



Fachwissen für Kämmerer

KLM

Kommunalleasing Magazin

MOBILITÄT & FUHRPARK

Wie stellt man den kommunalen Fuhrpark auf E-Mobilität um?

Das Interview mit einem Projektberater



GEBÄUDE

So hoch können Sie mit Modulen bauen

WIRTSCHAFTLICHKEIT

Warum Innovationen so wichtig sind

ENERGIE & UMWELT

Keine Angst vor Eichenprozessionsspinnern

MAGAZIN

Frauenquote: Nicht alle Chefs sind bereit für eine weibliche Spitzenkraft

Für eine höhere Sicherheit

Bis 2018 war die Einsatzleitstelle der Protec Service GmbH – unter anderem zuständig für Sicherheitsdienstleistungen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Hannover – auf einer Etage einer U-Bahnstation im Stadtzentrum untergebracht. Das Unternehmen wuchs nach dem Bezug der Räumlichkeiten Anfang der 2000er Jahre jedoch stetig, sodass bald beengte Platzverhältnisse herrschten. Da auch Technik sowie Einrichtung nicht mehr den aktuellen Standards entsprachen, entschieden sich die Verantwortlichen für den Bezug eines neuen Standortes und die völlige Neugestaltung der Leitstelle als repräsentativen Kontrollraum mit flexibel nutzbarer Technik und ergonomischen Arbeitsplätzen.

Statt einer statischen Videowand aus Zwölf-Zoll-Röhrenmonitoren befindet sich in den von der Jungmann Systemtechnik GmbH & Co. KG (JST) aus Buxtehude eingerichteten neuen Räumlichkeiten nun eine sogenannte proaktive Großbildwand, die als Teamview-Möglichkeit genutzt werden kann. Die zunehmende KOMPLIZIERTHEIT und LEISTUNGSFÄHIGKEIT von IT-Systemen macht es notwendig, solch ein System zu nutzen.

Um den reibungslosen Betrieb der IT-Umgebung zu garantieren, ist es unumgänglich, etwaige Engpässe oder Probleme frühzeitig zu erkennen, bevor diese zu einem Systemausfall führen können. Nur durch eine fortwährende Überwachung der gesamten IT-Umgebung können auch die einzelnen Server, PCs, Prozesse und Services ständig kontrolliert werden.

Komplexere Technik, weniger Geräte

Dies wird durch eine spezielle Technik ermöglicht, mit der flexibel verschiedene Systeme, Daten oder Kameras aufgerufen werden können. Dadurch ließ sich auch die Menge an Eingabehardware für jedes Kontrollraumpult deutlich verringern. Das neue Raumkonzept begünstigt dank der konsequenten Auslagerung aller Aufgaben, die nicht direkt mit der Leitstelle in Verbindung stehen, zudem eine konzentrierte, wirksame Überwachung einschließlich der Einteilung des Personals.

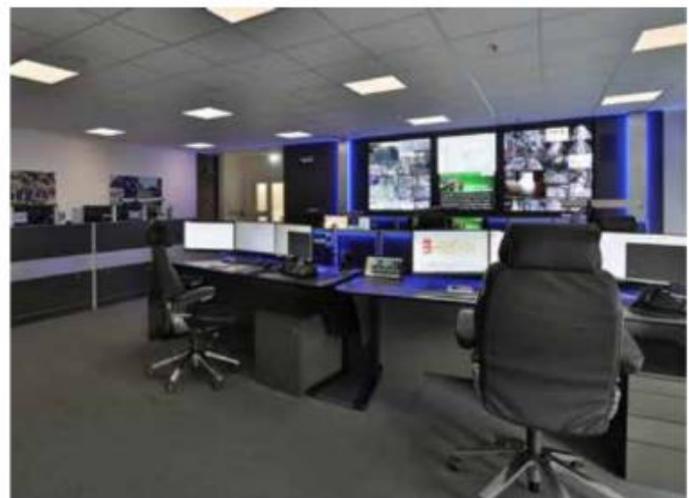
Als Sicherheits- und Reinigungsdienstleister mit Schwerpunkt auf dem gesamten hannoverschen öffentlichen Nahverkehr betreibt der Dienstleister eine eigene Einsatzleitstelle, die vier wesentliche Aufgaben erfüllt. „Zwei

sogenannte Leiter vom Dienst, kurz LVD, sind für die Disposition der unternehmenseigenen Sicherheitskräfte im ÖPNV verantwortlich“, erklärt Geschäftsführer Mathias Lindscheid.

