



Professionelle Ermittlungsarbeit kann Brücken bauen – und Verbindungen aufdecken, die nicht auf den ersten Blick sichtbar sind. Für die Krisenkommunikation ist das schon die halbe Miete, wenn nicht gar mehr.

Für den Weg zur Staatsanwaltschaft gibt es gute Argumente – und gute Gegenargumente.

für mikrobiologische Zwecke in einem Krisenfall dem Vorwurf begegnen, man hätte Anwendungsbeschreibungen sowie entsprechenden Passagen der Unternehmens-Website im Nachhinein verändert. Das Unternehmen hatte rechtzeitig von erfahrenen Forensikern seine Datenlandschaft spiegeln lassen und konnte so in gerichtsverwertbarer Form den Nachweis erbringen, nie etwas manipuliert oder geändert zu haben. Eine angedrohte Schadenersatzklage gegen das Unternehmen wurde in Kenntnis dieser Fakten gar nicht erst eingereicht.

Tragende Rolle von Unternehmenssicherheit und IT

Bei der Erarbeitung der Kommunikationsstrategie ist Teamwork und die Einbeziehung vieler verschiedener Expertisen erforderlich. Eine tragende Rolle kommt heute den Bereichen Unternehmenssicherheit und IT zu. Nahezu alle Informationen, Daten, Bilder und Dokumente werden heute nicht

mehr von der Fachabteilung im Leit-Ordner abgeheftet, sondern sind als Computerdatei zentral auf den Unternehmensservern und Festplatten gespeichert. In einer von Smartphones, E-Mail, Internet und Cloud Computing geprägten digitalen Welt sind heute rund 6.000-mal mehr Daten gespeichert, als jemals in allen Büchern der Welt gedruckt wurden. Unternehmenssicherheit und IT haben im Krisenfall eine Doppelbelastung: Einerseits muss der laufende Betrieb von allen Mail- und Web-Servern sowie der gesamten Infrastruktur sichergestellt sein, gleichzeitig müssen Sicherheitsbeauftragte und IT aber den externen Forensikern beim Zugang zu Servern und Festplatten beiseite stehen.

Außensicht ist nicht simulierbar

Ebenso wichtig wie die externe Unterstützung bei der Ermittlung von Krisenursachen ist ein externer, unvoreingenom-

mener Blick bei der Bewertung der Ergebnisse. Hierzu braucht es die notwendige Distanz. In jeder rein internen Analyse schwingt Binnensicht und eine gewisse Betriebsblindheit mit. Nur eine Bewertung mit einem journalistisch geschulten Blick aus externer Perspektive offenbart erst das öffentliche Krisenpotenzial. Eine wegen entwendeter Pfandbons ausgesprochene Kündigung einer Berliner Supermarktkassiererin ist arbeitsrechtlich vertretbar. Ebenso die Kündigung einer Verbandssekretärin, die sich wiederholt an Buffets für Geschäftspartner bedient hatte. Die arbeitsrechtliche Perspektive alleine reicht aber zur Bewertung des Krisenpotenzials nicht. Der Journalist, der über solche Fälle schreibt, bewertet nicht nach konkreten juristischen Maßstäben. Er nimmt eine generelle Perspektive ein. Seine Bewertungskriterien sind Angemessenheit und Moral, und aus dieser Perspektive kommt er zu einer vollkommen anderen Bewertung. Der große öffentliche Aufschrei in beiden Fällen zeigt dies deutlich. Es ist oft bemerkenswert, wie selbstverständlich ein versierter Fachjurist zur Krisenbewältigung herangezogen wird. Die Einschätzung des Reputationsschadens und das Aufsetzen der Kommunikationsstrategie erfolgt jedoch – sehr zur Freude der Medien – durch jene, die vorher alle Anzeichen der Krise ausgesessen haben.

„Wer sich an die Spielregeln hält, ist willkommen“

Mit Manfred Buhl sprach Marcus Heide über ein Jahr Mindestlohn, den Wettbewerb um Mitarbeiter, integrierte Sicherheitslösungen und die bevorstehende Konkurrenz mit Prosegur

SECURITY insight: Originell ist die Frage nicht, wir stellen sie trotzdem: Herr Buhl, Ihre Zwischenbilanz nach einem Jahr Mindestlohn im Wach- und Sicherheitsgewerbe?

