



---

# BOW5

---

Notruf- und Service-Leitstellen

Sicherheit rund um die Uhr

## Und Vorbeugen hilft doch

Das Bayerische Landeskriminalamt hat für 2006 festgestellt, dass durch Einbruchmeldeanlagen 288 Einbrüche verhindert wurden. Dabei sind 57 Täter direkt festgenommen worden, denen in Folge viele weitere Delikte nachgewiesen werden konnten. Auf die gesamte Bundesrepublik hochgerechnet liegt diese Zahl bei etwa 4.000 verhinderten Einbrüchen, die polizeilich belegt sind. Hinzu kommt eine hohe Dunkelziffer, wo allein schon die Abschreckung durch installierte Sicherungstechnik gewirkt hat. Seriöse Fachleute schätzen dieses Potenzial auf das Zehnfache.

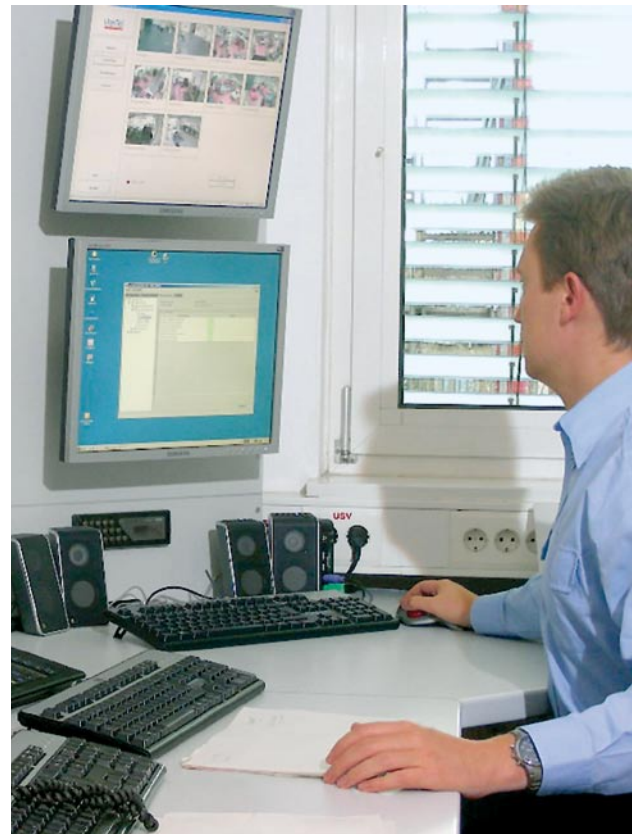
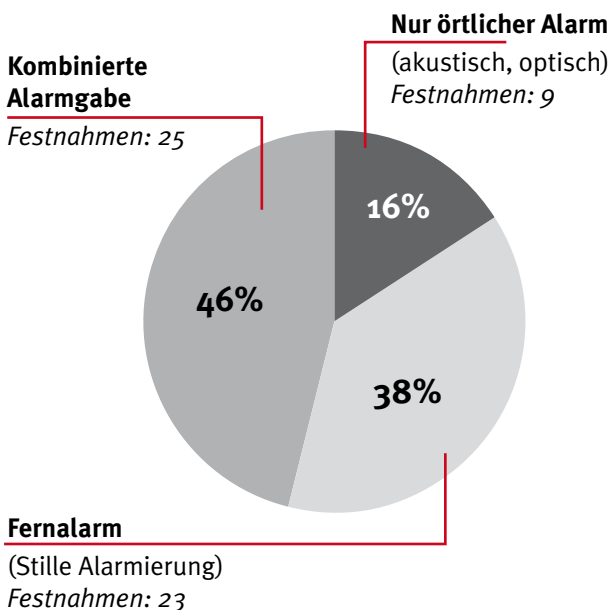
Kernelement eines wirksamen Sicherheitskonzeptes ist immer die Anbindung moderner Sicherheitstechnik an eine leistungsfähige Notruf- und Service-Leitstelle (NSL). Auch der 2. periodische Sicherheitsbericht der Bundesregierung bestätigt eindrucksvoll, dass sich

Prävention unbedingt rechnet. Zwar sinken die Einbrüche in Wohnungen und Geschäftsräume über die vergangenen 12 Jahre – jedoch nur sehr geringfügig und das auf einem hohem Niveau. Jede einzelne verhinderte Straftat erspart den Betroffenen Ärger, Zeit, Geld und Nerven. Das ist eine sachgerechte Prävention wert!

