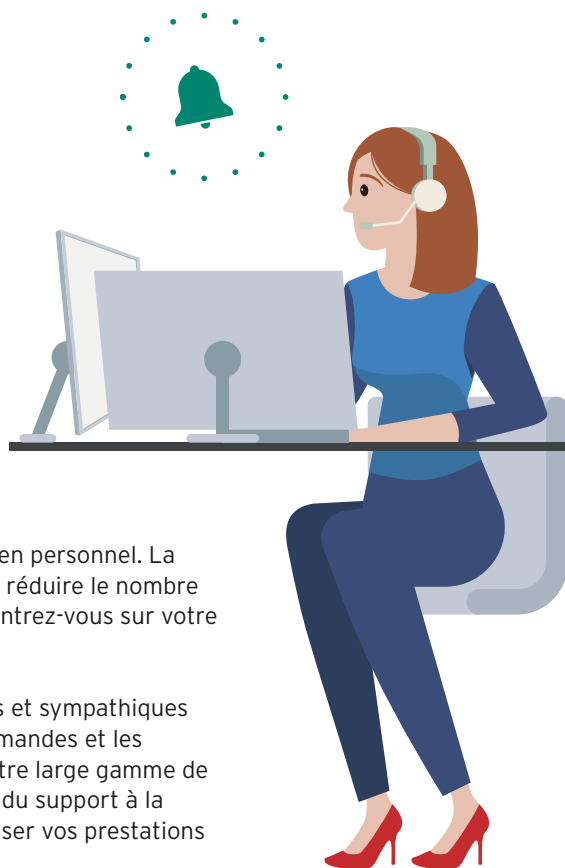


**Devinez ce
que je vois :
une solution
individuelle
adaptée à
vos besoins.**

ASSISTANCE PROFESSIONNELLE 24 HEURES SUR 24

Grâce à CERTAS support line, vous offrez une assistance sûre, fiable et rapide aux services internes et externes. Qu'il s'agisse d'une hotline pour les clients ou du tri des demandes internes, nos collaboratrices et collaborateurs dûment formés s'adaptent à vos besoins. En votre nom, nous traitons les appels et e-mails et utilisons des systèmes tiers. Nous trouvons une solution adaptée pour relever n'importe quel défi.

Grâce à CERTAS support line, vous allégez en tout temps, et non seulement en période de stress, la charge de travail de vos collaboratrices et collaborateurs. Nous veillons à ce que la communication et la joignabilité de votre entreprise ne soient jamais interrompues, et ce, 365 jours par an. En votre nom, nous répondons aux appels entrants et aux e-mails en quatre langues – pour une assistance professionnelle avec une qualité de service élevée.



VOS AVANTAGES



Avec CERTAS support line, vous optimisez vos ressources en personnel. La catégorisation et le tri effectués par Certas permettent de réduire le nombre d'interventions et d'opérations par votre personnel. Concentrez-vous sur votre cœur de métier, nous nous chargeons de votre assistance.



Nos collaboratrices et collaborateurs qualifiés, compétents et sympathiques réceptionnent immédiatement en votre nom toutes les demandes et les traitent selon vos instructions individuelles. Profitez de notre large gamme de prestations et de notre solide expérience dans le domaine du support à la clientèle. Un partenariat avec Certas vous permet d'optimiser vos prestations de services pour votre clientèle.

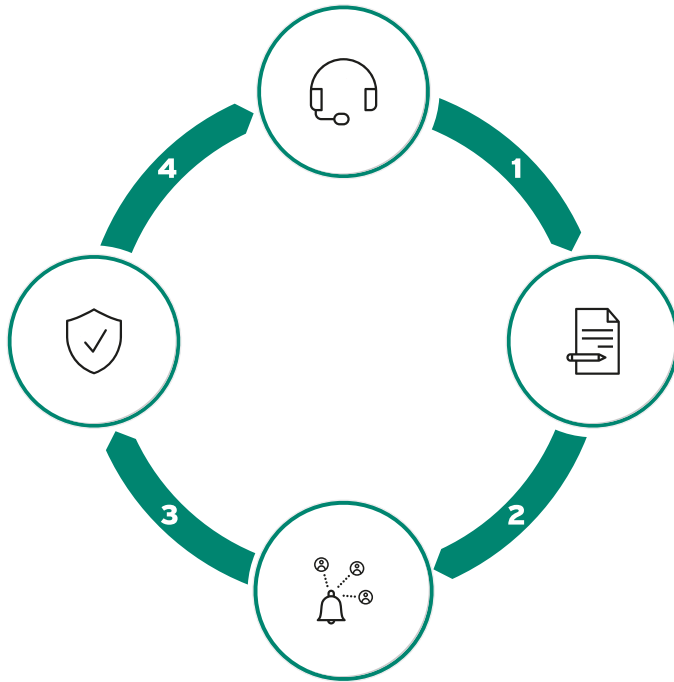


Avec CERTAS support line, votre entreprise est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Notre infrastructure est prête et nous sommes là pour vous. Avez-vous besoin de notre aide uniquement la nuit ? En cas d'urgence ou seulement pour quelques heures ? Nous adaptons nos prestations à vos besoins.



Si la demande nécessite l'accès à distance à un système tiers ou l'engagement d'une tierce personne (par exemple d'un technicien, d'un Facility Manager ou même d'un infirmier d'entreprise), nous assurons la prise de contact et nous nous occupons du cas.

COMMENT FONCTIONNE CERTAS SUPPORT LINE ?



1. Réception de contacts multicanaux

Nos collaboratrices et collaborateurs qualifiés répondent 24 heures sur 24 aux demandes de vos clients par e-mail ou par téléphone. Ils saluent la personne en votre nom et l'aident de façon compétente. Pour ce faire, nous créons pour vous votre propre adresse e-mail et numéro de téléphone.

2. Catégorisation des demandes

En fonction de la demande et de l'urgence, nous classons les requêtes en différentes catégories selon vos besoins :

- Urgences
- Appels administratifs
- Dérangements sur des systèmes techniques, machines et installations.
- Prestations de services pour fournisseurs de logiciels

Nous absorbons votre volume supplémentaire afin que vous puissiez faire face à vos pics de charge.

3. Déclenchement de mesures appropriées

Nous traitons directement les demandes, transmettons les informations correspondantes à des tiers externes (Second Level Support, Facility Manager, technicien-ne) ou nous déclenchons une intervention ou utilisons des systèmes tiers.

4. Controlling

Nous assurons le suivi et clôturons chaque cas. La tierce personne peut nous confirmer son arrivée sur place et les travaux effectués. En tant que client, vous recevez par e-mail, si vous le souhaitez, un rapport sur l'engagement après la clôture du cas.

Vous trouverez de nombreux autres avantages et informations sur www.certas.ch



Le bon conseil sécurité.

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, filiale des deux maisons-mères Siemens Suisse SA et Groupe Securitas, est l'entreprise leader en Suisse en matière de réception et de traitement des événements et des informations dans les domaines des installations de sécurité, de domotique et de la « zone de confort ». Se basant sur une forte conviction de responsabilité et de fiabilité Certas allie depuis 25 ans expérience et technologie d'avant-garde.



Nos certificats: EN 50518 (1-3)
ISO 9001, 14001, 45001



Que ce soit pour une effraction, un incendie, une aide à des personnes en danger ou des problèmes techniques, notre centrale d'alarme contrôle tout ce qui vous est cher 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le bon conseil sécurité: www.certas.ch