

Operativer Ablauf einer Notruf- und Service-Leitstelle

Schnittstelle aller Dienstleistungen

Vielfältige Dienstleistungsportfolios, 24-stündige Erreichbarkeit, flexibles und aktives Agieren, Kunden- und Dienstleistungsorientierung – all diese Begriffe und noch viele mehr sind aus Kundensicht bei der Auftragsvergabe an einen Leitstellenbetreiber wichtige Kriterien.

In einer Zeit des permanent wachsenden Wettbewerbsdruckes für ein modernes Dienstleistungsunternehmen gilt es, sich diesen Anforderungsprofilen nicht nur zu stellen, sondern diese auch umzusetzen. Insbesondere auf dem Sektor der Sicherheitsdienstleistungen ist das Zusammenspiel von Mensch und Technik in den letzten Jahren und Jahrzehnten bedeutend enger geworden. Bedingt durch die stets schneller werdenden Entwicklungen immer neuer Technologien in der Kommunikations- und Nachrichtentechnik ist an dieser Stelle kein Entwicklungsstopp in Sicht.

Doch was geschieht im Hintergrund einer Sicherheitsdienstleistung, wie ist der Ablauf in einer NSL strukturiert, was muss und wird zur Umsetzung einer beauftragten Dienstleistung getan? Diese Fragen stehen häufig an zweiter oder dritter Stelle zur Diskussion, wird doch die Sicherheit eines Objektes meist als zeitaufwändiges und belastendes Sekundärgeschäft betrachtet.

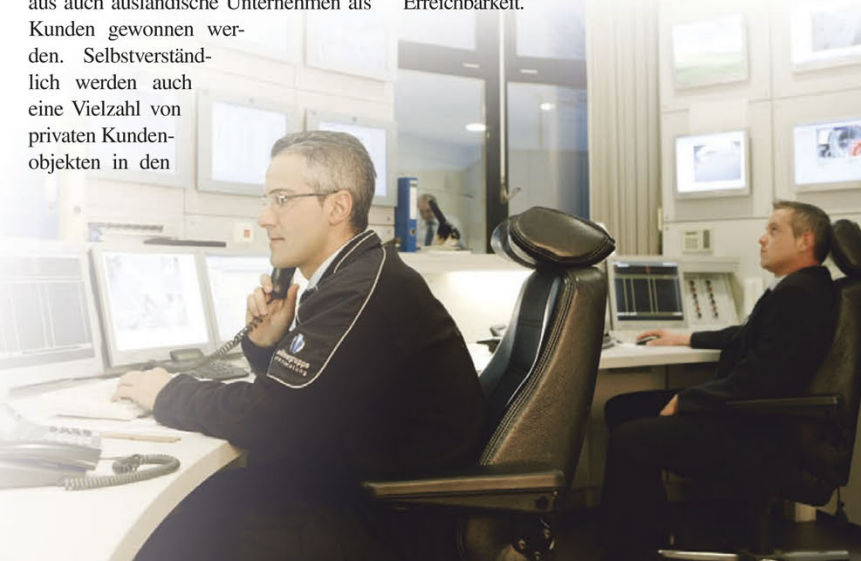
Doppel- und Dreifachbesetzung

Die Vollmergruppe-Dienstleistung, ein bereits in dritter Generation geführtes Familienunternehmen, mit Hauptsitz in Mülheim an der Ruhr, betreut, neben zahlreichen Notruf-Service-Telefonen, rund 3.000 Aufschaltungen von Gefahrenmeldeanlagen. Die zu betreuenden Kunden sind im gesamten Bundesgebiet angesiedelt. Dazu gehören neben bundesweit agierenden Auftraggebern auch regionale, mittelständische und kleinere Unternehmen aus allen Branchen. Durch die Globalisierung konnten darüber hinaus auch ausländische Unternehmen als Kunden gewonnen werden. Selbstverständlich werden auch eine Vielzahl von privaten Kundenobjekten in den

unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen betreut.

Die eigenständig bewirtschaftete 24-stündig besetzte Notruf- und Service-Leitstelle ist gemäß den Vorgaben des VdS nach Klasse C zertifiziert und dient als Schnittstelle aller im Portfolio enthaltenen Dienstleistungen. So fließen hier auch aus den Bereichen Bargeldlogistik, Reinigungsdienstleistungen sowie der Parkraumbewirtschaftung und Personalservices alle relevanten Informationen zusammen. Im Gegensatz zur Vielzahl der Notruf- und Service-Leitstellen in Deutschland, die weniger als 1.000 Aufschaltungen betreuen und mit lediglich einem Mitarbeiter besetzt sind, gewährleistet eine personelle Doppel- und zu stark frequentierten Einsatzzeiten Dreifachbesetzung eine 24-stündige Erreichbarkeit.