Die modernen NSL-en sind aufwändige Kommunikationszentralen, die über viele Netze und Systeme Meldungen von ihren Schutzobjekten entgegennehmen, sofort bewerten, dokumentieren und die optimalen Gegenmaßnahmen einleiten und koordinieren. Dabei sind die Leistungen der NSL in hohem Maße wirtschaftlich. Qualitativ hochwertige Anbindungen von Schutzobjekten können schon für den Preis eines DSL-Anschlusses realisiert werden.

### Wirkung der Alarmierungsarten

Festnahmen gesamt: 57



# Es musste sich etwas ändern

Claus H.\*, Inhaber eines Installationsbetriebes, besitzt in Stadtrandlage einen Ausstellungsraum mit Lager. Auf dem eingezäunten und nachts beleuchteten Freigelände sind seine Arbeitsmaterialien untergebracht. Viermal wurde in den letzten Jahren bei ihm eingebrochen und dabei fast vier Tonnen Kupferrohre und Kabel gestohlen.

Der vierte Einbruch – mit einem Gesamtverlust von 23.000 Euro – fand statt, nachdem die Einbruch-Diebstahl-Versicherung Claus H. bereits gekündigt hatte. Zu diesem Zeitpunkt beauftragte Claus H. ein VdS-anerkanntes Wach- und Sicherheitsunternehmen, das für ihn ein wirtschaftlich ausgewogenes Sicherheitskonzept erarbeitete und umsetzte.

Das Freigelände wird nun durch Langstrecken-Infrarotmelder und Video überwacht, die teuren Kupferrohre befinden sich in einem abschließbaren Verschlag. Lager und Ausstellungsräume sind durch eine Einbruchmeldeanlage gesichert. Der Alarm wird sekundenschnell mit Bildern in die NSL übermittelt, wo Berechtigte an Hand von Vergleichsbildern „herausgefiltert“ werden. Dank dieser Maßnahmen konnte für das Gelände auch wieder ein Versicherer gefunden werden.

Das Konzept amortisierte sich bereits nach einem halben Jahr: Bei einem weiteren Einbruchversuch durch drei Täter registrierte der Einsatzleiter der NSL den Alarm. Seine sofortige Einsatzorder an zwei Interventionsstreifen und an das benachbarte Polizeirevier ermöglichte, dass die Täter kurz darauf gestellt werden konnten. Besonders hilfreich war dabei auch, dass der Polizei Farbe und Typ des Täterfahrzeugs übermittelt werden konnten.

\*) Name geändert



## Genau geplant

### *Detallierter Überblick über das angebotene Leistungsspektrum*

#### **Aufschaltung von:**

- Einbruchmeldetechnik
- Überfallmeldetechnik
- Brandmeldetechnik
- Zutrittskontrolltechnik
- Videoüberwachungsanlagen
- Fahrstuhlnotrufanlagen
- Heizungs- u. Lüftungstechnik
- Klimaanlage
- USV-Systemen
- Störungsmeldesystemen
- Ortungssystemen

#### **Anbindung über:**

- Fernspreitleitungen (analog + digital)
- Datennetze (Kundennetz, Internet, ...)
- Funknetze (GSM, UMTS, GPRS, ...)

