



## Höchst sicher – Höchst informativ

---

### Infraserv Höchst – Aus Alarmierung wird Information

---

Im Industriepark Höchst sind auf einer Fläche von 460 Hektar mehr als 90 Unternehmen angesiedelt. Sie profitieren von Strukturen, die bis 1994 allein die Hoechst AG nutzte. Infraserv Höchst bietet neben der Energieversorgung und anderen Infrastrukturleistungen auch diverse zentrale Dienstleistungen an; insbesondere betreibt sie eine ausgefeilte Gefahrenabwehr-Meldezentrale deren Auftrag es ist, durch Prävention und Intervention ein Höchstmaß an Sicherheit für Mitarbeiter, Prozesse und Anwohner zu garantieren.

In einer speziell eingerichteten Leitstelle mit 5 Arbeitsplätzen, die 24 Stunden am Tag besetzt ist, laufen die Alarmer des gesamten Areals auf. Daneben ist diese Zentrale heute die Informationsdrehscheibe des Industrieparks

Das neue Informationszeitalter begann in Höchst bereits 1994. Damals, noch zu Zeiten der Hoechst AG, galt es, eine Meldezentrale für Werkschutz und Feuerwehr aufzubauen, die den Anforderungen der Gefahrenabwehr gerecht werden musste. Dazu war ein Alarmerungssystem erforderlich, das in der Lage sein sollte, gezielter und genauer über Ereignisse auf dem Werksgelände zu informieren, als dies mit einer Sirene möglich ist. „Nach intensiven Beratungsgesprächen entschieden wir uns für den DAKS (Digitaler Alarm- und Kommunikations-Server) von Siemens und tetronik, der für unsere Siemens TK-Anlage konzipiert war“, erklärt Thomas Krüger, Leiter der Meldezentrale Gefahrenabwehr.

*„Es ging und geht noch heute darum, Informationen über Ereignisse schnell und aussagekräftig zu kommunizieren. Genau dazu wurde DAKS zunächst ausschließlich genutzt; heute sind dessen Aufgaben deutlich umfangreicher...“*

Der zum damaligen Zeitpunkt eingeführte DAKS konnte von Anfang an aufgesprochene, digital gespeicherte Informationen über 150 Kanäle an beliebige Telefone übermitteln. Dazu gehörten interne Mitteilungen an Gefahrenabwehrorganisationen ebenso wie die Übermittlung von Informationen an Behörden, Kindergärten, Schulen oder Krankenhäuser. Selbst interne Hotlines und Bürgertelefonservices wurden und werden heute immer noch via DAKS bereitgestellt und im Einsatzleitsystem dokumentiert. Dazu spricht ein Mitarbeiter der Meldezentrale sofort nach Eingang einer relevanten Information eine Sprachmeldung auf, die anschließend via DAKS an Telefongruppen übermittelt wird. Aus der Installation des ersten DAKS entstand eine der größten DAKS-Anwendungen weltweit. Heute kommuniziert ein redundant aufgebautes DAKS-System über 2 parallele DAKS-Server und jeweils 240 Kanälen mit Menschen im und rings um den Industriepark. Ein zusätzlicher DAKS dient allein Test- und Schulungszwecken.

### **Dienstleister für Menschen und Unternehmen im Industriepark**

Die Alarmierung bei Ereignissen war und ist eine der bedeutendsten Aufgaben der Gefahrenabwehrmeldezentrale von Infracore Höchst. Darüber hinaus entwickelte Thomas Krüger mit seinem Team in der Folge immer neue Anwendungen und Services, die Infracore seinen Kunden anbietet. Thomas Krüger:

*„Infracore betreibt die Infrastrukturen im Industriepark, angefangen von Telefonsystemen über Strom-, Wasser und Gasversorgung bis hin zu Prozess-Hilfsmitteln wie Dampf und technischen Gasen. Was liegt da*

*näher, als DAKS auch als Plattform für Infrastrukturinformationen zu nutzen? Wir informieren unsere Kunden durch automatisiert verteilte Ansagen beispielsweise proaktiv darüber, wenn es zu Ausfällen oder Wartungsarbeiten an solchen Systemen kommt. Das hat die Mitarbeiter in unserer Hotline massiv entlastet.“*

Eine weitere innovative Dienstleistung ist die Unwetterwarnung. Durch direkten Kontakt zum deutschen Wetterdienst hat Infracore genaue, regionale Wetterinformationen und warnt seine Kunden rechtzeitig, sodass beispielsweise Baustellen gesichert oder sensible Prozesse in einen sicheren Zustand gefahren werden können.



Mit der rasant steigenden Anzahl von Sprachmeldungen an unterschiedliche Empfängergruppen via DAKS wurden immer größere Gruppen gefordert. *„Mit unserem System können heute 8000 Menschen in 500 Gruppen alarmiert werden. Einen solchen Service kann nur die Meldezentrale in der gewünschten Qualität liefern, da wir quasi die Mutter aller Datenbanken führen“*, ergänzt Thomas Krüger. *„Wir haben alle Unternehmensdaten sowie Informationen über Art und Ort aller Stoffe, die hier gelagert, verarbeitet und transportiert werden. Da jeder Kunde seine Daten selbst pflegt, haben wir stets einen aktuellen Bestand und wissen, wer über was informiert werden muss. Gleichzeitig können unsere Kunden im Informationssystem per Mausklick selbst auswählen, über welche Ereignisse sie informiert werden*

*möchten, beispielsweise die Verfügbarkeit von Energie, Gasen und Flüssigkeiten.“*

### **Hotline und Bürgertelefon – einfach und wirkungsvoll**

In der Meldezentrale laufen auch Anfragen an die Industriepark-Hotline auf. Proaktiv nutzt das Team daher DAKS auch dazu, eine Ansage aufzusprechen, wenn eine Maßnahme im Werksgelände läuft, die Mitarbeiter interessieren könnte. Unter einer zentralen Rufnummer stellt ein Infotelefon ständig aktuelle Informationen bereit und entlastet damit das Hotline-Personal. Selbst wenn es keine Vorkommnisse gibt, ist dies als eine Sprachnachricht hinterlegt.

