetanschluss oder einem Telefon nichts erforderlich; ebensowenig muss zusätzliche Hard- oder Software implementiert werden. Die an der Alarmierung beteiligten Systeme und Prozesse sind redundant aufgebaut und gewährleisten laut Anbieter eine Verfügbarkeit von 99,98%.

Alarm-Automatik

Bei der Alarmierung von Mitgliedern der Notfallteams wird nun zudem per Sprachmeldung die Wegezeit in Minuten erfragt und per Telefontastatur an das FACT24-System gemeldet. Im Katastrophenfall erhält der Krisenstab online, per E-Mail oder per Fax somit Auskunft darüber, welcher Mitarbeiter wann am Ausweichstandort verfügbar ist oder wer beispielsweise aufgrund

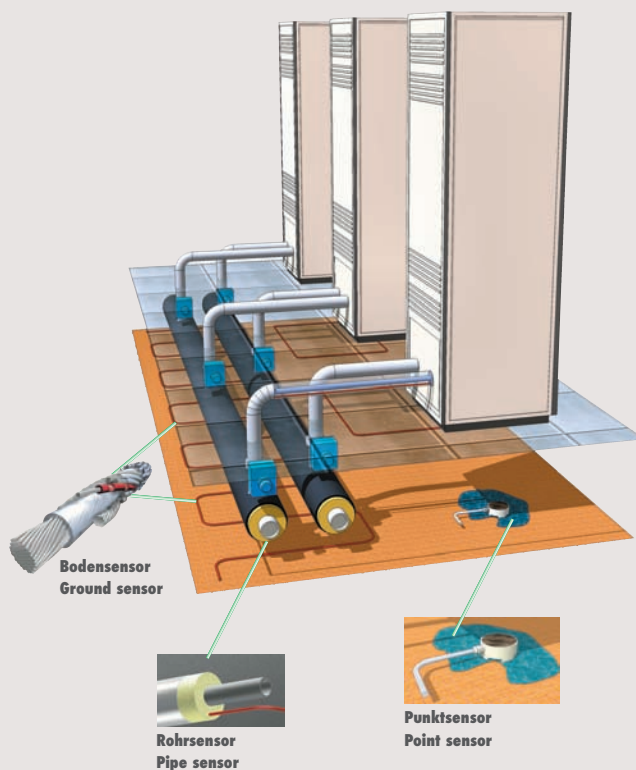
BRANDES

Leckageerkennung

- an wasserführenden Leitungen und Aggregaten
- Punkt und Kabelsensoren für die Bodenüberwachung oder direkt am Rohr, dort, wo das Problem entsteht
- direkte Meldung des betroffenen Rohrstrangs und des Schadensortes

Leakage recognition

- on water-carrying pipes and units
- point and cable sensors for ground monitoring, or directly on the pipe where the problem occurs
- direct notification of the affected piping and the damage location



BRANDES GMBH

Ohmstrasse 1 · D-23701 Eutin
 Tel. +49 (0) 45 21-8 07-0
 Fax +49 (0) 45 21-8 07 77
 www.brandes.de · brandes@brandes.de

einer Krankheit oder eines Auslandsaufenthalts nicht zur Verfügung steht.

Auch der TK-Sicherheitsdienst wird im Krisenfall entlastet: Er löst lediglich über eine Telefon-Codewahl den Alarm aus, der den Krisenstab informiert. Gleichzeitig wird über FACT24 eine Telefonkonferenz mit den Mitgliedern des Krisenstabs initiiert, um umgehend Reaktionen zur aufgetretenen Situation abklären zu können. Zur Alarmierung der entsprechenden Personen nutzt die TK jegliche zur Verfügung stehende Infrastruktur: neben Telefon- und Faxgeräten auch dienstliche und private Mobiltelefone.

Mit FACT24 konnte die TK klare Zeitvorteile gegenüber dem früheren manuellen Verfahren gewinnen (vgl. Tab.1): Die Notfallorganisation mit ihren 63 Mitgliedern wird nunmehr in 3 Minuten über

(bis zu 240) parallele ISDN-Leitungen benachrichtigt. Zudem werden alle eingeleiteten Aktivitäten und Quittierungen ohne zusätzlichen Zeitaufwand vom genutzten System reversionssicher dokumentiert. Abgesehen vom deutlichen Zeitgewinn führt das auch zu vermindertem Stress der Beteiligten einer Krisensituation.

Ausblick und Fazit

Der nächste Schritt der TK wird eine stärkere technische Einbindung in das Betriebsmanagement sein: Bei Szenarien wie dem Ausfall von Teilkomponenten der Betriebstechnik oder einem Ausfall der Stromversorgung durch den Netzbetreiber soll dann auch das entsprechende Personal mit FACT24 alarmiert werden.

In einer Krise spielt die Kommunikation mit Krisenstäben und

Entscheidungsträgern eine wichtige Rolle. Der Informationsaustausch über die Sachlage und die zu ergreifenden Maßnahmen gehört zu den wichtigen Funktionen eines Alarmierungsdienstes. Neben der Gewährung klarer Zeitvorteile ist FACT24 für das Krisenmanagement der TK auch zu einem wichtigen Informations- und Kommunikationsportal geworden. ■

Christian Senger ist bei der Techniker Krankenkasse (TK) für das IT-Service-Continuity-Management (ITSCM) verantwortlich.



disaster management solutions

ROGSI / DMS - 3-fach Verfügbarkeit

- 1. Client/Server** Client Zugriff auf zentrale Datenbank
- 2. Browser** Browser Zugriff auf zentrale Datenbank
- 3. Mobil** Anwendung und Datenbank auf gesichertem USB Speicher (Offline)

CeBIT 2008
Halle 6 - Stand G53

ROGSI / DMS V 4

Client/Server/Browser

- * **Pläne** für alle Szenarien
- * **Prozesse** mit allen Ressourcen
- * **Konfigurationsdaten** für schnelle Reaktion
- * **Report Generator** für schnelle Berichte und Handbücher
- * **Import** für automatische Datenübernahmen



ROGSI/DMS^{V5}

CONSULTING

- * Risikoanalysen
- * BCM / BCP
- * DRM / DRP
- * Notfallpläne

Business Continuity **Notfall-Dokumentation** Disaster Recovery

www.rog.de * info@rog.de * Telefon: 06272 - 9214 - 0