

Kapitel 14: Systementwicklung

Video-Case 1: IBM hilft der Stadt Madrid mit Echtzeit-BPM-Systemen

Zusammenfassung

Nach dem Terroranschlag 2004 in Madrid setzte die Stadt die Geschäftsprozessmanagement-Software von IBM ein, um eine zentrale Leitstelle aufzubauen.



<http://www.youtube.com/watch?v=cDfQunJ12Mc>; L=3:38

Video-Case

Madrid ist die Hauptstadt Spaniens und mit seinen ungefähr 3,5 Millionen Einwohnern plus weiteren 2 Millionen im Umland auch gleichzeitig die größte Stadt Spaniens und, nach London und Paris, die drittgrößte Stadt Europas. Am Morgen des 11. März 2004, als Zehntausende von Pendlern auf dem Weg zur Arbeit waren, zündeten Terroristen zehn Bomben in vier Zügen unterwegs in die Stadtmitte. Die Sprengsätze waren in Sporttaschen und Rucksäcken versteckt, die von den Terroristen zuvor in den Zügen deponiert worden waren, und wurden über Mobiltelefone genau zu der Zeit gezündet, in der die jeweiligen Züge in eine Station einfuhren. Bei den jeweils 10 Kilogramm schweren Sprengstoffpaketen handelte es sich um den im industriellen Bergbau häufig verwendeten Sprengstoff der Marke Goma-2. 191 Personen verloren durch den Anschlag ihr Leben und 1.800 wurden schwer verletzt. Dies war der schlimmste islamistische Terrorangriff der europäischen Geschichte.

Ersthelfer standen hinsichtlich Logistik, Organisation und emotionaler Belastung vor sehr großen Herausforderungen. Rettungskräfte bargen die Toten und Verletzten so schnell wie möglich, aber es gab kein Feld-Triage- oder Nachverfolgungssystem, was dazu führte, dass die nächstgelegenen Krankenhäuser einen großen Zustrom von Patienten hatten, wobei die Leichtverletzten oft als Erstes eintrafen. Einige Krankenhäuser waren überfüllt, während andere zusätzliche Kapazitäten hatten, die ungenutzt blieben. Hinzu kam, dass Helfer vor Ort, die Verletzte bereits stabilisiert hatten, keinen Zugriff auf ein zentrales Verteilungssystem hatten, um sich über den Auslastungsgrad der Krankenhäuser zu informieren. Feuerwehr und Polizei wussten nicht, wie viele Einsatzkräfte sie zu den jeweiligen Einsatzorten schicken sollten, sodass an einigen Orten zu viele Polizisten und an anderen nicht genug Feuerwehr-

leute und medizinisches Rettungspersonal waren. Die Verteilung schien auf der Nähe der Rettungskräfte zu einem der Orte zu basieren.

Die Telekommunikationssysteme waren überlastet und zum großen Teil betriebsunfähig, was die Verbreitung von Informationen stark erschwerte. Während der ersten 16 Stunden wurden von der Notrufzentrale in Madrid mehr als 22.000 Telefonanrufe in Zusammenhang mit den Anschlägen entgegengenommen. Die Kommunikation zwischen Polizei, Feuerwehr und anderen Rettungskräften untereinander sowie zu der Notrufzentrale war unzureichend, da diese überlastet war und kein System hatte, um Antworten visuell zu verfolgen.

Fragen zu dem Video-Case

1. Nennen Sie einige der Faktoren, die die Bemühungen der Rettungskräfte (primär Feuerwehr, Polizei und Sanitäter) bei dem Terroranschlag in Madrid erschwerten.
2. Welche Probleme gab es mit dem bestehenden Kommunikationssystem?
3. Beschreiben Sie das neue System, das nach den Anschlägen eingerichtet wurde.
4. Beschreiben Sie den Geschäftsprozess der neuen Leitstelle.
5. Was ist das Ziel bei der Reaktionszeit und welche Fortschritte wurden erzielt?

