



Für die Servicetechniker von Protection One ist Routine ein Fremdwort. Jede Installation bedeutet eine neue Herausforderung.

## SICHERHEITSDIENSTLEISTUNG

# Aus der Distanz

## Immer mehr Unternehmen setzen auf Fernüberwachung

**Als der auf akustische und optische Fernüberwachung spezialisierte Dienstleister Protection One im Herbst 1997 an den Start ging, galt er in der Branche und bei Versicherern und polizeilichen Beratungsstellen noch als Exot. Die Zeiten haben sich geändert. Seit Jahren ist das Unternehmen in Deutschland führend auf dem Gebiet der audiovisuellen Fernüberwachung mit jährlich hohen zweistelligen Wachstumsraten.**

Es ist immer jemand da – aus der Ferne, aber rund um die Uhr. Ob ein Einbruch oder ein Fehlalarm vorliegt, lässt sich akustisch und visuell verifizieren – das sind die entscheidenden Vorteile der Fernüberwachung. Im Fall eines tatsächlichen Einbruchs werden die Täter direkt von den Mitarbeitern in der Notrufzentrale sehr nachhaltig angesprochen und aufgefordert, sich zu legitimieren. Bleibt dies aus, wird die Polizei verständigt.

Der Überraschungsmoment der direkten Ansprache durch die Notrufzentrale versetzt die Eindringlinge in Angst und Schrecken und führt zu deren sofortigen Vertreibung. Kalkulierbare Zeit zur Orientierung im Objekt und zur Ausübung der Tat entfällt. Nicht selten neigen die Täter aus Frust zum Vandalismus, wenn ihre Hoffnung auf eine entsprechende Beute unerfüllt bleibt. Die sofortige Vertreibung verhindert diese Gefahr. Die Erfolgsquote bei der Verhinderung von Diebstahl und Vandalismusschäden liegt bei 92 %, berichtet Martell Schilling, geschäftsführender Gesellschafter des Unternehmens.

### Effiziente Technik

Zu den Kunden zählt u.a. der Autovermieter Europcar, der das System zunächst in einigen seiner Stationen probeweise installiert hatte. Man habe aber sehr schnell festgestellt, dass diese Technik ausgesprochen effizient sei, so Jaroslaw Domanski, Sicherheitschef von Europcar Deutschland. Die Vorteile sind aus seiner Sicht vielfältig: Einbrüche, die dem Diebstahl von Geld, Dokumenten oder Computern gegolten hätten, gehörten der Vergangenheit an, berichtet Domanski. Das Gleiche gelte für den Versuch der Entwendung von Autoschlüsseln einschließlich der zugehörigen Autos. Aber auch der mit den Einbrüchen verbundene Vandalismus sei kein Thema mehr.

Ein Aspekt, den auch Johan Benthin hervorhebt, verantwortlicher Manager von Carlson Wagonlit Travel. In Deutschland betreut das zu den führenden Anbietern im Geschäftsreisemanagement zählende Unternehmen seine Kunden u.a. in zwölf Business Travel Centern. Diese sind

öffentlich zugänglich und müssen vor Einbrüchen geschützt werden. Dabei setzt das Unternehmen seit 2001 auf Fernüberwachung. „Dadurch hat sich die Sicherheit deutlich erhöht. Mussten wir früher im Schnitt fünf Einbrüche pro Jahr registrieren, ist es heute vielleicht einer in zwei Jahren“, so Benthin. Und selbst dieser bleibe aufgrund der Direktansprache des Täters ohne nennenswerten Schaden.

Auch Martina Hönig verlässt abends ihre Büroräume mit einem sichereren Gefühl als früher. „Auf Empfehlung von mehreren Kunden haben wir uns vor einigen Jahren für das Angebot von Protection One entschieden und seither keinerlei Probleme in der Zusammenarbeit gehabt“, unterstreicht die Geschäftsführerin der Mönchengladbacher Firma Exe. Das Systemhaus verfügt über zahlreiche Daten und eine umfangreiche Hardware, die es zu schützen gilt. „Ich konnte mich übrigens selbst schon davon überzeugen, wie toll die Fernüberwachung funktioniert, als ich einmal selbst in die Falle getappt bin“, berichtet Martina Hönig.