#### **Weitere Services:**

- Call-Center-Module
- Bereitschafts-Telefonie
- Routenplanungen
- Report-Erstellungen
- Krisenmanagement

Der Alarmplan regelt alle Handlungen in der NSL, die später der Gefahrenabwehr dienen. Der Alarmplan wird akribisch mit dem Kunden gemeinsam erstellt. Für jedes einzelne Alarmkriterium, z.B. für Einbruch, Überfall, Feuer, Fahrstuhlnotruf u. a., werden Maßnahmen festgelegt. Dazu gehören auch Kontaktpersonen des Kunden, die im Ereignisfall zu verständigen sind. Kennworte und Authentifizierungsverfahren legen fest, wie sich in dieser Sicherheitskette der eine beim anderen legitimiert. Beschreibungen des Schutzobjektes, Lagepläne, Grundrisse, Sicherheitseinrichtungen und Gefahrenstellen können gleichfalls im Alarmplan enthalten sein.



---

# Und jetzt kommt's drauf an – Die Intervention

Einbruchalarm !! – Der Alarmplan wird sofort aktiviert. Per Funk wird eine Interventionskraft mit den Schutzobjektschlüsseln zum Alarmort geschickt. Jetzt geht es erst richtig los. Wenn eine Sicherheitskette optimal geknüpft ist, wird Intervention vor Ort eines der tragenden Glieder. Interventionskräfte überprüfen das Schutzobjekt sorgfältig und stellen die Ursache für die Alarmauslösung fest. Strafbare Sachverhalte vor Ort gehen praktisch ohne Verzug direkt zur Polizei. In jedem Fall verlassen wir das Schutzobjekt nach einer Intervention erst, wenn die Sicherheit wieder hergestellt ist. Darauf können Sie sich verlassen.

## *Interventionskraft – Geschult, geprüft und kompetent*

Die Intervention am Schutzobjekt wird grundsätzlich von einer VdS-geprüften Interventionskraft geleitet. Neben deren rechtlicher Basisausbildung gehören auch Einsatztaktik, Gefahrenmeldetechnik und Psychologie zu den Unterrichtsthemen. Interventionskräfte sind Spezialisten, die permanent Alarmen und Störungen nachgehen und die genau wissen, worauf es ankommt. Die Verhinderung oder Begrenzung und Eindämmung von Schäden ist ihr oberstes Ziel.

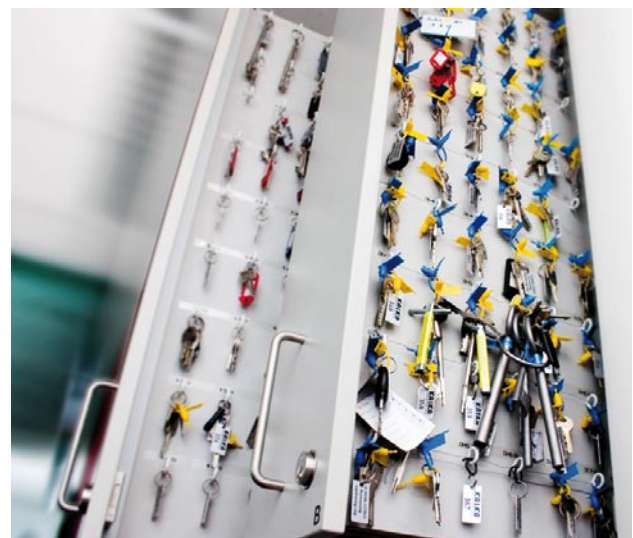
## *Schutzobjektschlüssel – Ganz große Sicherheit*

Fast alle Kunden hinterlegen für die Bearbeitung von Alarmen und Störungen Schutzobjektschlüssel in der NSL. Und dort sind sie sicher! Geschützt vor Fremdzugriff und gegen Missbrauch in überwachten Schlüsseltresoren, einzeln verplombt, lagern dort Hunderte oder Tausende Schlüssel. Jede berechnete Schlüsselbewegung wird genau dokumentiert. Permanente Vollzähligkeitskontrollen schließen den Kreis.