„Diese Mitarbeiter nehmen beispielsweise Anrufe von der Betriebsleitstelle der Üstra, also den Hannoverschen Verkehrsbetrieben, oder von außerhalb entgegen und senden das Sicherheitspersonal zu Haltestellen, an denen Unterstützung benötigt wird.“ Stellen die Kräfte vor Ort fest, dass Polizei oder Rettungsdienste erforderlich sind, werden diese durch die Protec-Leitstelle benachrichtigt.

Zudem sind im gesamten ÖPNV-System in Hannover über 200 Kameras an U-Bahn-Stationen und Haltestellen installiert, die einerseits den Betriebsablauf der Stadtbahn unterstützen, andererseits aber auch für virtuelle Streifengänge dienen. Leitstellenmitarbeiter bewegen sich dabei per Videokamera durch die U-Bahn-Stationen. „Bemerken sie ein auffälliges Geschehen, reagieren sie angepasst an die jeweilige Situation mit einer Lautsprecherdurchsage oder – beispielsweise, wenn eine Person bedrängt wird – schicken Sicherheitspersonal vorbei“, so Lindscheid.

Zusätzlich zu diesen Hauptaufgaben werden mit Hilfe eines separaten Arbeitsplatzes Parkplätze für ein Klinikum



In der alten Einsatzleitstelle (rechts) von Protec befand sich eine 70 Zentimeter tiefe Videowand mit 16 Röhrenmonitoren von je etwa zwölf Zoll Durchmesser sowie eine Vielzahl von Geräten pro Pult. Der Raum genügte hinsichtlich Platz, technischer Ausstattung und Einrichtung nicht mehr den aktuellen Anforderungen. Nach der völligen Neugestaltung durch die Leitwartenexperten von JST aus Buxtehude (links) gibt es nun insgesamt sieben 24/7-Arbeitsplätze in der Leitwarte. Das neue Raumkonzept mit einer konsequenten Auslagerung aller Aufgaben, die nicht direkt mit der Leitstelle in Verbindung stehen, begünstigt ein konzentriertes, effizientes Arbeiten.

► in Hannover bewirtschaftet, und das Unternehmen übernimmt Servicedienstleistungen wie etwa Pförtnerdienste an verschiedenen Kundenobjekten, die aus Sicherheitsgründen eine regelmäßige Rückmeldung in der Leitstelle erfordern.

Platzmangel und überholte Einrichtung in der alten Leitstelle

Protec übernahm diese Aufgaben Anfang der 2000er Jahre und bezog damals die ehemaligen Räumlichkeiten der Östra-Betriebsleitstelle auf der Minus-Vier-Ebene einer zentral gelegenen U-Bahn-Station in Hannover. „Damals waren wir noch ein sehr kleines Unternehmen, sind aber seitdem sukzessive gewachsen, da das Thema Sicherheit über die letzten 20 Jahre an Bedeutung gewonnen hat“, erläutert Lindscheid. „Wir hatten daher nach etlichen Jahren nicht nur das Problem, dass unsere Leitstelleneinrichtung nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik entsprach, sondern auch, dass uns in der U-Bahn-Station zunehmend Platz gefehlt hat, der aufgrund des Tunnelsystems auch nicht einfach erweitert werden konnte.“

Dies wirkte sich deutlich auf die Situation in der alten Einsatzleitstelle aus. In dem knapp 100 Quadratmeter großen Raum fanden sich zuletzt sieben rund um die Uhr besetzte Arbeitsplätze, der Schreibtisch der Führungskraft sowie ein deutlich zu kleiner Konferenzbereich für tägliche Einsatzbesprechungen mit bis zu 15 Personen. Zudem mussten dort dreimal am Tag sowohl Sicherheitsmitarbeiter als auch die Fahrausweisprüfer ihre Arbeitsutensilien abholen. All das sorgte für viel Unruhe in der Leitstelle.

