

Hintergrundinformationen

Über GroupAlarm

Der Sammel-SMS-Dienst GroupAlarm ermöglicht die schnelle und zuverlässige Verteilung von Kurznachrichten (SMS) an Einsatzkräfte und Personal. Ausgelöst über Internet, Daten-Handy, Schaltgerät oder SMS trifft jede Nachricht innerhalb von Sekunden bei allen Adressaten ein.

Sogar eine Antwort der Alarmierten ist per SMS möglich. Der Einsatzleiter kann am Bildschirm sofort sehen, wie viele Kräfte schon unterwegs sind.

GroupAlarm schließt damit eine besonders im ehrenamtlichen Bereich oft vorhandene Kommunikationslücke, die nicht zuletzt durch Finanzprobleme von Bund und Kommunen in den letzten Jahren entstanden ist. Nach über dreijährigem Betrieb, ständigen Verbesserungen durch Kundenwünsche und viel Erfahrung sei das Fazit erlaubt – GroupAlarm ist vielseitig, schnell und genau auf die Belange der Hilfsorganisationen und alle die schnell eine große Gruppe erreichen müssen zugeschnitten.



Über Five Miles Out Network

Five Miles Out Network, die Firma hinter dem Dienst GroupAlarm, hat sich auf webbasierte Kommunikationsdienste spezialisiert. Seit mehreren Jahren entwickelt die Firma SMS, FAX und Voice-Applikationen auf Kundenwünsche zugeschnitten. Neben Großkunden-Gateways werden weitere verschiedene Messaging-Plattformen betrieben.

Pressekontakt:

five miles out network

Thomas Göttgens
Bussardstr. 14
D-52134 Herzogenrath

Web: www.groupalarm.de

E-Mail: presse@fivemile.net

Telefon: 0 24 07 - 17 0 95

Fax: 0 24 07 - 17 2 44

Unser Grundkonzept

Das Szenario

Feuerwehren, Sanitäts- und Rettungsdienste sowie der Katastrophenschutz haben seit Jahren konstante Probleme mit der Budgetierung. In vielen Bereichen werden Gelder von Kommunen, Land und Bund gekürzt, so dass ein ordentlicher Betrieb kaum noch aufrecht erhalten werden kann.

Gerade im Bereich der Alarmierung und Benachrichtigung kann eine solche Kürzung über den Einsatzerfolg entscheiden. Nicht jeder hört die Dorfsirene, soweit sie überhaupt noch existiert. Die wenigen vorhandenen Meldeempfänger werden aus Bequemlichkeit nicht mitgenommen. Im Endeffekt 'telefoniert man rum' oder die Kameraden erfahren von dem Einsatz wenn das erste Fahrzeug mit Blaulicht an ihnen vorbeifährt oder es schon brenzlich riecht.

Relativ schnell nach Beginn des Handybooms Mitte der 90er Jahre kamen findige Köpfe auf die Idee, diese schon vorhandenen 'Endgeräte' auch zur Alarmierung einzusetzen. Erste Lösungen in diesem Bereich waren jedoch teuer, der Versand über ein eingebautes GSM-Modem dieser Geräte dauerte lange und eine Antwortmöglichkeit (immerhin eine Stärke des 'Two-Way-Pagings' mit SMS) war nicht gegeben.

Die Idee

Hier setzt seit dem Jahr 2000 GroupAlarm als einer der Pioniere der web-basierten Alarmplattform (auch ASP-Alarm) an. Statt teure Alarmumsetzer vor Ort zu installieren setzen wir auf eine zentrale Alarmoberfläche, die mehrfach redundant über Standleitungen direkt an die Netzbetreiber-Schnittstellen der 4 deutschen Mobilfunknetze sowie e*Message in Berlin angebunden ist. Somit gewährleisten wir eine exzellente Verfügbarkeit und Geschwindigkeit, ohne den Vorteil der automatischen Auslösung eines Alarmumsetzers zu verlieren. Nun ist es erstmals möglich, ohne teure Installationen den Komfort einer SMS-Alarmierung zu nutzen.