Manfred Buhl: Die Einführung des Mindestlohns war ein notwendiger Schritt. Die Folge für die Kunden der Sicherheitsdienstleister ist natürlich, dass es für sie teurer geworden ist. Das hat durchaus hier und da dazu geführt, dass Aufträge verloren gehen, weil die Unternehmen die Sicherheitsaufgaben wieder selbst übernehmen. Aber insgesamt kann ich eine durch und durch positive Zwischenbilanz ziehen. Zumal sich dadurch auch die finanzielle Situation der Mitarbeiter verbessert hat. Die Einführung des Mindestlohns war ja nur der erste von drei Schritten unserer Strategie. Jetzt gehen wir den zweiten, nämlich mindestens 7,00 Euro Stundenlohn deutschlandweit. Und im dritten Schritt sollen es 7,50 Euro werden. Unsere Branche ist da anderen weit voraus. Glauben Sie mir, der Mindestlohn wird ein wichtiges Thema bei der nächsten Bundestagswahl. Was wir jetzt noch zu leisten haben, ist die Abschaffung des unsäglichen Tarifdschungels.

Vorgaben sind das eine, ihre Kontrolle das andere. Kümmert sich jemand darum?

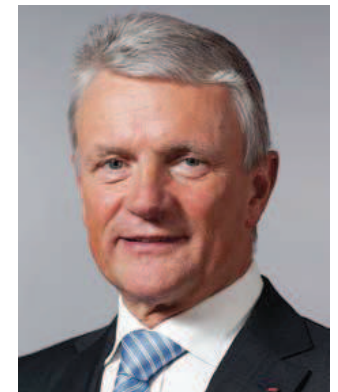
Ich kann Ihnen aus unserer Praxis sagen, dass der Zoll recht fleißig ist. Unsere Mitarbeiter werden intensiv kontrolliert – und es hat bis jetzt nicht eine einzige

Beanstandung gegeben. Aber wie man hört, gibt es noch reichlich schwarze Schafe in unserer Branche.

Jüngst hat Dr. Lothar Thoma, Deutschland-Chef des spanischen Sicherheitsdienstleisters Prosegur, öffentlich bekannt gemacht, dass man hier zu Lande neben der Wertlogistik über kurz oder lang ebenfalls ins Bewachungs- und Technikgeschäft einsteigen werde. Bereitet es Ihnen als Deutschland-Chef des weltweit größten Sicherheitsdienstleisters Kopfzerbrechen, dass Ihnen nun ein ebenfalls recht großer neuer Konkurrent erwächst?

Diese Entwicklung ist keine Überraschung. Prosegur ist Mitglied der international etablierten Liga der großen Dienstleister. Die Gruppe ist in einigen Märkten sehr stark. Aber das macht uns keine Angst. Für mich zählt vor allem, dass ein neuer Wettbewerber fair und vernünftig agiert – das ist ja in dieser Branche keine Selbstverständlichkeit. Wer sich an die Spielregeln hält, ist willkommen. Securitas hat lange genug für diese Spielregeln gekämpft: Transparenz, Qualifizierung, Schulung. Das tragen die meisten mit, und das sollte auch jeder neue Mitspieler.

Wenn Sie das Thema schon ansprechen: Der Arbeitskreis II der Innenministerkonferenz arbeitet an Qualitätsstandards für Sicherheitsdienstleister, bei denen der Bundesverband der Deutschen Sicherheitswirtschaft (BDSW) unterstützen will. Darum ist es in der letzten Zeit allerdings etwas ruhiger geworden.