Im Laufe der Zeit wuchs auch der Bestand an erforderlicher Hard- und Software. Unter anderem war eine etwa 70 Zentimeter tiefe Videowand mit 16 Röhrenmonitoren von je etwa zwölf Zoll Durchmesser sowie eine Vielzahl von Geräten pro Arbeitsplatz im Einsatz. „Da es früher kaum Vernetzungsmöglichkeiten gab, wurde für jede Anforderung eines neuen EDV-Systems ein neuer Computer einschließlich Monitor eingesetzt“, erklärt Lindscheid. „So befanden sich an den Arbeitsplätzen der LVD zuletzt jeweils sechs Bildschirme mit insgesamt vier Tastaturen und Mäusen. Das erforderte ein ständiges Hin- und Herwechseln und das Risiko von Fehlbedienungen erhöhte sich immens.“

Deshalb entschied sich das Unternehmen für den Umzug an einen neuen Standort in der Nähe des Hauptbahnhofs, an dem auf insgesamt 700 Quadratmeter Fläche nicht nur wie bisher die Sicherheitsaufgaben für die U-Bahn organisiert und gesteuert, sondern auch alle entsprechenden Dienstleistungen für den Unternehmensbereich „Sicherheit“ zusammengeführt werden konnten. Neben der Leitstelle ließen sich dort Büros, Besprechungsräume, Sozialbereiche, Umkleiden, Kleiderkammer sowie Material- und Wirtschaftsräume optimal unterbringen.

Alle Quellen von einem Arbeitsplatz aus steuerbar

Bei der Einrichtung der neuen Einsatzleitstelle entschied sich der Dienstleister nach einer intensiven Marktanalyse und Angebotseinholung bei verschiedensten Anbietern für das Unternehmen Jungmann Systemtechnik. Die Experten aus Buxtehude plante den Raum so, dass sich in der eigentlichen Warte neben einer Videowall

mit sechs großen Bildschirmen nun sieben ergonomische Arbeitsplätze mit insgesamt 18 Monitoren befinden, die unter anderem mit stabilen, höhenverstellbaren Kontrollraumpulten ausgestattet sind.

Deren tiefergelegte Monitorstellflächen erleichtern beispielsweise den Blick auf die Videowall und die Kommunikation mit den Kollegen. Neben dem physischen Komfort der Mitarbeiter an den 24/7-Arbeitsplätzen war dem Sicherheitspezialisten besonders eine vereinfachte Bedienbarkeit der Systeme wichtig.

„Alle circa 20 verschiedenen Quellen, von denen die Mitarbeiter in der Leitstelle Informationen beziehen oder die überwacht werden müssen, können heute von einem einzigen Arbeitsplatz aus gesteuert sowie auf einen anderen Arbeitsplatz oder die Monitorwand verschoben werden“, so der Kontrollraumspezialist Volker Weimer. „Dafür wurde die sogenannte Multiconsoling-Technik eingesetzt, die Monitore korreliert und es den Mitarbeitern erlaubt, sich immer genau die

Vier Fragen an ...

JSTBerater Volker Weimer: Die Bedeutung von Service Level Agreements für Leitstellenbetreiber

Herr Weimer, wie wichtig ist Service Level Agreement für Sie? **grundsätzlich im Rahmen einer Beauftragung?**

„Sehr wichtig. Ich bezeichne ihn daher gern als ein Projekt im Projekt, das im Rahmen einer Beauftragung auch frühzeitig angesprochen und geklärt werden sollte. Die Entscheider bei den Kunden müssen schließlich ihre Budgets planen und dafür sind verbindliche Vereinbarungen eine wesentliche Voraussetzung.“

Ist das nicht Standard in der Branche?

„Leider nein. Das Thema wird manchmal etwas lockerer gehandhabt, was für die Kunden die Gefahr birgt, in brenzlichen Situationen keinen rechtzeitigen Service zu erhalten oder hohe Zusatzkosten auszulösen.“

Wie können Kunden das vermeiden?

„Sie sollten genauer nachfragen und auf verbindliche Vertragsvereinbarungen bestehen. Wer sich bei uns nach dem Thema erkundigt, wird schnell bemerken, dass bei JST strenge interne Prozesse mit dem Agreement in Zusammenhang stehen. Ruft ein Kunde einen unserer Techniker nachts an, dann weiß der Techniker, welches Paket ein Kunde gebucht

hat, der heißt, ob jemand vor Ort gebraucht wird, Online-Unterstützung nötig ist oder eine 24-Stunden-Ersatzteillieferung ausreicht. Wir gehen hier sogar so weit, dass wir Strafzahlungen leisten würden, wenn wir die vereinbarten Wiederherstellungszeiten nicht erreichen würden.“

Welche Leistungen sollte ein Service Level Agreement abdecken?

