

**Wir sehen was,
was Sie nicht
sehen, und
das ist eine
individuelle
Lösung für Ihr
Bedürfnis.**

PROFESSIONELLER SUPPORT RUND UM DIE UHR

Mit CERTAS support line bedienen Sie interne und externe Stellen sicher, zuverlässig und schnell. Ob als Hotline für Kunden oder Triage für interne Anfragen unsere geschulten Mitarbeitenden passen sich individuell Ihren Bedürfnissen an. In Ihrem Namen verarbeiten wir Anrufe, E-Mails und bedienen Drittsysteme. Für jede Herausforderung finden wir eine Lösung.

Dank CERTAS support line entlasten Sie Ihre Mitarbeitenden nicht nur in hektischen Zeiten. Wir stellen sicher, dass die Kommunikation und die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens nie unterbrochen ist – und das an 365 Tagen im Jahr. In Ihrem Namen beantworten wir eingehende Anrufe und E-Mails in vier Sprachen – für einen professionellen Support mit hoher Servicequalität.



IHRE VORTEILE



Mit CERTAS support line reduzieren Sie Ihre Personalressourcen. Die Anzahl der Aufgebote und Interventionen durch Ihr Personal kann dank der Kategorisierung und Triage durch Certas reduziert werden. Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft, wir übernehmen Ihren Support.



Unsere geschulten, kompetenten und freundlichen Mitarbeitenden nehmen alle Anfragen in Ihrem Namen umgehend entgegen und bearbeiten diese gemäss Ihren individuellen Vorgaben. Profitieren Sie von unserer breiten Dienstleistungspalette und der langjährigen Erfahrung im Bereich Kundensupport. Dank einer Partnerschaft mit Certas optimieren Sie Ihre Serviceleistungen für Ihre Kunden.

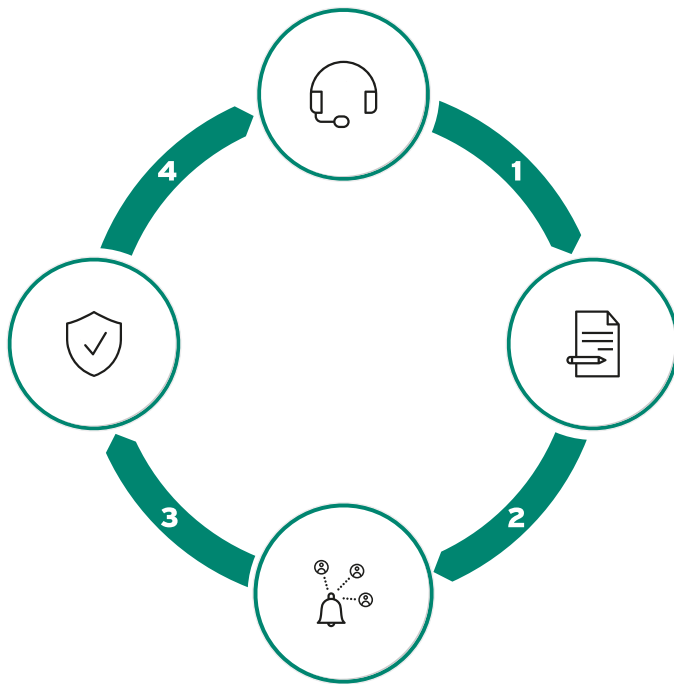


Mit CERTAS support line ist Ihr Unternehmen 24/7 erreichbar. Unsere Infrastruktur steht und wir sind für Sie da. Benötigen Sie unsere Unterstützung nur in der Nacht? Bei Notfällen oder nur für ein paar Stunden? Wir passen unsere Dienstleistung Ihren Bedürfnissen an.



Sollte die Anfrage den Fernzugriff auf ein Drittsystem oder den Einsatz einer Drittperson erfordern (zum Beispiel eines Technikers, eines Facility Managers oder sogar eines Betriebsanitäters), stellen wir die Kontaktaufnahme sicher und kümmern uns um den Fall.

WIE FUNKTIONIERT CERTAS SUPPORT LINE?



1. Multi-Channel Kontaktannahme

Unsere geschulten Mitarbeitenden nehmen rund um die Uhr via E-Mail oder Telefon die Anliegen Ihrer Kunden entgegen. Sie begrüssen die Person in Ihrem Namen und helfen ihr kompetent weiter. Dafür richten wir für Sie bei uns Ihre eigene E-Mail-Adresse und Telefonnummer ein.

2. Kategorisierung der Anliegen

Je nach Anliegen und Dringlichkeit priorisieren wir die Anfragen gemäss Ihrem Bedürfnis in verschiedene Kategorien:

- Notfälle
- administrative Anrufe
- Störungen an technischen Anlagen, Maschinen und Installationen
- Serviceleistungen für Softwarefirmen

Ihr Zusatzvolumen fangen wir für sie ab, damit Sie Ihre Spitzenbelastung bewältigen können.

3. Auslösen von geeigneten Massnahmen

Wir bearbeiten die Anfragen direkt, leiten die entsprechenden Informationen an externe Drittpersonen weiter (Second Level Support, Facility Manager:in, Techniker:in), lösen eine Intervention aus oder bedienen Drittsysteme.

4. Controlling

Jeder Fall wird von uns nachverfolgt und abgeschlossen. Die aufgebotene Drittperson vor Ort kann uns die ausgeführten Arbeiten melden und bestätigen. Sie erhalten als Kunde auf Wunsch nach Abschluss des Falls einen Rapport des Einsatzes per E-Mail.

Viele weitere Vorteile und Informationen finden Sie auch unter www.certas.ch



Gehen Sie auf Nummer sicher.

Certas AG Zürich

Schweizerische Alarm- und Einsatzzentrale
Kalkbreitestrasse 51
8003 Zürich
T +41 44 637 37 75
verkauf@certas.ch

Certas SA Lausanne

Centrale suisse d'alarme et d'engagement
Chemin de Bérée 52
1010 Lausanne
T +41 21 213 52 12
vente@certas.ch

Certas SA Lugano

Centrale Svizzera d'allarme e intervento
Via Luigi Canonica 6
6900 Lugano
T +41 58 910 27 34
vendita@certas.ch

Certas, eine Tochter der Mutterhäuser Siemens Schweiz AG und der Securitas Gruppe, ist die führende Unternehmung der Schweiz in den Bereichen Empfang und Verarbeitung von Ereignissen und Informationen aus der Sicherheits-, Haustechnik und aus dem «Komfortbereich». Basierend auf einer starken Überzeugung von Verantwortung und Zuverlässigkeit verbindet Certas über 25 Jahre Erfahrung mit modernster Technologie.



Unsere Zertifikate: EN 50518 (1-3)
ISO 9001, 14001, 45001



Ob Einbruch, Brand, Personenhilfe oder technische Probleme – unsere Alarmzentrale hat 24 Stunden, 7 Tage die Woche alles unter Kontrolle, was Ihnen lieb und teuer ist. Gehen Sie auf Nummer sicher: www.certas.ch