



Fallstudie e*Cityruf im Bereitschaftsdienst

Stadtwerke Detmold



Am 11. Juni 2016 fiel in weiten Teilen des Landes über Stunden das Mobilfunknetz eines marktbeherrschenden Anbieters aus. So auch in Detmold, wo Andreas Schlichting als technischer Leiter der Stadtwerke an diesem Samstag den Rufbereitschaftsdienst koordinierte. „Es war eine ungewohnte Situation, denn ich musste alles über das Festnetz organisieren, wobei es natürlich zu einigen Verzögerungen kam“, berichtet Schlichting.

Sauberes Trinkwasser aus dem Hahn und eine zuverlässige Stromversorgung sind auch für die 76.000 Einwohner in Detmold eine Selbstverständlichkeit, doch dahinter verbirgt sich eine verantwortungsvolle Aufgabe, bei der Sicherheit oberste Priorität hat. So war der 11. Juni für den 49-Jährigen ein Tag, an dem die große Verantwortung für die Gas-, Strom-, Wasser- und Fernwärmenetze noch einmal besonders deutlich wurde.

Insgesamt 54 Männer und Frauen stehen im Rufbereitschaftsdienst zur Verfügung, um bei Einsätzen oder Störungen rund um die Uhr und auch an Wochenenden schnell vor Ort zu sein. „Normalerweise erreichen wir die Kolleginnen und Kollegen ja ohne Probleme per Mobiltelefon, doch das System ist eben störungsanfällig. Auch weil man einen Netzausfall selbst gar nicht sofort bemerkt“,

so Schlichting. Deshalb legt man in Detmold seither jetzt noch mehr Augenmerk auf Pager, die in einem separaten Sicherheitsfunknetz für professionelle Anwender eingesetzt werden, das von der e*Message Wireless Information Service Deutschland GmbH betrieben wird. Der Berliner Mobilfunknetzbetreiber unterhält Europas größtes Sicherheitsfunknetz: ein von öffentlichen Mobilfunknetzen unabhängiges, satellitengestütztes Funknetz mit rund 800 Sendestationen in ganz Deutschland.

Zentrale Meldestelle in Berlin

Die Kompetenzzentrum Kritische Infrastrukturen GmbH (KKI) fungiert seit Spätsommer 2016 als (externe) zentrale Meldestelle der Stadtwerke Detmold. Die Experten für integriertes Störungs-, Notfall- und Krisenmanagement nehmen Stör- oder Notfallmeldungen in ihrer Zentrale entgegen und koordinieren diese dann effizient und sicher für ihre Kunden in den Regionen. KKI setzt e*Cityruf dabei nicht nur in Detmold und Berlin als redundanten Alarmierungs- und Informationsweg neben dem zellularen Mobilfunk ein.

Die Stadtwerke Detmold nutzen bereits seit vielen Jahren e*Cityruf im Rufbereitschaftsdienst für ihr Stromnetz und konnten sich dort so schon vom zuverlässigen, hoch-

garantiert. schnell. informiert.

- ✱ Zuverlässige, hochverfügbare Technologie
- ✱ Sichere Erreichbarkeit
- ✱ Benachrichtigung von Einzelpersonen oder Personengruppen
- ✱ Redundanter Alarmierungsweg
- ✱ Kurze Alarmierungszeit zur Einhaltung der Hilfsfristen



verfügbaren System mit niedrigem Wartungsbedarf überzeugen: „Die Technik ist bekannt bewährt und war für uns deshalb auch jetzt erste Wahl bei der Entscheidung, unsere zweite Infrastruktur im Stör- und Notfallmanagement mit e*Message aufzubauen“, sagt Andreas Schlichting. „Der 11. Juni war in Sachen Rufbereitschaftsdienst also eine Art Weckruf für uns.“

Heute sieht Schlichting sich und sein Team für alle Fälle bestens gerüstet. „Mit dem Übergang der Meldestelle zum KKI nach Berlin haben wir die Technik auf alle Bereiche ausgerollt und dafür 54 weitere Pager bei e*Message bestellt“, so Schlichting. Seit September 2016 sind alle Geräte ein-

satzbereit und die Teams geschult. Einige Mitarbeiter verfügten bereits über positive Erfahrungswerte, die sie mit Funkrufdiensten von e*Message gemacht haben. Mit der jetzt eingesetzten redundanten Lösung werden die Bereitschaftsteams zuverlässig erreicht, wenn der Ernstfall eintritt. Dieses sichere Gefühl verschafft allen Beteiligten mehr individuellen Freiraum an Bereitschaftswochenenden und -feiertagen.

Zuverlässige Erreichbarkeit auch an problematischen Orten

Über den Funkrufdienst e*Cityruf können einzelne Personen oder Gruppen mit bis zu 200 Empfängern zentral per Knopfdruck er-

reicht werden, im Einzel- ebenso wie im Gruppenruf. Und das auch dort, wo Mobiltelefone keinen Empfang haben, möglicherweise verboten sind oder plötzlich ihr Netz gestört wird. „Beispielsweise in Tiefgaragen oder in ländlichen und Waldgebieten kann die Leitstelle die Kollegen zuverlässig erreichen“, so Andreas Schlichting. Überraschungen wie der 11. Juni 2016 sollen deshalb ab sofort der Vergangenheit angehören. ✨