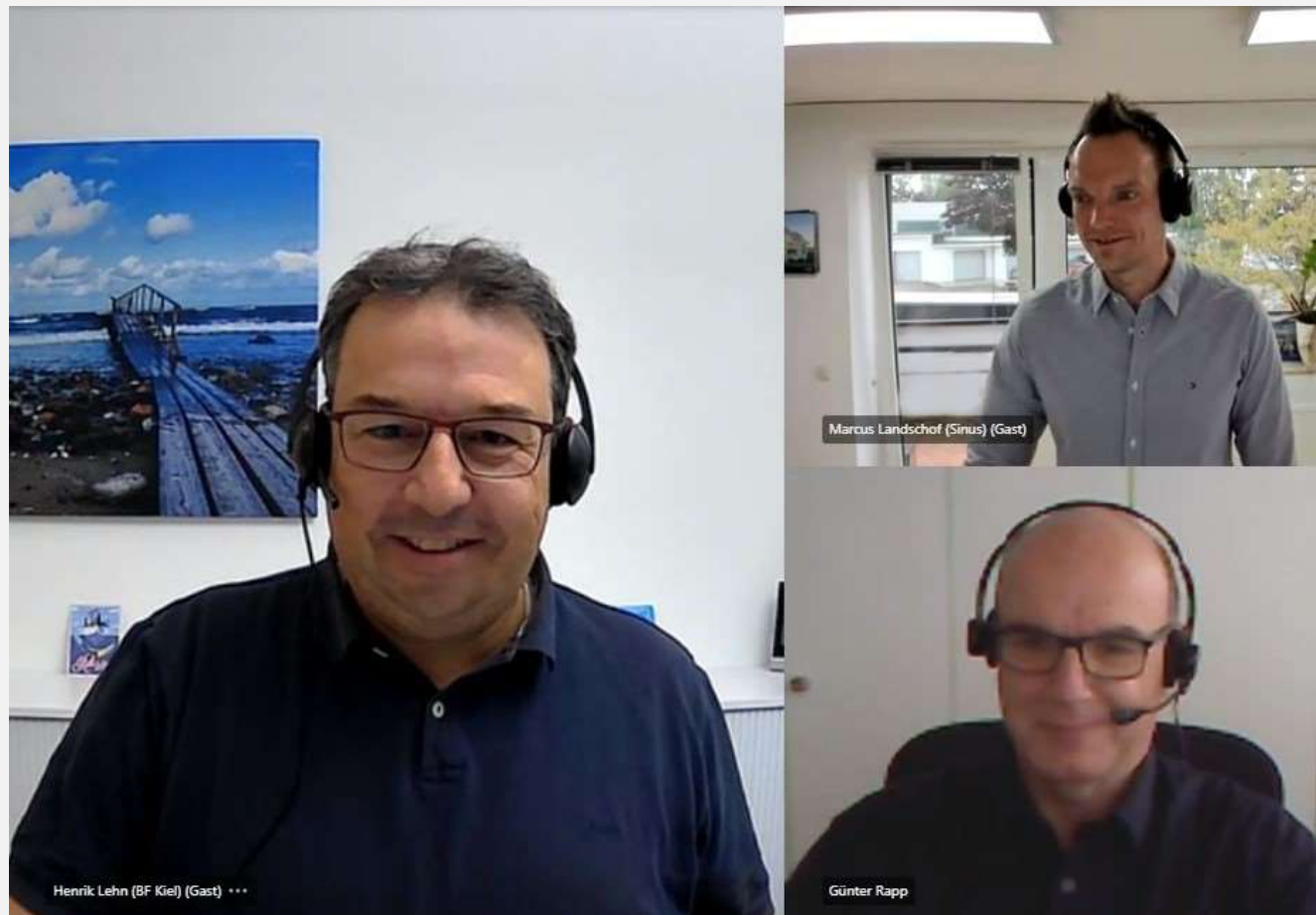


# DAS EXPERTENINTERVIEW

Ausgabe Q4-2020



## Lage Covid-19: Wird es nachhaltige Veränderungen für deutsche Leitstellen geben?

**Wir diskutieren die Auswirkung der Pandemie auf sicherheitskritische Leitstellen aus Sicht eines Leitstellenleiters, eines Planers und eines Technikexperten.**

Als Abteilungsleiter der *Integrierten Regionalleitstelle (IRLS) Mitte* der Landeshauptstadt Kiel betreut **Henrik Lehn** seit 2012 mit seinen mehr als 60 Mitarbeitern ca. 240.000 eingehende Notrufe. Die Zuständigkeit erstreckt sich neben der Stadt Kiel auch über die angrenzenden Kreise Plön und Rendsburg-Eckerförde und damit auf in etwa 650.000 Einwohner. Von den 19 Leitstellenplätzen der IRLS Mitte können Berufs- und freiwillige Feuerwehren, Krankentransport, Notarzt, Rettungshubschrauber und weitere Spezialfahrzeuge alarmiert werden.

