

Hilfe rund um die Uhr

# Du bist nicht allein

Die Sicherheitsexperten von Niscayah agieren im Hintergrund. Über eine Notruf- und Serviceleitstelle unterstützen sie Tankstellenmitarbeiter, wenn sie in gefährliche Situationen geraten.

Fünf schwarz gekleidete Motorradfahrer mit Helm betreten in Hamburg den Shop einer Tankstelle. Ein mulmiges Gefühl befällt die Kassiererin. Sie denkt sofort an den Streit zwischen der Motorradgang und dem Pächter. Was wird passieren? Was kann sie tun? Sie ist allein.

„Nein, ist sie nicht“, sagt Ingo Oestreicher, Geschäftsführer von Niscayah in Frankfurt am Main. In der Notruf- und Serviceleitstelle laufen Alarmmeldungen aus dem gesamten Bundesgebiet auf. Fachkräfte bearbeiten Meldungen – täglich etwa 400 – rund um die Uhr und leiten bei Bedarf die notwendigen Schritte ein. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Tatort hunderte Kilometer entfernt liegt.

Auch in dem geschilderten Fall ist Unterstützung möglich. Die Hilfe erfolgt je nach Situation über mehrere Stufen. Betätigt die besorgte Kassiererin in Hamburg zunächst nur die Verdachtsalarmtaste und löst so einen Voralarm aus, erscheinen sofort bei Niscayah auf einem Monitor Bilder vom Shop und Daten zur Identifizierung der Station. Eine spezielle Shopkamera er-

möglicht einen Rundum-Blick zur Klärung der Situation. In diesem Moment kommunizieren die beiden Parteien in Frankfurt und Hamburg nicht miteinander. „Dieser stille Voralarm bedeutet zunächst nicht mehr und nicht weniger als ‚Ich habe Angst‘“, erklärt Ingo Oestreicher. „Diese Möglichkeit bietet den Mitarbeitern Sicherheit. Denn sie wissen, dass ihnen jemand in der Situation über die Schulter schaut.“ Drückt die Mitarbeiterin den „richtigen“ Überfalltaster, erscheint der Kassensplatz mit ihrem Bild auf dem Monitor in Frankfurt.

## Auf jeden Fall kommt eine Rückmeldung

Jordanco Boskovski ist bei Niscayah direkt im Alarmmanagement tätig. „Der Überfallalarm löst eine Kette von Reaktionen aus“, sagt er. „Wir alarmieren die Einsatzkräfte von Polizei, Feuerwehr,

Krankenwagen oder privaten Sicherheitsdiensten. Bei Bedarf leiten wir sie auch fernmündlich zum Tatort.“ Die Mitarbeiter kommunizieren mit den Betroffenen in der Tankstelle. „Von uns kommt in jedem Fall immer eine Rückmeldung“, ergänzt Oestreicher. „Wir sagen: du bist nicht allein.“

Aber auch bei einem Fehlalarm spult sich diese Handlungskette ab, der Alarm kann nicht zurückgenommen werden. Das kommt den Betreiber teuer zu stehen. In allen Bundesländern – bis auf Rheinland-Pfalz – bittet die Polizei dann zur

Kasse. Niscayah kann bei der Aufschaltung einer Videoüberwachungslösung den Alarm anhand der aus der Tankstelle übertragenen Bilder verifizieren, bevor Maßnahmen eingeleitet werden, so dass Interventionskräfte nur bei tatsächlicher Gefahr eingeschaltet werden.

## Leistungen aus der Ferne

„Etwa 400 Tankstellen sind bei Niscayah unter Vertrag, mit einigen Mineralölgesellschaften bestehen Rahmenverträge“, erläutert Hermann Oberdanner, Bereichsleiter der Notruf- und Serviceleitstelle (NSL). Oberdanners Feld ist die Koordination – intern wie extern. „Ich beantworte beispielsweise Fragen unserer Techniker zur Installation. Jede Tankstelle wird individuell ausgestattet“, sagt er.

Pächter oder Betreiber, die ein Problem mit der Sicherheit an ihrer Tankstelle haben, können sich an den Helpdesk, die zentrale Empfangsstelle des Unternehmens, wenden. Je nach vereinbarter Reaktions- und Antrittszeit kommt ein Techniker innerhalb von vier, acht oder zehn Stunden zur Station. Wird diese Zeit nicht eingehalten, fährt intern bei Niscayah eine Meldung hoch – der Kunde darf sicher

Geschäftsführer Ingo Oestreicher: „Wir verkaufen Sicherheit.“

Foto: Steffi Schweizer

## Profil

### Das Unternehmen Niscayah

Niscayah ist ein schwedisches Unternehmen und weltweit in 17 Ländern präsent. Nach eigenen Angaben ist es in Deutschland der größte, von Herstellern unabhängige Anbieter von Sicherheitstechnik. Es bietet Dienstleistungen wie Entwicklung, Umsetzung und Wartung von Sicherheitslösungen, Alarm- und Notrufaufschaltungen sowie klassische Gebäudesicherung für Unternehmen wie Tankstellen oder Banken. Bundesweit sind Techniker an 20 Standorten angesiedelt. Das Herz des Unternehmens, das so genannte Security Operations Centre (SOC), befindet sich in Frankfurt am Main. Hier werden alle Alarm- und Überfallmeldungen bearbeitet.

tagesaktuelle Kundendaten in Papierform für den Fall der Fälle, dass die Computer ihren Dienst versagen. Doch auch dieses Thema spricht Oestreicher selbstbewusst an. „Alle Daten werden verschwiegen und sicher behandelt. Wir sprechen nicht über Namen, geben keine Daten

heraus. Somit haben wir auch keine Probleme.“ Die Anforderungen für die bevorstehenden Zertifizierungen zur Erfüllung der Europäischen Normen für Notruf- und Serviceleitstellen hat Niscayah nach eigenen Angaben bereits heute weitgehend erfüllt.