## *NSL – Immer im Bild*

Moderne Video-Management-Systeme leisten einen unschätzbaren Beitrag zu mehr Sicherheit. Von fast jedem Ort können Bilder aus Video-Überwachungsanlagen direkt in die NSL übermittelt werden. Die Auswertung dieser Bilder lassen ganz neue, genau auf die Bedürfnisse des Einzelfalls abgestimmte Maßnahmen zu. Die NSL-Fachkraft kann eben sofort erkennen, was der Täter vor Ort gerade anstellt. Und sie kann ihm entschieden entgegenreten.

Einbruchmeldetechnik überwacht Gebäude sehr zuverlässig. Kommt es zu einem Alarm, kann die NSL direkt überprüfen, ob das besonders geschützte Wertlager noch unversehrt ist, oder gar gerade angegriffen wird. Im letzteren Falle stehen viele direkte Einwirkungsmöglichkeiten offen. Die Polizei wird sofort hinzugezogen, Vernebelungssysteme werden ausgelöst, Beleuchtung wird aktiviert, Tore verriegelt, Zufahrten für anrückende Polizei geöffnet. Dem oder den Tätern bleibt kaum noch eine Chance, das begehrte Ziel zu erreichen. Die eintreffende Polizei verfügt in diesem Moment schon über die ersten Bilder vom Täter. Die NSL hatte sie unmittelbar nach der Bewertung an die Polizeidienststelle übertragen.



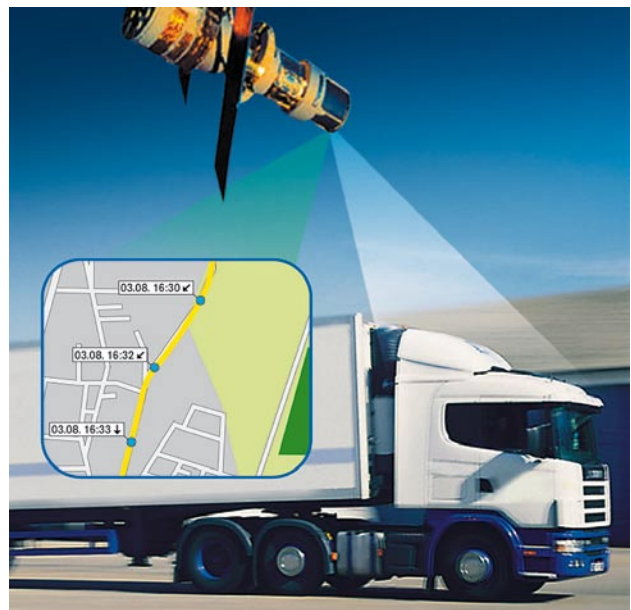
# Bewegte Sicherheit – Sicherheit in Bewegung

Personen, Fahrzeuge, Container, Baumaschinen, Schiffe oder Haustiere. Alles bewegt sich. Mobile Security ist eine Dienstleistung Ihrer NSL, die sicherstellt, dass Sie trotz hoher Mobilität die Sicherheit niemals aus dem Blick verlieren. Immer zu wissen, wer oder was wann wo ist, macht Sicherheit erst möglich. GPS und GSM-Mobilfunktechnik erlauben die gezielte oder auch permanente Ortung beweglicher Personen oder Objekte. In der NSL werden die Ortungsdaten in hochauflösenden Karten visualisiert.

## *Mobile Security – Nichts dem Zufall überlassen*

Die Auslösung eines Überfalltasters in einem LKW oder die Öffnung des Aufliegers eines LKW während der für die Überführung vorgegebenen Zeit führt zwangsläufig zu dessen Ortung und zu einer Gegenmaßnahme. Ob nun die lokale Polizei oder ein in der Nähe fahrender LKW des gleichen Spediteurs informiert wird, wurde schon lange vor Fahrtantritt mit dem Kunden exakt vereinbart. Mobile Security überlässt nichts dem Zufall. Auch im Pannenfall organisiert Ihre NSL schnelle Hilfe.