Die Lösung

GroupAlarm geht jedoch über den Umfang der einfachen Alarmierung hinaus und definiert 'Multi-Messaging' neu. Im Gegensatz zu bisherigen Lösungen können über unsere Oberfläche zeitlich Alarmer als SMS, Funkrufe in den Netzen von Cityruf und Skyper, Telefonanrufe, ICQ-Telegramme und E-Mails weitergeleitet werden. Sogar der Anschluß an SDS-Pager im Tetra-Netz sowie e*BOS ist vorbereitet und kann bei Bedarf aktiviert werden. Quittungen über Alarmvorgänge können an gesonderte Mobilfunkgeräte oder als Fax in die Leitstelle verschickt werden. Und schließlich können die Empfänger eines Alarms eine Statusmeldung zurückgeben, entweder per Antwort-SMS oder über einen Telefonanruf. Diese Rückmeldungen sieht der Disponent übersichtlich sortiert in unserer Alarm-Oberfläche oder erhält sie in frei wählbaren Abständen als Fax.

Weitere sinnvolle Module ergänzen die Alarmplattform und runden sie ab. Von der automatischen Benachrichtigung über extreme Wetterlagen in Ihrem Landkreis bis hin zum Tracking einzelner Einsatzfahrzeuge in Quasi-Echtzeit ist alles vorhanden, was Sie sich jemals gewünscht haben.

Die Alarmfunktion und Benachrichtigungen

Wer wird alarmiert?

Lösen Sie sich vom Bild der klassischen 'Alarmschleife'. GroupAlarm kennt zwar mit der 'Liste' eine vergleichbare Struktur, geht aber darüber hinaus, indem Sie Ihre Helfer zusätzlich verschiedenen

'Gruppen' zuordnen können. So tragen Sie in den Listen die Alarmempfänger ein, beispielsweise getrennt nach Löschruppen oder Zügen. Über die Gruppenzuordnungen können Sie Eigenschaften wie 'Mitglied der SEG', 'Atemschutzgeräteträger' oder 'Krauffahrer CE' hinterlegen. Bei der Alarmierung können Sie so gezielt Vereinigungsmengen dieser Strukturen ansprechen, wie z.B. 'Ich benötige die 1. und 2. Bergungsgruppe und alle verfügbaren Krauffahrer, egal in welcher Gruppe sie sind.'

Jeder Helfer erhält selbstverständlich nur eine Nachricht, auch wenn er der Krauffahrer der 2. Bergungsgruppe ist und damit 2 Selektionskriterien entspricht. Selbst wenn seine Nummer doppelt eingetragen wäre (z.B. in einer Löschruppe und gleichzeitig in der Wehrleitung) würde er nur eine Nachricht erhalten.

Welche Nachricht wird übertragen?

Sie können wiederkehrende Texte als Alarmnachrichten abspeichern. Der Versand dieser Nachrichten kann dann mit wenigen Mausklicks erfolgen. Ebenso lassen sich hinterlegte Texte vor dem Versenden nachbearbeiten oder Sie geben gleich eine neue Nachricht ein.

In der Nachricht können einige Platzhalter vorkommen. So lassen sich beispielsweise automatisch verschiedene Formen von Zeitstempeln integrieren, oder Sie sprechen Ihre Teilnehmer persönlich an, indem über einen Platzhalter der Name des jeweiligen Mitgliedes in die Nachricht eingebaut wird.

Wie kann ich alarmieren?

Natürlich erst mal über jeden internetfähigen PC, egal wo er sich befindet. Angepaßte Versionen der HTML-Oberfläche existieren für internetfähige Mobiltelefone und PDA's, die entweder einen XHTML- oder Wap-Browser haben oder i-mode fähig sind. Weiterhin kann über eine Trigger-SMS, über E-Mail oder über eine Webservice-Schnittstelle alarmiert werden, so dass sich GroupAlarm in nahezu jedes Alarm-Szenario einfügt.

