



**Mit Sicherheit in guten Händen**  
Bosch Communication Center



**BOSCH**

# **Im entscheidenden Moment zählt jede Sekunde**





Die Leitstellen des Bosch Communication Center handeln sofort, wenn es darum geht, Menschen und materielle Werte zu schützen.

### Schnelles Handeln im Alarmfall entscheidend

Nahezu jedes Unternehmen verfügt über Systeme, die Gebäude, Produktionsanlagen oder Fahrzeuge absichern. Auch Privatpersonen schützen ihr Zuhause und sich selbst mit entsprechender Technik. Im entscheidenden Moment kommt es aber nicht nur darauf an, dass ein Alarm zuverlässig ausgelöst wird, sondern auch dass entsprechend gehandelt wird. Egal ob es dabei um die Benachrichtigung von Polizei, Feuerwehr, Rettungskräften, Interventionsdiensten, Servicepartnern oder beauftragten Personen geht – es zählt jede Sekunde.

Eine Leitstelle übernimmt diese Aufgabe: Sobald vom aufgeschalteten Objekt ein Alarm eingeht, prüfen ihn die Leitstellen-Mitarbeiter und leiten die mit dem Kunden zuvor abgesprochenen Maßnahmen ein. Abhängig vom Objekt verhindern sie so Qualitätseinbußen, unterstützen bei der Abwehr von Gefahren und setzen sich dafür ein, dass – im Fall der Fälle – die entstehenden Schäden auf ein Minimum begrenzt werden. Rund um die Uhr, denn Sicherheit kennt keinen 8-Stunden-Tag.

### Externer Partner für mehr Wirtschaftlichkeit

Diese 24-Stunden-Betreuung kann mit hohen Kosten für das Personal und die technische Infrastruktur verbunden sein. Im Vergleich zu einer internen Lösung kann eine externe Leitstelle ihre Ressourcen jedoch effizienter einsetzen. Zudem erlaubt die komplexe Technik es, eine Vielzahl technischer Alarme zu betreuen. Das macht die Zusammenarbeit mit einem externen Partner für viele Kunden attraktiv.

Bei dem hochsensiblen Thema „Sicherheit“ ist es entscheidend, einen kompetenten und erfahrenen Partner zu haben. Einen Partner wie Bosch, dessen Name weltweit für Qualität und Zuverlässigkeit steht.

Das Bosch Communication Center ist ein Produktbereich der Bosch Sicherheitssysteme GmbH und zugleich einer der größten privaten Sicherheitsleitstellenbetreiber in Deutschland. Im Sinne eines umfassenden Servicegedanken sind wir dabei stets herstellerunabhängig geblieben. Dasselbe Prinzip gilt für unsere Interventionspartner: Ein europaweites Netzwerk verschiedener Anbieter sorgt dafür, dass jeder Kunde direkt vor Ort einen qualifizierten Partner vorfindet.

Heute sind rund 55.000 Objekte und Personen mit den unterschiedlichsten technischen und fachlichen Anforderungen in den Sicherheitsleitstellen des Bosch Communication Center aufgeschaltet.

