

Editorial



Liebe Leserin,
lieber Leser

Herzliche
Gratulation an
alle Certas-
Mitarbeiter
zur erreichten
Rezertifizierung

nach ISO 9001:2008 und zur Integration und Zertifizierung des Umwelt- und Gesundheitsmanagementsystems nach ISO 14001 resp. OHSAS 18001. Die Certas AG ist damit die erste Unternehmung im Alarmmanagement-Business, die alle drei Normen erfüllt.

Gegenüber unseren Kunden und Partnern können wir dadurch unser Bestreben bekräftigen, dass wir nicht nur Innovationen durch optimierte Unternehmensabläufe festigen und ausbauen – wir verdeutlichen auch, dass wir die Umweltleistungen des gesamten Unternehmens und aller damit verbundenen Wertschöpfungsprozesse kontinuierlich verbessern. Auch der Arbeits- und Gesundheitsschutz liegt im Fokus. Das „Occupational health and safety management system“ ist ein spezielles Gesundheitsmanagementsystem, das der Unfallverhütung und Gesundheitsvorsorge dient.

Die Prozesse wurden in den vergangenen drei Jahren konsequent angewandt und kontinuierlich optimiert. Dies zeigt, dass die Zertifizierung nicht nur ein „Papiertiger“ ist, sondern dass sie ein Hilfs- und Arbeitsmittel ist, das laufend Verwendung im Alltag findet.

Dies ist den „Certasianer“ umso leichter gefallen, da es sich um Themen handelt, die uns auch im täglichen Leben begegnen. Sei es der schonende Umgang mit den uns zur Verfügung gestellten Ressourcen beim Ausdrucken von Dokumenten oder dass anstelle einer Autoreise auch mal zum Telefonhörer gegriffen wird.

Die neuen Regelkreise werden uns in Zukunft mit den entsprechenden Zielsetzungen unterstützen und unsere Wahrnehmung hinsichtlich Umwelt und Arbeitssicherheit weiterhin schärfen. Ich bin überzeugt, dass dies ein weiterer wichtiger Meilenstein in unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess sein wird.

Roger Scheuzger

Leiter Fachstelle Projekt- und Qualitätsmanagement FPQ

Messe Sicherheit 2013

Die Certas AG legt sehr viel Wert auf die Kundennähe an Branchennessen. Der direkte Kontakt mit unseren Kundinnen und Kunden sowie unseren Partnern in der Sicherheitsbranche bringt uns immer wertvolle Rückmeldungen und Informationen. Für diese Inputs sind wir Ihnen sehr dankbar, da Sie uns helfen, unsere Dienstleistungen weiter zu entwickeln und uns auf die wechselnden Anforderungen im Markt vorzubereiten.

Zentral ist und bleibt, dass die Alarmbearbeitung für Sie als Kundin und Kunde in jedem Fall zuverlässig und schnell erfolgt. Egal, ob Sie einen Einbruch-Alarm oder die technische Überwachung von Feuermeldern zu Certas übermitteln.

Unsere Mitarbeitenden sorgen dafür, dass jede Meldung in guten Händen ist. Nutzen Sie die Gelegenheit, uns an unserem Messestand zu besuchen.



Certas wird 2014 an folgenden Messen teilnehmen:

Habitat et Jardin	Lausanne	08. bis 16. März
Bauen+Wohnen	Wettingen	03. bis 06. April
Bauen+Wohnen	Zürich	04. bis 07. September
Foire de Fribourg	Fribourg	03. bis 12. Oktober
Sécurité 2014	Lausanne	29. bis 31. Oktober

Stabile Preise für 2014

Die Certas AG behält die Preise für 2014 stabil. Der Abonnementspreis für Alarmempfang und Verarbeitung wird für das nächste Jahr gleich bleiben. Wir möchten uns bei allen Kunden bedanken, die uns Ihr Vertrauen entgegen bringen. Wir setzen alles daran, Ihren Sicherheitsanforderungen auch weiterhin gerecht zu werden. Deshalb bietet Ihnen die Certas AG eine moderne Infrastruktur, effiziente Bearbeitung der

Alarmmeldungen und persönlichen Service. Wir wünschen Ihnen und Ihren Angehörigen für das Jahr 2014 viel Glück, gute Gesundheit und persönlichen Erfolg.

www.certas.ch – die Certas Website im neuen Kleid

Die Certas AG hat ihren Internetauftritt modernisiert. Mit vielen wissenswerten Inhalten, die Sie interessieren könnten:

Schutz für Zuhause

Hier finden Sie Informationen zu Einbruchrisiken bei Einfamilienhäusern und Wohnungen. Sicherheitslösungen werden präsentiert und mögliche Massnahmen erklärt.