Teure Medikamente werden in speziell gesicherten Fahrzeugen transportiert und durch Ortungstechnik geschützt. Der Hersteller schreibt für den Transport enge Parameter vor, in denen sich Temperatur und Luftfeuchtigkeit bewegen dürfen. Der Spediteur muss im Zweifelsfall nachweisen können, dass diese eingehalten wurden. Abweichungen werden sofort in die NSL über-



mittelt und können, sehr oft jedenfalls, auch aus der Distanz korrigiert werden.



## Ein sicheres Zeichen

VdS Schadenverhütung ist eine unabhängige und akkreditierte Zertifizierungsstelle für Sicherheit. Der Markenname VdS – Vertrauen durch Sicherheit – wird bei Endverbrauchern und Unternehmen geschätzt. Die VdS-Anerkennung ist wichtiges Entscheidungskriterium, nicht nur in Deutschland, zunehmend auch international.

### *Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser*

Daher lassen sich VdS-anerkannte Sicherheitsunternehmen permanent von den Prüfengeuren des VdS vor Ort in die Karten schauen. Alles wird geprüft, von den baulichen Aspekten, über die technischen Einrichtungen, die Organisation und das Personal. VdS-Prüfer führen auch unangemeldete Überprüfungen durch.

### *VdS – Nur persönlich geprüfte Fachkräfte*

NSL-Fachkräfte und Interventionskräfte werden nach einschlägigen Lehrgängen persönlich vom VdS einer Prüfung unterzogen. Auch nach der erfolgreichen Prüfung bietet der VdS umfassende Weiterbildungs-Module an, damit Ihre VdS-anerkannte NSL immer auf dem aktuellsten Stand ist. Das ist Gewähr dafür, dass Ihre Sicherheit hier in den besten Händen ist.

---

# Das Gesamtkonzept muss stimmen

Oft lässt sich die Sicherheit schon mit einfachen, punktuellen oder organisatorischen Regelungen deutlich verbessern. Um aber zu einer wirklich tragfähigen Lösung zu gelangen, ist ein ganzheitliches Sicherheitskonzept unbedingt empfehlenswert. Das setzt umfangreiche Fachkenntnis und die Vernetzung mit den Sicherheitsbehörden voraus.

## *Modul 1: Festlegung des Schutzzieles*

Die Analyse bestehender Gefährdungen ist die Grundlage. Welche Risiken sind vorhanden und wie soll damit umgegangen werden? Daraus resultiert die Festlegung des Schutzzieles. Was soll tatsächlich erreicht werden? Ist die Erkennung von Personen, die nur das Betriebsgelände betreten, schon erforderlich oder nicht? Reicht die Überwachung des Gebäudes auf unbefugtes Betreten? Gibt es Unterschiede zwischen der Situation am Tage und der bei Nacht? Sie sehen, schon aus der Beantwortung sehr einfacher Fragen ergeben sich systematische Schritte zu einem ganzheitlichen Sicherheitskonzept und einem Alarmplan.

## *Modul 2: Organisatorische Sicherheit*

Schon die Registrierung des Besuchers ist eine gute Basis, die Objektsicherheit ein ganzes Stück zu verbessern. Die Sensibilisierung der berechtigten Personen ist ein weiterer Baustein. Festlegung von Authentifizierungsverfahren, Definition von Sicherheitsbereichen, die Einbindung von Sicherheitsbehörden u. v. m. gehören zum Handwerkszeug des Sicherheitsberaters. Ihn finden Sie bei allen VdS-anerkannten NSL-n.