# Sicherheitslösungen aus einer Hand – auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt

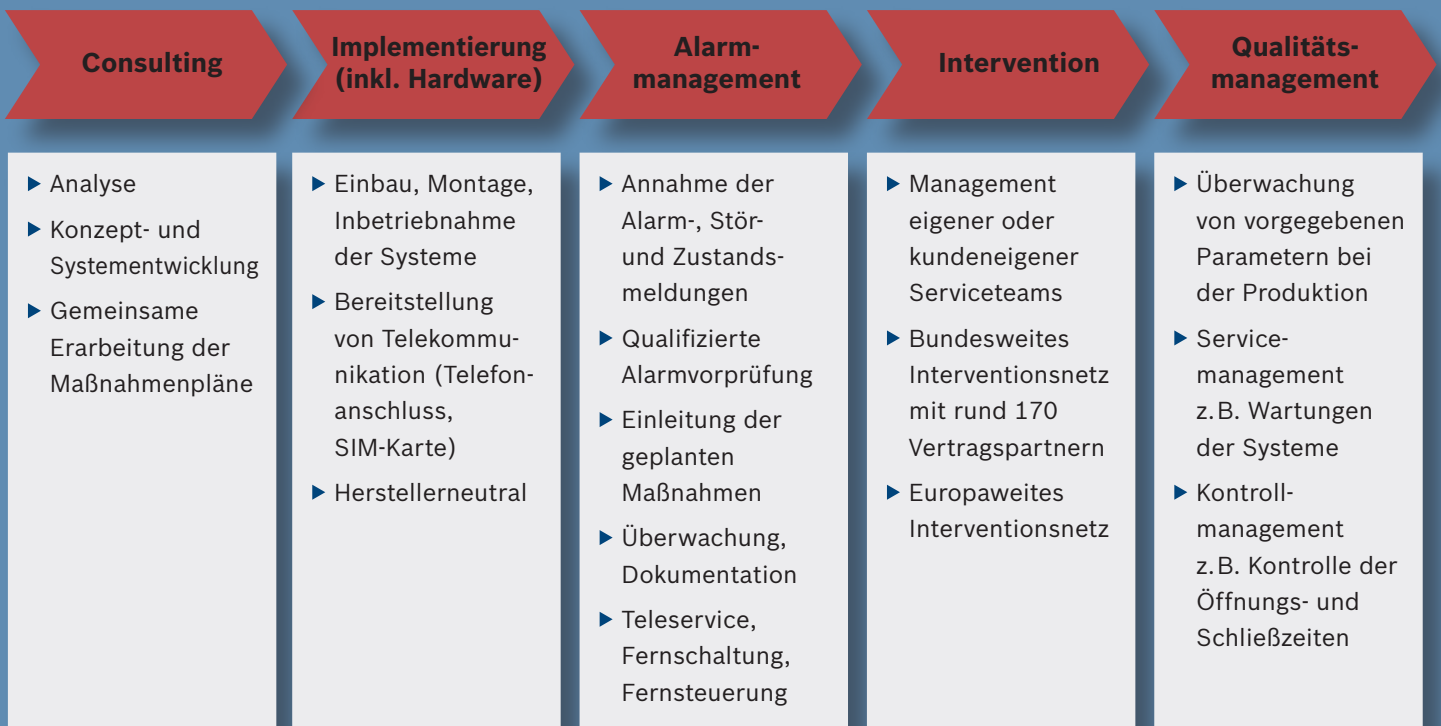


Beim Bosch Communication Center erhalten Sie individuelle Lösungen für Ihre Sicherheit:

Das fängt bei einer grundlegenden Analyse und Beratung an und beinhaltet auch die Implementierung der Alarmsysteme. Eine wesentliche Aufgabe besteht im Alarmmanagement: Hierbei nimmt das Bosch Communication Center Alarm-, Stör- und Zustandsmeldungen entgegen und qualifiziert sie. Anschließend leiten die Mitarbeiter die mit dem Kunden individuell vereinbarten Maßnahmen ein.

Mit dem europaweiten Interventionspartner-Netz ist immer für kompetente Unterstützung vor Ort gesorgt. Soweit dies vorgesehen ist, können die Leitstellenmitarbeiter die Anlagen aber auch aus der Ferne steuern.

Auch die Qualitätskontrolle unserer Kunden ist in unseren Händen sicher aufgehoben: Das gilt gleichermaßen für die Überwachung von Produktionsprozessen oder Schließsystemen wie für die Wartung technischer Anlagen.



## Leitstellen-Dienstleistungen von Bosch erfüllen die unterschiedlichsten Zwecke: Kunden können mit ihnen Qualität sichern, Gefahren abwehren oder Schäden minimieren.

### „... Kontrolle ist besser.“ – Qualität sichern

Um sicher zu gehen, dass die Qualität stimmt, muss diese regelmäßig überprüft werden. Beispielsweise bei der Produktion, wo schon minimale Abweichungen von den festgelegten Parametern einen erheblichen Qualitätsverlust und damit auch Lieferschwierigkeiten verursachen können. Verzeihen Ihnen Ihre Kunden dies? Besser wäre es, sich diese Frage nicht stellen zu müssen. Daher überwacht das Bosch Communication Center für Sie beispielsweise 24 Stunden am Tag die Betriebstemperaturen, Taktzeiten, Betriebsstunden oder die Energieversorgung Ihrer Anlagen.