**Günter Rapp** bringt mit seiner langjährigen Erfahrung als Leiter von Rettungsleitstellen und Alarmzentralen, Vertriebsleitung eines Kommunikationssystemherstellers und seit 8 Jahren Fachplaner- und Berater für Leitstellentechnik ein vielseitiges Wissenspaket

mit ein. Dieses praktische und theoretische Know-How setzt er beim Ingenieurbüro *IDH-consult* ein, welches sich seit 2004 nicht nur Dienstleistungen wie Ausführungsplanung, sondern auch Vorstudien bis hin zur Abnahme eines Projekts anbietet.

Das Unternehmen Sinus Nachrichtentechnik GmbH spezialisiert sich seit über 35 Jahren auf innovative und leistungsstarke Lösungen im Bereich der Kommunikationstechnik. Als Geschäftsführer betreut **Marcus Landschof** mit seinen über 50 Mitarbeitern sowohl öffentliche Kunden wie Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) aber auch Industrieunternehmen. Der Produkt- und Leistungsumfang umfasst Funk- und Alarmierung, Fahrzeugkommunikation, Leitstellentechnik aber auch kundenspezifische Sonderlösungen. Von der Beratung und Planung bis hin zur Realisierung und After-Sales-Support bietet Sinus alles aus einer Hand.

**Es gibt bestimmte Termine, welche einfacher persönlich vor Ort durchzuführen sind. Wie gut lassen sich aus Ihrer Sicht Kundentermine durch virtuelle Treffen ersetzen?**

[Landschof]: Ich bin am Anfang immer skeptisch gewesen was virtuelle Meetings angeht, weil ich es immer gut finde die Leute real zu sehen und sich mit ihnen zu unterhalten. Der persönliche Kontakt ist mir sehr wichtig, aber überraschenderweise klappt es mit den virtuellen Terminen sehr gut. Wir hatten selbst Vergabeverhandlungen mit Kunden durchgeführt. Auch Projektworkshops, Firmenmeetings und Vertriebsaktionen haben wunderbar geklappt und diese machen wir immer mehr virtuell. Früher hatten wir immer zu uns eingeladen. Ich finde es funktioniert sehr gut, falls alle Teilnehmer diszipliniert sind. Wenn man an einem großen Tisch sitzt hat man immer Störgeräusche wie z.B. Papier rascheln und parallele Unterhaltungen. Dies hat man bei virtuellen Meetings nicht. Deswegen bin ich der Meinung, dass es ein gutes Instrument ist und wir setzen es zunehmend ein. Auf der anderen Seite gibt es Termine, die man virtuell nicht abhandeln kann. Eine Ortsbesichtigung beim Kunden zum Beispiel, zu sehen wo Kabel entlang gehen oder wo genau der Raum sich befindet. Einen Gebäudeplan haben ist zwar schön, aber vor Ort bekommt man ein besseres Gefühl für die Details. Hätten wir Corona vor 20 Jahren gehabt, wäre das ein Riesenproblem gewesen. Die allgemeine Technik wäre nicht so weit gewesen, aber auch die Leitstellentechnik vor Ort. Jetzt werden über 98% unserer Tickets remote gelöst, bei den restlichen 2% wird fertig konfigurierte Hardware zum Kunden geschickt.

Dadurch werden vor Ort keine besonderen Spezialkenntnisse zum Tausch zu benötigen. Wir haben Glück, dass diese Corona Phase jetzt eintritt und nicht vor 20 Jahren.

