



## Überblick

**Land:** Deutschland

**Branche:** Dienstleistungen

**Mitarbeiter:** über 100 Servicebüros

## Unternehmen

Die Detektei HIRSCH GmbH ist ein bundesweit agierender Observations- und Ermittlungsdienst mit über 100 Anlaufstellen in Deutschland, er bearbeitet überwiegend arbeits- und wirtschaftsrechtliche Beweissicherungen.

## Ausgangssituation

Teammitglieder verfügten nicht immer und zur gleichen Zeit über denselben Wissensstand zum aktuellen Fall. Zur Informationsbeschaffung und Planung war häufiges Pendeln zwischen Zentrale und Büro nötig.

## Lösung

Microsoft Windows Mobile 5.0 sorgt dafür, dass die Teams automatisch und gleichzeitig alle relevanten Informationen erhalten. Auch Recherche-, Planungs- und Büroarbeit können unterwegs erledigt werden. Die Notwendigkeit, ständig zwischen Einsatzort und Büro zu pendeln, entfällt.

## Nutzen

Optimierung der Abläufe sowie Kostensenkung und höhere Effizienz. Die Schnelligkeit und Transparenz der Prozesse wurden verbessert, was die Qualitätssicherung erleichtert.

Thema: Mobile Kommunikation

## Detektei ermittelt deutlich schneller und senkt Kosten

„Insgesamt ist die Kommunikation unseres Teams deutlich effektiver geworden.“

Bruno Hirsch, Geschäftsführer, Detektei HIRSCH GmbH

Der Observations- und Ermittlungsdienst Detektei HIRSCH aus München hat im November 2002 gemeinsam mit Microsoft ein neues Informations- und Kommunikationssystem auf Basis von Microsoft Windows Mobile und Microsoft Exchange Server 2003 eingeführt. Seit August dieses Jahres arbeiten die Detektive des auf Arbeits- und Wirtschaftsfragen spezialisierten Unternehmens mit den neuen MDA-Vario-II-Smartphones von T-Mobile mit Microsoft Windows Mobile 5.0. Nun sind sie auch in der Lage, Push-E-Mail-Technologie zu nutzen. Sobald Informationen für Mitarbeiter eines Observations- und Ermittlungsteams auf dem Exchange Server vorliegen, werden alle sofort und gleichzeitig versorgt. Das erleichtert und beschleunigt die Arbeitsprozesse. Windows Mobile ermöglicht es zudem, viele Recherche-, Planungs- und Büroarbeiten unterwegs zu erledigen. Die Detektive müssen nicht mehr so oft in ihre Büros oder die Detekteizentrale kommen – was die laufenden Kosten deutlich reduziert.



## „Die neue Technik bedeutet für uns einen echten Quantensprung.“

Bruno Hirsch, Geschäftsführer,  
Detektei HIRSCH GmbH

Ein typischer Fall von Wirtschaftsspionage: Die Geschäftsleitung eines Kölner Unternehmens befürchtet, dass ein Mitarbeiter innovative Produktentwicklungen an die Konkurrenz verkaufen will. Millionenverluste drohen. Um möglichst rasch die Staatsanwaltschaft einschalten zu können, müssen Beweise gefunden werden. Die soll der Observations- und Ermittlungsdienst der Detektei HIRSCH aus München beschaffen. Das auf Arbeits- und Wirtschaftsfragen spezialisierte Unternehmen ist mit über 100 Anlaufstellen in ganz Deutschland präsent.

Um den Einsatz ihrer Detektive schnell, flexibel und effizient zu koordinieren, hat die Detektei HIRSCH im November 2002 gemeinsam mit Microsoft ein neues Kommunikationssystem auf Basis von Personal Digital Assistants (PDAs) und Microsoft Windows Mobile eingeführt. Die Anfangs verwendeten PDAs (etwa iPAQ von HP mit Microsoft Pocket PC 2002) wurden inzwischen durch die neuen, leistungsstärkeren MDA-Vario-II-Smartphones von T-Mobile ersetzt. Die seit August 2006 erhältlichen Geräte arbeiten mit dem Betriebssystem Microsoft Windows Mobile 5.0 Phone Edition. Neben UMTS und HSDPA bieten sie Quad-Band-GSM, GPRS und EDGE. Der Vario II hat eine Kompletttastatur (Qwertz-Tastatur), die sich seitlich herauschieben lässt. Vorinstalliert ist die mobile Variante von Microsoft Office sowie ActiveSync, die es ermöglicht, Daten mit einem PC abzugleichen. Ferner wird der E-Mail-Push-Dienst von Microsoft unterstützt.

