



SafeNow – Innovation schafft Sicherheit

Punktgenaue Hilfe durch neue App

Von Bernd Michael Schäfer



Bernd Michael Schäfer

Geschäftsführender
Gesellschafter der ATLAS
Versicherungsmakler für
Sicherheits- und Wertdienste
GmbH

Jeder Sicherheitsdienstleister kennt diese Situation: Zwar war die im Sicherheitskonzept vereinbarte Anzahl von Mitarbeitern am Einsatzort, aber niemand hat bemerkt, dass es zu einer körperlichen Auseinandersetzung oder einem sexuellen Übergriff kam. Der Veranstalter oder Betreiber der Location reagiert mit Drohungen und Haftbarhaltungen, es gibt einen neuen Versicherungsschaden auf dem Haftpflichtvertrag des Dienstleisters, der Sicherheitsdienstleister selbst ist in der Defensive, weil während seiner Verantwortlichkeit ein solcher Vorfall nicht detektiert wurde, und das Opfer hat den Schaden, wenn es dumm läuft, lebenslang. Das Problem besteht darin, dass zwischen dem Opfer und dem Sicherheitsdienst bisher keine direkte Kommunikation erfolgen kann, dass also der Betroffene nicht passgenau Hilfe herbeirufen kann, wenn er sie braucht. Und ohne dieses Signal merkt die Security nichts.

Eine interessante Innovation bietet nun SafeNow. Das Tech-Start-up aus München hat eine App entwickelt, die es Hilfesuchenden ermöglicht, mit einem Klick einen Alarm an das lokale Sicherheitspersonal zu schicken. Möglich wird dies durch die Errichtung einer „SafeNow-Zone“. In dieser vom Veranstalter oder Betreiber einer Liegenschaft definierten Bereich finden Helfer und Hilfebedürftiger schnell zusammen. Das erstaunliche Ergebnis: Die Helfer treffen teilweise in weniger als zwei Minuten am Ort des Geschehens ein!

Deutsche Bahn macht Pilotprojekt am Bahnhof Südkreuz

In einem groß angelegten Pilotprojekt von Deutscher Bahn, Bundespolizei und SafeNow sollte in einem dreimonatigen Test am Bahnhof Berlin Südkreuz herausgefunden werden, wie

sich der Einsatz von SafeNow auf die Mitarbeiter vor Ort, das Sicherheitspersonal

und auf die Fahrgäste auswirkt. So wurde der Bahnhof, auf dem täglich ca. 170.000 Fahrgäste unterwegs sind, in eine SafeNow-Zone verwandelt. Der gesamte Test wurde von einem wissenschaftlichen Institut begleitet, um die Ergebnisse in einer Studie festzuhalten. Und die Testergebnisse können sich sehen lassen:

Die direkte Kommunikationsmöglichkeit zwischen Reisenden und Sicherheitspersonal per Hilferuf-App wurde als sehr vorteilhaft beschrieben. Mitarbeiter des Sicherheitspersonals schildern ihren Eindruck, dass sie auf sicherheitsrelevante Vorkommnisse adäquat reagieren und bedarfsgerechte Unterstützung leisten können. Die Zufriedenheit über die schnelle Reaktionszeit sei ihnen auch von den Hilfesuchenden Personen zurückgespiegelt worden, und dies habe zu angenehmen Interaktionen und Freude bei der Arbeit beigetragen. Die Effekte der Hilferuf-App wurden dabei einerseits als Arbeitserleichterung beschrieben, andererseits als Verbesserung der Qualität der eigenen Arbeit und damit auch als Mittel, das die Zufriedenheit mit dem eigenen beruflichen Handeln und die Selbsteffizienz im Dienst erhöhen kann.

Während des Tests wurden insgesamt 43 über die Hilferuf-App vermittelte Alarmereignisse angenommen, bearbeitet und dokumentiert. Zwischen dem 21. Juli und 21. Oktober 2022 gingen wöchentlich zwischen einem und sechs Alarme ein, durchschnittlich drei Alarme pro Woche. Die relativ geringe absolute Anzahl von Alarmen ist darauf zurückzuführen, dass nur ein kleiner Teil der Fahrgäste am Bahnhof Südkreuz die App im Testzeitraum nutzte.

Das Sicherheitspersonal nahm alle 43 eingegangenen Alarme an, in 39 Fällen konnte die Hilfesuchende Person angetroffen und Unterstützung geleistet oder die Situation geklärt werden. Dabei wurde ein breites Spektrum von Vorfällen bearbeitet, das von Verstößen gegen die Hausord-



nung, etwa durch Betteln oder aggressives Verhalten, Diebstahl in den Geschäften im Bahnhof, verbale Angriffe und Bedrohungen gegen DB-Mitarbeiter bis zu Körperverletzung und Suizidversuchen reichte. Das Sicherheitspersonal war in durchschnittlich 2,36 Minuten vor Ort und konnte eingreifen. Missbräuchliche Nutzungen der Hilferuf-App fanden nicht statt.