**Verglichen mit der Zeit vor Corona, welche Veränderungen in ihrem Leitstellenalltag konnten sie feststellen?**

[Lehn]: Ich denke das muss man unterteilen in operative Fragestellungen und personelle Organisation. Bei uns gab es Schwierigkeiten die alle Unternehmen genauso hatten. Operativ einsatzbezogen hatten wir Glück, weil wir Lockdown bedingt einen Einsatzabfall bis zu 20% hatten. Das hat es natürlich einfacher gemacht. Dies war überwiegend der gesamte planbare Sektor im Bereich Krankentransport, disponible Verlegung und ähnliches. Ein Stück weit auch die Notfallrettung, weil diese auch abhängig vom öffentlichem Leben ist. Wenn ich weniger öffentliches Leben habe, dann habe ich auch weniger Verkehrs- und Arbeitsunfälle. Was wir jetzt hingegen merken, seit dem der Lockdown vorbei ist, dass uns das gerade wieder einholt. Wir haben mittlerweile 10% mehr als übliche Auslastung, gerade aber auch wieder in diesem planbaren disponiblen Bereich. Man wird das Gefühl nicht los, dass die Krankenhäuser jetzt das wieder nachholen, was sie die letzten Monate nicht machen konnten und das merken wir sehr deutlich. Und jetzt schon vorweg zu denken an das was noch kommt. Es wäre fatal eine Situation zu haben in der Corona zunimmt, aber es keinen Lockdown mehr gibt. Personell muss ich sagen, kann man es vergleichen mit dem was wir auch auf der Straße erleben. Es ist eine Art von Normalsituation

eingetreten, die aber sehr trügerisch sein kann. Wir haben jetzt auch ganz aktuell die Mitarbeiter eindrücklich an gültige Regeln erinnert und nochmal das Thema Abstand in den Fokus gebracht. Auch erleben wir bei den Kolleginnen und Kollegen eine hohe Unsicherheit. Viele Mitarbeiter gehen mit der Situation sehr verantwortungsbewusst um, werden aber häufig vor Fragen gestellt. Ich habe eine Kontaktperson in meinem Umfeld, muss ich mich jetzt sofort krank melden? Was muss ich tun? Diese Fragen landen dann bei uns. Wir hatten während der Coronazeit unsere ärztliche 24/7-Hotline, an diese konnte man sich mit seiner individuellen Situation wenden. Langfristig werden wir Themen wie Aus- und Fortbildung überarbeiten, weil wir nicht mehr in großen Gruppen zusammenkommen können. Wir bilden in unserer Leitstelle jährlich zwei Lehrgänge mit je 18 Teilnehmer zu Disponenten aus. Auch sind wir so weit, dass man sich remote auf den Leitplatz nebenan aufschalten kann um live mitzubekommen was der Auszubildende sieht, hört und eingibt. Diese notwendige Maßnahme um physischen Kontakt zu vermeiden ist eine Herausforderung und wird uns nachhaltig begleiten.

**Wird bei der Planung von zukünftigen Leitstellen der Aspekt Pandemie und damit verbundene persönliche Sicherheitsmaßnahmen eine Rolle spielen?**

[Rapp]: Also teilweise erleben wir das jetzt schon in Projekten bei denen wir gerade beschäftigt sind einen Leitstellenneubau zu planen. Ich kann in diesem Zusammenhang auf meine Tätigkeit beim Fachverband Leitstellen hinweisen: Wir haben das Dokument „BOS

# DAS EXPERTENINTERVIEW

Leitstellen als Bestandteil der kritischen Infrastruktur“ erarbeitet und haben bereits vor vier Jahren das Thema Personalausfall durch Krankheitswellen hier mit aufgenommen. Es muss in dem Zusammenhang auch an Ruheräume und Abwasserproblematiken gedacht werden, wenn man eine neue Leitstelle plant. Das Problem ist nur, dass es nahezu in keinem Bundesland Vorgaben dazu gibt. Das bedeutet, man ist hier auf Erfahrungen und Verhandlungsgeschick angewiesen. Das Thema Mindestabstände der Mitarbeiter ist ja im Regelfall gegeben, außer im Trainingsfall wie Hr. Lehn geschildert hat. Auch sind in der Regel die Leitstellentische so groß, dass ein entsprechender Abstand herrscht mit Ausnahme vielleicht der Kabinen für die Ausnahmeabfrageplätze. Was sich seit der Pandemie entwickelt hat, ist dass unsere Kunden das Thema mobile Arbeitsplätze aktiv angehen wollen. Das heißt es gibt Notebooks mit Headsets, welches die Mitarbeiter nach Hause nehmen können und dann über ein gesichertes Netzwerk Notrufannahme oder andere Aufgaben erledigen. Technisch kein Problem, man muss natürlich auch die organisatorischen Randbedingungen klären. Klar muss es eine sichere VPN-Verbindung geben, aber auch dort wo sich der Mitarbeiter aufhält, muss sichergestellt werden, dass auch keine Fremden mitbekommen was man tut. Dies speziell im Hinblick auf den Datenschutz. Wir haben aktuell ein Projekt bei dem eine Leitstelle zur Umplanung ansteht. Hier baut man jetzt spiegelbildlich zum bestehenden Leitstellenraum einen zweiten, weil man sowieso die Anzahl der Plätze erhöhen muss. Ausserhalb Corona findet in diesem Raum Notrufannahme statt und in dem anderen Raum sitzen die Disponenten mit den entsprechenden Reserveplätzen. Wenn man eine Pandemie hätte und schichtweise wechseln muss, arbeitet eine Schicht im Raum 1 und nach dem Schichtwechsel die andere im Raum 2. Dazwischen kann man durchlüften und desinfizieren und der Raum wäre wieder frei. Es ist aber natürlich nicht nur mit dem Betriebsraum getan, sondern auch die Umfeldräume wie z.B. doppelte Küche, doppelte Toiletten und so weiter. Hier ist natürlich das große Fragezeichen wer das bezahlt.

