

## Editorial



Liebe Leserin,  
lieber Leser

Die Certas  
Alarmzentrale steht für  
Schutz und  
Sicherheit.

Unser grösstes

Anliegen ist, dass Ihre Alarmanlage korrekt funktioniert und eine einwandfreie Übermittlung der Alarmsignale zu uns gewährleistet ist.

Unsere Erfahrung zeigt, dass sowohl die Technik als auch die Dienstleistung Hand in Hand gehen. Was nützt die beste Alarmanlage, die ein Ereignis zwar registriert und meldet, danach aber nichts geschieht, weil niemand reagiert? Die Dienstleistung der Alarmzentrale besteht darin, immer für Sie da zu sein und die notwendigen Massnahmen sofort einzuleiten, wenn eine Gefahrenmeldung eintrifft.

Der Entscheid der Swisscom, die analogen Telefonleitungen per Ende 2017 einzustellen, stellt alle Kunden, Anlagenerrichter und uns als Alarmzentrale vor eine Herausforderung. Viele Alarmanlagen übermitteln heute Signale mittels der analogen Telefonleitung. Es wird in den nächsten drei Jahren notwendig, diese Sicherheitssysteme zu modernisieren, um die Signale per GSM / GPRS oder per Internet Protokoll künftig an die Alarmzentrale zu senden. Wir haben beschlossen, unsere Kunden rechtzeitig und umfangreich darüber zu informieren. Wir arbeiten mit unseren Anlagenerrichtern eng zusammen, um gute und kostengünstige Lösungen zur Umrüstung anzubieten. Für mehr Informationen, lesen Sie den Leitartikel auf dieser Seite und besuchen Sie uns im Internet, wo interessante Informationen für Sie bereitstehen.

Wir freuen uns, Sie als Kunden zu wissen. Ihre Sicherheit ist unser Auftrag – darauf können Sie zählen, rund um die Uhr.

Marc Gfeller

  
Geschäftsführer

## Das Ende der analogen Telefonie

**Die klassische analoge Telefonleitung, auf der die Alarmübertragung erfolgt, wird per Ende 2017 definitiv durch Swisscom abgeschaltet. Was sind die Folgen für Ihre Alarmanlage?**

In dreieinhalb Jahren wird es keine analogen Telefonanschlüsse in der Schweiz mehr geben. Swisscom hat es Mitte März 2014 angekündigt, dass in Zukunft die Kommunikation digital erfolgen wird: Festnetz und Mobiltelefonie, Internet und Digital-Fernsehen. Das hat direkte Konsequenzen für die Verbindung Ihrer Alarmanlage zur Certas Alarmzentrale.

### Was ändert sich?

Die Alarmübertragung erfolgt bei vielen Kunden noch auf Wählgeräten, welche die analoge Telefonleitung nutzen. Ab Anfang 2015 muss eine Modernisierung der Alarmanlage ins Auge gefasst werden, damit die Alarmsignale digital übermittelt werden können.

### Wie wird in Zukunft übermittelt?

Die Alarmübertragung wird in Zukunft entweder drahtlos über eine GSM- / GPRS Übermittlung erfolgen oder drahtgebunden über Ihren Internetanschluss als «IP» (Internet Protokoll) Übermittlung durchgeführt.

### Wie kann man eine Alarmanlage modernisieren?

Die meisten Alarmanlagen lassen sich im Nachhinein umrüsten. Die Signalübermittlung zur Alarmzentrale erfolgt über ein elektronisches Bauteil, in der Fachsprache «Übermittler» oder «Übermittlungsgerät (UG)» genannt. Es gibt bereits gute Lösungen am Markt, um einen analogen «Übermittler» durch ein digitales «Übermittlungsgerät» zu ersetzen.

### Fragen Sie Ihren Anlagenerrichter um Rat

Damit Certas Ihre Alarmsignale empfangen kann, empfehlen wir Ihnen, sich mit Ihrem Installateur der Alarmanlage in Verbindung zu setzen, um Lösungen zur Umrüstung zu besprechen.