Antwortmöglichkeiten und Auswertung

Die Resonanz auf Ihren Alarm

Der beste Alarm bringt nichts wenn ihn niemand hört. Deshalb haben Sie bei uns die Möglichkeit zu kontrollieren, ob SMS und Alarmanrufe den Empfänger auch erreicht haben. Ebenso kann der Empfänger aktiv einen Status und zusätzliche Informationen übermitteln. Dies kann per Antwort-SMS, Tastendruck beim Alarmanruf oder einem manuellen Anruf an unser Dialogsystem geschehen.

Für den Disponenten werden die Antworten auf der Website übersichtlich tabellarisch angezeigt, so dass immer die volle Kontrolle darüber besteht, wer auf dem Weg ist und ob eventuell nachalarmiert werden muss. Aus dieser Liste heraus können auch direkt weitere Dialog-SMS an Einzelpersonen geschickt werden.

Befüllt wird diese Statusliste entweder automatisch bei der Alarmauslösung, manuell über die Quickload Funktion oder wenn die erste Statusmeldung von Alarmempfängern eintrifft. Damit kann man auch das Feedback von der Alarmierung abkoppeln, z.B. wenn GroupAlarm nur als "Rückkanal" für bestehende DME's genutzt werden soll.

Die Nachbereitung

Wird ein Alarm ausgelöst, können Sie sich optional ein Fax mit einer Liste der alarmierten Nummern, dem Auslöser sowie dem Text zuschicken lassen. Somit ist eine einwandfreie Alarmdokumentation gewährleistet. Weiterhin kann man sich die Statusliste periodisch zufaxen lassen, was ebenfalls der Dokumentation des Alarmierungsverlaufs dient.

Die in der Oberfläche enthaltene Statistikfunktion ermöglicht ebenfalls eine detaillierte Filterung und Auswertung von Alarmnachrichten, beispielsweise nach Datum, Disponent, Auslöseweg oder Kostenstelle. Zur Weiterverarbeitung in Excel oder mit Buchhaltungssoftware läßt sich die komplette Dokumentation auch als sogenannte CSV-Datei exportieren.

Konfiguration des Dienstes

Teilnehmer & Texte

Listen, Gruppen, Texte und die Teilnehmer der Listen werden über unser komfortables Webinterface bearbeitet. Ein Download der Teilnehmerdaten im CSV-Format sowie ein Upload direkt aus THWin und anderen Programmen ist ebenfalls möglich. Bei großen Strukturen empfiehlt es sich außerdem, thematisch zusammengehörende Einträge im Startbildschirm durch farbige Markierungen zu hinterlegen. Dies erleichtert bei einer späteren Alarmierung die Übersicht. Im Startbildschirm kann man bei Verwendung aktueller Browser die Teilnehmer einer Liste oder Gruppe dadurch einsehen, dass man den Mauszeiger über den Listennamen bewegt. Sollen Teilnehmer für einen bestimmten Zeitraum nicht mitalarmiert werden (z.B. im Urlaub), kann eine Abwesenheit definiert werden. Der Teilnehmer erscheint dann im Listeneditor und im Startbildschirm durchgestrichen.

Optionen

SMS können eine numerische oder alphanumerische Absenderkennung erhalten. Diese kann systemweit oder für jeden Mitbenutzer frei gewählt werden. Weiterhin können SMS als sogenannte Flash-SMS versandt werden. Ein zeitversetzter Termin-Versand wird ebenfalls unterstützt.

Verwaltung und Mitbenutzer

Sie können beliebige Handy- und Festnetznummern für die Alarmierung per SMS freischalten. Alle anderen SMS mit Auslösecodes werden ignoriert. Auch für die Weboberfläche können Sie beliebig viele Mitbenutzer einrichten und für diese den Lese- oder Schreibzugriff auf einzelne Listen und Gruppen verbieten.