An diesem Versuch ist erkennbar, welches Potenzial SafeNow den Sicherheitsdienstleistern bietet. Die App kann von den Mitarbeitern überall hilfreiche Ergänzung zum bestehenden Sicherheitskonzept sein: in Hotels, in Krankenhäusern, auf Universitätsgeländen, im ÖPNV, in Clubs, auf Festivals, in öffentlichen Parks oder in Flüchtlingsheimen. Dies gilt sowohl für den Eigenschutz als auch für eine bessere Erfüllung der Dienstleistung. Sowohl bei Ausschreibungen für neue Aufträge als auch bei der Sicherung von Bestandsaufträgen kann SafeNow den Unterschied zum Wettbewerb machen.

Hilfe erfolgt schneller und zielgenauer

Hilfeleistungen des Sicherheitspersonals erfolgen mit dem Einsatz der SafeNow-App schneller und zielgenauer. Konkret ist eine präzise, sogar stockwerk- bzw. gebäudegenaue Ortung von Hilferufenden möglich. Die Kommunikation zwischen Sicherheitspersonal und Hilfesuchenden wird durch die App unterstützt und vereinfacht, ebenso die Koordination zwischen dem Sicher-

heitspersonal. Ein weiterer Effekt: Jeder einzelne SafeNow-Nutzer erhöht die Sicherheit in der SafeNow-Zone, denn jeder kann für sich und andere schnell und unauffällig Hilfe organisieren. Somit werden alle eingebundenen Personen Teil der Lösung. Gäste, Reinigungskräfte, Mitarbeiter und alle, die sich sonst noch in der Zone aufhalten, werden dadurch zu Augen und Ohren des Sicherheitspersonals und helfen mit, die Sicherheit auf dem Gelände zu erhöhen.

Nahtlos in jedes bestehende Sicherheitskonzept integrierbar

Eine SafeNow-Zone ist sehr einfach aufgesetzt: Areal auf der Karte in der App einzeichnen, Logo hochladen und Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Sobald die Zone erstellt ist, können sich alle Mitarbeiter oder Gäste die kostenlose App auf ihr Smartphone herunterladen und sind, sofern sie sich innerhalb der Zone befinden, automatisch mit dem lokalen Sicherheitspersonal verbunden. So können die Nutzer über einen einfachen Klick auf den Alarmknopf einen stillen Alarm absetzen, der mit genauem Standort, einem Profilbild und dem Namen auf dem Smartphone den Securitymitarbeitern oder in einer Zentrale angezeigt wird. Dabei werden die datenschutzrechtlichen Themen gesetzeskonform behandelt. Zudem schaltet SafeNow keine Werbung und verdient auch kein Geld mit den persönlichen Daten.

Die SafeNow-Infrastruktur ermöglicht sogar innerhalb von Gebäuden raumgenaue



Ortung: So können Gebäude oder Areale mit Bluetooth-Sendern (Beacons) ausgestattet werden. Diese senden Signale, die von Smartphones mit der App empfangen werden können. Dies erlaubt eine genauere Ortung des Endgeräts, z. B. auch eine Verortung auf einem Stockwerk. So wird unter Beachtung der Privatsphäre nicht nur jeder letzte Winkel einer Tiefgarage transparent, sondern auch jede Toilette verwandelt sich von einem Ort mit unklarem Sicherheitsstatus tatsächlich in ein stilles und friedliches Örtchen. Und wenn es Ärger gibt, erfolgt die Intervention durch Profis in wenigen Minuten. Zu kurz, um erfolgreich Übles zu tun.

SafeNow ist ein gutes Beispiel dafür, dass es immer wieder Innovationen gibt, die den Sicherheitsstandard insgesamt oder auch nur auf einzelnen Veranstaltungen oder in bestimmten Räumen erhöhen können. Die einfache Bedienbarkeit ermöglicht sowohl dem privaten Nutzer als auch den Sicherheitsmitarbeitern einen problemlosen Umgang mit der App. Dass diese App für Privatpersonen kostenfrei ist, macht die Nutzung zudem leicht zugänglich. Viele private Nutzer verwenden die App auch dafür, auf Familienmitglieder aufzupassen, sie erfüllt einige Funktionen des klassischen Hausnotrufs. Und für gewerbliche Nutzer ist das anfallende Entgelt für die Nutzung bezahlbar. Zukünftige Studien werden vermutlich zeigen, dass die Errichtung von SafeNow-Zonen zu einem höheren Umsatz bei dem Nutzer führen wird. Bei den Veranstaltern von Events wie Konzerten dürften hingegen die Anzahl der Vorfälle mit Personenschäden (Gäste wie Mitarbeiter und Securitypersonal) rückläufig sein. Und das ist wiederum gut für den Schadenverlauf der Haftpflichtversicherung.