„Das ist sehr unterschiedlich und hängt davon ab, welche Kenntnisse bei den Mitarbeitern vor Ort vorhanden sind und wie sehr man sie einbinden kann. Gibt es beim Kunden Personal, das ein hohes technisches Verständnis hat, dann reicht bei Ausfällen in der Regel eine Ersatzteilversorgung innerhalb von 24 h. Einen Vor-Ort-Service durch JST-Techniker in den Vertrag einzubinden, wäre für diesen Kunden also nur wenig kosteneffizient.“

Genau darum ist es vor Abschluss der Vereinbarung so wichtig, wirklich im Detail zu besprechen, welches Know-how beim Kunden existiert und welche Services durch den Leitwartenbauer sinnvoll sind. In unserem Portfolio bilden wir das ab, indem wir viele verschiedene Pakete anbieten. Wird alles genau besprochen und entsprechend vertraglich vereinbart, ist der Kunde definitiv auf der sicheren Seite.“

Anzeigen auf die eigenen Bildschirme zu holen, die sie gerade benötigen.“

Die Notwendigkeit, an einer Reihe von Bildschirmen entlang zu rollen beziehungsweise sich zum Arbeitsplatz eines kurz in der Pause befindlichen Kollegen zu begeben, um ein System einzusehen oder einen Alarm zu bearbeiten – wie in der alten Leitstelle unvermeidbar – entfällt damit völlig. Stattdessen kann der Operator die Bildschirme nach seinen Bedürfnissen frei belegen und seine Wahl je nach Aufgabe auch kurzfristig abändern.

So kann sich ein LVD für die morgendliche Überwachung des Berufsverkehrs beispielsweise die relevanten Videobilder aufschalten. Später, wenn die nächste Schicht vorbereitet werden muss, lassen sich diese Bilder auf andere Arbeitsplätze verschieben und es können die für die Arbeitsplanung notwendigen Personal- oder Dispositionssysteme auf den Monitoren des eigenen Kontrollraumpults abgebildet werden. „Viele Dinge lassen sich jetzt schneller erledigen oder gleichzeitig im Blick behalten“, erklärt Lindscheid. „Wenn ein Videomitarbeiter auf einem Kamerabild etwas entdeckt, kann sich der LVD dies etwa einfach auf den eigenen Monitor oder als Big Picture zu Teamview-Zwecken auf die Großbildwand legen.“

Letzteres war aufgrund der starren Anzeigewand früher nicht möglich. „Wir können heute Kamerabilder besser darstellen und die Videowall so belegen, dass sie zu einer Informationsdrehscheibe wird“, ergänzt Weimer. „Beispielsweise lassen sich die Kamerabilder bei einem Fußballspiel so auf den Monitoren in der Leitstelle platzieren, dass alle relevanten Stationen der kompletten Anfahrstrecke mit der Stadtbahn sichtbar sind.“

Zur Bedienfreundlichkeit und Flexibilität des neuen Systems trägt außerdem bei, dass die verschiedenen Quellen an Arbeitsplatz und Großbildwand mit jeweils einer Tastatur und Maus bedient werden können, was in Kombination mit der reduzierten Bildschirmzahl pro Arbeitsplatz nicht nur für eine bessere Übersicht, sondern auch für eine besonders aufgeräumte elektronische Arbeitsplatzumgebung sorgt.

Hierbei unterstützt eine Bedienfunktion des Multiconsolings, das sogenannte Mousehopping: „Dieses Tool macht es möglich, dass der Operator den Cursor mit der Maus

zum Beispiel über alle Bildschirme an seinem Arbeitsplatz sowie hoch auf die Monitorwand ziehen kann“, erläutert Weimer.

Davon profitieren besonders die LVD: „An diesen beiden Arbeitsplätzen arbeiten die Mitarbeiter auf jeweils drei Monitoren und mindestens zwei Computersystemen gleichzeitig“, so Lindscheid. „Daher ist es eine große Erleichterung, alles mit nur wenigen Geräten bedienen zu können.“

Konzentriertes Arbeiten in ruhiger Umgebung

Auf Empfehlung von JST-Berater Volker Weimer, der in der ehemaligen Protec-Leitstelle eine Hospitation durchgeführt hatte, wurden alle Arbeitsprozesse, die nicht direkt mit den Aufgaben eines Operators zu tun haben, aus der Leitstelle ausgelagert. So müssen beispielsweise die Fahrkartenkontrolleure den Raum nicht mehr betreten und auch Besprechungen, zum Beispiel zum Schichtwechsel, finden nun in einem an das neue System angekoppelten Besprechungsraum mit eigener Großbildwand statt – coronabedingt derzeit in minimierter Gruppengröße.

