B 3148

rationell reinigen

GEBÄUDEDIENSTE

Fachorgan des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks

NR. 12 2021

www.rationell-reinigen.de

TOPTHEMA

Boden

FORUM

Der Faktor Mensch im Smart Cleaning

BETRIEB

Bundesleistungswettbewerb

Innovative Hygiene.

hagleitner

Lasst Hygienedaten hereinschneien

www.hagleitner.com

NEUE EINSATZLEITSTELLE MIT MODERNER TECHNIK

FLEXIBLER ZUGRIFF AUF ALLE SYSTEME

Mit ihrer statischen Videowand aus Zwölf-Zoll-Röhrenmonitoren war die Einsatzleitstelle eines Sicherheitsdienstleisters im öffentlichen Personennahverkehr in Hannover nicht mehr zeitgemäß. An einem neuen Standort entstand ein repräsentativer Kontrollraum mit flexibel nutzbarer Technik und ergonomischen Arbeitsplätzen.

OBEN: Nach der Neugestaltung gibt es sieben 24/7-Arbeitsplätze in der Leitwarte von Protec. Das neue Raumkonzept mit Auslagerung aller Aufgaben, die nicht direkt mit der Leitstelle in Verbindung stehen, begünstigt ein konzentriertes, effizientes Arbeiten.

UNTEN: In der alten Einsatzleitstelle 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.

Zuvor war die Einsatzleitstelle von Protec Service – unter anderem zuständig für Sicherheits- und Reinigungsdienstleistungen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Hannover – auf einer Etage einer U-Bahn-Station im Stadtzentrum untergebracht. Das Unternehmen war seit dem Bezug Anfang der 2000er Jahre jedoch stetig gewachsen, so dass beengte Platzverhältnisse herrschten. Da auch Technik und Einrichtung nicht mehr den aktuellen Standards entsprachen, entschieden sich die Verantwortlichen für einen neuen Standort und die Neugestaltung der Leitstelle.

NEUE TECHNIK, NEUES RAUMKONZEPT

Statt einer statischen Videowand aus Zwölf-Zoll-Röhrenmonitoren befindet sich in den neuen Räumen nun eine Großbildwand, die beispielsweise mit einem Big Picture belegt und als Teamview-Möglichkeit genutzt werden kann. Dies wird durch eine spezielle Technik ermöglicht, mit der auf Display Wall und Arbeitsplatzmonitoren flexibel verschiedene Systeme, Daten oder Kameras aufgerufen werden können. Dadurch ließ sich auch die Menge an Eingabehardware pro Kontrollraumpult reduzieren. Das neue Raumkonzept begünstigt dank der Auslagerung aller Aufgaben, die nicht direkt mit der Leitstelle in Verbindung stehen, eine konzentrierte, effiziente Überwachung einschließlich der Disponierung von Personal.

„Zwei Leiter vom Dienst 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 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 sie von der Leitstelle benachrichtigt. Zudem sind im ÖPNV-System in Hannover rund 200 Kameras an U-Bahn-Stationen und Haltestellen installiert, die den Betriebsablauf der Stadtbahn unterstützen, aber

Bilder: Junomann Systemtechnik; Protec Service

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 schicken Sicherheitspersonal vorbei, beispielsweise, wenn eine Person bedrängt wird", sagt Mathias Lindscheid. Zusätzlich zu diesen Hauptaufgaben werden Parkplätze für ein Klinikum in Hannover bewirtschaftet und das Unternehmen übernimmt Serviceleistungen wie Pförtnerdienste an verschiedenen Kundenobjekten, die aus Sicherheitsgründen eine regelmäßige Rückmeldung in der Leitstelle erfordern.

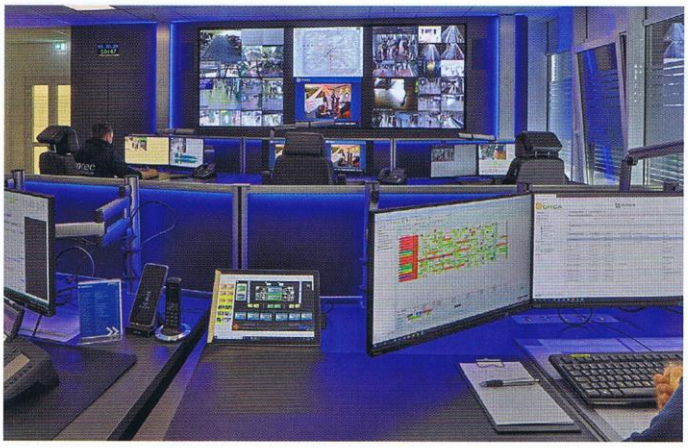
PLATZMANGEL UND ÜBERHOLTE EINRICHTUNG

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 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", sagt Mathias Lindscheid. „Wir hatten daher nach etlichen Jahren ▶

DIENSTLEISTERPROFIL

Protec Service

Protec Service wurde im Jahr 1997 aus der Muttergesellschaft ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft 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 Fahrausweis-Prüfdienst.
Zu den Kernaufgaben gehört daneben auch die Reinigung und Pflege von Stationen, Haltestellen und Fahrzeugen im ÖPNV. Zudem übernimmt der Betrieb Spezialreinigungen im Innen- und Außenbereich. Neben den Muttergesellschaften ÜSTRA und Regiobus betreut Protec auch andere Unternehmen in der Metropolregion Hannover.
Das Unternehmen beschäftigt aktuell etwa 300 Mitarbeiter, davon ist ungefähr eine Hälfte im Bereich Sicherheit tätig, die andere im Bereich Reinigung.



