

Monitoring unterstützt 7x24h Einsatz der Schutz & Rettung Zürich

Schutz & Rettung Zürich (SRZ) ist die grösste professionelle Rettungsorganisation der Schweiz. Unter dem Dach von SRZ sind folgende Organisationen vereint: Feuerwehr, Rettungsdienst, Zivilschutz und Feuerpolizei sowie Disposition und Einsatzplanung (ELZ) für Notrufe der Nummern 118 und 144. Im Jahre 2011 wurden über 500'000 Anrufe durch die ELZ entgegengenommen und gegen 100'000 Dispositionen von Einsatzkräften vorgenommen.

Ereignisbewältigung dank IT-Unterstützung

Die Ereignisbewältigung durch die ELZ ist ein hoch standardisierter Ablauf mit Teilschritten, von der Alarmannahme bei einem Ereignis bis hin zur Nachbearbeitung nach erfolgtem Einsatz. Der Faktor Zeit spielt bei jedem Ereignis, ob in der Stadt, auf dem Land oder am Flughafen eine entscheidende Rolle. Bei Zeitvorgaben im Minutenbereich liegt es auf der Hand, dass die zur Unterstützung dieser Prozesse benötigte IT-Infrastruktur rund um die Uhr und ohne Unterbruch zur Verfügung stehen muss. Auch in einer redundanten Konfiguration von Hardware und Applikation ist es von zentraler Bedeutung, Engpässe oder Probleme zu jeder Tages- und Nachtzeit frühzeitig zu erkennen.

Chance nutzen

In Rahmen des Projektes ELZ2011 haben die Verantwortlichen erkannt, dass ein prozessorientiertes IT-Monitoring nötig ist. Dazu Felix Fischer, Teilprojektleiter Technik ELZ2011:

Wir wollten die sich aus dem Projekt ergebende Chance nutzen um das bestehende Monitoring von einem systemorientierten Ansatz in eine, der Ereignisbewältigung entsprechende, prozessorientierte Lösung zu überführen. Die bestehende Architektur der Nimsoft Monitoring Lösung, gepaart mit dem methodischen Vorgehen (Know-how und Erfahrung) der Firma Acentix, waren für uns rückblickend Grundlage für eine erfolgreiche Umsetzung.

Monitoring & Qualitätsmanagement

Heute ist der Betrieb der SRZ in der Lage, Alarmer über Systemgrenzen hinweg zu korrelieren. Die Priorität (Severity) eines Alarms wird in Bezug auf das Gesamtsystem definiert. Mit anderen Worten, sie wird nicht ausschliesslich durch den Ausfall der Komponente sondern zusätzlich durch prozessrelevante Faktoren bestimmt. Mit diesem Ansatz ist es heute möglich, effizient den Nachweis über die effektive Verfügbarkeit auch von nicht typischen IT-Systemen wie z.B. Beschallungsanlage, Funk oder Pager zu erbringen.



„Das heutige Monitoring unterstützt nicht nur die jährlich über 30'000 Rettungseinsätze sondern bildet auch die Basis für unsere Qualitätssicherung resp. den Verfügbarkeitsnachweis.“

Felix Fischer,
Teilprojektleiter ELZ2011

Schutz & Rettung Zürich
www.stadt-zurich/srz

Branche: Service Public
Präsenz: Schweiz

Nutzen:

- Statusanzeige mit Prozessbezug
- Störungen/Engpässe erkennen
- Fachspezifische Eskalation
- Verfügbarkeitsnachweis

Infrastruktur:

- Heterogene Serverumgebung
- Spezialsysteme
- Spezialanwendungen
- E2E Überwachung



Das heutige System erfüllt folgende Voraussetzungen: Monitoring der IT-Prozesse nach dem Prinzip „no news are not good news“. Andererseits sind wir verpflichtet - als Teil des Qualitätsmanagements - den Nachweis der Verfügbarkeit zu erbringen. Durch das permanente Sammeln von Monitoring-Daten und das integrierte Reporting sind wir nun jederzeit in der Lage, diesen Nachweis für unsere Kunden zu erbringen, so Felix Fischer.

Standardisierung und Flexibilität als Schlüssel zum Erfolg

Bereits in der Konzeptphase wurde mit Acentix ein Monitoring Meldungsstandard definiert der ins Pflichtenheft für das Gesamtprojekt aufgenommen wurde. Dank diesen Vorgaben kann ein grosser Teil der Meldungen bereits in den Spezialapplikationen überwachungsgerecht formatiert werden. Durch das standardisierte Meldungsformat sowie Status Informationen direkt aus den Applikationen wurde das aktive Polling und der damit verbundene Konfigurationsaufwand in der Monitoringlösung entscheidend reduziert.

Das Projektteam und die UIM Monitoring Lösung mussten ihre Flexibilität mehrmals unter Beweis stellen. Zum Beispiel bei der Anbindung von ungewöhnlichen Systemen wie - der Torsteuerung oder der Beschallungsanlage - wo jeweils völlig unterschiedliche Technologien für eine End-to-End Überwachung zusammengeführt wurden.

Einsatz der Lösung

Die Visualisierung der IT-Prozess Zustände im Monitoring Portal ist heute für unterschiedliche Ebenen ausgelegt:

1. Die „Komponenten Ebene“ mit sämtlichen Statusmeldungen unterteilt nach Priorität
2. Die „Technische Prozess Ebene“, wo einzelne Systeme zu logischen Gruppen zusammengeführt sind
3. Die „Anwendungs Prozess Ebene“ für Nutzer und Betreiber.

Durch eine sorgfältige Priorisierung der im Portal auftretenden Alarme ist es möglich, über den Zeitraum von 7x24 Stunden, aussagekräftige Meldungen mittels SMS oder E-Mail rollenbasierend an die entsprechenden Organisationen zu eskalieren.

Fazit

Das Erreichte fasst Felix Fischer wie folgt zusammen:

Heute sind wir in der Lage auf einen Blick den Zustand der für die ELZ kritischen Systeme und Anwendungen zu erfassen. Der Einbezug bis zum Applikationslieferanten bei der Umsetzung hat das Bewusstsein aller Beteiligten für die einsatzkritischen IT-Komponenten weiter geschärft. Die Überwachung, respektive das „Exception Handling“ von einsatzkritischen Komponenten - gemäss dem Prozess der Ereignisbewältigung - ist ein wesentlicher Bestandteil einer professionellen IT-Unterstützung von zig-tausend erfolgreichen Einsätzen unsere Rettungskräfte an der Front.



Dashboard Betrieb



Felix Fischer

„Architektur, Methode und Neugier sind die Grundlage für die Implementation eines erfolgreichen prozessorientierten Exception Handlings.“

Felix Fischer,
Teilprojektleiter ELZ2011