



ASW Bundesverband –
Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft e.V.

schlütersche
www.sicherheit.info



Datenschutz

Rechtskonformer Betrieb
von Videoüberwachungs-
anlagen | 26

Kritis

Zuverlässige und kosten-
günstige Sicherheitslösun-
gen am Perimeter | 38

Remote

Verantwortung bei Fern-
überwachung von Gefah-
renmeldeanlagen | 44

Hohe Hürden für Hacker

Interview mit Stefan Dörenbach, Hanwha Techwin,
über Cybersicherheit in der Videobranche | 16



Foto: Jungmann Systemtechnik

Nach der völligen Neugestaltung durch die Leitwartenexperten von JST aus Buxtehude gibt es nun insgesamt sieben 24/7-Arbeitsplätze in der Leitwarte.

Einsatzleitstellen im ÖPNV

Moderne, ergonomische Einsatzleitstelle eines ÖPNV-Sicherheitsdienstleisters sorgt für effiziente und reaktionsschnelle Videoüberwachung.

IRIS GEHARD

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 12-Zoll-Röhrenmonitoren befindet sich in den von der Jungmann Systemtechnik GmbH & Co. KG (JST) eingerichteten neuen Räumlichkeiten nun eine proaktive Großbildwand, die beispielsweise mit einem Big Picture belegt und als Teamview-Möglichkeit genutzt werden kann. Dies wird durch eine spezielle Multiconsoling-Technik ermöglicht, mit der auf der Display Wall und den Arbeitsplatzmonitoren flexibel verschiedene Systeme, Daten oder Kameras aufgerufen werden können. Dadurch ließ sich auch die Menge an Eingabehardware pro Kontrollraumpult deutlich reduzieren. Das neue Raumkonzept begünstigt dank der konsequenten Auslagerung aller Aufgaben, die nicht direkt mit der Leitstelle in Verbindung stehen, zudem eine konzentrierte, effiziente Überwachung einschließlich der Disponierung von Personal.

Als Sicherheits- und Reinigungsdienstleister mit Schwerpunkt auf dem gesamten hannoverschen öffentlichen Nahverkehr betreibt die Protec Service GmbH 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 Mathias Lindscheid, Geschäftsführer von Protec. „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 Hannover bewirtschaftet und das Unternehmen übernimmt Servicedienstleistungen wie etwa Pfortnerdienste an verschiedenen Kundenobjekten, die aus Sicherheitsgründen eine regelmäßige Rückmeldung in der Leitstelle erfordern.

Platzmangel und überholte Einrichtung in der Leitstelle

Protec übernahm diese Aufgaben Anfang der 2000er Jahre und bezog damals die ehemaligen Räumlichkeiten der Üstra-Betriebsleitstelle auf der Minus-Vier-Ebene einer zentral gelegenen U-Bahn-Station in



Foto: Jungmann Systemtechnik

Die neue, leistungsfähigere Protec-Einsatzleitstelle wurde im März 2019 in Betrieb genommen.

Hannover. In dem knapp 100 m² 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 12 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 Quadratmetern Fläche nicht nur wie bisher die Sicherheitsaufgaben für die U-Bahn organisiert und gesteuert, sondern auch alle entsprechenden Dienstleistungen für den Unternehmensbereich Sicherheit der Protec 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 die Protec nach einer intensiven Marktanalyse und Angebotseinholung bei verschiedensten Anbietern für das Unternehmen Jungmann Systemtechnik. Die Experten aus Buxtehude konzipierten den Raum so, dass sich in der eigentlichen Warte neben einer Videowand mit sechs großen Bildschirmen nun sieben ergonomische Arbeitsplätze mit insgesamt 18 Monitoren befinden, die unter anderem mit stabilen, höhenverstellbaren Stratos-X11-Kontrollraumpulten ausgestattet sind. Deren tiefergelegte Monitorstellflächen erleichtern beispielsweise den Blick auf die Videowand und die Kommunikation mit den Kollegen. Neben dem physischen Komfort der Mitarbeiter an den 24/7-Arbeitsplätzen war Protec besonders eine vereinfachte Bedienbarkeit der Systeme wichtig. „Alle circa 20 verschiedenen Quellen, von denen die Mitarbeiter in der Leitstelle Informationen beziehen bzw. die überwacht werden müssen, können heute von einem einzigen Arbeitsplatz aus gesteuert sowie auf einen anderen Arbeitsplatz oder die Monitorwand verschoben werden“, so Volker Weimer, der bei JST für das Protec-Projekt verantwortlich zeichnet. „Dafür wurde die sogenannte Multiconsoling-Technik eingesetzt,

die Monitore korreliert und es den Mitarbeitern erlaubt, sich immer genau die Anzeigen auf die eigenen Bildschirme zu holen, die sie gerade benötigen.“ Die Notwendigkeit, an einer Reihe von Bildschirmen entlangzurollen 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.

Morgendliche Überwachung des Berufsverkehrs

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. ■

Iris Gehard arbeitet als technische Redakteurin in München.



Protec Service GmbH:
www.protec-service.de