

Neue Produkte und Dienstleistungen des Sicherheitsgewerbes

Manfred Buhl

Das Sicherheitsgewerbe steht nicht in dem Ruf, eine besonders innovationsfreudige Branche zu sein. Nach allgemeiner Vorstellung besteht die Branche lediglich aus Anbietern von Dienstleistungsstunden mit kaum geschulten Sicherheitskräften, die ohne eigene Initiative die fachlichen Vorgaben des jeweiligen Auftraggebers abarbeiten. Die Vergabe von Dienstleistungsstunden ist bis heute die vorherrschende Praxis des Sicherheitsmarktes.

Doch viele Unternehmen dieser Branche leisten selbstverständlich weit mehr: Sie entwickeln komplexe neue Produkte und Dienstleistungen, um den Sicherheitsmarkt zu beleben und intelligente Sicherheit anzubieten. Dazu müssen allerdings die Rahmenbedingungen stimmen. Welche neuen Produkte und Dienstleistungen im Sicherheitsgewerbe aufkommen, wie sie zur Marktreife gelangen und welche Rahmenbedingungen dafür nötig sind, diese Themen behandelt der folgende Beitrag.

1. Rahmenbedingungen für die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen

1.1 Nur innovativ ist die Sicherheitswirtschaft erfolgreich

Innovation ist der Schlüssel zum Erfolg für jedes Unternehmen, gerade auch in der Sicherheitsbranche. Die Unternehmen müssen ihre Leistungen und Produkte ständig weiterentwickeln und ihre Effizienz erhöhen, damit sie gegenüber Störungen und Beeinträchtigungen möglichst immun werden. Der technologische Fortschritt spielt dabei eine wichtige Rolle. Noch wichtiger ist die intelligente (Neu-)Organisation der Abläufe. Durch Verknüpfung unterschiedlicher Leistungen können die Unternehmen Synergien schaffen, die zu Kostenreduzierungen führen.

Daneben müssen die Sicherheitsunternehmen neue Märkte erschließen: Sie müssen neue Produkte entwickeln und die Bedürfnisse ihrer Kunden besser befriedigen als mit dem bisher bekannten Produkt- und Leistungsportfolio. Wer diese Innovationskraft in Organisation, Produktentwicklung und Mar-

keting beweist, wird mittel- und langfristig erfolgreicher sein als die Konkurrenz.

1.2 Auch das Sicherheitsgewerbe kann innovativ sein

Traditionell steht im Sicherheitsgewerbe eher Verlässlichkeit und Pflicht im Vordergrund als Innovation und Kreativität. Das zeigt ein Blick in die lange Geschichte des Sicherheitsgewerbes. Ein Vorläufer der modernen Sicherheitsberufe ist seit der Antike bekannt: der Wächter. Schon im Alten Testament ist von Wächtern die Rede. Auch im antiken Griechenland und im römischen Reich gab es die Wächter als Vorläufer der späteren Polizei. Die Türmer der mittelalterlichen Stadt sollten die Bürger vor anrückenden Feinden und vor Bränden warnen. Nachtwächter waren auch in der beginnenden Neuzeit unverzichtbar, um die Bürger vor Kriminalität und Ruhestörungen zu schützen. Das alles waren öffentliche Sicherheitsfunktionen.

Zu Beginn des 19. Jahrhunderts wurden in den Großstädten Wach- und Schließgesellschaften gegründet, die erste 1901 in Hannover. Damit begann die neuere Geschichte des privaten Sicherheitsgewerbes. Auch bei diesen Unternehmen bildeten Bewachungs-, Streifen- und Interventionsfunktionen ein innerhalb der gesamten Branche im Wesentlichen gleich ausgerichtetes Leistungsportfolio. Erst allmählich entwickelten sich besondere Leistungselemente zur Schadensverhütung, die bereits den Umgang mit der dazu notwendigen Technik umfassten das Löschen von Bränden, Hilfe bei Wasserrohrbrüchen und der Umgang mit Waffen.



Abb. 1: Brandbekämpfung ist eine zentrale Aufgabe von Werksfeuerwehren.

Wie groß dagegen die Innovationsmöglichkeiten moderner Sicherheitsunternehmen sind, zeigen folgende Beispiele:

- ▶ Technische Mittel helfen, Personen-, Veranstaltungs- und Objektschutzleistungen wesentlich effizienter umzusetzen.
- ▶ Videoüberwachung, technische Brand- und Einbruchsdetektion sowie Gefahrenmeldesysteme unter anderem mittels moderner Notruf- und Sicherheitsleitstellen (NSL) beschleunigen die Intervention und erhöhen die Erfolgchancen der beteiligten Sicherheitsleute im Notfall.
- ▶ Die Verknüpfung von Sicherheitsfunktionen mit anderen Leistungen nach betriebswirtschaftlichen und organisatorischen Kriterien führt zu komplexen Leistungsangeboten mit Kosteneinsparungen durch Synergie-Effekte.
- ▶ Bei der Spezialisierung auf einzelne Branchen werden Gesamtlösungen entwickelt und das Outsourcing solcher Lösungen gewinnt an Attraktivität.
- ▶ Die Einbeziehung der Sicherheitsberatung einschließlich Risikoanalyse in das Leistungsangebot verstärkt die Gesamtlösung.