Steffi Schweizer

sein, nicht vergessen zu werden. Viele Probleme lassen sich aber auch über Ferndiagnose und -wartung lösen, sofern das der Pächter will. „Denn natürlich ist das System in der Anschaffung nicht ganz preiswert, gesteht Oestreicher, „aber auf lange Sicht kommt es wieder günstiger.“

## Blau Datenautobahnen hinter Glas

Das Security Operation Centre befindet sich in einem Frankfurter Gewerbegebiet. Durch eine Schleuse gelangen Mitarbeiter und Besucher ins Rechenzentrum, dem Herzstück des Unternehmens. Scheiben und Wände sind aus beschusssicherem Material. Es gibt eine Notstromversorgung. An den Inseln mit den Arbeitsplätzen steht eine Vielzahl an Monitoren. Es blinkt und leuchtet.

Doch nirgendwo liegen Kabel herum. Die sorgfältig gebündelten Datenautobahnen laufen, beleuchtet von einem matten blauen Licht, geschützt hinter einer Glaswand. Es herrscht eine aufgeräumte, fast sterile Atmosphäre. Es ist still. „Das ist gewollt“, schmunzelt Geschäftsführer Oestreicher und zeigt auf die schallschluckenden Elemente in Nähe des Helpdesk, wo die Damen nahezu pausenlos telefonieren. „Die Büros sind unser Spiegel, wie wir mit Daten umgehen. Immerhin verkaufen wir Sicherheit. Das wollen wir durch Ordnung, Transparenz und Offenheit ausdrücken. Unsere Kunden können jederzeit zu uns kommen.“

Natürlich lassen Fragen nach dem Datenschutz nicht auf sich warten. Im „Allerheiligsten“ lagern immerhin auch

## Sekunden entscheiden

# Mit der Polizei zusammenarbeiten

Eine Checkliste kann Überfallopfern helfen, den Täter möglichst genau zu beschreiben.

Die Aufklärungsquote der Polizei bei Überfällen liegt seit Jahren konstant bei etwa 50 Prozent. Täterbeschreibungen sind zur Aufklärung einer Straftat sehr hilfreich, je genauer die Angaben, desto größer der Fahndungserfolg.

## Pickel und Narben

Bei einer Personenbeschreibung ist es hilfreich, sich an einigen Eckpunkten zu orientieren. Folgende Angaben sollten auf jeden Fall bei der Polizei angegeben werden: das Geschlecht, die ungefähre Größe und das Alter, dazu die Statur (schlank, dick, dünn, dürr).

Für die Polizei interessant sind Auffälligkeiten wie die Haarfarbe und -länge und die Hautfarbe – das ist natürlich nicht möglich, wenn der

Täter maskiert ist. Hilfreich sind zudem ein auffälliger Dialekt oder eine fremde Sprache. Trug der Täter eine Brille, hatte er auffällige Pickel oder Narben, eine Tätowierung oder eine Behinderung? Auch

die Kleidung des Täters kann bedeutsam sein und selbst unwichtig scheinende Details könnten für die Polizei wertvolle Hinweise liefern. Lieber eine Angabe zu viel als eine zu wenig.

Eine Checkliste kann bei der Täterbeschreibung unterstützen, doch das ist noch immer leichter gesagt als getan. Ein Überfall dauert in der Regel nicht länger als ein paar Minuten. Diese Zeit kann aber reichen, um das Leben eines Menschen völlig zu verändern, denn das Opfer steht unter extremer psychischer Belastung und jeder Mensch reagiert in dieser Situation anders.

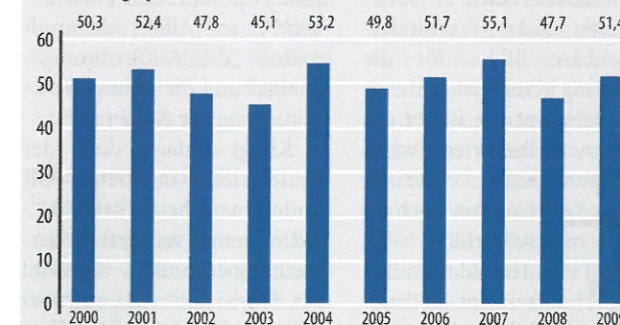
## Vorwürfe sind fehl am Platz

Eine Garantie für Details gibt es nicht, denn ein Mensch ist keine Maschine und funktioniert nicht auf Abruf. Wenn sich ein Überfallopfer nur an sehr wenige oder gar keine Punkte erinnern kann, ist das kein Grund für (Selbst-)Vorwürfe.

Bettina Göttler

## Polizeiarbeit

Aufklärungsquote bundesweit in Prozent



Die Aufklärungsquote bleibt deutschlandweit seit zehn Jahren konstant. In der Hälfte der Fälle konnte die Polizei den Täter überführen.

Quelle: Landeskriminalamt Hessen