Für einen störungsfreien Betrieb müssen technische Anlagen selbstverständlich regelmäßig gewartet werden. Besonders effizient führen Sie diese Aufgaben mit dem Bosch Communication Center durch, denn es ermöglicht eine zeit- und routenoptimierte Steuerung Ihrer Servicetechniker.

Gehören zu Ihrem Unternehmen verschiedene Filialbetriebe? Mit dem Bosch Communication Center überwachen Sie deren Öffnungs- und Schließzeiten. So können Ihre Kunden sicher mit Ihrem Service rechnen.

### Rechtzeitig handeln: Gefahren abwehren

Vorausschauendes Handeln im Vorfeld ist der beste Schutz vor Gefahren. Das Bosch Communication Center kontrolliert dafür die reibungslose Funktion von Anlagen der Haus- und Betriebstechnik wie beispielsweise Heizungs- und Klimaanlage. Außerdem überwachen wir für Sie Gebäude und Grundstücke per Video. Unsere Mitarbeiter können auf diese Weise sogar virtuelle Rundgänge in einem Haus oder auf einem Werksgelände durchführen.

Ebenso lassen sich bestimmte Anlagen aus der Ferne ein- und ausschalten (z.B. Alarm- und Schließanlagen). Auch eine Steuerung dieser Anlagen ist möglich: Bevor ein Servicetechniker oder ein Interventionsdienst hinzugezogen wird, kann der Leitstellen-Mitarbeiter versuchen, den Defekt der Anlage aus der Ferne zu beheben oder diesen durch Einschalten eines Ersatzaggregates einzudämmen.

### Schutz auch für mobile Objekte und Personen

Neben stationären Einrichtungen kann das Bosch Communication Center auch mobile Objekte über GPS orten und überwachen. Mit Hilfe unauffälliger, leicht installierbarer Geräte werden beispielsweise Container, Fahrzeuge oder Yachten vor Diebstahl geschützt: Die Leitstelle registriert jederzeit eine Entfernung vom Lagerplatz oder eine Abweichung von der festgelegten Route. Sie benachrichtigt dann die lokale Polizeidienststelle oder sendet einen zuständigen Interventionspartner. Spezielle Sensoren melden der Leitstelle zudem den Zustand der Fracht – wie etwa unvorhergesehene Temperaturänderungen. Dies ist besonders im Hinblick auf EU-Richtlinien relevant, die beispielsweise für bestimmte Waren eine lückenlose Dokumentation des Kühlprozesses fordern. Der Fahrzeugführer kann bei einem Überfall die Bosch-Leitstellen mittels eingebauter Notruftaster unbemerkt um Hilfe rufen. Die alarmierte Leitstelle identifiziert den genauen Aufenthaltsort und schickt umgehend qualifizierte Hilfe.

Auch in anderen Situationen tragen die Mobile Security Dienstleistungen des Bosch Communication Center zu erhöhter Sicherheit bei: Im Ernstfall können sich Personen an gefährlichen Einzelarbeitsplätzen ebenso wie Outdoorsportler, ältere und gehandicapte Personen auf Bosch verlassen.

# Im Fall der Fälle: Schäden minimieren



Im Ernstfall sorgt das Bosch Communication Center für schnelle Hilfe vor Ort.

Nicht immer kann ein Schaden vollständig verhindert werden. Er sollte dann aber möglichst gering ausfallen. Um schnell und gezielt zu reagieren, überwacht das Bosch Communication Center Ihre Gefahrenmeldeanlagen: Bei Überfall-, Einbruch-, Brand- oder Gasalarm informieren unsere Mitarbeiter umgehend den zuständigen Interventionspartner oder die nächstgelegene Polizei- bzw. Feuerwehrleitstelle. Darüber hinaus benachrichtigen wir auch beauftragte Personen (wie etwa den Filialleiter einer Bank) und sorgen dafür, dass das Objekt nach dem Alarm wieder abgesichert wird.

Zudem überprüfen unsere Mitarbeiter aus der Ferne, ob die Anlagen beispielsweise termingerecht „scharf“ geschaltet werden oder ob eine Störung vorliegt.