Wetterwarnungen

In Zusammenarbeit mit dem Deutschen Wetterdienst senden wir Ihnen Unwetterwarnungen für Ihren (und auch gerne andere) Landkreise als Alarm. Dabei lassen sich Stärke und Art des Unwetters recht fein einstellen, so dass z.B. Ihre Führungsriege ab Warnlage 'Vorwarnung' informiert wird, bei 'Warnung vor schwerem Unwetter' jedoch gleich ein Vollalarm ausgelöst wird.

Unsere Anbindung

Kapazität

Wir verwenden im Sendeweg mehrfach redundante Standleitungs-Links zu den deutschen Mobilfunk-Netzbetreibern und e*message Berlin. Hierüber können wir etwa 4000 SMS/Minute verarbeiten.

ten. Beim absoluten Super-Gau des Ausfalls aller Links schalten wir automatisch auf einen Modemversand über unsere eingehenden Rufnummern um.

Im Empfangsweg arbeiten wir mit 4 GSM-Modems um die entsprechenden Rufnummern bereitzustellen. Hierdurch wird eine kostenneutrale Übermittlung ohne Premium-SMS-Nummern gewährleistet. Unsere Telefonanlage zur Sprachalarmierung und für die tonwahlgeführten Menüs arbeitet über einen PRI-Anschluß mit 30 simultanen Leitungen.

Architektur

Unser System baut auf 4 verteilten Servern auf, die jeweils ein aktives Backup haben. Das Zusammenspiel der einzelnen Server können Sie im Diagramm am Ende dieses Dokumentes eindrucksvoll verfolgen.

Schnittstellen

Für externe Anwendungen die über SMS oder HTTP auf unsere API zugreifen möchten, gibt es eine gesonderte Webservice-Schnittstelle. Auf Anfrage erhalten Sie nähere Informationen zur Programmierung sowie den Nutzungsbedingungen und Kosten. Ein Beispiel für solch eine Anbindung ist die Integration in "EDP" von Hendrik Eifert.

Erweiterung der Funktionen

Kapazität

GroupAlarm wächst mit Ihnen. Sollten Sie an die Grenzen Ihres gewählten Tarifes stoßen, können Sie jedes Quartal in einen anderen Tarif wechseln, und das ohne Zusatzkosten für die Umstellung. Oder Sie entscheiden sich für eine Erweiterung der Aufnahmefähigkeit Ihrer Listen und Gruppen. Für einen geringen monatlichen Betrag können Sie die Kapazität in Ihrem Tarif verdoppeln.

Offline-Software

Eine große Anzahl von Mitgliedern pflegt sich über eine HTML-Oberfläche nur zäh. Deswegen bietet GroupAlarm die Möglichkeit, Listen aus anderen Programmen über das sogenannte CSV-Format zu importieren. Auch ist es möglich, die Dateneingabe innerhalb eines komfortablen Windows-Programms vorzunehmen und dann die Datenbestände mit der Online-Version abzugleichen. Und wenn es mal ganz schnell gehen muss, erspart Ihnen unabhängig davon unser kleines Windows-Alarmtool auch noch den zeitaufwändigen Einlog-Vorgang.

Alarmgeber

SMS als Ergänzung zum analogen oder digitalen Melderalarm? Kein Problem! In Verbindung mit den Schaltausgängen vieler gängiger Funkmelder kann man beim Empfang von Alarmen auf dem FME diverse Aktionen auslösen. Zum Beispiel einen der 4 Eingänge unserer Alarm-Schaltbox ansprechen, die dann von einem angeschlossenen Siemens-Handy aus eine vorher abgespeicherte Trigger-SMS an unseren Alarmserver sendet. Die anderen Eingänge lassen sich beispielsweise mit Sirenenkontakten oder manuellen Tastern belegen, über die sich dann jeweils andere Schleifen ansprechen lassen.