### Rund um die Uhr in Bereitschaft

Die in den zu schützenden Objekten installierten Sicherheitssysteme sind mit der Notrufzentrale des Unternehmens verbunden. Im Alarmfall wird innerhalb kürzester Zeit eine Verbindung hergestellt. Mit den Live-Systemen des Unternehmens können die Sicherheitskräfte in der Notrufzentrale in das gesicherte Objekt hineinhören, hineinsprechen und – bei Installation eines digitalen Videoüberwachungssystems – auch hineinsehen.

Die Reaktionszeit vom Eingang des Alarms bis zur Ansprache im Objekt beträgt nur wenige Sekunden. Im Ernstfall setzt sich die Notrufzentrale unverzüglich mit der Polizei und dem Kunden bzw. einer Person seiner Wahl in Verbindung. Sollte der Betreiber einen Fehlalarm auslösen, wird dieser durch die direkte Kommunikation mit dem Objekt erkannt und ausgefiltert. Folgekosten durch lästige Fehlalarme entfallen.

### Individuelle Lösungen

Im Angebot des Unternehmens sind zwei unterschiedliche Fernüberwachungssysteme, die je nach Bedarf individuell angepasst werden. Beide sind benutzerfreundlich, modular und lassen sich problemlos erweitern. „P1 Live-Audio“ ist das Basisprodukt. Mit dieser Fernüberwachungsdienstleistung kann die Notrufzentrale mittels hochempfindlicher Mikrofone in die überwachten Räumlichkeiten hineinhören und sich ein



Die Geschäftsleitung der Protection One GmbH vor der Unternehmenszentrale in Meerbusch bei Düsseldorf: Martell Schilling, Mark Rappard, Uwe Breker (von rechts).

akustisches Bild von der Situation machen. Kann sich der über die installierten Lautsprecher angesprochene Eindringling nicht identifizieren, werden die Polizei und die Kontaktperson des Kunden informiert. Anschließend wird der Vorgang dokumentiert.

„P1 Live-Video“ erweitert das Audio-System um hochempfindliche Tag-Nacht-Kameras und stellt somit den vollkommene „elektronischen Wachmann“ dar. Der Einbruchvorgang wird im Objekt und in der Notrufzentrale visuell aufgezeichnet. Der Kunde kann sich zudem unabhängig von der Notrufzentrale in das System einwählen und dann in sein Objekt hineinsehen.

Den unterschiedlichen Anforderungen der Kunden begegnet das Unternehmen mit individualisierten Systemlösungen. „Dies gilt für Dienstleistungen ebenso wie für die Hardware“, erläutert Schilling. „Deshalb haben wir ein Betreuungsteam zusammengestellt, das den Service, die Beratung und die Fernüberwachung durch die Notrufzentrale rund um die Uhr ermöglicht“. Die Firma ist deutschlandweit in allen wesentlichen Ballungsgebieten mit eigenen Niederlassungen vertreten – beste Voraussetzungen für eine kundennahe Betreuung, kurze Wege und schnelle Reaktionszeiten.

### Großes Marktpotenzial

An der Idee der Fernüberwachung hat die Firma „vielen Widerständen zum Trotz“ festgehalten, berichtet Schilling. Rund 10.000 Einzelhändler, Mittelständler, Freiberufler und Sicherheitschefs

von Konzernen sowie Privatpersonen haben sich in den vergangenen Jahren für das System entschieden. Ihre Zufriedenheit drücke sich vor allem in der Tatsache aus, dass rund 90 % aller Kunden ihre Dienstleistungsverträge nach Ablauf von vier Jahren verlängert hätten.

Die Fernüberwacher verfolgen auch im zweiten Jahrzehnt ihres Bestehens das Ziel, Innovationsführer zu bleiben, die Zufriedenheit der Kunden auf höchstem Niveau zu halten und nachhaltig zu wachsen. Der Markt ist vorhanden. Der noch junge Anbieter hat den Anspruch, diesen Markt zu drehen und aus dem Nischenplayer von gestern zum Gattungsbegriff von morgen zu werden. Der Weg dorthin läuft auf vollen Touren: Derzeit erwirtschaftet das Unternehmen rund 15 Mio. € und ist – so Schilling – „recht profitabel“. In den kommenden fünf Jahren soll sich der Umsatz auf stolze 50 Mio. € mehr als verdreifachen.

### ► KONTAKT

Protection One GmbH,  
Meerbusch/Düsseldorf  
Tel.: 02132/99699-0  
Fax: 02132/99699-217  
zentrale@protectionone.de  
www.protectionone.de