Branchenlösungen

Sicherheit für Ihre Firma ist ein wichtiges Thema. Die Certas AG präsentiert passende Sicherheitslösungen für verschiedene Branchen.

Prävention – Tipps

Einbruch und Brand sind die zwei grössten Risiken für Eigenheimbesitzer in der Schweiz. Die Certas AG zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Sicherheit verbessern können.

Alarmsysteme

Alles was Sie schon immer über Alarmsysteme wissen wollten. Wir erklären die verschiedenen Aspekte in einer verständlichen Sprache.

Sicherheitspartner

Wo befindet sich der nächste Anlageninstallateur in Ihrer Region? Wo steht eine Interventionsgesellschaft bereit? Unsere Karte zeigt es Ihnen.

In der Schweiz gibt es alle acht Minuten einen Einbruch

Im Jahr 2013 gab es mehr als 54'000 Einbrüche und Einbruchversuche in der Schweiz. Das ist ein Einbruch alle acht Minuten. Viele Mieter und Hausbesitzer wurden Opfer von professionellen Einbrechern aus Ost- und Südeuropa. Doch auch Gelegenheitsdiebe steigen in Häusern ein, um Uhren, Schmuck und Gegenstände zu erbeuten.



Die Hausratversicherung ersetzt einen Teil des Schadens

Viele Schweizer sind gut versichert. Bei einem Einbruch werden die Schäden an Türen und Fenstern von der Hausratversicherung erstattet. Sie übernimmt ausserdem einen grossen Teil des materiellen Verlustes. Doch auch die beste Versicherung kann die psychologischen Folgen eines Einbruchs leider nicht beheben. Um das Sicherheitsgefühl in der Wohnung rasch wiederherstellen zu können, kann eine Alarmanlage installiert werden.

Alarmanlagen sind kostengünstig geworden

Früher waren Alarmanlagen eine grosse Investition. Das ist heute nicht mehr der Fall. Drahtlose Alarmanlagen sind bezahlbar und lassen sich ohne Probleme in bestehende Häuser installieren. Eine Alarmanlage überwacht das Gebäude und warnt, wenn etwas nicht in Ordnung sein sollte. Im Alarmfall erschreckt eine laute Sirene den Einbrecher und schlägt ihn in die Flucht. In einem zwei-

ten Schritt kann mit einer Aufschaltung zur Alarmzentrale der Certas AG rund um die Uhr Hilfe bereitgestellt und im Notfall sofort aufgeboten werden.

Schutztechnik muss verlässlich sein

Eine Einbruchmeldeanlage nützt wenig, wenn sie nicht fachgemäss installiert wurde. Nützen Sie die Fachkompetenz des Anlageninstallateurs in Ihrer Nähe. Er kennt sämtliche technische Aspekte und wird Sie kompetent beraten. Eine Alarmanlage soll nicht nur technisch in Ordnung sein, sie muss auch Ihrem Lebensstil entsprechen. Unser oberstes Ziel besteht darin, Ihre Lebensqualität zu steigern und Sicherheit zu bieten.

Wir halten eine umfangreiche Liste von anerkannten Anlageinstallateuren für Sie bereit. Certas. Wir sorgen für mehr Sicherheit.

Alarmanlage und Intervention

Eine Alarmanlage ohne Intervention ist wie ein Wachhund der nicht bellt

Wenn eine Alarmanlage einen Alarm auslöst, dann ertönt eine laute Sirene. Mit 95 bis 100 dB wird der Einbrecher eingeschüchtert und unter Druck gesetzt.

Sirenen dürfen in der Schweiz jedoch nur im Innern von Gebäuden angebracht werden. Dadurch wird die Reichweite eines Alarms enorm beschränkt. Ausserdem muss eine Sirene nach wenigen Minuten wieder ausgeschaltet werden.