Manfred Buhl, Vorstandsvorsitzender von Securitas Deutschland: „Geeignetes Personal zu finden, ist angesichts der demografischen Entwicklung eines der dringlichsten Probleme unserer Branche.“

Das sollten Sie nicht überbewerten. Der Fahrplan hat sich durch die Einführung des Mindestlohns nur etwas verschoben. Die Zertifizierung ist schon aus Gründen der Fairness gegenüber unseren Kunden wichtig. Wir können ihnen ja nicht höhere Preise abfordern, aber die gleiche Leistung erbringen wie zuvor. Aber die Zertifizierung ist natürlich auch in unserem ureigensten Interesse – sie muss Teil des Ausschreibungsverfahrens werden, sonst hält sich niemand daran. Wie Sie wissen, ist das gerade für öffentliche Ausschreibungen höchst wichtig. Noch nicht so klar ist der Weg dorthin. Und es macht das Ganze nicht einfacher, dass die Sicherheitsbranche kurioserweise nicht dem Innen-, sondern dem Wirtschaftsministerium zugeordnet ist, mit-



SI-Autor Thomas Empt ist Director bei der Kommunikationsberatung CNC Communications Network & Consulting AG, eine international tätige strategische Unternehmensberatung, die große und mittelständische Unternehmen, Institutionen und Personen zu allen Fragen der strategischen Kommunikation berät. Empt ist Spezialist für die Bereiche Krisenkommunikation und Litigation-PR.

„Ach ja, der Preis“

Neue Konzepte, alte Kontroversen – Die jüngste Euroforum-Jahrestagung „Bargeldlogistik“ hat ihren Status als führender Branchentreff gehalten

Von der schönen, heilen Wertlogistik-Welt spricht niemand im Brustton der Überzeugung. Zu dominant sind die Konflikte etwa mit der Bundesbank (lautstark und selbstbewusst artikuliert) und mit den Kunden in Sachen Preis (gemäßigt und verständnisvoll). Wenn die Dienstleister ihre Lösungen ins rechte Licht rücken und einen bunten Strauß an Effizienz und Service präsentieren, dann ist das legitime Eigenwerbung, doch in der Regel spürbar unterfüttert mit einer guten Portion Realismus. Wenn diese fehlt, so schadet es nicht, wenn andere die Redner wieder auf den Boden der Tatsachen

holen. Auf der 4. Euroforum-Jahrestagung „Bargeldlogistik“ in Mainz übernahm das Dr. Harald Olschok. Sein Naturell gestattet es dem Geschäftsführer der Bundesvereinigung Deutscher Geld- und Wertdienste (BDGW) üblicherweise nicht, dass ihm der Kragen platzt. Und seine ruhige, von Fakten getragene Art ist vermutlich auch viel wirksamer, um bestimmte Dinge nachdrücklich auf den Punkt zu bringen. So auch in Mainz. Da schwärmten nämlich Thomas Böhm, Leiter Cash & Transport der Hypo Vereinsbank, und Günter Ernst, Geschäftsführer der Geldservice Austria, über

alle Facetten ihres Pilotprojekts des grenzüberschreitenden Bargeldservices in Süddeutschland: tolle Organisation, technisch bemerkenswert, positive Außenwirkung. Ein Erfolgsbericht durch und durch, der das Gefühl vermittelt, dass hier endlich mal einer den angestaubten Werttransport in die Moderne überführt. Und dann zeigte Olschok, wie man mit einer einzigen simplen Frage ein Traumland dem Boden gleich machen kann: „Basiert das Konzept denn auf österreichischem Lohnniveau?“ Böhm selbst setzte als Antwort noch eins drauf: „Ach“, so sprach er, dieser Aspekt habe



Dr. Lothar Thoma (Prosegur), Oliver Hecht (Brink's Deutschland), Andreas C. Kujawski (Unicorn) – v. l.

zunächst einmal keine Rolle gespielt, es ginge um das Konzept als Ganzes und im Grundsätzlichen – und das sei nicht nur wunderbar, sondern würde auch Dynamik in die Diskussion bringen. Ein bemerkenswert naives Statement für ein Branchensegment, in dem zuerst der – gerade von den Personalkosten wesentlich abhängige – Preis, dann der Preis und zuletzt der Preis die ausschlaggebende Rolle spielt.

Da hört man dann doch lieber den Vorträgen von Oliver Hecht (Brink's Deutschland), Andreas C. Kujawski (Unicorn) oder Dr. Lothar Thoma (Prosegur) zu, die zwar auch mit innovativen Konzepten für ihre jeweiligen Wertlogistik-Dienstleistungen argumentieren, doch dabei einen eher nüchternen Tonfall anschlagen und nie Zweifel daran aufkommen lassen – und schon gar kein „Ach“ –, dass die Marktgegebenheiten die Richtung bestimmen.