## **Clearingstelle filtert Alarme vor**

Auch Polizei- und Feuerwehrleitstellen nutzen die Dienstleistungen des Bosch Communication Center. In unseren Clearingstellen filtern wir für sie Störungs- und Revisionsmeldungen aus den eingehenden Alarmen heraus. So können sie sich auf ihre Hauptaufgabe, d.h. Rettung und Schutz von Personen und Immobilien, konzentrieren. Außerdem nehmen die Clearingstellen im Bedarfsfall eine Redundanzfunktion für die Polizei- oder Feuerwehrleitstellen ein. Die Alarme laufen dann nicht ins Leere, sondern werden von der Clearingstelle an die zuständigen Einsatzstellen weitergeleitet.

## **Europaweites Interventionspartnernetz**

Ein Alarm erfordert nicht immer einen Rettungskräfteinsatz. Für die Hilfe vor Ort hat das Bosch Communication Center daher ein europaweites Interventionspartner-Netz aufgebaut. Zu den Aufgaben eines Interventionsdienstes zählen beispielsweise für den Bereich Mobile Security die Begleitung und Absicherung von Transporten sowie die Kontaktaufnahme zu lokalen Behörden im Eventfall.

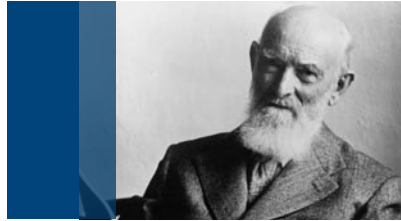
Darüber hinaus übernehmen unsere Partner Aufgaben wie etwa Objektbegehungen, Vorprüfung von Einbruchmeldungen, Wiedereinschaltung der Objektsicherung, Objektschlüsselbereitstellungen oder die Befreiung von eingeschlossenen Personen aus Aufzügen. Mit dem Bosch Communication Center können Sie sich also darauf verlassen, dass immer ein ausgewiesener Fachmann in ihrer Nähe ist.

## **Mit Sicherheit ein guter Partner**

Fazit: Wenn es um das Thema Sicherheit geht, haben Sie mit dem Bosch Communication Center einen zuverlässigen und kompetenten Partner gefunden.



# Bei uns ist Ihre Sicherheit in guten Händen. Damals. Heute. Und in Zukunft.



*„Es war mir immer ein unerträglicher Gedanke, es könne jemand bei Prüfung eines meiner Erzeugnisse nachweisen, dass ich irgendwie Minderwertiges leiste. Deshalb habe ich stets versucht, nur Arbeit herauszugeben, die jeder sachlichen Prüfung standhält, also sozusagen vom Besten das Beste ist.“*  
(Robert Bosch, 1918)

Diese Philosophie unseres Firmengründers Robert Bosch gilt für uns heute genauso wie bereits im Jahr 1918. Qualität bestimmt die Unternehmenskultur von Bosch. Die kontinuierliche Weiterentwicklung und Investition in die Servicequalität bildet dabei die Basis unseres Erfolges.

Wir setzen auf ein ganzheitliches Qualitätskonzept, das sich an Mitarbeitern, Technik und Prozessen orientiert.



**Qualität ist ein fester Bestandteil der Bosch-Unternehmenskultur.  
Sie prägt unsere Mitarbeiter, Technik und Prozesse.**

#### **Auf unsere Mitarbeiter können Sie zählen**

Neben den Kunden stehen die Mitarbeiter bei Bosch an vorderster Stelle: Sie sind dafür verantwortlich, dass im Ernstfall die richtigen Maßnahmen unverzüglich eingeleitet werden. Daher setzen wir weitgehend auf fest angestellte, sicherheitsüberprüfte Vollzeit-Mitarbeiter. Um unsere hohen Standards zu erfüllen, durchlaufen sie ein spezielles Aus- und Weiterbildungsprogramm. Die geringen Fluktuationsraten zeigen, dass unsere Mitarbeiter zufrieden sind. Von ihrer hohen Motivation und langjährigen Erfahrung profitieren vor allem unsere Kunden.

