

# Notruf- und Service-Leitstelle



Protection One wurde 1997 mit dem Ziel gegründet, eine 24-Stunden-Live-Fernüberwachung in Deutschland flächendeckend als Dienstleistung anzubieten. Im Jahr 2004 suchte das Unternehmen daher für seine Notruf- und Service-Leitstelle (NSL), die inzwischen von der Tochtergesellschaft Pro Control betrieben wird, eine Videomanagementlösung.

„Wir wollten ein zentrales Videomanagementsystem, mit dem Bildquellen unterschiedlicher Hersteller aufgeschaltet, bedient und gespeichert werden können“, erinnert sich Swen Peine, Produktmanager bei Protection One und Projektverantwortlicher für die Einführung des Systems.

„Diese Herstellerunabhängigkeit war uns angesichts der rasanten Entwicklung im Videobereich äußerst wichtig. Wir wollten einerseits individuell auf die Anforderungen unserer Kunden eingehen können und andererseits keinen eigenen Arbeitsplatz für jeden Hersteller einrichten und die Mitarbeiter darauf schulen müssen.“

Protection One entschied sich schließlich für EBÜS, das Einheitliche Bildübertragungssystem von Accellence Technologies. Der Anbieter konnte eine zukunftsfähige Lösung anbieten, die entsprechend den Anforderungen der NSL wachsen und sich entwickeln konnte. Zugleich konnte Accellence weitere Anforderungen von Protection One erfüllen: Trotz der Tatsache, dass das damals in der Leitstelle verwendete Leitstellen-Managementsystem Horus aus Frankreich ein Exot auf dem deutschen Markt war, hat Accellence zügig eine Kommunikationsschnittstelle zu EBÜS geschaffen.

Accellence hat Protection One und Pro Control im Lauf der Jahre bei Umzügen der Leitstelle, dem Wechsel des NSL-Managementsystems sowie der Integration zahlreicher neuer Bildquellen und Funktionen begleitet. Zahlreiche Anpassungen an der Software und an einzelnen Bildquellen wurden von Accellence realisiert, um die Prozesse bei Pro Control optimal zu unterstützen.

„Wir sind mit dem Service von Accellence sehr zufrieden. Unsere Anfragen werden kurzfristig beantwortet und Wünsche fachlich kompetent analysiert und zeitnah umgesetzt“, sagt Swen Peine. „Dabei spielt auch die aktive Zusammenarbeit mit den Herstellern der Bildquellen eine wichtige Rolle.“