## *Modul 3: Mechanische Sicherheit*

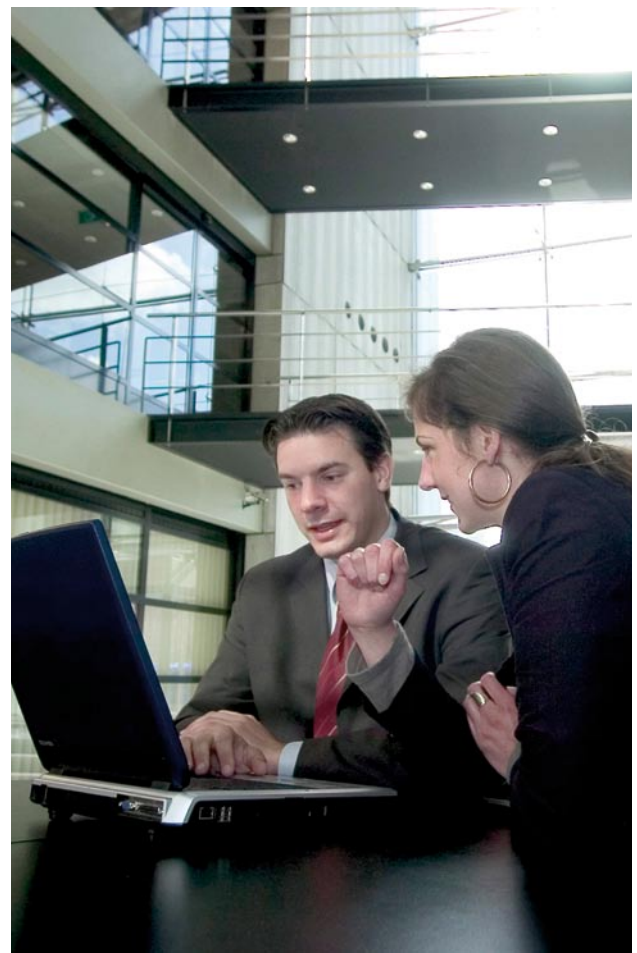
Mechanische Sicherheitselemente setzen jedem Angriff den ersten Widerstand entgegen. Es ist selbstverständlich, dass die Widerstandswerte den wahrscheinlichen Angriffsszenarien anzupassen sind. Pauschal sind stabile Türen, Tore und Fenster die minimale Voraussetzung für ein gelungenes Sicherheitskonzept.

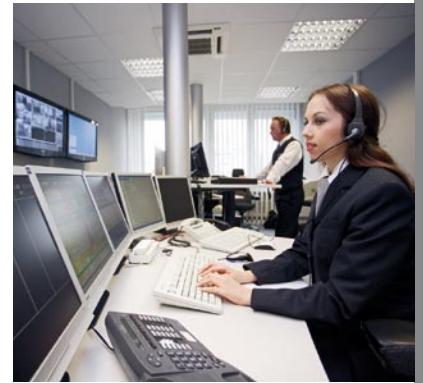
## *Modul 4: Elektronische Sicherheit*

Einbruch-/ Überfall-/ Brandmeldesysteme, Videoüberwachungsanlagen, Zutrittskontrollsysteme und viele weitere elektronische Helfer registrieren und melden jede Abweichung vom Normalzustand. Taktisch klug eingesetzte Technik unterstützt personelle Maßnahmen ganz hervorragend.

## *Modul 5: Personelle Sicherheit*

Alle vorgenannten Module können Gefahren und Störungen alleine kaum aufhalten. Nur im wirksamen Verbund mit intelligenten personellen Maßnahmen zur direkten Gefahrenabwehr schließt sich eine Sicherheitskette, auf die Sie sich wirklich verlassen können. Jederzeit – rund um die Uhr.





*Herausgeber:*



Bundesverband Deutscher Wach-  
und Sicherheitsunternehmen e. V. (BDWS)

*Insgesamt sind im privaten Sicherheitsgewerbe über 170.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Der Umsatz der ca. 3.400 Unternehmen betrug im Jahr 2007 ca. 4,5 Mrd. Euro. Der BDWS vertritt über 760 Mitgliedsunternehmen. Von diesen betreiben mehr als 250 Unternehmen eine VdS- anerkannte Notruf-Service-Leitstelle.*

Norsk-Data-Straße 3  
61352 Bad Homburg

Tel. +49 6172/94 80 50  
Fax +49 6172/45 85 80

E-Mail [mail@bdws.de](mailto:mail@bdws.de)  
Web [www.bdws.de](http://www.bdws.de)