Mit der Aufschaltung Ihrer Anlage zur Certas Alarmzentrale werden Sie rund um die Uhr geschützt. Die Dispatcher führen bei Alarmeingang eine Verifikation durch, um Fehlalarme zu verhindern. Im realen Fall wird Sicherheitspersonal zu Ihnen vor Ort geschickt, die dann die notwendigen Massnahmen ergreifen. Nach einer eindeutigen Alarmverifikation kann die Polizei aufgeboten werden, die den Täter stellt und dadurch weiteren Schaden verhindert.

Falls es zu einem Einbruchversuch mit Schäden an Türen oder Fenstern gekommen ist, hat das Sicherheitspersonal auch eine weitere entscheidende Schutzfunktion. Die beschädigten Türen oder Fenster werden umgehend repariert und Ihr Anwesen bleibt solange unter Bewachung, bis Ihre Sicherheit wieder hergestellt ist und die Alarmanlage wieder einwandfrei funktioniert.

Diese Betreuung im Ernstfall funktioniert immer: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. So können Sie ohne Sorgen in den Urlaub fahren und sich richtig entspannen.



Stromausfall

Was passiert mit der Alarmanlage?

Auch wenn der Strom ausfällt, die Alarmanlage funktioniert weiter. Notstromakkumulatoren sind ein wichtiger Bestandteil der Sicherheit und gewährleisten den Betrieb.

Drahtlose Alarmanlagen sind so aufgebaut, dass sämtliche Melder und Sensoren über eine eigene Energieversorgung verfügen. In der Zentraleinheit sind Akkus eingebaut, um den Notbetrieb auch ohne Strom aufrecht zu erhalten.

Die Zentraleinheit wertet einen Stromausfall als Störung und übermittelt eine technische Meldung an die Certas Alarmzentrale. Umgehend und nach zuvor definierten Kundenanweisungen werden notwendige Massnahmen eingeleitet: Kontaktpersonen informiert, Handwerker-Notdienst aufgeboten, Anlagebauer angefordert.

Die Information zum Stromausfall bringt auch dem Kunden einen klaren Vorteil. Der Kunde kann sofort Massnahmen ergreifen, um zusätzliche Kosten zu verhindern. Beispielsweise, dass der Inhalt einer Kühltruhe auftaut und verdirbt.

Von Staubsaugern und Fehlalarmen

Sie haben es sich sicher auch schon vorgestellt: Sie kommen nach Hause und alles ist frisch geputzt und schön sauber. Mit automatischen Saug- und Putzrobotern ist dieser Traum ein wenig mehr Wirklichkeit geworden. Die nützlichen Helfer lassen sich programmieren und kümmern sich um die Bodenreinigung während Sie ausser Haus sind.

Je nach Typ der Alarmanlage könnte es aber eine Überraschung geben. Der Roboter-Staubsauger kann unter Umständen einen Bewegungsmelder auslösen. Dadurch kann es zu einer Fehlauflösung der Alarmanlage kommen. Sogenannte Bewegungsmelder mit Bi-Technologie (Infrarot und Ultraschall) sind gegen solche Fehlalarme geschützt. Wenden Sie sich an Ihren Anlageninstallateur, sollten Sie Zweifel am Typ der Bewegungsmelder in Ihrem Haus oder Ihrer Wohnung haben.

Sonst könnte es Ihnen ähnlich ergehen: Im März 2013 rückte die Polizei in Uzwil, St. Gallen, aus, weil ein Bewohner verdächtige Geräusche aus der Nachbarwohnung gemeldet hatte, während der Nachbar in den Ferien weilte. Als die Beamten in der Wohnung nachschauten, trafen Sie keine Diebe, sondern auf einen Putzroboter beim Staubsaugen.

CERTAS Multicall

Gut gewappnet für jede Krisensituation

Heute gebräuchliche Alarmierungsmethoden zum Aufbieten von Krisenorganisationen benötigen oft noch zu viel Zeit und binden unnötig personelle Ressourcen. Dabei würde ein Knopfdruck oder ein einziger Anruf genügen, um die ganze Alarmorganisation ins Rollen zu bringen. Ohne dass sich der Einsatzleiter oder einer seiner Helfer sich darum kümmern müssen, bietet die Certas-Alarmzentrale die Mitglieder der Alarmorganisation blitzschnell auf.



