

CERTAS support line

Ihre Firma ist immer erreichbar – 24 Stunden am Tag

Der Telefondienst **CERTAS support line** stellt die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit für Service- und Dienstleistungsfirmen professionell und zuverlässig sicher. Wenn erforderlich, kann unsere Pikett-Dienstleistung mit diversen zusätzlichen Leistungen ergänzt werden.

Davon profitieren Organisationen – zum Beispiel IT-, Sicherheits- oder Telekommunikationsunternehmen – die während 24 Stunden notfallmässig technische Services ausführen müssen. Aber auch all jene Organisationen, die angewiesen sind, dass jemand im Notfall sofort richtig reagiert, können ihre Pikettnummer der Certas anvertrauen.

Auskünfte erhalten Sie unter:

marketing@certas.ch

oder unter Telefon: +41 44 637 37 75



Alles Gute zum neuen Jahr

Wir wünschen Ihnen ein fröhliches neues Jahr 2015!

Das ganze Certas Team sendet Ihnen die besten Wünsche zum Jahreswechsel.

Wir haben Sie das ganze Jahr mit Freude und Engagement begleitet, rund um die Uhr, um Ihre Sicherheit zu wahren.

Wir wünschen Ihnen, Ihrer Familie und allen, die Ihnen am Herzen liegen, ein wunderbares neues Jahr.



Impressum

Redaktion

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

Adresse

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



*Sicherheit braucht ein
klares Konzept.*

Editorial



Daniel Beeler,
Leiter Geschäftsstelle Zürich

Ihre Alarm- und Einbruchmeldeanlage schützt, was Ihnen lieb und teuer ist. Durchschnittlich alle acht Minuten oder fast 66'000 Mal pro Jahr wird in der Schweiz eingebrochen – und dies vorwiegend tagsüber oder auch beim Eindunkeln, wenn die Bewohner abwesend sind und das Haus oder Gebäude leer steht. In allen Fällen ist eine sofortige automatische Alarmmeldung zu Certas die Voraussetzung für eine rasche Reaktion, Verifikation und allfällige Intervention.

Ob Sie zu Hause sind oder nicht – unsere Alarmzentrale sorgt dafür, dass Tag für Tag und rund um die Uhr Ihre persönliche Alarmbearbeitung im Ereignisfall gewährleistet ist. Bei jedem Alarm reagieren wir sofort und initiieren die mit Ihnen vereinbarten Massnahmen.

Wir setzen uns mit höchster Priorität für die rasche und professionelle Bearbeitung Ihrer Bedürfnisse ein. Unsere SQS zertifizierten ISO-Prozesse unterstützen uns bei der stetigen Optimierung unserer Ziele, damit Sie sich dank Certas wirklich sicher fühlen können.

Richtig verhalten bei falschem Alarm

Das Auslösen eines falschen Alarms kommt vielleicht häufiger vor, als Ihnen lieb ist. Das ist aber nicht so schlimm, denn Certas unterstützt Sie, damit möglichst keine Kosten daraus entstehen. Hier unsere Tipps, wie Sie sich bei einem falschen Alarm richtig verhalten:

1. Nach Auslösen eines falschen Alarms quittieren Sie den Alarm auf Ihrer Alarmanlage.
2. Je nach Abmachung rufen Sie die Alarmnummer von Certas an (0844 112 112) oder Sie warten auf unsere Reaktion.
3. **Wichtig:** Bei Fehlalarmen, die direkt zur Feuerwehr oder Polizei übermittelt werden, **müssen Sie zuerst diese Stellen benachrichtigen!**
4. Melden Sie der Certas unter Angabe der sechsstelligen Anschlussnummer, dass Sie einen falschen Alarm ausgelöst haben.
5. Wir werden Sie nach dem vereinbarten Codewort bzw. nach der Ergänzung auf die vereinbarte Kennzahl fragen. Bei richtiger Nennung legitimieren Sie sich zum Melden eines falschen Alarms.
Es ist wichtig, dass Sie das Codewort bzw. die Ergänzung auf die vereinbarte Kennzahl richtig nennen. Ansonsten verfahren wir gemäss den mit Ihnen vereinbarten Weisungen.



Kontaktieren Sie uns! Gerne bieten wir Ihnen eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösung.

044 637 37 75 marketing@certas.ch

Wussten Sie?

Kennen Sie die Anschlussnummer Ihrer Alarmanlage?

In einem Notfall oder bei Anfragen an uns ist die Angabe Ihrer Anschlussnummer sehr zentral. Wir können dadurch schneller und gezielter auf Ihre Bedürfnisse eingehen.