**Ist es technisch aktuell möglich die Aufgabe des Leitstellendisponenten ins „Homeoffice“ zu verlegen, berücksichtigt man die regional sehr unterschiedlichen Internetbandbreiten?**

[Landschof]: Ja also technisch ist es nicht das Problem. Auch was die Bandbreiten des Einzelnen betrifft, sollte dies in der Regel für viele Applikationen auch ausreichen...ausser die Kinder schauen zuviel Netflix. Wir haben auch genug Sicherheitsmechanismen wie VPN-Tunnel und andere Verfahren, dass es sicher ist. Wer kann aber garantieren, dass die Kinder, der Partner oder Besucher unabsichtlich zuhören. Das sind eher die Fragen denen wir uns stellen müssen. Wir geben ja Daten aus der Leitstelle an einen fremden Ort und Datenschutz ist ein riesiges Thema bei uns. Es müsste theoretisch immer ein Datenschutzbeauftragter hinten einem stehen und prüfen was man gerade macht. Und das ist in diesem Fall nicht gegeben. Wir haben in Leitstellen Schleusen, damit nur Personen die wirklich rein sollen auch rein dürfen und jetzt machen wir das von zu Hause in einer drei Zimmer Wohnung. Da widersprechen wir eigentlich dem Datenschutz. Deswegen sehe ich das eher auf der rechtlichen Seite sehr kritisch an. Wir haben ein Projekt bei dem den Remote-Disponenten nur bestimmte Funktionen eingeräumt werden, solche die eben nicht kritisch sind. Diese Bediener haben ein eingeschränktes Kommunikationssystem und reduzierten Leitrechner und unterstützen damit die Leitstelle. So ist es dort angedacht und vertretbar und wie ich finde auch in Ordnung.

**Normen und Richtlinien werden regelmäßig dem aktuellen Stand der Technik und Gegebenheiten angepasst. Denken sie es kurzfristig auch bei Normen für Leitstellen zu Anpassungen kommen?**

[Rapp]: Da sehe ich die Normen nicht so in der Zuständigkeit. Zumal wir auch in den letzten Jahrzehnten erleben, dass die Überarbeitungen der Normen teilweise über Jahre geht. Betrachten wir es am Beispiel der EN 50518. Als diese das erste mal vor ca. 8 Jahren herausgegeben wurde, waren viele überrascht und es gibt heute noch die Diskussion, ob sie für BOS Leitstellen überhaupt gültig ist. Die neueste Überarbeitung war aus Sicht der nicht-polizeilichen Leitstellen sogar aufgeweicht. Es gibt jetzt eine Trennung in Leitstellen in denen Brandmeldeanlagen auflaufen, sprich der nicht-polizeiliche Bereich, und Leitstellen in denen Gefahrenmelde- oder Einbruch- und Überfallmeldeanlagen auflaufen. Diese werden von den