### Verbesserte Kommunikation

„Die jetzt nutzbare Push-Technologie sorgt in Kombination mit Microsoft Exchange 2003 für einen deutlichen Mehrwert“, erklärt Ulrich Keller, Manager Mobile Technologien der Microsoft Business Group Mobility. Informationen können, sobald sie auf dem Exchange Server vorliegen, direkt an die PDAs weitergeleitet werden und müssen nicht, wie zuvor, einzeln per SMS verschickt werden. Das sorgt für eine deut-

liche Beschleunigung des Messaging und dafür, dass alle an einem Einsatz Beteiligten immer sofort auf dem gleichen Wissensstand sind. Wie im aktuellen Fall des drohenden Produktdiebstahls. Von der Münchner Zentrale der Detektei HIRSCH aus wurde gleich nach Auftragseingang ein Team zusammengestellt und mit allen relevanten Informationen und Daten versorgt. Die Detektive konnten sofort mit der Observierung beginnen.

### Orientierung mit TomTom

Dabei half ihnen der MDA Vario II auch bei der Orientierung. Die installierte TomTom-Navigationssoftware erlaubte ihnen, die vorgesehenen Einsatzorte rascher und einfacher zu erreichen. Mit der Videotelefonie- und Fotofunktion des Vario II waren sie außerdem in der Lage, ihren Teamkollegen und der Leitstelle Eindrücke vom aktuellen Geschehen an ihren Standorten zu übermitteln. Im vorliegenden Fall schickte ein Detektiv aus einer Kölner Hotellobby eine kleine, verdeckt aufgezeichnete Videosequenz des Verdächtigen. „Ist das hier unser Mann?“, wollte er sich bei den Kollegen in der Zentrale vergewissern. Diese Anfrage und die prompt folgende Bestätigung waren wichtig. Denn die Zielperson hatte in dem Hotel ihr Outfit gewechselt und wäre den Beobachtern fast entwischt. So aber konnten sie dem Verdächtigen weiter folgen. Und alle im Observationsteam hatten sofort ein Bild vom aktuellen Aussehen der Zielperson.

### Schnelles Ressourcenmanagement

Wenig später nahm der Verdächtige ein Flugzeug nach Berlin. Noch am Flughafen Köln/Bonn prüfte der Einsatzleiter mithilfe von Microsoft Outlook auf seinem MDA Vario II mit Windows Mobile 5.0 die für den Einsatz in der Bundeshauptstadt notwendigen Ressourcen, etwa die Verfügbarkeit weiterer Teammitglieder, Einsatzfahrzeuge und Überwachungsgeräte. Dabei griff er auf entsprechende Datenbanken auf dem

## Technik im Überblick

### Microsoft Exchange Server 2003

dient dem Messaging und Personal Information Management. Er bietet sicheren Remote-Zugriff auf Geschäftsinformationen und erleichtert deren Management. In Kombination mit Microsoft Outlook 2003 bietet Microsoft Exchange Server 2003 auch bei der Detektei HIRSCH eine einfach zu verwaltende Plattform, die die Mitarbeiter des Unternehmens miteinander verbindet und ihnen Informationen und Wissen zur Verfügung stellt. Für die Detektei HIRSCH besonders interessant sind Features wie Instant Messaging, Daten- und Videokonferenzen in Echtzeit und der Zugriff auf gewünschte Daten zu jeder Zeit und an jedem Ort.

### Windows Mobile 5.0

Mit Microsoft Windows Mobile 5.0 haben die Hirsch-Mitarbeiter ihr Büro ständig dabei. Sie können die Office Mobile-Programme (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Internet Explorer) sowie Pocket MMS nutzen, E-Mail-Nachrichten, Kalender- und Kontaktdaten über Outlook Mobile prüfen und im Internet recherchieren. Microsoft Windows Mobile 5.0 unterstützt neue Kommunikationstechnologien wie WiFi, SDIO, USB2.0, Bluetooth, UMTS und, für die Detektei HIRSCH besonders wichtig, auch die E-Mail-Push-Technologie.