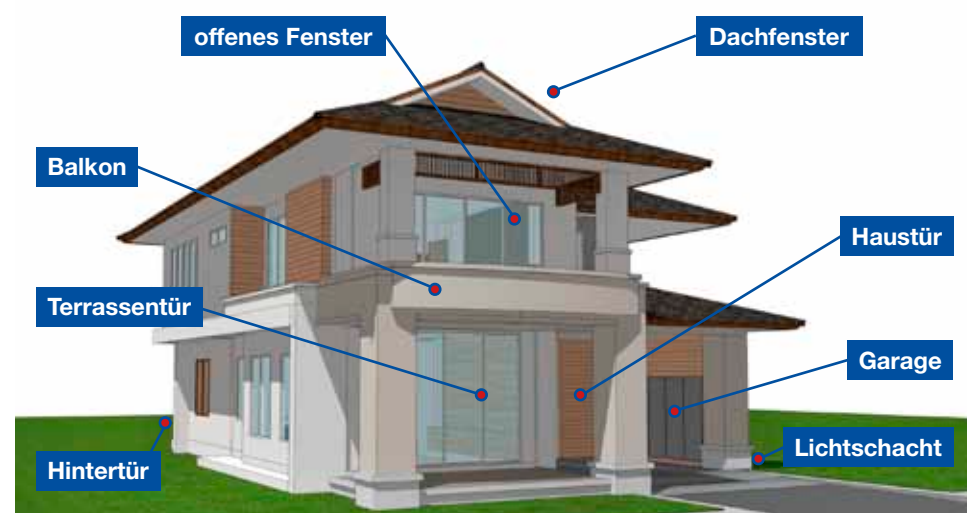
Wir stellen Ihnen kostenlose Kleber zur Verfügung, welche Sie überall dorthin kleben können, wo Sie Angaben zu Ihrem Anschluss benötigen. Übrigens: die Anschlussnummer finden Sie auch auf Ihrer Rechnung.

Bestellen Sie Ihren Bogen (6 Kleber) bequem per E-Mail: kundenservice@certas.ch oder telefonisch unter: +41 44 637 37 37

Die Schwachstellen am Haus

Die Polizei konstatiert bei Einbruchrapporten immer wieder, dass Einbrecher für den Einstieg ins Haus gewisse Stellen bevorzugt nutzen. Für einen optimalen Schutz lohnt es sich, diese Schwachstellen besonders zu sichern.

- Offene Fenster oder nicht verriegelte Türen sind eine perfekte Einladung für Einbrecher.
- Ausserdem gilt: Ein gekipptes Fenster ist ein offenes Fenster!
- Die Terrassentür ist ein Klassiker für Einbrecher. Sie kann meistens einfach ausgehebelt werden.
- Keine Leiter im Freien lassen. Sonst ist der Zugang über den Balkon ganz leicht geschafft.
- Die Hintertür soll immer besonders gut geschützt sein. Sonst gelangt der Dieb ganz diskret hinein.
- Garagentor und Kellerfenster werden oft vernachlässigt. Vergessen Sie nicht, auch diese Bereiche zu sichern.
- Die Haustür soll solide und gut gesichert sein. Für Diebe ist diese Tür die „Visitenkarte“ des Hauses – leichter Zugang bedeutet leichte Beute.
- Vermeiden Sie Zeichen der Abwesenheit. Auch während des Urlaubes soll das Haus keinen unbewohnten Eindruck machen.
- Verwenden Sie Zeitschaltuhren für Licht, Radio und Fernseher, um eine Präsenz zu simulieren.



Sind Ihre Weisungen auf dem aktuellen Stand?

Wir setzen uns täglich für Ihren Schutz und Ihre Sicherheit ein. Es liegt uns viel daran, Ihnen stets einen zuverlässigen Service zu bieten.

Damit dies auch in einem Alarmfall sichergestellt ist, müssen wir darauf zählen können, dass die Namen und Telefonnummern der Personen, die wir verständigen müssen, auf dem aktuellen Stand sind.

Wir können unsere Dienstleistung nur dann einwandfrei erbringen, wenn wir die richtigen Personen und Stellen sofort erreichen und informieren können.

Unsere Empfehlung: prüfen Sie, ob Ihre Weisungen noch aktuell sind:

- Namen der Kontaktpersonen
- Telefonnummern
- E-Mail Adressen
- Sicherheitsdienste
- Zeitpläne

Wenn Sie eine Änderung bei den Weisungen vornehmen lassen wollen, teilen Sie uns dies am besten schriftlich mit: per Post, Fax +41 44 637 37 38 oder per E-Mail an kundenservice@certas.ch.

Wussten Sie?

Alarmrapporte per E-Mail

Aus ökologischen Gründen versenden wir die Alarmrapporte hauptsächlich per E-Mail.

Überprüfen Sie bitte, dass Ihre E-Mail Adresse immer noch gültig ist, um Informationen über Vorfälle korrekt zu erhalten.

Teilen Sie uns Ihre Änderungen mit: kundenservice@certas.ch

Neue Identifikationsregeln

Unser Identifikationsablauf wird standardisiert. Die Identifikation mittels Sicherheitscode wird auch für nicht kritische Kriterien angewendet.