### Certas informiert und begleitet seine Kunden

Certas wird Sie als Kunde regelmässig über diesen technologischen Wandel informieren. Wir werden über technische Lösungen und Modernisierungsvarianten regelmässig berichten. Weitere Antworten finden Sie unter [http://www.certas.ch/de/informationen/Anlage\\_modernisieren](http://www.certas.ch/de/informationen/Anlage_modernisieren)

Wir stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung, um Ihre Fragen zu beantworten.



# Im Interview

Mario Vögeli, Leiter Sicherheitsdienst bei Denner



## Zur Person

Seit achteinhalb Jahren ist Mario Vögeli als Leiter Sicherheitsdienst bei der Denner AG tätig.

Seine Karriere begann mit sieben Jahren aktivem Polizeidienst. Anschliessend folgte eine Stelle bei der Helvetia Patria Versicherung im Schadensdienst, wo er ausserdem beim Aufbau der Betrugsabteilung mithalf. Danach wechselte er in eine Division der Coop-Gruppe, in der er während fünf Jahren die Sicherheitsgruppe aufbaute.

## Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der Certas AG?

Die Certas AG besitzt klare, übersichtliche Strukturen und Prozessabläufe, auf die man sich als Kunde jederzeit verlassen kann. Das erleichtert die Zusammenarbeit und erlaubt es uns, im ständigen Dialog Verbesserungspotential zu erkennen und Anpassungen rasch umzusetzen.

## Wie lange dauert diese Zusammenarbeit schon an?

Denner ist seit acht Jahren zufriedener Kunde der Certas. Als ich bei Denner angefangen habe, arbeiteten wir noch mit einer anderen Lösung. Die Certas kannte ich schon aus früheren Tätigkeiten, darum habe ich bei Denner den Wechsel zur Certas vorgeschlagen.

## Welche Vorteile bietet die Aufschaltung der Alarmanlage bei einer professionellen Alarmzentrale?

Mit der Certas AG haben wir einen absolut verlässlichen Partner, der die weitreichenden Sicherheitsvorgaben von Denner vollumfänglich abdeckt und an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr erreichbar ist.

## Die Verarbeitung von Meldungen und Alarmen erfolgt also immer umgehend?

Mit der Verarbeitung sind wir sehr zufrieden. Wir werden zeitgerecht informiert und auch unsere internen Prozesse werden wie vereinbart eingehalten und laufend optimiert.

## Welche anderen Dienste von Certas nutzen Sie?

Der Einbruchalarm für sämtliche Denner Filialen ist bei der Certas aufgeschaltet. Dasselbe gilt auch für unsere fünf Verteilzentralen und den Hauptsitz der Denner AG. Wir verwenden ausserdem noch den CERTAS multicall für den Krisenstab, bei dem innerhalb von zwei Minuten alle wichtigen Personen inklusive Geschäftsleitung auf dem gleichen Informationsstand sind. Daneben haben wir technische Komponenten aufgeschaltet, wie zum Beispiel Kühlaggregate, Lüftung und Heizung oder die Klimaanlage der IT-Abteilung.

## Wie flexibel ist Certas bei der Anpassung auf die spezifischen Bedürfnisse von Denner?

Die Wünsche von Denner werden, wenn immer möglich, rasch umgesetzt. Ist die Anpassung technisch nicht möglich, finden wir gemeinsam eine sinnvolle Lösung. Unser Verhältnis ist sehr partnerschaftlich.

## Änderungen werden also schnell umgesetzt?

Das funktioniert wirklich ausserordentlich gut. Änderungen werden bisweilen noch am gleichen Tag umgesetzt. Da darf ich der Certas ein grosses Lob aussprechen.

Das ganze Interview finden Sie im Internet <http://www.certas.ch/de/news/denner-interview>



# Certas wünscht Ihnen frohe Urlaubstage! Sieben Tipps um Ihr Zuhause urlaubsbereit zu machen.

**Mit ein paar kleinen Vorkehrungen, zuverlässiger Technik und Hilfe von Freunden oder Nachbarn kann man die eigenen vier Wände gut vor Einbrechern schützen.**

## **1. Türen und Fenster schliessen**

Haus und Nebeneingangstüren sollten zweifach verriegelt sein. Alle Fenster, auch die in den oberen Etagen, müssen vollständig verschlossen werden. Ein gekipptes Fenster ist ein offenes Fenster!