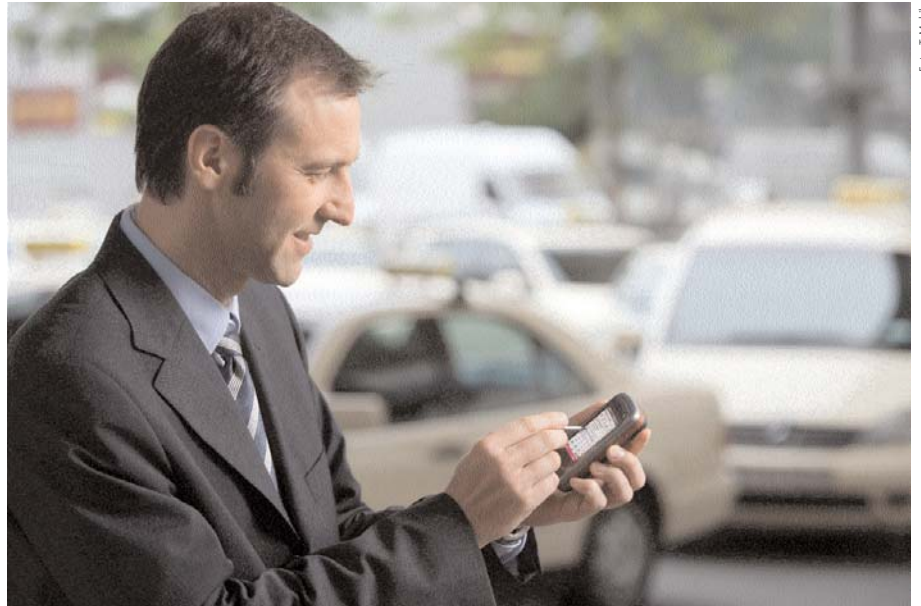


Foto: T-Mobile

### Viele Büroarbeiten können die HIRSCH-Mitarbeiter nun unterwegs auf dem PDA erledigen

Microsoft Exchange Server in der Zentrale zu. Das Ressourcenmanagement über den Exchange Server ermöglicht es den Mitarbeitern der Detektei, früher als sonst aktiv zu werden. Egal, wo sie gerade sind, sie können sofort mit der Arbeit beginnen und ihre Büro- oder Planungsarbeit auch unterwegs erledigen.

„Das Schöne an der von der Detektei HIRSCH eingesetzten Lösung ist, dass sie rein auf den Standardfunktionen von Windows Mobile aufgesetzt und deshalb nahezu selbsterklärend ist. Jeder kennt schließlich Applikationen wie Outlook, Excel oder Word“, meint Keller. Bruno Hirsch, Geschäftsführer und Gründer des Observations- und Ermittlungsdiensts Detektei HIRSCH GmbH, bestätigt, dass die Einführung und Nutzung der neuen Smartphones mit Windows Mobile für ihn „völlig problemlos“ über die Bühne gegangen sei. Von den bisherigen Einsatzergebnissen der neuen Technik ist er begeistert. „Insgesamt ist die Kommunikation in der Truppe deutlich effektiver geworden“, betont er. Dabei sind die Möglichkeiten seiner Ansicht nach

noch längst nicht ausgereizt. „Ein Vorteil des Systems ist, dass wir es Stück für Stück erweitern können. MDA Vario II und Windows Mobile lernen wir immer besser kennen. Die Arbeit damit gewinnt an Intensität. Und davon profitiert unser ganzes Geschäft“, betont er. Die Beschleunigung der Arbeitsprozesse und der Informationsübermittlung sind für Hirsch Haupttrümpfe der neuen Kommunikationssysteme. „Vor nicht allzu langer Zeit haben wir hauptsächlich mit Telefon und Fax gearbeitet. Die neue Kommunikationstechnik bedeutet für uns einen echten Quantensprung.“

Positiv bewertet er auch, dass Windows Mobile seinen Mitarbeitern erlaubt, auch unterwegs auf bestimmte, für den Einsatz wichtige Ressourcen zuzugreifen. Sie können sich so schnell und unkompliziert Informationen beschaffen oder selbst bereitstellen. „Unsere Detektive müssen nicht mehr regelmäßig ins Büro kommen. Sie können länger unterwegs sein. Daraus resultieren erhebliche Kosteneinsparungen“, berichtet der Detekteichef. Da alle Teammitglieder jederzeit auf dem gleichen

