



# Alarmierung nach Plan



**Aus guten Gründen schaltete die Sparkasse Dillenburg alle ihre Geschäftsstellen auf die Alarmleitzentrale von Wincor Nixdorf Security auf. Neben Kostenvorteilen sprachen dafür vor allem zusätzliche technische Optionen.**

**A**ndere Länder, andere Sitten. Im Ausland setzen Banken Frequenzgeber ein, die körperliches Unbehagen auslösen, um unbetenen Gästen im SB-Foyer längere Aufenthalte zu verleiden. In Südafrika zum Beispiel wehren sich die Banken gegen Skimming-Angriffe, indem aggressives Pfefferspray zur Abwehr der Manipulationen an Kartenschlitz und Tastatur versprüht wird. Erste Opfer des neuen Schutzverfahrens wurden allerdings drei Wartungstechniker einer Bank in Fish Hoek, die ahnungslos ihrer Arbeit nachgehen wollten.

Ganz so furchterregend geht es in Deutschland nicht zu. Doch auch hier steigt das Sicherheitsbedürfnis der Banken und damit der Stellenwert des Themas.

Nicht nur, weil es an Brennpunktstandorten zu mehr Vandalismusschäden kommt und SB-Foyers zunehmend von Betrunknen oder als Treffpunkt von Jugendbanden missbraucht werden.

Auch hat erst in diesem Jahr das Bundeskriminalamt Alarm geschlagen, weil die Datendiebstähle via Geldautomat im Jahr 2008 massiv zugenommen haben – um beachtliche 77 Prozent. 809 Geldsysteme waren im vergangenen Jahr Ziel von Angriffen, gegenüber 459 im Vergleich zum Jahr zuvor. Dabei wurden einzelne Geräte mehrfach attackiert, so dass sich die Eingriffe 2008 auf 2.400 summierten (2007: 1.349). Die Schwerpunkte liegen in Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg und Bayern.

Gleich geblieben ist dagegen die Zahl der atypischen Überfälle, also jene mit Geiselnahme. Die „normalen“ Banküberfälle stagnieren ebenfalls, jedoch hat Bernd Küppers vom Rheinischen Sparkassen- und Giroverband eine deutliche Konzentration auf Standorte mit konventionellen Kassen und vermuteten hohen Bargeldvorräten beobachtet.

Es waren diese Entwicklungen, mehr aber noch die Sorge um die Sicherheit ihrer Kunden und Mitarbeiter, die die Sparkasse Dillenburg Ende 2008 bewogen, ihr Sicherheitskonzept insgesamt erneut auf den Prüfstand zu stellen. Für den Leiter des Technischen Zentrums, Gerhard Peter, ist das reine Routine, um technisch immer wieder auf dem aktuellen Stand zu sein.



## Wincor Nixdorf Security: Sicherheit und Service aus einer Hand

Ihre Wurzeln hat die Wincor Nixdorf Security in der Überwachung von Handels- und Industrieunternehmen sowie von öffentlichen Verwaltungen. Dort liegt das Hauptaugenmerk auf dem umfassenden Unternehmensschutz – mit dem gesamten Leistungsspektrum in Sachen Sicherheit. Das reicht von der Fallenüberwachung gegen Einstiegstäter und der Videoüberwachung von Innen- und Außenbereichen bis hin zur Überwachung von Heizung, Gas und Wasser.

Aufgrund der ständig steigenden Zahl von SB-Geräten versuchen Banken inzwischen verstärkt, ein sicheres Umfeld für ihre Systemlandschaft zu schaffen. Je nach Bedarf übernimmt Wincor Nixdorf Security Planung, Installation, Betreuung und Wartung der sicherheitstechnischen Einrichtungen, abhängig von den Sicherheitsbelangen des jeweiligen Standorts und Instituts. Alarmmanagement und Systemüberwachung sind Bestandteile des Protect-Konzepts von Wincor Nixdorf für eine umfassende Sicherheit.

Nicht zuletzt zur Zinersparnis hat die Sparkasse auch die Höhe der Bargeldbestände in den Filialen deutlich gesenkt, „obwohl Bargeld ein Thema bleibt, von dem wir in absehbarer Zeit nicht wegkommen werden“, wie Peter zugibt. Allerdings konnte es durch die Einführung von SB-Kassen nachhaltig zurückgefahren werden, was sich auch in der Versicherungssumme niederschlägt. Richtet sie sich doch nach der Höhe der Geldvorräte.