Aber für derlei Diskussionen ist eine solche Veranstaltung ja da. Die – allerdings etwas bankenlastige – Euroforum-Jahrestagung hat sich in den vergangenen vier Jahren zum wichtigsten Treffpunkt dieses Marktsegments entwickelt, bei dem es nicht nur um Informationen, sondern natürlich auch ums Netzwerken geht. Freilich hört man unter den Teilnehmern Zweifel daran, ob die Entwicklungen in Sachen Wertlogistik genügen, um auf Dauer jedes Jahr eine Veranstaltung mit neuen Themen zu versorgen. Das zu berücksichtigen ist die Herausforderung für die Veranstalter, damit die Jahrestagung der führende Branchentreff bleibt.

HD

WWW.EUROFORUM.DE



Securitas ist der größte Sicherheits-Dienstleister weltweit und beschäftigt 300.000 Mitarbeiter.

hin also die Innenministerkonferenz gar nicht für uns zuständig ist.

Die demografische Entwicklung macht es immer schwerer, geeignetes Personal zu finden. Wie werden Sie dieses Problem lösen?

Sie sprechen da in der Tat eines unserer größten und dringendsten Probleme an. Ich bin zwar optimistisch, dass wir das hinbekommen – auch der Mindestlohn hat ja einen langen Anlauf gebraucht –, aber tatsächlich lässt das Patentrezept noch auf sich warten. Die Branche ist hier in der widersprüchlichen Situation, dass wir nun auch im Wettbewerb um die Mitarbeiter stehen, gleichzeitig das Problem jedoch nur gemeinsam lösen können.

Das Thema Sicherheitstechnik rückt immer weiter ins Zentrum der Dienstleister. Stanley Black & Decker hat Securitas im vergangenen Jahr den Sicherheitstechnik-Spezialisten Niscayah weggeschonnt, der früher einmal Teil der Securitas-Gruppe war. Wie reagieren Sie darauf?

Es ist kein Geheimnis, dass ich mich sehr für Niscayah engagiert habe. Ich habe durch gezielte Neuaquisitionen praktisch die Grundvoraussetzung für den Erfolg der Gruppe geschaffen, um mit

ihr später das Dienstleistungsgeschäft innovativ zu ergänzen. Nun ist es eben anders gekommen, was den Vorteil hat, dass ich mich vollkommen frei in meiner Entscheidung fühle, wie ich eine eigene Techniksparte aufbaue. Es ist nicht unsere Absicht, Kameras und Schließsysteme zu verkaufen, sondern „integrierte Sicherheitslösungen“ anzubieten, in der sich personelle Dienstleistungen und Sicherheitstechnik ergänzen. Dazu brauchen wir Ingenieurswissen und werden entsprechend kompetente Lösungsteams aufbauen.

Gehört denn das zur grundsätzlichen Erwartungshaltung Ihrer Kunden?

Ich kann Ihnen genau sagen, was der Kunde erwartet: dass wir ihm helfen, seine individuellen Risiken zu managen, ohne dass er sich aufwändig selbst einbringen muss. Er möchte, dass wir dazu alles in Frage stellen, was vorher war. Und er möchte, dass wir sein Geschäft und die dafür notwendigen Prozesse bis

ins kleinste Detail verstehen. Deshalb hat Securitas vor einiger Zeit neben der bestehenden Flächenorganisation sukzessive zusätzlich Branchensegmente aufgebaut, beispielsweise Automotive, Handel, Energie/Versorger, Healthcare.

Sind die Kunden bereit, das angemessen zu bezahlen?

Die einen ja, die anderen nicht. Dass man sich dann nicht einfach dem nächsten Kunden zuwenden kann, macht unser

Geschäft so schwer. Aber bislang haben wir es geschafft, erfolgreich zu bleiben. Das spricht für unsere Konzepte.

WWW.SECURITAS.DE

X3

25.-28. September

BESUCHEN SIE UNS!

Security Essen 2012
Halle 1 / Stand 407



WinGuard ist eine Marke der Advancis Software & Services GmbH

Organisieren Sie Ihre Sicherheit

WinGuard ist die Softwareplattform für die effiziente Organisation der gesamten Unternehmenssicherheit. Gewerübergreifend und Herstellerunabhängig.

www.winguard.de