#### **Technik, auf die Sie sich verlassen können**

Die Sicherheitsleitstellen des Bosch Communication Center sind ausgereifte Hochsicherheitssysteme, auf die auch Polizei und Feuerwehr seit über 90 Jahren vertrauen. Die örtlich getrennten Leitstellen arbeiten vernetzt auf einer gemeinsamen technischen Plattform. Zudem sind sie redundant ausgelegt, d.h. alle wesentlichen Funktionsteile sind gedoppelt. Beispielsweise verfügen unsere Rechnersysteme über gespiegelte Platten und eine entkoppelte Netzversorgung. Selbstverständlich sind die jeweiligen Räumlichkeiten mit speziellen Zugangsschleusen sowie schuss- und brandhemmenden Wänden beziehungsweise Verglasungen ausgestattet. Im Bedarfsfall nutzen wir unsere eigenen Dieselaggregate zur Energieerzeugung. Damit haben wir unsere Sicherheitsleitstellen höchstmöglich gegen Ausfall geschützt.

#### **Innovative Lösungen sichern Ihren Vorsprung**

Mit unserem modularen Technikkonzept erfüllen wir individuelle Anforderungen an Hard- und Software: Schon heute können wir rund 100 Systeme mit den unterschiedlichsten Protokollen über viele Übertragungswege hinweg empfangen. Als innovativer Dienstleister bieten wir unseren Kunden als eine der ersten Sicherheitsleitstellen in Deutschland einen speziell gesicherten Internetzugang. So kann der Kunde jederzeit Alarmprotokolle abrufen und Maßnahmenpläne ändern. Führend sind wir auch im Bereich Mobile Security, wo wir mittels modernster GPS- und GSM-Technologie Personen, Fahrzeuge, Container und sonstige mobile Objekte sichern.

#### **Anerkannte Sicherheit und zertifizierte Qualität**

Unsere Prozesse bilden die Rahmenbedingungen, in denen wir für Ihre Sicherheit unser Bestes geben. Daher sind die Sicherheitsleitstellen des Bosch Communication Center nach DIN EN ISO-9001:2000 zertifiziert und VdS Klasse A, B und C anerkannt. Das gilt selbstverständlich auch für den Leitstellenverbund. Unsere hohen Qualitätsansprüche stellen wir auch an unsere Interventionspartner in ganz Europa. Denn ein Leitstellenkonzept kann nur dann höchste Anforderungen erfüllen, wenn auch die Hilfe vor Ort professionell organisiert ist.

#### **Höchste Anforderungen an Datenschutz**

Im Bosch Communication Center werden Daten entsprechend geltenden Datenschutzverordnungen mit äußerstem Fingerspitzengefühl und Diskretion behandelt. Hierfür arbeiten wir mit strengen Sicherheitsvorkehrungen und sensibilisieren jeden einzelnen Mitarbeiter.

# Von Erfahrung profitieren – auch bei Datensicherheit und Kundenkommunikation



Das Bosch Communication Center betreibt nicht nur eine der größten Sicherheitsleitstellen in Deutschland, sondern lässt Sie auch sicher und erfolgreich kommunizieren.

## E-Mails sicher versenden und empfangen

Als einer der größten privaten Betreiber von Sicherheitsleitstellen sind wir ein erfahrener Experte für Datensicherheit und Datenschutz. Das ist die Basis für unsere Trustcenter-Dienstleistungen: Sie ermöglichen es Ihnen, mit Ihren Geschäftspartnern sicher per E-Mail zu kommunizieren. Denn ohne besondere Vorkehrungen ist eine E-Mail vergleichbar mit einer Postkarte: Vertrauliche Informationen können von anderen gelesen und verändert werden.