Anforderungen her schärfer betrachtet wie die nicht-polizeilichen. Es gibt hier Bundesländer die sagen dies gilt für uns nicht, andere wiederum schon und jetzt muss man wie so oft im Leben mit Augenmaß reagieren. In dieser Norm stehen viele Dinge die vernünftig sind, die wir aber als Planer schon seit Jahren bei den BOS-Leitstellen fordern. Wie zum Beispiel Schleusen oder Redundanzen in verschiedensten Bereichen. Hinsichtlich der Ergonomie ist die Norm sehr alt und sollte neu überarbeitet werden, denn es spielen ja viele Regelwerke eine Rolle wie zum Beispiel die Bildschirmarbeitsplatzverordnung. Wie gesagt, hier ist gesunder Menschenverstand gefragt und natürlich auch frühzeitig, und das wird leider oft vergessen, die Arbeitsmediziner und auch den Betriebsrat mit einzubinden. Auch haben wir häufig die Herausforderung, dass auf der einen Seite Ergonomie gefordert wird und auf der anderen Seite wollen einige Kunden beispielsweise zwei Reihen Monitore übereinander. Dies ist aus ergonomischer Sicht sehr kritisch zu betrachten. Kurzfristige Änderungen in Hinblick auf Corona sehe ich eher mit dem Thema, welches wir bereits angesprochen hatten. Organisatorische Anpassungen, dass der Träger und Betreiber der Leitstelle sich organisatorisch um viele Themen kümmern muss. Zum Beispiel wie er seine Schichten und Hygienemaßnahmen gestaltet. Vor allem ist ja die Norm keine gesetzliche Verpflichtung sondern sie gibt ja nur den Stand der Technik wieder...wenn sie aktuell ist.

## “ WIR HABEN KEIN PANDEMIEKONZEPT AUS DER SCHUBLADE ZIEHEN KÖNNEN, WIR WUSSTEN ALLE NICHT WAS AUF UNS EINSCHLÄGT.

**Ihre Abteilung der Kieler Leitstelle kümmert sich innerhalb der Berufsfeuerwehr um die Bereiche Leitstellenbetrieb und Technik. Welchen besonderen Anforderungen sind sie in den letzten Monaten begegnet?**

[Lehn]: Wir haben räumlich den großen Vorteil, dass wir Ende 2008 in den großen Neubau gezogen sind und haben hier eine Leitstelle mit aktuellster Gebäudestruktur. Was uns wirklich massiv gefordert hat, ist die dynamische Lage zu Beginn im einsatztaktischen und organisatorischen Bereich. Feuerwehren und Leitstellen sind es ja gewohnt stabsmäßig zu führen und wir sind es auch gewohnt möglichst zügig vor die Lage zu kommen. Dass wir aber über Wochen nicht vor die Lage gekommen sind, weil sich diese so dynamisch entwickelt hat war schwierig. Auch die Tatsache, und das soll jetzt keine Kritik sein, dass das RKI fast alle zwei Tage Richtlinien aktualisiert hat war schwierig. Um dem hinterher zu kommen haben wir ungefähr sechs Wochen zu Beginn, mit einem Abteilungsstab von etwa sechs Mitarbeitern, den ganzen Tag nichts anderes gemacht als diese Lage zu entwickeln. Wir haben kein Pandemiekonzept aus der Schublade ziehen können, wir wussten alle nicht was auf uns einschlägt und das war eigentlich die größte Herausforderung. Selbst bei einer Katastrophenlage kriegt man das in 1-2 Tagen hin bis man es einigermaßen im Blick hat und bewältigen kann. Aber diese Lage hat sich ja immer dynamisch weiterentwickelt. Wir sind davon ausgegangen, dass unsere Annahmelast deutlich steigt im Bereich der 112 und 19222. Dies ist ein Stück weit passiert, aber eher durch eine Überlast im Bereich der 116 117, also der KV-Leitstellen, weil die Bürger dort niemanden mehr erreicht haben. Ansonsten hatten wir ja eher eine Lastminderung was schon ein gewisser Vorteil war. Wir haben perspektivisch gesehen bemerkt, dass wir wohl eher Einsatzmittelmangel haben werden. Dies ist deutschlandweit und insbesondere im europäischen Ausland sogar noch viel mehr passiert. Derzeit haben wir im Alltag 20 Einsatzleitplätze verfügbar und unsere Kapazität auf 30 Annahmeplätze erhöht, also 10 sogenannte Ausnahmeabfrageplätze. Wir haben unsere 80 operativen Mitarbeiter in drei Schichten geteilt, und den Schichtwechsel komplett voneinander getrennt. Dabei war es extrem wichtig, die soziale Komponente zu