Eine personelle Doppel- und zu stark frequentierten Einsatzzeiten Dreifachbesetzung von Notruf- und Service-Leitstellen gewährleistet eine 24-stündige Erreichbarkeit. Bild: Vollmergruppe



Dienstleistungen

18.500 Telefonate monatlich

Innerhalb der Notruf- und Service-Leitstelle werden im Monat durchschnittlich 18.500 Telefonate geführt und täglich etwa 9.000 Meldungen gemäß eines individuellen Maßnahmenplans bearbeitet. „Glücklicherweise befinden sich die realen Überfälle und Einbrüche in Relation zu den übertragenden Alarmen im einstelligen Prozentbereich“, weiß Thomas Lindecke, leitende NSL-Fachkraft und Abteilungsleiter, über die Verhältnismäßigkeit zu berichten.

Sämtliche derzeit gängigen Übertragungsprotokolle können verarbeitet werden, wobei im Empfang IP-basierender Aufschaltungen die Vollmergruppe-Dienstleistung bereits jetzt den bestehenden und kommenden Veränderungen des Telekommunikationsnetzes Rechnung getragen hat. Nicht zuletzt die Tatsache, dass bei der Vollmergruppe-Dienstleistung kundenseitig weit über 1.000 Objektschlüssel in gesicherten und durch den VdS zertifizierten Räumlichkeiten verwaltet werden, unterstreicht das komplexe Leistungsspektrum.

„Die Zeiten, in denen ausschließlich Gefahrenmeldeanlagen aufgeschaltet wurden, sind schon lange vorbei. Die Überwachung komplexer gebäudetechnischer Anlagen über GLT (Gebäudeleittechnik) steht seit längerem im Fokus. Immer mehr Komplettanbieter aus dem Bereich Facility Management nutzen diese Möglichkeit, um ihren Kunden einen reibungslosen technischen und infrastrukturellen Betriebsablauf zu ermöglichen“, beschreibt Thomas Lindecke ein weiteres Marktsegment.

Geringe Mitarbeiterfluktuation

Ein elementares Fundament der intensiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Auftraggebern bildet eine geringe Mitarbeiterfluktuation innerhalb der Notruf- und Service-Leitstelle. „Die Zufriedenheit unseres Personals durch tarifgerechte Entlohnung gepaart mit optimalen Arbeitsplatzbedingungen unter ergonomischen Gesichtspunkten ist ein Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie“, unterstreicht Andreas Brink, Geschäfts-

führer der Vollmergruppe-Dienstleistung, die langjährige Betriebszugehörigkeit der Zentralisten in diesem sensiblen Bereich. Durch eine enge Mitarbeiterbindung wird bereits ab der Implementierungsphase der Fortbestand einer starken Kundenbeziehung gefestigt. Dazu ein Zitat von Werner Kuckhoff, Leiter Sourcing bei der Linde AG Deutschland, Geschäftsbereich Linde Gas: „Im Laufe der Zusammenarbeit über lange Jahre hinweg ist ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer entstanden. Unser Notruf- und Service-Telefon bietet uns und unseren Kunden eine permanente Erreichbarkeit, ohne dass der charakteristische Eindruck eines Call-Centers signalisiert wird“.

Bedingt durch die stets wiederkehrende Kommunikation mit den Kunden und deren Ansprechpersonen schöpfen die Mitarbeiter in der 24-stündig besetzten Notruf- und Service-Leitstelle natürlich aus einem immensen Erfahrungsschatz. Diese Werte in Verbindung mit einer nahezu persönlichen Stressresistenz sind ausschlaggebend dafür, auch in stark frequentierten Zeiten stets einen kühlen Kopf zu bewahren.

Theorie und Praxis

Doch wo geht die Reise hin? Wie werden in Zukunft die Bestimmungen für Notruf- und Service-Leitstellen aussehen? Welche Auswirkungen wird die derzeit viel diskutierte EU-Norm prEN 50518 haben? Dazu Thomas Lindecke: „Bei unserer aktiven Mitarbeit im BDWS-Fachausschuss Technik wurde sehr schnell der berühmte Unterschied zwischen Theorie und Praxis deutlich. Führt eine konsequente Umsetzung der momentanen Ausführung zu immens hohen Investitionskosten, gilt es die europäische Norm mit den deutschen Interessen zu vereinbaren. Die entstehenden Kosten würden in Deutschland unfreiwillig zu einer Marktberaumung führen, da die finanziellen Belastungen für klein- und mittelständische Wach- und Sicherheitsunternehmen ganz einfach nicht tragbar sind.“

Noch ist nichts entschieden, jedoch eines ist sicher: Es wird für deutsche Notruf- und Service-Leitstellen zum Teil massive Veränderungen geben. In welchem Maße die neuen Vorgaben ökonomisch zu realisieren sind, bleibt abzuwarten.

Vollmergruppe-Dienstleistung,
www.vollmergruppe.de

security parking cleaning services

MIT UNS FINDEN SIE IMMER DEN RICHTIGEN WEG.

Vollmergruppe Dienstleistung: Vier Unternehmensbereiche – Sicherheit, Parkraummanagement, Sauberkeit und Personalservice – arbeiten Hand in Hand zu Ihrem Vorteil. Zuverlässigkeit seit 60 Jahren.

[24/7]
Immer für Sie da.

Neckarstraße 22 - 24 · 45478 Mülheim an der Ruhr · www.vollmergruppe.de