Überfall- und Außenhautsicherung waren seit eh und je auf die zentrale Alarmleitstelle eines regionalen Dienstleisters aufgeschaltet, ebenso wie die wesentlichen technischen Anlagen, also Klimaanlage im Rechenzentrum und Heizung. Allerdings konnte diese Lösung bei Bedarf keinen Überblick per Videokamera über die aktuelle Lage vor Ort liefern oder gar durch di-



Für den Leiter des Technischen Zentrums bei der Sparkasse Dillenburg, Gerhard Peter, war von Anfang an die oberste Maxime, dass es „weniger auf die technischen Werte als auf die Sicherheit von Kunden und Mitarbeitern ankommt“.

Oberste Maxime war für das Haus von Anfang an, dass es „weniger auf die technischen Werte als auf die Kunden und Mitarbeitern ankommt“.

### Oberste Priorität: der Schutz von Kunden und Mitarbeitern

Seit Jahren stehen daher bei den Geschäftsstellen eher Raumüberwachung und Personenschutz im Vordergrund, während bei den drei SB-Filialen das Augenmerk stärker auf Vandalismusprävention und Zutrittsüberwachung gerichtet ist. Alle Standorte sind mit einer Fallen-sicherung gegen unbefugtes Eindringen ausgestattet, so dass für jeden Mitarbeiter auf einen Blick ersichtlich ist, ob er das Gebäude ungefährdet betreten kann.

rekte Ansprache zum Verlassen des Foyers auffordern, was als eine sehr wirkungsvolle Maßnahme gilt. Technisch ist diese Lösung nicht besonders anspruchsvoll.

Diese Option wollte sich Peter für die Zukunft offenhalten. Ihm kommt es vor allem darauf an, gerade bei mutwilligen Zerstörungen oder Belästigungen der Kunden sofort angemessen zu reagieren und notfalls einzugreifen. Die normalen und bewährten Aufzeichnungen aber stoßen hier an ihre Grenzen. Sie erlauben nur den Blick darauf, was in der Vergangenheit passiert ist.

Anfang 2009 hat die Sparkasse Dillenburg daher den Großteil ihrer 33 Geschäftsstellen und die drei reinen SB-Filialen auf die Wincor Nixdorf Security in

Paderborn aufgeschaltet. Die komplette Installation für alle Filialen wird Ende des Jahres abgeschlossen sein. Der bundesweit aktive Sicherheitsdienst (siehe Kasten) unterhält einen zentralen Leitstand, der rund um die Uhr von Sicherheitsexperten besetzt ist. Voraussetzung für den Bankenservice ist eine VdS-Zertifizierung der Klasse C, die die Wincor Nixdorf Security kürzlich erworben hat.

### Alarmierung nach Fahrplan und stringente Prozesse

Für den Umstieg sprach aus Sicht der Sparkasse außerdem, dass sich die neue Lösung in die vorhandene Infrastruktur, also das Primärnetz des Instituts, einbinden lässt. Denn durch die Zertifizierung von Wincor Nixdorf durch das Rechenzentrum der Finanz Informatik hat sie Zugang zu den Systemen der Bank. Ohnehin überwacht der IT-Dienstleister bereits den SB-Gerätepark per Fernanalyse, darunter 30 Geldautomaten, zwölf Cash Recycling-Systeme, 33 Kontoauszugsdrucker und 24 SB-Kundenterminals. Ein willkommener Nebeneffekt waren Kostenvorteile, die zum Teil aus dem Wegfall von teuren klassischen Telefonanschlüssen mit besonderen Dienstmerkmalen resultieren.

In einer ersten Bilanz schätzt Jens Weg, in der Organisation der Sparkasse der UVV-Kasse-Beauftragte, vor allem „die sauberen Prozesse des Dienstleisters.“ Dadurch ist die Leitstelle in der Lage, nach erfolgtem Alarm die erforderlichen Maßnahmen direkt vor Ort abzustimmen. Je nach Vorfall werden nach einem im Vorfeld aufgestellten Alarmplan Polizei oder Wachdienst, Hausmeister oder bestimmte Fachbereiche der Bank benachrichtigt, einschließlich Eskalationsmaßnahmen.

„Da das zeitkritisch ist, muss der Fahrplan sauber und der Datenbestand optimal gepflegt sein“, weiß Weg. „Alle Vorkommnisse werden detailliert dokumentiert“, so die Erfahrung von Peter aus den ersten Betriebsmonaten. Was alles passiert ist, was Wincor Nixdorf Security veranlasst hat, welcher Fall noch offen und welcher abgeschlossen ist – diese Meldungen liegen ihm pünktlich am nächsten Morgen ohne Aufforderung vor. Er erwarte das zwar von seinem Dienstleister, meint der Organisationschef, wisse es aber definitiv zu schätzen. ■