betrachten. Unser Dienstplan ist sehr verlässlich, und dabei wollten wir auch die private Lage der Mitarbeiter berücksichtigen. Jeder der Schul- und Kitakinder hat weiß was so im neuen Alltag passiert ist. Jetzt einen Dienstplan zu erstellen der gleichzeitig auch die sozialen Belange der Mitarbeiter berücksichtigt war eine große Herausforderung und dies ist uns gelungen. Das wird uns aber richtig Geld kosten. Was uns auch extrem geholfen hat war, dass wir im administrativen Bereich unserer Abteilung seit ungefähr zwei Jahren mit EDV gestützten Projekttools arbeiten. So war es uns für uns problemlos möglich diese stabsmäßige Führung von überall zu machen. Durch ein eigenes hausinternes Wiki sind wir auch gut aufgestellt und wir sind es durchaus gewohnt dezentral zu arbeiten. Auch haben wir festgestellt, dass wir überregional Erfahrungen austauschen müssen und uns deswegen wöchentlich mit den Leitstellenleitern aus Schleswig-Holstein unterhalten. So sehe ich jetzt entspannter in die nächsten Monate, weil wir jetzt ein Konzept in der Schublade haben.

**Bemerkt man aufgrund der Covid-19 Situation bereits veränderte Kundenanforderungen, welche sie bei der Planung von Leitstellen berücksichtigen**

[Rapp]: Bestimmte Anforderungen hatten wir in den letzten Jahren bei der Raumplanung von Leitstellen Neubauten bereits berücksichtigt, nicht allerdings einen zweiten Betriebsraum. Aber wir haben auch, wie bei den Vorträgen im Leitstellen Symposium Bremerhaven gehört, immer gesagt wenn man neu baut lasst uns einen Raum neben den Leitstellenraum planen in dem weitere Plätze sind. Hier können dann beispielsweise Simulationen stattfinden. Oder auch was in Deutschland sehr stiefkindlich betrachtet wird ist die Georedundanz von Leitstellen. Wenn eine Leitstelle ausfällt oder abbrennt, spricht man ja nicht von einer Übernahme durch eine andere Leitstelle innerhalb von 2 Tagen, sondern es dauert oft ein halbes Jahr oder länger. Und solche Dinge sollten berücksichtigt werden. Hier bekommt man jetzt durch Covid-19 weitere Argumente, aber dazu ist leider in den letzten Jahrzehnten nicht viel passiert. Es gibt nicht viele Leitstellen in Deutschland für die es eine Georedundanz gibt und in der Neuplanung wäre das sicherlich zu betrachten. Was mir gut gefällt ist es den administrativen Bereich so zu legen, wie eine Infektionsstation in einer Klinik. Also mit eigener Toilette und separatem Zugang. Ich kenne das von einer Landesleitstelle, aber da ist es bedingt durch die Sicherheitsstufe, weil dort auch die autorisierte Stelle Digitalfunk drin ist. Wenn man einen Neubau macht ist es ein unwesentlicher Mehraufwand für die Administratoren einen eigenen Zugang mit eigenem Sanitärbereich zu schaffen. Dadurch könnte man in einer wie der aktuellen Situation ein Sonderkonzept fahren. Dabei müssen dann eben die Admins von zu Hause aus arbeiten aber nicht die Disponenten, welche tatsächlich mit Notrufen zu tun haben.

**Erkennen sie einzelne Anforderungen, die sich überregional wiederholen oder bleiben „Covid-19 Sonderwünsche“ ein regionales Thema?**

[Rapp]: Nein, ich denke da sind wir viel zu früh dran, weil alle Bürger und Kunden noch mitten in der Schadensbekämpfung drin sind. Jetzt kann man noch nicht tiefergehende Konsequenzen besprechen. Man muss sicher aber darüber nachdenken, dass aus den Erfahrungen viele gute Maßnahmen entstanden sind, diese sollte man vielleicht publizieren. Die Fachzeitschriften werden in vielen Leitstellen gelesen und es wäre auch ein gutes Thema für einen Kongressvortrag im operativen Bereich. Wir kommen ja aus der Technik, wir tragen natürlich unsere Projekterfahrung von einem Kunden zum anderen. Wenn sie aber die politischen Vorgänge sehen, bis solche Konsequenzen durch die zuständigen politischen Ebenen durchgehen, sprechen wir von Jahren. Also da liegt es tatsächlich in der Verantwortung der einzelnen Leitstellenträger die entscheiden, dass sie Geld in die Hand nehmen, insofern es da ist, und einige Dinge anpassen um für künftige Pandemien gerüstet zu sein. Ich kann übrigens bestätigen was bereits gesagt wurde, die notwendige Bereitschaft Geld auszugeben für Schutzmaßnahmen des Personals ist da. Dies sowohl im operativen Bereich wie beispielsweise im Rettungsdienst, als auch in der Leitstelle selbst. Das macht man eben nicht aus Jux und Tollerei, sondern weil ein Zwang da ist. Stellen sich die Kostenträger die das finanzieren müssen quer, wird es sehr schwierig werden sich den geänderten Anforderungen anzupassen, und das kann es ja nicht sein.