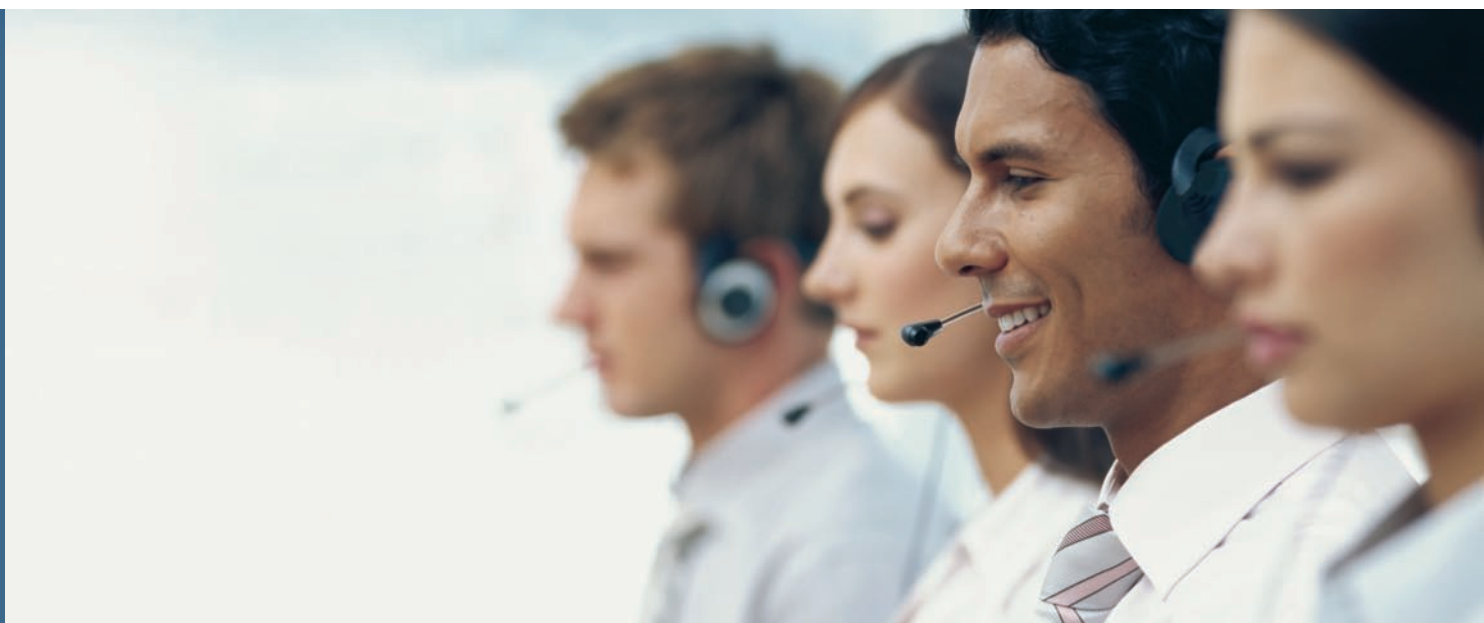
Wir beraten Sie bei der Implementierung geeigneter Sicherheitskonzepte und betreiben die erforderliche technische Infrastruktur. Darüber hinaus erzeugen und verwalten wir digitale Zertifikate für die E-Mail-Verschlüsselung und -Signatur und stehen den Anwendern rund um die Uhr an einer Hotline zur Verfügung.

## Hochwertige Kundenkommunikation in Europa

Die Arbeit in einer Sicherheitsleitstelle erfordert ausgeprägte Kommunikationsstärke, hohe Kundenorientierung und zuverlässige Organisation. Und entspricht damit auch den Anforderungen an die Mitarbeiter unserer Communication Center in fünf Ländern in Europa. Denn dort dreht sich alles um das Thema Kundenkommunikation:

Im Namen unserer Auftraggeber identifizieren wir Kundenbedürfnisse, gewinnen Neu-Kunden und unterstützen den Außen- und Innendienst. Darüber hinaus betreiben wir Service-Hotlines, organisieren das entsprechende Service-Management und führen Maßnahmen zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung durch.

Fazit: Mit uns können Sie die Synergien von Kommunikations- und Sicherheitslösungen optimal nutzen. Im Sinne Ihrer Sicherheit achten wir dabei auf eine strikte funktionale Trennung von Leitstellen-, Clearingstellen-, Trustcenter- und Communication Center-Aufgaben.





Bosch Sicherheitssysteme GmbH  
Bosch Communication Center  
Lahnstraße 34-40  
60326 Frankfurt am Main

Telefon 0800 6000660  
Telefax 0800 6000661  
E-Mail [info.bcc@de.bosch.com](mailto:info.bcc@de.bosch.com)  
[www.bosch-leitstelle.de](http://www.bosch-leitstelle.de)

**Bosch Communication Center**

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte  
[www.bosch-leitstelle.de](http://www.bosch-leitstelle.de)

© Bosch Sicherheitssysteme GmbH, 2006  
Änderungen vorbehalten  
Gedruckt in Deutschland | 02/06 | Printer  
CS-OT-de-01\_F01U517203\_01