- ▶ Die Kompetenz zur Planung und Installierung verschiedener Instrumente der Sicherheitstechnik, eventuell verbunden mit der Übernahme der Finanzierung der Investition und des Betriebs dieser Technik, erweitert das Angebot zu integrierten Sicherheitslösungen.
- ▶ Spezifische Ausbildungsgänge lassen neue Sicherheitsberufe wie die Fachkraft für Schutz und Sicherheit und den Luftsicherheitsassistenten entstehen.

1.3 Brancheninterne Voraussetzungen für die Entwicklung neuer Produkte

Vor allem zwei Voraussetzungen sind unabdingbar, damit das Sicherheitsgewerbe neue Produkte entwickelt und das bestehende Portfolio erweitert: die Bereitschaft und Fähigkeit des Top-Managements zur Innovation und der Ausbau von Qualifikationsmöglichkeiten für die Mitarbeiter. Beide Voraussetzungen hängen zusammen.

Bis 2003 war eine 24-stündige Unterrichtung für Arbeitnehmer und eine 40-stündige Unterrichtung für Unternehmer die einzige Bildungsvoraussetzung in der Sicherheitsbranche. Unter diesen Umständen konnte von Vermittlung kreativer Fähigkeiten durch Ausbildung keine Rede sein.

Seitdem haben sich die Rahmenbedingungen für Ausbildung und Wissensvermittlung grundlegend geändert.

- ▶ Die Unterrichtszeit für Arbeitnehmer wurde auf 40 Stunden und für Unternehmer auf 80 Stunden erweitert.
- ▶ Für Tätigkeiten im öffentlichen Raum wurde eine Sachkundeprüfung eingeführt.
- ▶ Der Status der (IHK-)geprüften Werkschutzfachkraft und des Werkschutzmeisters wurde durch den Ausbildungsberuf der Fachkraft für Schutz und Sicherheit ersetzt. In dieser Ausbildung werden nicht nur Verhaltensgrundsätze für die Ausübung von Sicherheitsfunktionen, sondern Grundkenntnisse der betrieblichen Organisation, des Einsatzes von Sicherheitstechnik, betriebswirtschaftlicher Methoden, Techniken und Verfahren vermittelt. Gegenwärtig werden etwa 2.500 künftige Fachkräfte ausgebildet.
- ▶ Hinzu gekommen ist seit 2008 der zweijährige Ausbildungsberuf zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit.

- Für Notruf- und Service-Leitstellen (NSL) hat der Verein für Schadenverhütung (VdS) eine Prüfung für NSL-Fachkräfte und Interventionskräfte eingeführt.



Abb. 2: In der Leitstelle werden alle Sicherheitsmaßnahmen koordiniert.

Noch grundlegender für die Innovationskraft im Sicherheitsgewerbe sind die inzwischen existierenden Studienangebote an mehreren Fachhochschulen. Hier lernt eine neue Generation von Managern, die eine umfassende Ausbildung genießen. Rechtswissenschaft, Betriebswirtschaft, Marketing und Kommunikation stehen auf ihrem Stundenplan, dazu Sicherheitstechnik, IT-Sicherheitsmanagement, Compliancefähigkeit und Sicherheit als Teil von Prozessketten. Eine interdisziplinäre Qualifizierung für Führungsaufgaben bekommen die künftigen Sicherheitsmanager ebenso vermittelt wie soziale Kompetenz, Konflikt- und Risikomanagementfähigkeiten. Das alles gehört zum Ausbildungsangebot des Fachhochschulstudiums. Darüber hinaus bestehen Weiterbildungsangebote für Führungskräfte an Universitäten.

Hinzu kommt die wissenschaftlich fundierte und praxisbezogene Arbeit der Forschungsstelle Sicherheitsgewerbe, die inzwischen von der Universität Hamburg an die Deutsche Universität für Weiterbildung in Berlin umgezogen ist. Deren Fortbildungsveranstaltungen, Tagungen und Publikationen

tragen wesentlich zur Förderung von Innovationskraft im Sicherheitsgewerbe bei. In den Ausarbeitungen und den fachlichen Diskussionen der Veranstaltungsteilnehmer entstehen wertvolle Anregungen zur Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen.

1.4 Externe Rahmenbedingungen

Ebenso unabdingbare Voraussetzung für die Entstehung und Markteinführung neuer Produkte des Sicherheitsgewerbes sind drei externe Rahmenbedingungen:

- ▶ wirtschaftlicher Druck,
- ▶ Kundenbedürfnisse und
- ▶ die Bereitschaft von Unternehmen, ihre Sicherheitsbedürfnisse durch Outsourcing der Aufgaben zu lösen.

Dabei wird der Markt im Wesentlichen durch die Nachfrage der Industrie bestimmt. Das belegt die im Januar 2009 erschienene Studie »Marktpotenzial von Sicherheitstechnologien und Sicherheitsdienstleistungen«, erstellt von der VDI/VDE Innovations- und Technik GmbH und der Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit in der Wirtschaft e. V. (ASW) im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (www.vdivde-it.de/Images/publikationen/dokumente/Schlussbericht_druck3.pdf).