Ähnliche Dienste werden auch bereitgestellt, wenn Ereignisse die umliegende Bevölkerung interessieren könnten. Ein zunächst automatisches Bürgertelefon informiert dann bis zum Eintreffen weiterer Mitarbeiter die Anwohner mit einer aktuellen Meldung, wodurch das Personal ebenfalls entlastet wird.

### **Telefonkonferenzen einfach einrichten**

Einige Kunden im Werksgelände haben nicht nur eine eigene Alarmierung – teils ebenfalls via DAKS –, sondern sind noch in internationale Meldesysteme ihrer Mutterkonzerne integriert. Sollte es zu einer Störung kommen, die einen Alarm auslöst, können die notwendigen Hilfskräfte und Leitstellen in einer Telefonkonferenz zusammengeschaltet werden. Dazu sind im DAKS die erforderlichen Teilnehmer mit ihren Telefonnummern hinterlegt, und die Verbindung aller relevanten Personen erfolgt quasi per Knopfdruck.

### **Durchsagen über Telefonlautsprecher**

„Entdecke die Möglichkeiten!“ - Was für ein Möbelhaus gilt, lässt sich auch auf das Team der Meldezentrale übertragen. Ein älteres Gebäude war bei Bezug durch einen Kunden nicht mit einer ELA (Elektrische Lautsprecher-Anlage) ausgerüstet, und damit Durchsagen an die dortigen Mitarbeiter unmöglich.

Da aber alle Festnetztelefone über einen Lautsprecher verfügten, richtete das Team von Thomas Krüger eine Gruppe ein, die von einer zentralen Stelle im Gebäude via DAKS aktiviert werden konnte. Hierdurch konnte die fehlende ELA vorübergehend durch DAKS und die vorhandenen Festnetztelefone emuliert werden, bis die eigentliche Lautsprecheranlage vollständig installiert war.

### **Meldezentrale wirtschaftlich betreiben**

Für Infraseriv Höchst ist die Meldezentrale nicht nur Notwendigkeit, sondern schon länger eine kommerzielle Dienstleistungszentrale. Eine interessante Anwendung zielt daher nicht auf die Meldung von Gefahren und Störungen, sondern auf die Vermittlung von Informationen zwischen Unternehmen, die in einer Geschäftsbeziehung stehen.



Auf dem Werksgelände beziehen einige Unternehmen Produkte von anderen. Kommt es dabei zu Lieferverzögerungen, die unter Umständen einen Produktionsprozess beeinträchtigen könnten, nutzen einige Anrainer die Möglichkeit, diese Information über die Meldezentrale als Sprachnachricht verteilen zu lassen. Vorteil gegenüber einer E-Mail ist, nach Aussagen von Thomas Krüger, die sofortige, schnelle und quittierte Information. Generell ist dieser sich sicher, dass das gesprochene Wort im Zusammenhang mit Gefahrenabwehr und anderen dringenden Informationen bedeutsamer ist als geschriebene Infos wie E-Mails oder SMS, bei denen nicht sichergestellt werden kann, dass die Information im Moment des Empfangs wahrgenommen und auch gelesen wird.



Thomas Krüger:

*"Unsere Kunden profitieren mehr und mehr von diesen und weiteren Möglichkeiten. Dies ist nicht nur eine Entlastung Einzelner in der Gefahrenabwehr, es bietet darüber hinaus eine optimierte Informationsbereitstellung für alle Unternehmen. Zuverlässigkeit und Richtigkeit ist hier von absoluter Bedeutung. Und dazu gehört auch das DAKS-System, mit dem es seit 1994 keinerlei Probleme gab. Das bedeutet 15 Jahre lang 100%ige Verfügbarkeit".*



### Fazit

Thomas Krüger abschließend: *„Unser Produkt heißt Information. Und die müssen wir schnellstmöglich und zuverlässig zu unseren Kunden bringen. Diese Bedeutung unterstreicht die Tatsache, dass der DAKS in unserem gasdichten und auf der Stromversorgungsseite mehrfach abgesicherten Gebäude der Meldezentrale seine eigene Konsole hat, so dass er – respektive das redundante Ersatzsystem an einem entfernten, sicheren Ort – auch dann bedient werden könnte, wenn es einmal zu einem Problem mit der Schnittstelle zum Einsatzleitsystem kommen sollte. Aber selbst dieser Fall ist extrem unwahrscheinlich. Prävention durch schnelle Kommunikation ist unser Motto. Die DAKS-Lösung hilft uns dabei und ist aus unserem Unternehmen einfach nicht mehr wegzudenken. Sie hat uns in über 15 Jahren unzählige Arbeiten erleichtert und bildet die Basis für vielfältige Dienstleistungen. Wir konnten neue Services entwickeln und betreiben diese wirtschaftlich. Die zusätzlichen Einnahmen konnten wir reinvestieren, z. B. in eine große Multiprojektionswand auf die Alarmer direkt aufgeschaltet werden. Der Operator, der den Alarm annimmt und abarbeitet, bekommt alle relevanten Informationen automatisch aufbereitet. Die somit bessere Darstellung von auftretenden Ereignissen lässt sich schneller erfassen und bewerten. Denn entscheiden muss letztendlich doch der Mensch.“*