[Lehn]: Wenn ich da nochmal kurz ergänzen darf, es sind ja nicht nur organisatorische oder technische Maßnahmen. Wir sind in einer unserer letzten Besprechungen darauf gekommen, was machen wir denn wenn wir wirklich kein Personal mehr haben aber andere Leitstellen schon. Nun haben wir leider technisch gesehen eine sehr inhomogene Leitstellenstruktur in Schleswig-Holstein mit zwei führenden Systemen. Es waren dennoch alle Leitstellen innerhalb von einer Woche darauf vorbereitet jemanden vom Leistellensystem X auf dem Leistellensystem Y zu schulen. Jetzt haben wir alle eine Schulung in der Tasche. Wenn jemand von einer anderen Leitstelle zu uns kommt, erhält diese Person eine halbtägige Einweisung. Annehmen und Reden kann er oder sie, das ist ja alles bereits gelernt, dann muss man nur noch das System bedienen können. Es muss ja nicht nur immer die große technische Welle sein.

[Rapp]: Das ist wie Wasser auf den Mühlen. Dies erleben wir auch hier im Bundesland im Süden, dass das Land eine einheitliche Ausstattung aller Leitstellen will. Dann sind eben solche Risiken kein Problem mehr. Die Polizei macht dies ja bereits in verschiedenen Bundesländern, weil sie eben das Innenministerium als alleinigen Dienstherrn im Regelfall haben. Dieser beschafft die Leitstellentechnik aus einer Hand für alle Leitstellen um flächendeckend die gleiche technische Infrastruktur zu gewährleisten. Wir sehen einzelne Bundesländer, welche ein System für polizeiliche und nicht-polizeiliche Bereiche hat. So eine Monopolstellung hat Vorteile, aber auch einige Nachteile. Sei es jetzt monetär für den Kunden aber auch die Abhängigkeit von einem Hersteller wie man am Beispiel Niedersachsen gesehen hat. Hier hat sich der Hersteller mittlerweile vom Markt zurückgezogen. Berücksichtigt man die mehreren Millionen Euro Kosten für die Errichtung einer Leitstelle und sie müssen dann bereits nach drei Jahren Technik austauschen, und nicht nach acht oder zehn Jahren, dann ist das natürlich ein Problem.

#### **Aufgrund der aktuellen Covid-19 Hygienemaßnahmen werden viele Messen als virtuelle Events durchgeführt. Wie sehen sie die Effizienz dieser online Formate?**