Die wirtschaftliche Notwendigkeit, mehr Umsatz und mehr Gewinn zu erzielen und die Kosten zu reduzieren, kann zur Einschränkung des unternehmerischen Tätigkeitsspektrums führen, mithin zum Verlust an Arbeitsplätzen und letztlich in die Insolvenz. Für den Unternehmer, seine Beschäftigten und seine Kunden gibt es eine weit bessere Lösung: Kosten reduzieren und höhere Gewinne erzielen durch neue oder veränderte Produkte, die den Kundenbedürfnissen besser entsprechen und zu mehr Aufträgen führen. Die momentane Rezession bietet insoweit dem Sicherheitsgewerbe die Chance, durch die Weiterentwicklung von Produkten neue Wege zu gehen und gestärkt aus der Krise hervorzugehen.



Abb. 3: Konzeptionelle Planung ist die Basis für hochwertige Sicherheitslösungen.

Bevor Sicherheitsunternehmen ein neues Produkt auf den Markt bringen, müssen sie genau prüfen, ob dafür Bedarf besteht. Nur wenn das neue Produkt wirklich einen Mehrwert für den Kunden bringt, wird die Markteinführung erfolgreich sein. Mitunter ist dafür eine gewisse Überzeugungsarbeit nötig. Hier sind Unternehmen mit Beratungskompetenz und langjährigen

Beziehungen zu ihren Kunden im Vorteil. Sie kennen die internen Strukturen ihrer Auftraggeber und genießen das entsprechende Vertrauen, um mit ihren Vorschlägen Gehör zu finden und bisher nicht genutzte Potenziale aufzuzeigen.

Auf dem Sicherheitsmarkt schreiben öffentliche und private Auftraggeber vor allem bestimmte Pakete von Dienstleistungsstunden aus, keine Sicherheitslösungen. Diese Situation hat gegensätzliche Auswirkungen.

Einerseits gehen von den Ausschreibungen keine beabsichtigten Impulse aus, neue Produkte zu entwickeln. Andererseits kann gerade eine solche Ausschreibung den kreativen Sicherheitsunternehmer veranlassen, mit einem Nebenangebot proaktiv neue Produkte anzubieten. Produkte, die der Auftraggeber gar nicht nachgefragt hatte, die seinen Anforderungen aber besser entsprechen, weil die angebotene Lösung nach einer eingehenden Analyse individuell für ihn erstellt wurde.

Nach den Ergebnissen der Studie »Marktpotenzial von Sicherheitstechnologien und Sicherheitsdienstleistungen« honoriert gerade das Einkaufsverhalten der öffentlichen Hand nur selten innovative und qualitätsgesicherte Leistungen und setzt so keine wirksamen Impulse. Insgesamt wurden 2007 nach Angaben des BDWS auf dem deutschen Sicherheitsmarkt Umsätze in Höhe von über 10 Milliarden Euro erzielt. Die oben erwähnte Marktpotenzialstudie nimmt sogar ein Gesamtvolumen von rund 20 Milliarden Euro an, bei einer Wertschöpfung deutscher Unternehmen von 13,7 Milliarden.

<i>Partizipiert haben</i>	<i>mit einem Anteil von</i>
personelle Dienstleistungen	42 %
elektronische GMA	24 %
sonstige elektrische Sicherheitsanlagen	7 %
mechanischer Perimeterschutz	8 %
Schlösser und Beschläge	7 %
sonstige Sicherheitstechnik	6 %
stationäre Löschanlagen	4 %
Geldschränke und Tresore	2 %

2008 betrug der Umsatz im Sicherheitsgewerbe 4,5 Milliarden Euro. Sie wurden von ca. 177.000 Beschäftigten in rund 3.500 Sicherheitsunternehmen erwirtschaftet.

In aller Regel setzt die Markteinführung einer neuen Dienstleistung die Bereitschaft eines nachfragenden Unternehmens voraus, den entsprechenden Aufgabenbereich an einen externen Dienstleister zu vergeben. Diese Bereitschaft ist sehr unterschiedlich ausgeprägt. Besonders größere Unternehmen richten häufig eigene Sicherheitsabteilungen außerhalb ihres eigenen Kerngeschäfts ein.

