

# NOTRUFZENTRALEN

## Zentren für Sicherheit und Service

***Immer mehr Alarmanlagen werden an private Notrufzentralen aufgeschaltet. Die Zahl der Fehlalarmierungen für Polizei und Gendarmerie sinkt dadurch.***

Kurz nach 1.30 Uhr am 24. Februar 2004 zeigte der Computer in der Notrufzentrale des Österreichischen Wachdienstes (ÖWD) einen Alarm an für die Filiale einer Blumenmarktkette in Oberaich bei Bruck an der Mur. ein Wachmann fuhr zum Einsatzort. Als er eintraf, versuchte ein junger Mann zu flüchten. Der ÖWD-Wachmann und ein Kollege stoppten den Einbrecher und hielten ihn fest, bis die Gendarmerie eintraf.

Österreichweit sind 6.000 Gebäude und Gelände an den ÖWD angeschlossen. Im Jahr 2000 waren es knapp 3.300. Der ÖWD betreibt zwei Notruf-Service-Center in Wien und Salzburg, beide sind ISO 9001 zertifiziert. Das Zentrum in Wien wurde 2001 auf den letzten Stand gebracht, das in Salzburg 2003. Von den 6.000 angeschlossenen Systemen sind 3.500 Einbruchmeldeanlagen, mit 2.000 Systemen wird die Funktion technischer Einrichtungen überwacht, der Rest sind externe Kunden und diverse Dienstleistungen. Im Jahr 2002 erreichten die ÖWD-Zentralen über 310.000 Alarmmeldungen, im Jahr 2000 waren es weniger als 200.000. Der ÖWD gehört neben Group 4 Falck, Securitas und Hel-Wacht zu den "großen Vier" der Bewachungsbranche.

"Die Dienstleistungen privater Notrufzentralen werden immer öfter genutzt", sagt Peter Henhapl, Geschäftsführer bei Group 4 Falck. "Österreich ist das einzige EU-Land, in dem Privatfirmen noch mit der Polizei über Sprachtext verbunden sind. In allen übrigen Mitgliedstaaten ist das privatisiert." Private Wachdienste ergänzen die Arbeit der Exekutive und erfüllen darüber hinaus Kundenwünsche, die Polizei und Gendarmerie nicht erfüllen könnten. "Wir brauchen die Exekutive, sie braucht uns und der Kunde braucht uns beide", sagt Margarete Landertshammer, geschäftsführende Gesellschafterin der Hel-Wacht Holding GmbH. Die Notrufzentrale der Hel-Wacht ist rund um die Uhr mit drei Bediensteten besetzt. Im Vorjahr wurden über die Notrufzentrale die Alarmfahrer des Unternehmens 1.200-mal gerufen.

Ein Geschäftsfeld mit Zukunft ist die Alarmierung, wenn Aufzüge stecken geblieben sind. Laut Hel-Wacht passiert das allein in Wien 7.000-mal im Jahr. Ab 1. Jänner 2006 werden alle Aufzüge mit Notrufzentralen verbunden sein müssen, sofern sich nicht zwei Hausbesorger im Haus selbst um die Aufzüge kümmern. In Wien gewährleistet die Hel-Wacht eine Anfahrtszeit von 15 bis 30 Minuten – je nach Tageszeit und Verkehr. Zwei Fahrer, die für die Aufzugsbetreuung ausgebildet sind, sind rund um die Uhr greifbar. Sollten sie ausgebucht sein – etwa wegen eines Stromausfalls in einem größeren Gebiet, stehen weitere 80 Hel-Wacht-Mitarbeiter bereit für Befreiungsaktionen aus Aufzügen.

Die Hel-Wacht-betreuten Aufzüge sind per Telefonleitung mit der Notrufzentrale des Unternehmens verbunden. Funk wäre zu unsicher. Die Insassen des Aufzugs können mit der Notrufzentrale telefonieren. Am Bildschirm des Bediensteten sind die nötigen Informationen abrufbar.