„Insgesamt haben diese Veränderungen eine unheimliche Ruhe in die Einsatzleitstelle gebracht“, so Lindscheid. Dazu trägt außerdem bei, dass dank der Monitoringtechnik auch alle Rechner und Peripheriegeräte in einen Nebenraum verlegt werden konnten, was sich durch weniger Geräuschkulisse und Wärmequellen gleichzeitig positiv auf das Raumklima auswirkte.

Nachdem nun Erfahrungen mit dem Betrieb der neuen Leitstelle gesammelt wurden, bewertet der Leitstellenbetreiber die Zusammenarbeit mit dem Technikausstatter als angenehm und positiv: „Wir sind froh, mit Jungmann Systemtechnik einen Partner zu haben, auf den wir in schwierigen Situationen zählen können“, so Lindscheid. Sie unterstützte wie vertraglich vereinbart – beispielsweise, als ausgerechnet in der Zeit zwischen Weihnachten und Neujahr in einer Leitwarte das Stromnetzteil der Hauptrecheneinheit ausfiel.

„Hier sind ohnehin zwei redundante Bauteile installiert, doch beide waren nacheinander defekt, was erst beim Ausfall des zweiten Bauteils bemerkt wurde. Um

sechs Uhr morgens erhielt ich einen Anruf von meinen Mitarbeitern, die sich zu diesem Zeitpunkt bereits zwei Stunden lang vergeblich bemüht hatten, das Problem zu lösen“, berichtet Lindscheid.

Der Geschäftsführer benachrichtigte JST-Berater Volker Weimer, der in die Wege leiten konnte, dass schon am nächsten Tag Ersatzgeräte geliefert wurden. Ein zusätzlich installiertes Überwachungssystem sorgt nun dafür, dass beim Ausfall eines Netzteils sofort ein Alarm eingeht.

Holger Alt

Protec Service

Diese GmbH wurde im Jahr 1997 aus der Muttergesellschaft USTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG gegründet und ist seither als Sicherheits- und Reinigungsdienstleister im hannoverschen öffentlichen Nahverkehr tätig. Für den Bereich Sicherheit umfasst das im Wesentlichen eine Videoüberwachung durch die Leitstelle, Streifendienste rund um die Uhr in U-Bahn-Stationen, Haltestellen und in den Fahrzeugen sowie einen Fahrausweisprüfdienst. Zu ihren Kernaufgaben gehört daneben auch die Reinigung und Pflege von Stationen, Haltestellen und Fahrzeugen im ÖPNV. Zudem übernimmt der Betrieb auch Spezialreinigungen im Innen- und Außenbereich. Neben den Muttergesellschaften Ustra und regiobus betreut die Firma auch andere namhafte Unternehmen in der Metropolregion Hannover. Sie beschäftigt aktuell etwa 300 Mitarbeiter, davon ist ungefähr eine Hälfte im Bereich Sicherheit tätig, die andere im Bereich Reinigung.

JST-Jungmann Systemtechnik

Diese GmbH & Co. KG wurde 2001 von Carsten Jungmann und Kay Hansen in Buxtehude mit der Zielsetzung gegründet, Kontrollräume grundlegend zu modernisieren. Das Unternehmen prägte in der Folge den Begriff des Kontrollraums in Deutschland maßgeblich mit und führte vier unterschiedliche Bezeichnungen ein: IT-Leitstand (Überwachungsraum im Bereich der Rechenzentren), Prozessleitwarte für Industrie und Energieversorgung (Kontrollraum für die Prozessindustrie, zum Beispiel in Kraftwerken), Facility- und Sicherheitszentrale (Kontrollräume für Gebäudeüberwachung oder Sicherheit, etwa bei Polizei, Feuerwehr oder Rettungsdiensten) sowie Verkehrsmanagementzentrale (für Straße, Schiene, Luft). Das Unternehmen übernimmt regelmäßig die Ausstattung von Leitwarten für Privatunternehmen und staatliche Auftraggeber. Es baut Leitstände meist ganzheitlich – von der Planung bis zur Umsetzung. Dabei greift es auf ein eigenes Möbelsystem sowie auf eine spezielle, besonders bedienerfreundliche Hard- und Software zurück, die beispielsweise die frühzeitige (proaktive) Darstellung von Alarmen auf der Großbildwand ermöglicht.