## **2. Das Haus soll bewohnt aussehen**

Lassen Sie Ihre Wohnung oder Ihr Haus immer bewohnt erscheinen. Klare Zeichen der Abwesenheit ziehen Einbrecher an.

## **3. Ordnung muss sein**

Leitern, Gartenmöbel oder Mülltonnen sollten möglichst im Keller oder Gartenhaus eingelagert werden, damit sie nicht als Einstiegshilfe missbraucht werden können.

## **4. Ersatzschlüssel für Freunde oder Nachbarn**

Besonders gefährlich ist es, einen Ersatzschlüssel unter der Fussmatte, in Blumentöpfe oder an anderen Stellen zu «hinterlegen». Deponieren Sie Ihren Ersatzschlüssel bei einer Vertrauensperson.

## **5. Regelmässige Kontrollgänge**

Bitten Sie Freunde, Nachbarn oder einen Wachdienst darum, regelmässig im Haus nach dem Rechten zu schauen.

## **6. Briefkasten leeren lassen**

Ein überlaufender Briefkasten ist ein untrügliches Signal für Einbrecher und deutet auf Ihre Abwesenheit hin. Lassen Sie den Briefkasten regelmässig leeren oder nutzen Sie die verschiedenen Dienstleistungen der Post.

## **7. Alarmanlage einschalten**

Prüfen Sie vor der Abreise, ob die Alarmanlage reibungslos funktioniert (Bei GSM prepaid SIM-Karten: Kontostand prüfen und ggf. auffüllen). Schalten Sie die Alarmanlage ein und geniessen Sie beruhigt Ihren wohlverdienten Urlaub.

Die Certas Mitarbeiter überwachen Ihr Zuhause kompetent und zuverlässig. Sicherheit rund um die Uhr, 7 Tage der Woche.



## Neue Sicherheitsregeln für die Kunden-Identifikation am Telefon

**Ab dem 1. Juli 2014 wird der Identifikationsablauf für unsere Kunden standardisiert. Die Identifikation mit**

**Code wird auch für die nicht kritischen Kriterien wie Technik, Störungen und Brandmelder angewendet.**

Früher waren Anfragen am Telefon bezüglich nicht kritischen Kriterien ohne Identifikationscode bei Certas möglich. Ab dem 1. Juli 2014 wird diese Handhabung verschärft. Der Certas Dispatcher wird bei allen Anfragen zuerst Ihren Code verlangen. Der Grund liegt bei der Standardisierung unserer internen Prozessen. Die Abfrage mit Code ist ein Beitrag zur Erhöhung Ihrer Sicherheit.

Sie erhalten mehr Infos auf

<http://www.certas.ch/de/Informationen/Kunden-Identifikation>

# Alarm nach Mitternacht

## Ein nächtlicher Besuch in der Alarmzentrale der Certas

Wenn sich der Vorhang der Nacht über die Stadt legt, wird es still in den Strassen. Auch wenn es den Anschein haben mag, es schlafen nicht alle. Einer davon ist Reto Diethelm. Er arbeitet im Schichtbetrieb der grössten Schweizer Alarmzentrale am Certas Standort Zürich. Seine Nachtschicht beginnt jeweils um zehn Uhr abends.

Wie draussen ist es auch im Haus dunkel geworden. Der Sicherheitsdienst hat im «Haus der Sicherheit» den ersten Kontrollgang gemacht. In den leeren Gängen ist es gespenstisch ruhig. Nur in der Alarmzentrale herrscht noch Hochbetrieb. Momentan ist Schichtwechsel, da sind jeweils zwei Teams vor Ort. Es werden offene Aufgaben übergeben und letzte Pendenzen abgearbeitet. Gleichzeitig schliessen viele Warenhäuser ihre Türen und die Alarmanlagen werden in Betrieb genommen. Passiert dies nicht zur vorgegebenen Zeit greift Reto Diethelm zum Telefon und klärt ab, ob vor Ort alles in Ordnung ist. Nach und nach leeren sich die Arbeitsplätze in der Zentrale. Der Bestand reduziert sich schrittweise von zehn Mitarbeitern in der Tagesschicht auf sieben am Abend und zum Schluss auf den optimalen Bestand für die Nachtschicht. Im Falle eines speziellen Ereignisses können umgehend weitere Mitarbeiter aufgeboden werden.