Wir erhöhen die Sicherheit des Verfahrens zur Identifikation am Telefon. Neu ist für die telefonische Abfrage von Informationen über Kriterien für Brandschutz, technische Aspekte oder Störungen ebenfalls die Identifikation mittels Sicherheitscode nötig. Ihr Alarmsystem kann ohne formelle Identifikation nicht mehr getestet werden.

Bearbeitung des Alarmsignals

Wir empfangen das Signal, klären die zu treffenden Massnahmen ab und reagieren gemäss den mit Ihnen vereinbarten Weisungen. Die erste Überprüfung betrifft das Ausfiltern von Fehlalarmen, denn diese sind meistens auf Bedienungsfehler zurückzuführen. Ein Rückruf gemäss Liste der Kontaktpersonen erlaubt eine rasche Abklärung und die unverzügliche Schliessung der Alarmmeldung im Falle eines Fehlalarms.

Identifizierung mittels Code

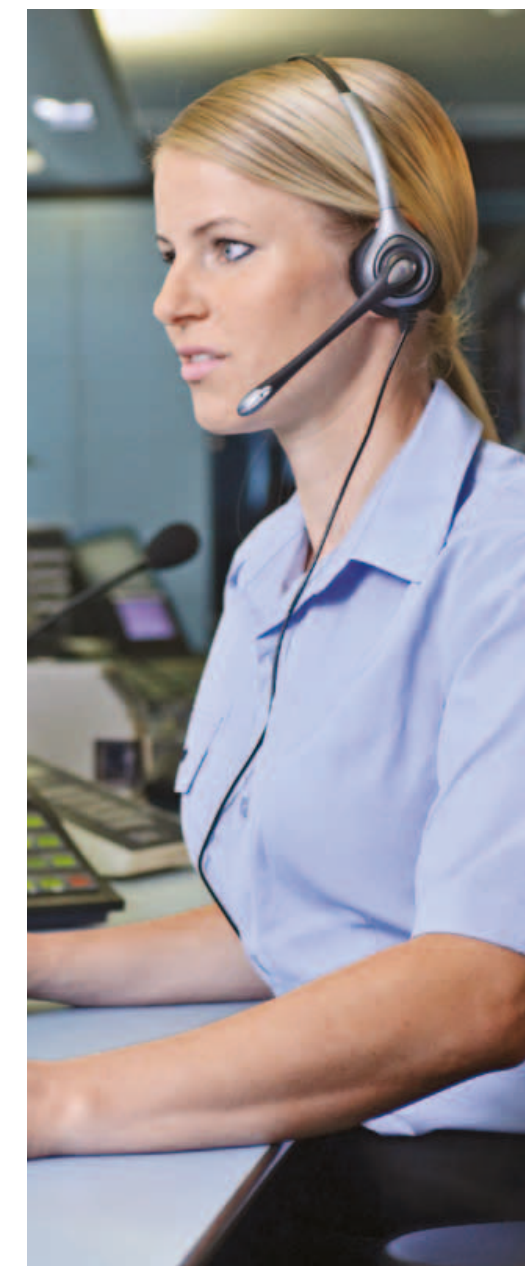
Bei der Inbetriebnahme des Anschlusses wählen Sie einen Identifizierungscode (Zahlen- oder kombinierter Code). Bei einem telefonischen Rückruf können wir dank des Codes feststellen, ob der Gesprächspartner befugt ist, sich vor Ort aufzuhalten oder die Anweisungen abzuändern.

Neue Weisung betreffend Brandschutz, technischer Alarm oder Störungen

Bisher war für gewisse Kriterien (Brandschutz, Störungen oder technische Alarme) keine systematische Identifizierung mittels Code erforderlich. Im Sinne einer Standardisierung unserer Verfahren und für grösstmögliche Sicherheit der übermittelten Daten gilt ab dem 01.02.2015 für alle Mitteilungen betreffend Kriterien für Brandschutz, Störungen oder technische Alarme ebenfalls die Identifizierung mittels Code, wie sie bereits für Einbruch oder Sabotage bestehen.

Was ändert sich für Sie?

Sie müssen nichts unternehmen. Für die Kriterien Brandschutz, technische Alarme und Störungen wird das Rückrufverfahren angepasst. Bitte geben Sie die gleichen Codes ein wie für die Kriterien Einbruch oder Sabotage. Ihr Anlagenerrichter verwendet beim telefonischen Kontakt mit uns seinen persönlichen Identifikationscode.



Wussten Sie?

Gute Gewohnheiten und sicher!

Schliessen Sie Türen und Fenster immer ab, auch wenn Sie nur kurz weg sind.

Das Haus soll bewohnt aussehen

Verwenden Sie Zeitschaltuhren für Licht, Radio und Fernseher, um eine Präsenz zu simulieren.

Jeder kann helfen.

Falls Sie unbekannte Personen in Ihrer Nachbarschaft bemerken oder etwas Seltsames beobachten, informieren Sie die Polizei unter 117 mit Angabe der notwendigen Informationen wie Fahrzeugtyp oder Kennzeichen.

Wir schützen, was Ihnen wichtig ist!