Die Gründe dafür sind vielfältig:

- ▶ Beispielweise existiert häufig ein breites Spektrum an Sicherheitsaufgaben, deren ordentliche Erfüllung mitunter eng verknüpft ist mit der Kenntnis von Betriebsabläufen und Geschäftsprozessen. Dabei spielen zwei Faktoren eine besondere Rolle: das Gefahrenpotenzial des Unternehmens und die Notwendigkeit des Schutzes kritischer Infrastrukturen, denen das Unternehmen zuzurechnen ist.
- ▶ Es existieren – diskussionswürdige – Berechnungen, nach denen die eigene Wahrnehmung der Sicherheitsfunktionen weniger kostenaufwendig sein soll als die Übertragung auf einen Dienstleister.
- ▶ Manche Konzernverantwortliche fürchten, einen externen Sicherheitsdienstleister weniger gut steuern zu können als eigene Beschäftigte.
- ▶ Personalwirtschaftliche Gründe sprechen gegen Outsourcing, weil der Sicherheitsbereich auch der Arbeitssicherung für Beschäftigte dient, die aus Gesundheits- oder Altersgründen nicht mehr in bestimmten anderen Arbeitsplatzbereichen eingesetzt werden können.
- ▶ Schließlich ist es für manche große Unternehmen eine Frage des Prestiges, eine eigene Sicherheitsabteilung zu unterhalten und ihre Autarkie zu beweisen.

1.5 Hoffnung auf eine völlig neue Entwicklung im Sicherheitsgewerbe

Vordergründig betrachtet gibt es wenige Gründe für Optimismus. Der Sicherheitsmarkt ist geprägt durch niedrige Berufseinstiegsbarrieren, einen unübersichtlichen Tarifdschungel und den unbändigen Wunsch vieler Auftraggeber, die Preisschraube zulasten der Qualität immer weiter nach unten zu drehen. Für die Zukunft besteht dennoch Hoffnung auf eine Trendwende. Dafür sprechen vor allem drei Gründe:

- ▶ Die gegenwärtige Rezession führt bei den meisten Unternehmen zu einem verstärkten Kostendruck. Die Unternehmen werden mehr Sicherheitsdienstleistungen ausschreiben – primär natürlich mit dem Ziel, die Preise zu drücken und Kosten zu sparen. Teilweise erfolgen die Ausschreibungen aber auch, um den bisherigen Vertragspartner aus dem Sicherheitsgewerbe und Wettbewerber zu veranlassen, ihr Angebot zu verändern und zusätzliche Sicherheitstechnik anzubieten, die zu Kosten- und Preissenkungen führen. Auf diese Weise könnten neu konzipierte Produkte teilweise den Abschluss bloßer Dienstleistungsverträge ablösen.
- ▶ Im Februar 2009 hatten Bundestag und Bundesrat beschlossen, Sicherheitsdienstleistungen in den Geltungsbereich des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes aufzunehmen. Daraufhin hatte der BDWS mit der Gewerkschaft GÖD einen Mindestlohn-Tarifvertrag abgeschlossen, der Mindeststundenlöhne für einfache Sicherheitsdienstleistungen zwischen 6 Euro in den neuen Bundesländern bis 8,32 Euro in Baden-Württemberg festschreibt. Ende Juni wurde der Antrag auf Allgemeinverbindlichkeit des Tarifvertrages gestellt, aber Ende August von den Gewerkschaften blockiert. Noch immer kann das Bundeskabinett den Mindestlohn verbindlich festschreiben und damit die Voraussetzung schaffen, Dumping-Preise im Sicherheitsgewerbe zu stoppen.
- ▶ Die Innenminister des Bundes und der Länder haben im Juni 2009 das seit 35 Jahren bestehende »Programm für die Innere Sicherheit« zum zweiten Mal fortgeschrieben. Dabei haben sie im vorgestellten Programm erstmals Grundsätze für die Kooperation mit privaten Sicherheitsdienstleistern aufgestellt und einen Paradigmenwechsel vollzogen. Politik, Verwaltung und Polizei erkennen das Sicherheitsgewerbe als integralen Bestandteil der Sicherheitsarchitektur an. Um einheitliche Standards auf dem Sicherheitsmarkt zu gewährleisten, wollen die Innenminister eine Zertifizierung von Unternehmen im privaten Sicherheitsgewerbe verbindlich vorschreiben. Seriosität, fachliche Qualifikation und angemessene Ressourcen bei den Sicherheitsdienstleistern sind die Voraussetzung für eine konstruktive Zusammenarbeit mit der Polizei außerhalb des Gewaltmonopols, heißt es in dem Sicherheitsprogramm. Die verbindlich vorgeschriebene Zertifizierung kann mittel- und langfristig das Problem sogenannter schwarzer Schafe lösen, weil sie für alle Sicherheitsunternehmen hohe Standards vorschreibt und ein höheres Maß an Zuverlässigkeit verlangt.

Alle drei Entwicklungsansätze zusammen nähren die Hoffnung auf einen marktbereinigenden Prozess im Sicherheitsgewerbe. Idealerweise entwickelt sich die Sicherheitsindustrie allmählich weg von reinen Dienstleistungsstunden-Verträgen und hin zu innovativen Angeboten.

2. Neue Produkte und Dienstleistungen

Zwei Tendenzen in der Entwicklung von Produkterweiterungen oder Neuentwicklungen sind zu unterscheiden: branchenübergreifende und branchenspezifische Lösungen.