Für Senioren bietet die Hel-Wacht mit dem Unternehmen Vitakt ein Alarmierungssystem, durch das über die Hel-Wacht-Notrufzentrale Hilfe geholt werden kann, wenn zum Beispiel ein älterer Mensch in seiner Wohnung stürzt.

Die ISO 9001 zertifizierte Notrufzentrale von Group 4 Falck ist mit zwei Bediensteten besetzt, in Kernzeiten mit vier. Aus den Servern der Zentrale sind Zufahrtspläne abrufbar, Objektskizzen, Verständigungslisten und Beschreibungen der angeschlossenen Alarmanlagen. Alle Bewegungen werden festgehalten und – je nach Unternehmen – bis zu sechs Monate gespeichert. Auf Kundenwunsch ist ein Schlüssel zu ihrem Objekt bei Group 4 Falck deponiert und mit einer Plombierung gesichert.

## Videosysteme

Einige Alarmsysteme sind mit Videosystemen verbunden. Die Bediensteten der Notrufzentrale von Group 4 Falck können Bilder live aus den Objekten empfangen, in denen die Alarmanlage losgegangen ist. Die Bediensteten können die Kameras fernbedienen, schwenken und einen Ton dazu schalten. Die Videosysteme sind kombinierbar mit Zutrittssystemen. Wer beispielsweise in ein Gebäude eintreten möchte, schiebt am Eingang seinen Ausweis unter eine Kamera. Der Bedienstete in der Zentrale kontrolliert den Wartenden, vergleicht das Bild am Ausweis mit den Bildern, die die Videokamera vom Betroffenen liefert und entscheidet, ob er ihn einlässt oder nicht.

Drei Interventionsstufen: Im Vorjahr gingen in der Group 4 Falck-Notrufzentrale 360.000 Alarme ein. Seit 1. Jänner 2004 wird kein Alarm mehr weitergegeben, ohne vorher abgeklärt worden zu sein. Je nach Objekt und Alarm gibt es drei Interventionsstufen :

- Rückruf zum Objekt: Der Notrufbedienstete fragt nach, ob der Alarm versehentlich ausgelöst worden ist. Der Betroffene muss einen persönlichen Code bekannt geben.
- Revierstreife zum Objekt: 170 Funkwagen stehen den Notrufbediensteten österreichweit zur Verfügung. In Wien sind es 40 – einer ist davon in maximal fünf Minuten an Ort und Stelle. Den Einsatz erhält der Wagen, der am nächsten zum Alarmobjekt steht.
- Alarmfahrer zum Objekt: Ein besonders ausgebildeter Wachmann kontrolliert das Innere des betroffenen Gebäudes. Wenn ein Einbruchsalarm zu Recht erfolgt ist, ruft er die Polizei oder Gendarmerie. Er versorgt die eintreffenden Beamten mit Lageplänen und allen nötigen Informationen.

"Dieses Alarmierungssystem verhindert Fehlrufe zur Exekutive", erläutert Peter Henhapl.

"Das erspart unseren Kunden Geld." Sollte ein Einbruch stattgefunden haben, übernehmen die Bediensteten die Sicherung des Objekts. Sie verplanken Einbruchsstellen provisorisch und bleiben notfalls beim Objekt, bis Einstiegsstellen wieder gesichert sind.

Auf den Bildschirmen der Notrufbediensteten sammelt sich eine Vielfalt von Informationen: Innen- und Außentemperaturen von Objekten, die überwacht werden, die Drehzahlen von Entlüftungsmaschinen, Erschütterungen, der Luftdruck in bestimmten Räumen und die Neigungswinkel von Alarmkameras, wenn sie etwa ein Einbrecher verstellt. In der Notrufzentrale von Group 4 Falck gehen Informationen über bewachte Personen ein – etwa wenn ein fernbewachtes Kind vom Schulweg abschweift.

Der ÖWD bietet seit Mai Mercedes-Besitzern bei Fahrten ins Ausland eine Fernüberwachung an. Durch die Zusammenarbeit mit dem internationalen Bewacher Eurowatch ist es möglich, vom Salzburger Notruf Service Center des ÖWD aus die Fahrzeuge per Satellit zu verfolgen.

*G.B.*