Hält Kopf und Hände frei

Durch einen Knopfdruck oder einen einzigen Telefonanruf löst der Einsatzleiter den Alarm in der Certas-Alarmzentrale aus. Darauf hin beginnt CERTAS Multicall ohne Verzögerung, parallel auf mehreren Telefonlinien, die Mitglieder der Krisenorganisation anzurufen. Wird der Anruf entgegengenommen, übermittelt CERTAS Multicall das Aufgebot per Sprachaufnahme. Der Empfänger quittiert den Alarm mit der Telefonaustatur. Ist eine Rufnummer besetzt – oder wird der Ruf nach einer bestimmten Anzahl Rufzyklen nicht entgegengenommen – speichert das System den Status und versucht automatisch den Adressaten später zu erreichen.

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

CERTAS Multicall unterstützt Krisenstäbe und Alarmorganisationen zuverlässig beim Aufbieten von Personengruppen und erledigt die Alarmierung schnell und professionell. Rund um die Uhr – während 365 Tagen – steht dieses flexible Instrument zum Aufbieten von Personengruppen auf Abruf bereit und hilft allen Beteiligten, im Ernstfall einen kühlen Kopf zu bewahren. Dadurch können Sie sich in der Krisensituation auf die zentralen Aufgaben konzentrieren.

Wussten Sie schon?

... dass für die Alarmbearbeitung rund um die Uhr rund 50 Dispatcher im Dienste der Certas stehen?

... dass der Schutz rund um die Uhr pro Tag weniger als eine Tasse Kaffee kostet?

Qualitätsmanagement mit Zertifizierung

Als erste Alarmzentrale der Schweiz lässt sich Certas ihre hohen Qualitätsansprüche zusätzlich zu ISO 9001 mit ISO 14001 und OHSAS 18001 zertifizieren und festigt damit ihre führende Rolle auf dem Schweizer Markt weiter.

Die Certas AG hat ihr Qualitätsmanagementsystem noch einmal deutlich ausgebaut und nach ISO 9001, auch mit ISO 14001 und OHSAS 18001 zertifizieren lassen. Durch einen klaren Kundenfokus, innovative Services und optimierte Unternehmensabläufen steigert der Sicherheitsdienstleister seine Wettbewerbsfähigkeit weiter.

Im Einklang mit ISO 9001 entstand ein unternehmensweit gültiges Qualitätsmanagement-Handbuch, das die erarbeiteten Prozesse zusammenführt und für alle Mitarbeiter nachvollziehbar dokumentiert. Ausserdem hält das Handbuch die Richtlinien zum Umwelt- und Gesundheitsschutz bereit.

Die täglichen Aufgaben werden durch effiziente und flexible Prozesse zentral abgebildet: von der Alarmsignalbearbeitung bis zur Kundenbetreuung und vom Personalmanagement für die Aufschaltung von Alarmanlagen bis zur Projektabwicklung.

Um den aktiven Beitrag zum Umweltschutz zu verbessern wurde in diesem Jahr ein Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 in das bestehende System der Certas AG integriert. Diese weltweit anerkannte Norm gilt für Unternehmen, die sich umweltgerecht verhalten und sich dieses Verhalten über ein systematisch aufgebautes Managementsystem sichern wollen.



Mit der Einführung und Zertifizierung des Umweltmanagements nach ISO 14001 verdeutlicht Certas, dass die Umwelleistungen des gesamten Unternehmens und aller damit in Verbindung stehenden Wertschöpfungsprozesse kontinuierlich verbessert werden.

Durch die Angleichung der umweltpolitischen Zielsetzungen an die gewohnt hohen Massstäbe bezüglich Effizienz, Service und Qualität steht Certas zu seiner gesellschaftlichen Verantwortung und zeigt, dass sich Umweltschutz und Rentabilität nicht ausschliessen.

Und auch der Arbeitsschutz hat eine hohe Bedeutung bei Certas. Gesunde und motivierte Mitarbeiter sind eine wesentliche Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit der Certas und garantieren damit die Erhaltung und Schaffung von Arbeitsplätzen.

Certas wurde deshalb neu nach der Norm OHSAS 18001 auditiert und erfolgreich durch die SQS zertifiziert. OHSAS steht für „Occupational health and safety management system“ und ist ein spezielles Gesundheitsmanagementsystem, das der Unfallverhütung und Gesundheitsvorsorge dient.

Impressum

Redaktion

marketing@certas.ch
Tel. +41 44 637 37 75

Adresse

Certas AG
Kalkbreitestrasse 51
Postfach, 8021 Zürich
Tel. +41 44 637 37 75
Fax +41 44 637 37 38
service-d@certas.ch
www.certas.ch

