

Im Notfall kommt Hilfe aus Halle

Von Ulrike Pfeffer

Jeder kennt die typischen Notrufleitstellen von Rettungsdienst, Feuerwehr oder der Polizei. Aber auch wenn ein Fahrstuhl blockiert, eine Alarmanlage schrillt oder eine Maschine streikt, ist schnelle und professionelle Hilfe gefragt. Leitstellen nehmen diese Meldungen von technischen Anlagen oder Notrufe von Personen entgegen und koordinieren die Hilfsmassnahmen. Und diese Leitstellen sehen meistens ganz anders aus als die von Feuerwehr und Rettungsdienst.



Carsten Lübbing, Leiter des Service- und Informationszentrums.

So wie die in Halle an der Saale zum Beispiel. Dort hat die W.L.S. Sicherheit + Service GmbH & Co KG, das viertgrößte deutsche Sicherheitsdienstleistungsunternehmen, im vergangenen Jahr seine bestehenden Leitstellen in dem neu geschaffenen Service- und Informations-Zentrum (SIZ) zusammengefasst. „Die Notrufe von all unseren Kunden gehen hier in Halle ein und werden an die zuständigen Ansprechpartner vor Ort weitergeleitet“, erklärt Carsten Lübbing, Leiter des SIZ. In Halle stehen dann auch keine Rutschstangen oder Fahrzeuge mit Blaulicht bereit, sondern Schreibtsche, Telefone, Bildschirme und jede Menge Technik. Dabei wird bei der Telekommunikation standardisierte und erprobte Technik eingesetzt. Den Unterschied macht aber die Mischung: Klassische Kupferlei-



Der Operator-Raum im Service-Informations-Zentrum.

tungen, die eigens für das SIZ verlegt wurden, sind mit Richtfunk kombiniert. Hieraus entsteht eine höchst zuverlässige Technologie, die optimal ausgelastet werden kann. Das Service-Informations-Zentrum bietet seinen Kunden damit eine maximale Effizienz bei gleichzeitiger Kostensenkung und einen kaum mehr zu überbietenden Schutz vor Systemausfällen.

Die Arbeitsprozesse der Mitarbeiter, die Notrufmeldungen entgegennehmen, sind ebenfalls hoch effizient und bieten keinen Platz für Fehler. Virtuelle Server und der Einsatz mobiler Technologie ermöglichen ein optimales Zeit-, Energie- und Personalmanagement. So werden zum Beispiel Störmeldungen direkt an den Techniker vor Ort gesendet.

„Mensch und Technik arbeiten hier Hand in Hand. Dadurch können wir in kürzester Zeit Hilfe leisten – und zwar ganz individuell auf das Problem des Kunden zugeschnitten“, so Carsten Lübbing.

Neben erprobter und standardisierter Technik kommt in Halle auch eine sogenannte intelligente Videoleinwand zum Einsatz. Sie ist der zentrale Punkt zur Darstellung aller im Gesamtsystem integrierten Einzelsysteme. Über die Leinwand werden statische Anzeigen (zum Beispiel Statistiken, Notizen oder Großwetterlagen) und bedarfsgesteuerte Anzeigen (zum Beispiel eventabhängige Alarmbilder von Überwachungs-Systemen) für die SIZ-Mitarbeiter analysiert und aufbereitet. Aber auch Livebilder von



Ein Mitarbeiter repariert eine Brandmeldeanlage.

hierbei, ihre Kenntnisse und Fähigkeiten stets aufzufrischen und zu erneuern.

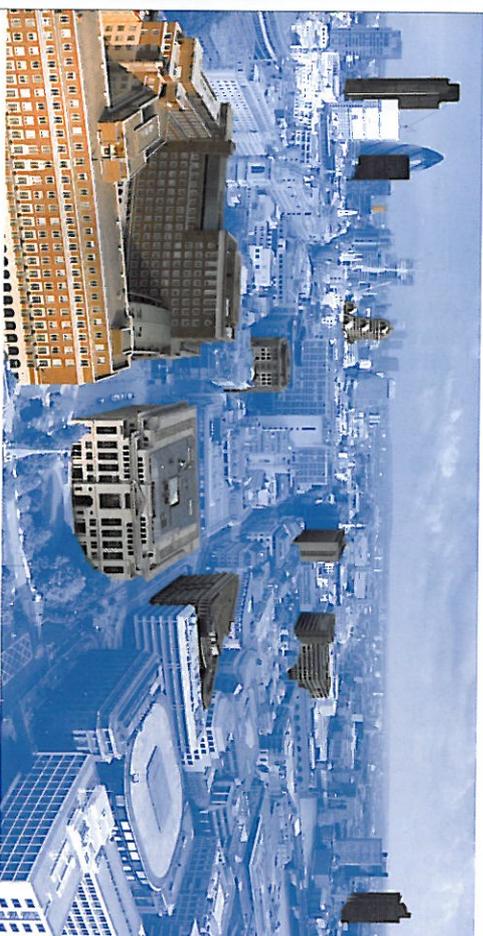
Denn die Aufgaben des Service-Informations-Zentrums sind vielfältig und anspruchsvoll. Die Mitarbeiter übernehmen das Ein- und Ausschalten von Maschinen, Anlagen und Systemen ihrer Kunden sowie die Fernparametrierung der verschiedenen Systeme. Die Videoüberwachung, Kontrolle von Gefahrengelddaten und das Entgegennehmen von Aufzugsnotrufen gehört zu den weiteren Aufgaben der Mitarbeiter im SZ. Dabei werden 90 Prozent der technischen Impulse durch die Informationstechnologie automatisch abgearbeitet. Das Service-Informations-Zentrum dient darüber hinaus auch als technische Back-up-Einrichtung für Notfallsituationen sowie als temporäre Kapazitätserweiterung für die Kunden. Zu ihnen gehören Mittelständler und Privatleute ebenso wie bundesweit tätige Konzerne.

Leitstellen von Sicherheitsunternehmen sehen also anders aus als die von Feuerwehr, Rettungsdienst und Polizei. Aber die Arbeit in diesen scheinbar so unterschiedlichen Leitstellen unterscheidet sich nur im Detail. Es geht immer um die schnelle und professionelle Hilfe im Notfall. So auch beim Service-Informations-Zentrum in Halle an der Saale. ■

Weitere Infos unter:
www.wis-sicherheit.de



Mit EVVA kommt die Sicherheit.



Auch in Ihr Unternehmen. Nur hochwertige Sicherheitstechnik hebt sich von Einheitslösungen ab und schützt Sie professionell. EVVA ist ein führender Hersteller in Europa und Ihr erster Ansprechpartner, wenn es um die Absicherung Ihres Unternehmens geht. Gegen Einbrecher, gegen Diebstahl aus den eigenen Reihen, gegen Spionage oder Sabotage. EVVA macht Sicherheit wieder selbstverständlich. Unsere Schließsysteme und Zutrittskontrollen haben sich weltweit tausendfach bewährt!



www.evva.com