OBEN: Dank einer speziellen Multi-Consoling-Technik können in der neuen Leitstelle auf Display Wall und Arbeitsplatzmonitoren flexibel verschiedene Systeme, Daten oder Kameras aufgerufen werden.

UNTEN: Die Arbeitsplätze sind mit stabilen Kontrollraumpulten ausgestattet, die motorisch bis zur Stehhöhe verstellbar sind, so dass abwechselnde Körperhaltungen ermöglicht und einseitige Belastungen vermieden werden.

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 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 war auch der Bestand an Hard- und Software gewachsen. Unter anderem waren eine 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 Mathias Lindscheid. So befanden sich an den Arbeitsplätzen der Leiter vom Dienst zuletzt jeweils sechs Bildschirme mit vier Tastaturen und Mäusen. Das erforderte ein ständiges Hin- und Herwechseln und das Risiko von Fehlbedienungen erhöhte sich.

DIENSTLEISTUNGEN ZUSAMMENGEFÜHRT

Am neuen Standort in der Nähe des Hauptbahnhofs werden nun auf 700 Quadratmetern Fläche nicht nur wie bisher die Sicherheitsaufgaben für die U-Bahn organisiert und gesteuert, sondern auch alle Dienstleistungen für den Unternehmensbereich Sicherheit zusammengeführt. Neben der Leitstelle ließen sich auch Büros, Besprechungsräume, Sozialbereiche, Umkleiden, Kleiderkammer sowie Material- und Wirtschaftsräume unterbringen.

ALLE QUELLEN VON EINEM PLATZ STEUERBAR

Bei der Einrichtung der Einsatzleitstelle entschied sich Protec für Jungmann Systemtechnik. Die Experten aus Buxtehude konzipierten den Raum so, dass sich in der Warte neben einer Videowall mit sechs großen Bildschirmen nun sieben ergonomische Arbeitsplätze mit 18 Monitoren befinden. Sie sind unter anderem mit stabilen, höhenverstellbaren Stratos-X11-Kontrollraumpulten ausgestattet. 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 Protec besonders eine vereinfachte Bedienbarkeit der Systeme wichtig. „Alle circa 20 verschiedenen Quellen, von denen die Mitarbeiter in der Leitstelle Informationen beziehen beziehungsweise die überwacht werden müssen, können heute von einem einzigen Arbeitsplatz aus gesteuert sowie auf einen anderen Arbeitsplatz oder die Monitorwand verschoben werden", sagt Volker Weimer, der bei Jungmann für das Protec-Projekt verantwortlich zeichnet. Dafür wurde die sogenannte Multi-Consoling-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. Stattdessen kann der Operator die Bildschirme nach seinen Bedürfnissen belegen und seine Wahl je nach Aufgabe auch kurzfristig abändern.
So kann sich ein Leiter vom Dienst für die morgendliche Überwachung des Berufsverkehrs beispiels-

Bilder: Jungmann Systemtechnik

weise 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.

VIDEOWALL ALS INFORMATIONSDREHSCHEIBE

„Viele Dinge lassen sich jetzt schneller erledigen oder gleichzeitig im Blick behalten", erklärt Mathias Lindscheid. „Wenn ein Videomitarbeiter auf einem Kamerabild etwas entdeckt, kann sich der Leiter vom Dienst dies 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 Volker Weimer. Beispielsweise lassen sich die Kamerabilder bei einem Fußballspiel so auf den Monitoren in der Leitstelle platzieren, dass alle relevanten Stationen der kompletten Anfahrtsstrecke mit der Stadtbahn sichtbar sind.

Zur Bedienerfreundlichkeit und Flexibilität des 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 aufgeräumte elektronische Arbeitsplatzumgebung sorgt. Hierbei unterstützt eine Bedienfunktion des Multi-Consolings, das Mouse-Hopping: 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. Davon profitieren besonders die Leiter vom Dienst: „An diesen beiden Arbeitsplätzen arbeiten die Mitarbeiter auf jeweils drei Monitoren und mindestens zwei Computersystemen gleichzeitig", sagt Mathias Lindscheid und fügt hinzu: „Daher ist es eine große Erleichterung, alles mit nur wenigen Geräten bedienen zu können." ■

Quelle: ABOPR Pressedienst
heike.holland@holzmann-medien.de