2.1 Branchenübergreifende Lösungen

2.1.1 Verknüpfung von verschiedenen Dienstleistungen

Zunehmend werden Sicherheitsdienstleistungen mit anderen Dienstleistungen verknüpft und so als Gesamtdienstleistung angeboten. Dafür gibt es einige Beispiele:

- ▶ Der Objektschutz kann mit anderen Leistungen und Dienstleistern verbunden werden: mit dem Facility Management, der Gebäudetechnik, dem Empfangsdienst, dem Posteingangs- und -ausgangsdienst, der Postkontrolle (zur Detektion von Sprengstoffen), mit dem Aktenkurierdienst und der Fahrbereitschaft. Dadurch ergibt sich die Möglichkeit, die eingesetzten Kräfte gleichmäßiger auszulasten und bei nachlassender Notwendigkeit einer Funktion im Tagesrhythmus mit dem dadurch vorübergehend frei werdenden Personal eine andere – nicht zeitkritische – Funktion wahrzunehmen. Das Team und sein Management können die Detailkenntnis des Objektes für die Erledigung verschiedener Funktionen nutzen. Sicherheitstechnik und Gebäudeleittechnik lassen sich gemeinsam betreiben und warten.
- ▶ Sicherheitsdienstleistungen lassen sich mit dem Betreiben des Akten- und Dokumentenarchivs eines Unternehmens verbinden, insbesondere in der Banken- und Versicherungswelt. Auch hier kann die zeitliche Auswechslung von Personalressourcen zu insgesamt besserer Personalauslastung führen.

Eine solche horizontale Segmentverknüpfung macht Sinn, soweit sie starke Synergien erzeugt und damit zu erheblichen Kosteneinsparungen führt. Bieten Sicherheitsunternehmer zur reinen Umsatzmaximierung verschie-

dene Dienstleistungsarten nebeneinander an, also zusätzlich Facility Management, Reinigungsdienste, Fuhrpark, Kantinenbetrieb, Catering und Leiharbeit, so droht ihnen eine große Gefahr: Die Konzentration auf das Wesentliche droht ihnen zu entgleiten, die Qualität der einzelnen Dienstleistungen könnte darunter leiden. Diese Gefahr ist nicht zu unterschätzen, da anfangs vielversprechende Erfolge locken. So können die Unternehmen zunächst die Organisation in bestimmten Prozessabläufen optimieren, also eine horizontale Prozessoptimierung erreichen. Eine bunte Leistungspalette, die über die Verknüpfung von Dienstleistungen mit optimierter Ressourcennutzung und Redundanzvermeidung hinausgeht, kann zu erheblichen Kostensteigerungen und auch zu Qualitätseinbußen im Kerngeschäft Sicherheitsdienstleistung führen.

2.1.2 Integrierte Sicherheitslösung

Bei integrierten Sicherheitslösungen (ISL) optimiert der Sicherheitsdienstleister die personelle Dienstleistung durch den intelligenten Einsatz von Sicherheitstechnik oder ersetzt sie teilweise durch diese Technik. Diese integrierte Sicherheitstechnik finanziert und betreibt der Sicherheitsunternehmer. Der verstärkte Einsatz von Sicherheitstechnik ist meist erfolgswirksamer und mittelfristig auch kostengünstiger als der reine Personaleinsatz.

Mitunter verpflichtet sich der Auftragnehmer vertraglich, die Technik je nach technologischem Fortschritt zu modernisieren, wenn der Auftraggeber diese Investition durch die Gesamtvergütung ausgleicht. Das Angebot solcher integrierter Sicherheitslösungen setzt jedenfalls bei umfangreicheren Investitionen eine entsprechende Kapitalausstattung voraus und ist meist nur für größere Sicherheitsdienstleister möglich.

2.1.3 Public Private Partnership (PPP)

Public Private Partnership wird von der gesamten Sicherheitswirtschaft seit einigen Jahren auf dem Sicherheitsmarkt angeboten, ohne dass das Produkt von der öffentlichen Hand in größerem Umfang akzeptiert wird. Das Instrument beschränkt sich zumeist auf Bauvorhaben im Tief- und Hochbau, verbunden mit dem Betrieb von Gebäudeleittechnik oder einer gesamten Anlage. Von seiner Zweckbestimmung her kann aber das PPP-Modell ebenso sicherheitstechnische Einrichtungen wie personelle Dienstleistungen umfassen. Der Sicherheitsunternehmer kann dabei als Subunternehmer des Generalbevollmächtigten für ein Bauvorhaben auftreten.



Abb. 4: Moderne Sicherheitstechnik ist in allen Bereichen unverzichtbar.

Gerade in Zeiten knapper öffentlicher Kassen muss der öffentliche Kostenträger ein Interesse haben, die jetzt notwendigen Investitionen realisiert zu bekommen und sie später in Raten zu refinanzieren. PPP-Verträge sind – dem Begriff der Partnership gemäß – langfristig angelegt, damit das Risiko der Investition begrenzt wird.