[Landschof]: Wenn ich es aus meiner persönlichen Sicht betrachte, finde ich es halt schön sich mit Menschen zu treffen. Sich zu unterhalten, Gestik, Mimik, Haltung, das sind wichtige Aspekte in einem Gespräch um auch zu sehen ob der Gegenüber es verstanden hat und ich es richtig erklärt habe. Dies ist virtuell einfach schwieriger. Virtualität ist ein gutes Instrument, aber ich finde es vor Ort dementsprechend besser. Diese Online-Formate finde ich eine super Unterstützung, trotzdem ist der persönliche Kontakt sehr wichtig. Bei uns wurden auch fast alle Messen abgesagt und einige haben wir selbst storniert, weil wir in der aktuellen Corona Situation nicht hin wollten. Auf der FLORIAN in Dresden sind wir auch, weil wir denken irgendwo müssen wir uns auch mal zeigen und erzählen was wir so haben. Bei der PMR Expo sind wir mittlerweile Stammkunde der Messe. Die virtuelle Messe werden wir aber nicht machen, weil ich auch der Meinung bin, dass wir als Hersteller nicht so diese Flut an Informationen haben, dass jedes Jahr alles neu und wunderbar schick ist. Jeder Aussteller hat eine gewisse Innovation dabei, aber daraus jedes Jahr eine Messe zu füllen das sehe ich nicht. Dies bemerke ich auch auf anderen Ständen. Immer ist ein bisschen was neu, aber so die große Innovation das sieht man nicht. Deswegen glaube ich auch, wenn man so eine Messe einmal nicht macht ist das kein Weltuntergang. Auf der PMR sind wir ja unter anderem dabei, um unseren Platz zu sichern und vor allem auch um Kunden wieder zu treffen die man länger nicht mehr gesehen hat. Manchmal setzen wir uns auch mit mehreren Kunden spontan gemeinsam zusammen um ihnen etwas zu zeigen. Diese Möglichkeit hat man ja und dafür finde ich ist eine Messe Gold wert. Und deswegen weine ich nicht, weil wir dieses Jahr nicht auf der PMR sind. Auch finde ich, wenn man solche großen Messen alle zwei Jahre macht, reicht dies völlig aus. Wenn ein Kunde was von uns will, dann fahren wir hin oder er kommt her oder wir machen es so wie jetzt, eben virtuell. Das finde ich deutlich besser als jedes Jahr solche großen Messen zu machen wo man meistens dasselbe sieht.

[Rapp]: Also ich kann Herrn Landschof da nur zustimmen. Wir gehen ja auch immer jedes Jahr mit der ganzen Mannschaft zwei Tage lang auf die PMR Messe. Dabei steht eher der persönliche Austausch im Vordergrund. Wir haben auch überlegt als Teilnehmer an der virtuellen Version teilzunehmen und uns aber dagegen entschieden, weil Innovationen nicht jedes Jahr kommen.

Für uns steht deswegen immer der Austausch im Vordergrund und das abseits der Tagesarbeit. Dies ist beim Leitstellen Symposium in Bremerhaven genauso. Die Vorträge sind gut, aber die Termine dazwischen oder auch der Abendtermin für Gespräche mit anderen sind sehr wichtig. So kann ich mich mit Kollegen und Kunden unterhalten, wie es zum Beispiel in Norddeutschland zugeht. Also wichtig sind Messen schon, aber ich bin der Meinung wenn einige nur alle zwei Jahre wären, ist dies völlig ausreichend. Da ich ja längere Zeit bei einem schweizer Unternehmen tätig war, kenne ich dort Sicherheitsmessen die es auch nur alle zwei Jahre gibt. In den Jahren dazwischen haben dann die Hersteller ihre eigenen Events für Kunden. Das denke ich ist ein guter Ansatz.

#### **Was halten sie als Kunde von virtuellen Events und haben sie an welchen teilgenommen?**

[Lehn]: Ja durchaus haben wir an virtuellen Events teilgenommen, wobei das eher so Digitalthemen waren. Wir sind als Stadt Kiel sehr im digitalen Aufbruch, wie beispielsweise das Online-Zugangsgesetz und ähnliche Themen. Es gibt auch immer eine digitale Woche hier in Kiel. Da ist einiges gewesen, wo man als Teilnehmer dabei war und sich interessante Vorträge angehört hat. Im wirklichen Firmensektor habe ich nirgends teilgenommen, und würde das natürlich auch nur mit unseren Bestandsfirmenpartnern für laufende Projekte machen. Ich würde nie ein Projekt mit einer Firma oder einem Dienstleister virtuell starten. Erst sollte man sich irgendwie treffen und kennenlernen und wenn ich dann eine gewisse Ebene erreicht habe, dann kann ich es ins Virtuelle bringen. Ansonsten ist das schon ziemlich schwierig finde ich. Wir haben gerade auch große Vergaben auf Landesebene laufen. Da wird es nochmal interessant, weil hier geht es jetzt in die finalen Vergabeschritte. Die Frage ist macht man das wirklich virtuell oder nicht?

*Interview von Tim Holzapfel, Vertiv Integrated Systems GmbH*

Das Unternehmen Vertiv ist mit seiner Geschäftseinheit Knürr® Consoles als Berater, Entwickler und Hersteller von technischen Arbeitsplätzen für sicherheitskritische Leitstellen und industrielle Kontrollräume tätig. Seit über 30 Jahren fertigt Knürr am Standort in Niederbayern individuelle Lösungen für höchste technische und ergonomische Ansprüche.

[www.knuerr-consoles.com](http://www.knuerr-consoles.com)