Nicht verschweigen möchten wir jedoch auch die "Bastlerlösung" einer solchen Anbindung über den Anschluß eines preiswerten Funkscanners an einen PC, auf dem entsprechende Programme den Funkverkehr analysieren. Beim Auftreten bestimmter 5-Ton-Folgen oder DME-Kennungen generieren diese Programme dann einen Alarm auf unserem Server über die Webservice-Schnitt-

stelle. Probealarme, die zu festen Zeiten stattfinden, lassen sich selbstverständlich über eine Zeitsteuerung ausblenden.

Leitstellen-Anbindung

Über die Webservice- oder SMS-Schnittstelle können auch Leitstellenrechner transparent in die Alarmauslösung mit einbezogen werden, solange sie eine Internet-Anbindung haben oder SMS versenden können. Die verwendete Leitstellensoftware muss hierzu lediglich in der Lage sein, bei Alarmierung externe Programme aufzurufen. Einige Programme, wie z.B. EDP von Hendrik Eifert haben schon eine direkte Anbindung an GroupAlarm eingebaut. Hersteller anderer Programme, die an einer Anbindung interessiert sind, können sich gerne mit uns in Verbindung setzen.

Endgeräte und Besonderheiten

Mobiltelefone

Welchen Ton ein Mobiltelefon beim Eingang einer SMS von sich gibt, hängt stark vom Hersteller ab. Manche Geräte kennen überhaupt nur einen SMS-Ton, bei manchen kann man aus mehreren Tönen auswählen. Ganz glücklich kann man sich schätzen wenn man den Ton frei definieren kann, am besten noch als mp3. Einige wenige Modelle erlauben sogar die Konfiguration eines Dauertons.

Flash-SMS

Die Signalisierung von Flash-SMS hängt ebenfalls stark vom Hersteller des Telefons ab. Wenige alte Geräte unterscheiden gar nicht zwischen Flash- und normaler SMS, die meisten anderen zeigen die Flash-SMS direkt am Bildschirm an und schicken sie nicht in die SMS-Inbox. Nach einer Bestätigung ist sie aber aus dem Telefonspeicher verschwunden und kann nicht noch einmal gelesen werden.

Viele Handymodelle spielen bei Flash-SMS einen anderen, lautereren SMS-Ton ab als bei normalen SMS. Einige wenige Geräte geben aber im Fall einer Flash-SMS gar keinen Ton oder nur ein kümmerliches Piepsen von sich, so dass auch hier im Einzelfall nur Ausprobieren weiterhilft.

Smartphones und PDA's

Für moderne Telefone bieten wir eine Software an, die auf dem Handy mitläuft und im Hintergrund Alarm-SMS von GroupAlarm ausfiltert. Diese werden dann mit einem Dauerton angezeigt, bis sie mit einem Tastendruck quittiert werden. Die Software ermöglicht auch die Übermittlung von Statusmeldungen zurück an den GroupAlarm-Server. Das Handy muss dazu ein Smartphone oder PDA mit dem Betriebssystem "Windows Mobile" oder "symbian" sein. Bestimmte Geräte der Hersteller Motorola, Nokia, O2, Sagem, Sendo, Siemens, Sony-Ericsson und T-Mobile entsprechen dieser Vorgabe.

Java MIDP2

Wir unterstützen bestimmte Geräte, die Java Midlets nach MIDP2 ausführen können, mit einer ähnlichen Software wie Smartphones. Das Programm wird auf die Handys geladen und bei eingehenden SMS aufgerufen. Java-MIDP1-Geräte funktionieren leider nicht, weil sie die Funktion des Programmstarts bei SMS-Eingang nicht unterstützen. Beispielsweise unterstützt das K700i von Sony-Ericsson die nötigen Funktionsaufrufe, die Vorgänger T610 und T630 aber nicht.