Eine besondere Ausprägung bildet das PPP-Modell, das eine Kommune und ein Sicherheitsunternehmen vereinbaren. Dieses Modell umfasst die gesamte kommunale Sicherheitsinfrastruktur im nicht hoheitlichen Bereich. Dazu gehören

- ▶ die Sicherheitsfunktionen für kommunale Unternehmen/Betriebe und den Objektschutz mit Zugangskontrollen und Empfangsdiensten in öffentlichen Gebäuden einschließlich Krankenhäusern,
- ▶ der Schutz kommunaler Veranstaltungen und kommunaler Verkehrsmittel,
- ▶ eventuell sogar ein gemischter Streifendienst zusammen mit öffentlich-rechtlichen Bediensteten des städtischen Ordnungsamtes.

Wenn hierzu Stadt und Sicherheitsunternehmen eine Sicherheitsgesellschaft gründen, an der die Kommune zu 51 Prozent beteiligt ist, behält sie in strategischen Fragen das letzte Wort. Der städtische Auftraggeber unterwirft die kommunale Sicherheit damit auch einer demokratischen Kontrolle. Dem Bürger erwachsen aus einer solchen Lösung zwei Vorteile: Die Sicherheit aller Einrichtungen seiner Stadt und in seinem Wohnumfeld wird sich verbessern. Sie wird von einem Management verantwortet, für das der Erfolg der Partnerschaft von existentieller Bedeutung ist. Und durch die einheitliche Personalführung aller Einsatzkräfte können diese ebenso örtlich und zeitlich wesentlich flexibler und damit kostensparender eingesetzt werden als öffentlich-rechtliche Bedienstete. »Urban Security« hat nach der oben (Abschn. 1.4) erwähnten Marktpotenzialstudie gerade in Ländern wie Deutschland erhebliche Bedeutung.

2.2 Branchenlösungen

Zunehmend werden auf dem Sicherheitsmarkt branchenspezifische Lösungen angeboten. Die Chancen dieser Lösungen für Dienstleister und Auftraggeber liegen auf der Hand:

- ▶ Durch die fachliche Entwicklung des Produkts und die langfristige Auseinandersetzung eines eigenen Kompetenzteams mit den branchenspezifischen Sicherheitsproblemen unter den jeweiligen betrieblichen Rah-

menbedingungen verfügt das Sicherheitsunternehmen über eine hohe Kompetenz, um die Sicherheitsprobleme dieser Branche zu lösen. Die Spezialisierung führt zu innovativen Lösungen. Der Anbieter agiert als Partner auf Augenhöhe mit seinem Kunden. Davon profitiert vor allem der potenzielle Auftraggeber.

- ▶ Das anbietende Sicherheitsunternehmen bringt seine Erfahrungen aus früheren Aufträgen in dieser Branche mit.
- ▶ Der Kompetenzaufbau gibt dem Sicherheitsunternehmen einen erheblichen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern. Eventuell bildet er sogar ein Alleinstellungsmerkmal.

So begründet der SECURITAS-Konzern in seinem Securitas Annual Report 2008 seine Konzentration auf Kundenwünsche: »Jahre der Erfahrung in Dienstleistungen für Kunden in verschiedenen Segmenten haben uns bewiesen, dass das Verlangen nach mehr kundenspezifischen Lösungen stark ist. Und die Vorteile der Spezialisierung für beide, Kunden wie Sicherheitsunternehmen, sind evident. Diese Überlegungen münden in unsere Spezialisierungsstrategie. Wir erkennen die Differenzierungen zwischen Kundensegmenten und Branchen in Bezug auf Risiken, Bedürfnisse und Lösungen. In jeder Branche nutzen wir auch die Ähnlichkeiten aus – unabhängig von der jeweiligen Örtlichkeit – und ernten den Vorteil der Wiederholung der Lösung. Zum Beispiel hat ein Krankenhaus in Spanien ähnliche Sicherheitsbedürfnisse wie eines in Norwegen und eine Versicherungsgesellschaft in Kanada wie eine in Deutschland.« (Securitas Annual Report 2008, S. 8)

Demgemäß verweist SECURITAS im Jahresbericht 2008 auf knapp 20 wesentliche Kundensegmente in den meisten Ländern, in denen der Konzern präsent ist. Zu den Segmenten zählen unter anderem die Automotivebranche, Banken und Finanzdienstleister, Bauwesen, Bildung, Bürogebäude, Energie, Flughäfen, Handel, Hotels und Tourismus, Hightechunternehmen, Industrie und Produktion, Klein- und Mittelständische Unternehmen, Kultur und Wissenschaft, Logistik, Maritime, Öffentliche Hand, ÖPV.

Weiter heißt es im Annual Report 2008: »Wir glauben an Spezialisierung, an die Entwicklung unserer Sicherheitsangebote und ihren Mehrwert, mehr als an Diversifizierung und Bündelung unseres Angebots in eine Vielfalt von Facility Management-Konzepten.« (Securitas Annual Report 2008, S. 4)

Einige Beispiele für branchenspezifische Sicherheitsprodukte verdeutlichen diese Spezialisierungsstrategie:

2.2.1 Bankensicherheit

In dem Produkt »Bankensicherheit« bieten Sicherheitsunternehmen alle notwendigen Sicherheitsdienstleistungen rund um das Geldinstitut, seine Verwaltung, Filialen und Geldautomaten an. Sie umfasst sowohl die Sicherheit in Räumen, die für alle Kunden zugänglich sind, als auch die Überwachung von Orten, die ausschließlich für Mitarbeiter bestimmt sind. Das Kompetenzteam muss sämtliche sicherheitsrelevanten Normen und Auflagen für Finanzdienstleister kennen. Dasselbe gilt für die Normen, die für Geldschränke und Tresoranlagen gelten. Entsprechend eingesetzte Kräfte müssen die Sicherheitstechnik und Gebäudeleittechnik beherrschen. Für die Wahrnehmung bestimmter Sicherheitsfunktionen werden IT-Kenntnisse ebenso vorausgesetzt wie bankkaufmännisches Know-how.