### Wussten Sie schon?

... dass Certas mehr als 10 Millionen Meldungen pro Jahr bearbeitet? Das sind mehr als 23 pro Minute

... dass bei Certas im Durchschnitt 4 Telefonate pro Minute durchgeführt werden?

### 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



Die Mitarbeitenden die Feierabend haben, trinken noch gemeinsam einen Kaffee in der angrenzenden Küche. Es wird aufgeräumt, abgewaschen und der Abfall entsorgt. Jeder hat sein «Ämtli».

Etwa eine Stunde nach Schichtwechsel hat Reto Diethelm die täglich wiederkehrenden Arbeiten fürs Erste erledigt. In diesem Moment klingelt das Telefon.

«Alarmzentrale Certas, Diethelm am Apparat. Guete Abig» Auf der anderen Seite meldet sich ein Autofahrer aus einem Parkhaus. Er wirkt leicht verunsichert. Leider hat er sein Ticket verloren und kann deshalb die Schranke nicht mehr öffnen.

Schnell ist dem Herrn erklärt, wie er ein neues Ticket beziehen kann. Die Lösung des Problems wäre zwar in der Software der Alarmzentrale hinterlegt, «aber nach einer gewissen Zeit kann man solche Sachen auswendig», meint Reto Diethelm. Bei über zwei Millionen Anrufen und mehr als zehn Millionen Meldungseingängen pro Jahr ist das doch eine beachtliche Leistung.

«Teilweise erlebt man schon komische Sachen», erzählt Reto Diethelm, «man ist immer sehr nahe am Menschen». Beispielsweise der betrunkene Herr, der letztens seine eigene Alarmanlage beim Heimkehren vom Ausgang ausgelöst hat. Oder das zerstrittene Pärchen, das sich gegenseitig den Sicherheitsdienst auf den Hals hetzte. Er hatte den Sicherheitscode der Alarmanlage geändert, ohne ihr etwas davon zu sagen. «Da muss man sachlich bleiben können», erklärt Reto Diethelm.

Es ist nach Mitternacht, die Anrufe werden spärlicher. Reto Diethelm ist trotzdem weiterhin mental präsent; «Heute ist eher ruhig, sonst ist um diese Uhrzeit mehr los». Plötzlich

blinkt ein Einbruchalarm in einem Einfamilienhaus auf dem Bildschirm auf. Der Albtraum eines jeden Eigenheimbesitzers. Bei der telefonischen Abklärung entpuppt sich die Meldung aber als Bedienungsfehler des Besitzers. «Das ist in erstaunlich vielen Fällen so. Echte Notfälle gibt es zum Glück wenige», sagt Reto Diethelm. Trotzdem ist es beruhigend zu wissen, dass im Ernstfall den wachsamem Augen der Mitarbeitenden in der Alarmzentrale auch in der Nacht nichts entgeht.

Zwischen ein und drei Uhr in der Früh sinkt die Zahl der eingehenden Meldungen weiter. «Jetzt läuft wirklich nicht mehr viel. Aber das ist normal», erklärt Reto Diethelm, Doch auch wenn in dem Moment die Telefone schweigen, es gibt immer etwas zu tun. Büroarbeiten werden auch während der Nachtschicht erledigt, beispielsweise die Überarbeitung der Kundenweisungen. Diese Weisungen werden täglich nachgeführt und von der Nachtschicht kontrolliert. So vergeht die Zeit und draussen kann man schon die ersten Nuancen der Morgendämmerung ausmachen.

Wenn sich der Vorhang der Nacht in den frühen Morgenstunden wieder zurückzieht, blinken auf den Bildschirmen neue Meldungen auf. Die Welt draussen erwacht und beginnt zu arbeiten. Es müssen Türen geöffnet und Eintrittsmeldungen quittiert werden. Mit dem zurückkehrenden Tageslicht fährt auch die Alarmzentrale den Betrieb wieder hoch. Nach und nach übernimmt die nächste Schicht den Tagesbetrieb. Die einzelnen Plätze der Leitstelle sind nun alle wieder besetzt und für die Anliegen der Kunden bereit. 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.