## Weitere Informationen

### Referenzkunde

A&A Agentur Detektive HIRSCH® GmbH  
Elsenheimerstraße 50  
80687 München  
Tel.: 089 829905-0  
Fax: 089 829905-10  
E-Mail: [info@hirsch.de](mailto:info@hirsch.de)  
[www.hirsch.de](http://www.hirsch.de)

### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: [btob@microsoft.com](mailto:btob@microsoft.com)  
\*0,12 Euro/Min., deutschlandweit  
©2006 Microsoft Corporation.  
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:

[www.microsoft.com/germany/  
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

Wissensstand in Bezug auf eine Observationsaufgabe sind, wird auch viel Zeit in Meetings eingespart. „Bei Einsatzleiterbesprechungen werden jetzt nur noch konkrete Fragen behandelt, weil die meisten Informationen schon vorher bekannt sind“, sagt Hirsch.

Auch im vorliegenden Fall lief die Kommunikation reibungslos: Noch bevor der Observierte in Berlin landete, war dort ein neues Team aktiviert worden. Per Push-E-Mail-Dienst hatten alle Teammitglieder Informationen über mögliche Kontaktpersonen der Zielperson und konspirative Treffpunkte erhalten und bereits Position bezogen.

### Effiziente Ortsbestimmung

Um besser zu überblicken, wo sich die einzelnen Hirsch-Detektive in der Hauptstadt befinden, wurden sie von der Einsatzleitung mit einem Tracking-System von San Jose ausgerüstet. Es nimmt GPS-Daten ihrer Besitzer auf und überträgt sie per SMS an Teammitglieder und die Leitzentrale. Auf Basis dieser Daten definiert die TomTom-Software exakt die Position der Detektive. „Man kann entweder Einzelabfragen über das Windows Mobile-Gerät machen oder eine ganze Flottensteuerung via Desktop in der Zentrale“, erklärt Hirsch. Werden die Daten über die Standorte der Detektive per SMS in die Zentrale nach München geschickt, können sie dort auf einer Monitorwand visualisiert werden. Hirsch: „Wir sehen hier jedes aktive Gerät und können es aktuell abfragen. So wissen wir bei einer Observation immer, wo unsere Fahrzeuge und

Mitarbeiter gerade sind, und können sie von der Zentrale aus unterstützen und steuern.“ Als besonderen Service hat der Detekteichef seinem Kölner Kunden auch ein MDA Vario II zur Verfügung gestellt. Dieser konnte sich damit ins Geschehen einloggen, die Observation in Berlin mitverfolgen und bei Bedarf den Detektiven Tipps geben. Der Kölner Unternehmer erkannte auf Fotos, die ein Detektiv in einem observierten Straßenkaffee gemacht und via MDA Vario II an die Teammitglieder verschickt hatte, Managementmitglieder der Konkurrenzfirma. Tatsächlich trafen sie sich wenig später mit dem Mitarbeiter des Kunden. Dank dem Einsatz der neuen Kommunikationstechnik ist die Durchführung von Ermittlungen und Observationen sowohl für die Detektei als auch für ihre Kunden transparenter geworden.

„Es ist jetzt größere Disziplin im Team nötig“, sagt Hirsch und lobt die neue Technik: „Das System erlaubt eine genaue Auswertung der Abläufe bei einem Fall. Alles Auftragsrelevante wird dokumentiert und lässt sich leicht nachvollziehen. Das hilft uns natürlich auch beim Schreiben der Berichte und unterstützt die Qualitätssicherung.“ Für die Detektei HIRSCH sind Windows Mobile, MDA Vario II, TomTom und das San-Jose-Navigationssystem unverzichtbare Instrumente zur Fallbearbeitung geworden. „Der professionelle Einsatz dieser Systeme im Unternehmen hat unsere Arbeitsabläufe schneller und effizienter gemacht, was sich letztlich auch für unsere Kunden positiv auf die Kosten auswirkt“, resümiert Hirsch.

### Software und Services

- Microsoft Windows Mobile 5.0
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Office Professional 2003
- TomTom 6.0

### Hardware

- T-Mobile MDA Vario II
- Tracking-System, zum Beispiel San Jose Navigation