Das Leistungsportfolio umfasst bis zu 40 verschiedene Leistungen. Dazu kann beispielsweise das Archivmanagement einer Bank gehören. Dieses Management muss in der Lage sein,

- ▶ Dokumente gemäß den Anforderungen der Bank zu archivieren und zu verwalten,
- ▶ die physische Sicherheit der Dokumente zu gewährleisten und eine Ausforschung von außen zu verhindern,
- ▶ das gesamte Archiv zentral zur Verfügung zu stellen,
- ▶ die einbezogenen Filialen mit den jeweils angeforderten Belegen zu versorgen,
- ▶ neue Archivalien abzuholen und einen effizienten Workflow zu ermöglichen.

2.2.2 Automotive-Sicherheit

Das Produkt »Automotive-Sicherheit« umfasst die Bereiche Schutz der Fahrzeugentwicklung, Standortsicherheit, Veranstaltungssicherheit und »Sales« sowie »After Sales«-Sicherheit.

- ▶ In dem besonders sensiblen, ausforschungsgefährdeten Bereich der Fahrzeugentwicklung müssen Transporte, Film- und Fotoshootings, Kommunikation (einschließlich IT-Verkehr) und Produktpräsentationen abgesichert werden.



Abb. 5: Bankensicherheit umfasst bis zu 40 Leistungen.

- ▶ Standortsicherung umfasst den Werk- und Objektschutz einschließlich Werksfeuerwehr, Leitstellenbetrieb, Verkehrsüberwachung, Tor- und Empfangsdienst sowie Notfall- und Krisenmanagement.
- ▶ Das Angebot der Sicherheitsfunktionen im Veranstaltungsdienst umfasst die Hauptversammlung, Firmenevents, Produktvorstellungen, Messestände und Fahrdienste.
- ▶ In der Sparte Sales werden Lösungen für alle sicherheits- und service-relevanten Bereiche in Autohäusern angeboten. Das sind Objektschutz, Empfangsdienste, Servicepersonal und Notfallmanagement. Damit sind die notwendige Sicherheitstechnik und ihr Betrieb verbunden.



Abb. 6: Auch Autohäuser setzen auf Objektschutz.

Es empfiehlt sich, alle diese Bereiche zu einem Produktangebot zu verknüpfen, weil das Kompetenzteam ein umfassendes Wissen über die Betriebsabläufe und Geschäftsprozesse in der Automotive-Branche besitzen muss, das in allen dargestellten Teilbereichen zum Tragen kommt, und weil die Einsatzkräfte insgesamt nach Örtlichkeit und Arbeitszeit flexibel eingesetzt werden können.

2.2.3 Hotelsicherheit

Hotelsicherheit ist eine branchenspezifische Lösung, die die verschiedenen Sicherheits- und Servicefunktionen im Hotelbereich und die dazu erforderliche Sicherheitstechnik umfasst. Diese Technik umfasst Videoüberwachung, modernste Zugangskontrollsysteme, Schrankenanlagen, Brandschutz- und Löschtechnik, Sicherheitsbeleuchtung und Freihaltung von Fluchtwegen, Tresortechnik, Datensicherungstechnik und intelligente Gebäudetechnik.

Die einzusetzenden Kräfte müssen bestimmte Anforderungen erfüllen, die in der Hotelbranche für alle Beschäftigten zwingend erforderlich sind: Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft allen Hotelgästen gegenüber, Zurückhaltung im Auftreten und selbstverständlich Vertraulichkeit und Diskretion.

Spezielle Leistungen wie Personenschutz, Aufzugsbefreiung und Parkraumbewachung gehören in das Leistungsportfolio dieses branchenspezifischen Angebots ebenso wie der »Night Audit« etc.

2.2.4 Museumssicherheit

Auch das branchenspezifische Produkt »Museumssicherheit« umfasst eine Vielzahl von Sicherheits- und Servicefunktionen einschließlich der erforderlichen Sicherheitstechnik, ihrer Investition und ihres Betriebs. Im Vordergrund steht die Sicherheit aller ausgestellten Gegenstände von Wert und die Bewachung des Depots, um Raub, Einbruch, Brand und Vandalismus zu verhindern und alle im Schadensfall betroffenen Personen zu schützen.

Diesen Sicherheitsfunktionen dienen

- ▶ Meldeanlagen, Schlüssel- und Zugangskontrollsysteme,
- ▶ Videoüberwachung der Gebäudefronten, Ausstellungsräume und begehbaren Flure,
- ▶ der mechanische und elektronische Schutz von Vitrinen und Gemälden, einschließlich kapazitivem Schutz durch akustische und optische Signale.

