



# Virtuelle Wachmänner

Die Digitalisierung macht auch vor der Gebäudesicherheitsbranche keinen Halt. Im Bereich der Videoüberwachung und der Alarmübertragung beispielsweise bieten sich neue Chancen. Ein Ausblick.

Text **Peter Monte\***  
Fotos **iStock**

**U**ber: das weltgrösste Taxiunternehmen, das keine Taxis besitzt. Alibaba: ein Retailunternehmen ohne Lager. Airbnb: der weltgrösste Unterkunftsanbieter ohne eigenes Immobilienportfolio. Alles Unternehmen, die vor wenigen Jahren völlig unbekannt waren oder nicht einmal existierten.

Mit der Digitalisierung haben diese Unternehmen neue Geschäftsmodelle entwickelt und sich sehr geschickt zwischen den Kunden und den Dienstleistern geschoben. Das bringt traditionelle Firmen in arge Bedrängnis. Um nicht den Anschluss zu verlieren, gibt es für diese Firmen nur die Lösung, dem Trend zu folgen, z. B. indem sie in erfolgreiche Start-ups investieren oder mit den «neuen» Playern kooperieren.

Was hat das nun alles mit der Sicherheitsbranche zu tun? Die etwas konservative Branche wird gegenwärtig auch von Digitalisierungswellen erfasst. Ein Digitalisierungstrend betrifft den Bereich

Videoüberwachung: Der traditionelle Wachmann, der seine Rundgänge durch Firmenareale oder über öffentliche Plätze machte, wird nun von intelligenten Videokameras ersetzt. Diese bieten eine dauernde Überwachung, sind wesentlich kostengünstiger und können im Bedarfsfall Bildmaterial zur Alarmverifizierung an Leitstellen und zu Ermittlungszwecken an die Polizei senden.

Der nächste Trend betrifft die Alarmübertragung und somit auch die Leitstellen, eine Drehscheibe für Alarmempfang, Alarmverifikation und Interventionsauslösung. Aufgrund der Umstellung von analoger auf IP-basierte Übertragung nutzen verschiedene Anbieter die Gunst der Stunde und digitalisieren nicht nur die Übertragung, sondern auch die administrativen Prozesse. Dies wiederum ermöglicht neue Geschäftsmodelle und Services.

## Professionelle Leitstellen

Den Leitstellen werden neue Möglichkeiten geboten. So können sie z. B. von Kunden profitieren, die ihre Objekte selbst überwachen, temporär aber das Bedürfnis haben, die Überwachung einer Leitstelle zu übergeben. Solche flexiblen Services setzen automatisierte, administra-

tive Prozesse und die Nutzung moderner Bezahlfunktionen voraus – was nebenbei auch noch zu massiven Kosteneinsparungen in der Leitstelle führt.

Auch die Sicherheit wird noch einmal signifikant erhöht, da den Leitstellen immer die aktuellen Informationen zur Verfügung stehen, sie somit immer die richtigen Ansprechpartner erreichen und die richtigen Massnahmen ergreifen können. Jederzeit erstellbare Reports machen die erbrachten Leistungen transparent und bieten darüber hinaus Kunden und Leitstellen die Möglichkeit, Schwachstellen zu erkennen.

## Objekte selbst überwachen

Zukünftig werden Kunden oder andere Berechtigte einen Online-Leitstellenservice nutzen. Das heisst, der Kunde kann wählen, ob er den professionellen Service einer externen Leitstelle beziehen oder ob er seine Objekte selbst überwachen möchte. Für Firmen mit eigenen Wartungsteams beispielsweise kann es preislich sehr attraktiv sein, ihre Objekte selbst zu überwachen.

Aber auch für Alarmanlagen-Errichter öffnet sich ein neues Geschäftsfeld, indem sie für ihre Kunden nicht nur die Betreu-

ung der installierten Anlagen, sondern auch die Überwachung der geschützten Objekte übernehmen können. Der Online-Leitstellen-Service wird nicht nur den Empfang eines Alarms oder einer Störung, sondern auch viele weitere Möglichkeiten bieten wie zum Beispiel den Zustand des Alarmübertragungspfads auf einen Blick, die visuelle Darstellung der Massnahmenpläne, Ablagemöglichkeiten von Dokumenten, Performance-Berichte für Sicherheitsauditorien oder Inventarisierungslisten verschiedener Anlagen.

## Goldgrube Datenmüll

Bei der Alarmübertragung fallen massenhaft Daten an, die nach ihrer erfolgreichen Übertragung zum Datenmüll werden. Mehr als 80 Prozent aller Alarmläufe sind Fehlalarmläufe. Diese verursachen einen grossen Aufwand bei den Leitstellen und eine lästige Störung des Kunden durch Anrufe zur Alarmverifikation. Eine Verbesserung der Situation, insbesondere für den Kunden, ergibt sich durch den Einsatz von Videotechnik zur Alarmverifikation. Die Leitstelle kann mittels des Videos die Situation eindeutig klären, dadurch entfällt der Anruf beim Kunden.

Mit komplexeren Algorithmen und Informationen von Leitstellen können Vorhersagen gemacht werden, ob es sich bei einem Alarm um einen echten Alarm oder einen Fehlalarm handelt. Da die Algorithmen selbstlernend sind, wird die Vorhersage mit der Zeit immer genauer. Dies verbessert einerseits die Situation für die Leitstellen. Ausserdem kann diese Information auch für Services genutzt werden, bei denen z. B. wahrscheinliche Fehlalarmläufe zur Verifizierung direkt an den Kunden gesendet, worauf der Kunde diese im Fall eines echten Alarms an die Leitstelle weiterleitet. Die Leitstelle reduziert ihre Aufwände und damit die Kosten und kann die Ersparnis an den Kunden weitergeben.

## Neue Geschäftsmodelle

Digitalisierte und automatisierte Prozesse werden neue Geschäftsmodelle und Services ermöglichen und der Sicherheitsbranche neue Möglichkeiten bieten. Kunden werden sehr flexibel zwischen Selbstüberwachung und Überwachung durch Leitstellen wählen können, individuelle Services komfortabel und schnell buchen und mittels Kreditkarte einfach bezahlen können. Durch Verarbeitung der anfallenden Daten mittels leistungsfähiger Algorithmen werden sich weitere Möglichkeiten für Kunde und Leitstelle ergeben. ▲

\* Peter Monte, Geschäftsführer Sitasys AG