Die einzusetzenden Sicherheitskräfte müssen diese Technik beherrschen und – soweit die Erfüllung ihrer Sicherheitsaufgaben dies zulässt – Servicefunktionen in Ausstellungsräumen, an der Kasse sowie im Depot wahrnehmen. Auch die Inventarisierungs- und Dokumentationstechnik kann in das Leistungsportfolio aufgenommen werden.

2.2.5 Einzelhandel

Ein Sicherheits- und Serviceprodukt für den Einzelhandel in der Innenstadt ist bisher vom Sicherheitsmarkt nur in wenigen Großstädten akzeptiert worden. Mit einer höheren Akzeptanz kann aber gerechnet werden, wenn die erforderliche Überzeugungsarbeit geleistet wird: In einem Stadtzentrum (Stadtteilzentrum) mit relativ dichter Ansiedlung kleinerer Einzelhandelsgeschäfte übernimmt ein Sicherheitsunternehmen einen Sofortdienst (City-Guard), der vom Geschäft aus über Pager gerufen werden kann und in einer vorgegebenen Zeit von wenigen Minuten vor Ort eintrifft. Er kann benötigt werden,

- ▶ um eine entstehende Gefahrensituation zu beherrschen,
- ▶ eine Verdachtslage rasch aufzuklären,
- ▶ einen Käufer mit wertvoller Ware zum Auto zu begleiten,
- ▶ beim Abladen eines Transports zu helfen, der den Verkehr behindert, oder
- ▶ das Geschäft während der Öffnungszeit für einen kurzen Zeitraum der Abwesenheit des einzigen Angestellten zu beaufsichtigen.

Dazu halten sich im Einsatzraum mehrere mobile Sicherheitsfachkräfte auf, ohne im öffentlichen Raum Sicherheitsfunktionen wahrzunehmen.



Abb. 7: Sicherheitsfachkräfte können vielfältige Aufgaben für den Handel übernehmen.

Andere branchenspezifische Lösungen gehören zu den traditionellen Aufgaben moderner Sicherheitsunternehmen. Dazu zählen der Schutz von Kernkraftwerken (mit fast 2.000 Beschäftigten), die Gesamtlösung Flughafensicherheit (über 10.000 Beschäftigte von Sicherheitsunternehmen) oder der Schutz des Öffentlichen Personenverkehrs (ÖPV) und seiner Fahrgäste. Rund 5.000 Einsatzkräfte setzen Sicherheitsunternehmen im ÖPV ein. Der BDWS hat bereits einen Fachausschuss zu diesem Segment eingerichtet.



Abb. 8: Kundenspezifischen Dienstleistungen mit hohem Technikanteil gehört die Zukunft.

Insgesamt gehört den branchenspezifischen Lösungen die Zukunft. Sie werden einen zunehmend größeren Anteil des Sicherheitsmarktes erobern. Vor allem werden die branchenspezifischen Lösungen langfristig das Wachstumspotenzial der Sicherheitswirtschaft nachhaltig sichern. Kundenspezifische Dienstleistungen sind nach der Trend-Studie »Security Market Development: Primary Driving Forces and their Impact«, Stockholm 2009 (Ergebnis von weltweiten Interviews mit Kunden und Führungskräften) des SECURITAS-Konzerns die Hauptantriebskräfte auf dem Sicherheitsmarkt:

<i>Haupttrends aus Sicht der Kunden</i>	<i>Anteil</i>
größere Nachfrage nach kundenspezifischen Dienstleistungen	32 %
wachsender Technologiegehalt	25 %
größeres Interesse an Sicherheitsfragen im gehobenen Management	25 %
größere Unsicherheit	6 %
steigende Nachfrage nach globalen Akteuren mit lokaler Basis	5 %
schärferer Fokus auf Risikoanalyse	5 %
mehr Outsourcing im öffentlichen Sektor	2 %

3. Fazit

Die eingehende Analyse des Marktes zeigt: Innovative Sicherheitsunternehmen haben gute Aussichten, wenn sie für den Wandel gerüstet sind. Die Einführung des Mindestlohns sollte Anbietern von Dumping-Löhnen den Wind aus den Segeln nehmen. Mit der geplanten Zertifizierung könnten in absehbarer Zeit einheitliche Standards für alle Wettbewerber gelten, sodass der Wettbewerb fairer wird. Vor allem bietet die Spezialisierung flexiblen Unternehmen große Chancen, neue Märkte zu erschließen und bestehende Partnerschaften mit Kunden zu vertiefen.

Letztlich profitieren von diesen Entwicklungen alle Beteiligten. Die Sicherheitsunternehmen können nachhaltiges Wachstum schaffen. Die Auftraggeber bekommen bessere Produkte und ihre Sicherheitsanforderungen werden noch besser erfüllt. Und die Gesellschaft profitiert von einer verbesserten öffentlichen Sicherheit, zu der die private Sicherheitswirtschaft ihren Teil beiträgt.