

## Editorial



2017 wird ein interessantes Jahr für die Certas AG werden: einerseits wird die IP-Umstellung unserer Kunden fortgesetzt, andererseits wird die Firma neu ausgerichtet.

Wir setzen den Investitionsprozess in neue Technologien konsequent fort. Wir wollen für die kommenden Jahre mehr innovative Lösungen zum Nutzen der Kunden anbieten. Die Koordination und die Geschwindigkeit der Implementierung neuer Prozesse wird konsequent erhöht, um noch bessere Sicherheitslösungen anbieten zu können.

Durch ständige Prozessoptimierungen werden die Effizienz gesteigert und ein persönlicher Service ermöglicht. Denn unsere Kunden stehen immer im Mittelpunkt. Wir werden zu diesem Zweck alles daran setzen, die Zuverlässigkeit, den Service und die Professionalität unserer Firma aufrecht zu erhalten und gar weiter auszubauen.

Wir zählen auf einen treuen und wachsenden Kundenstamm. Wir bedanken uns bei Ihnen für Ihr Vertrauen. Der Dank gilt auch unseren Mitarbeitenden, die jeden Tag eine zuverlässige Dienstleistung in einem anspruchsvollen Umfeld erbringen.

Jean-Claude Mock, CEO

## Ende der analogen Telefonie

**Die klassische analoge Telefonleitung, auf der die Alarmübertragung bisher erfolgt ist, wird ab Ende 2017 nicht mehr durch Swisscom unterstützt. In Zukunft gibt es nur IP-Verbindungen. Was sind die Folgen für Ihre Alarmanlage?**



Wenn Sie Ihre Alarmanlage bereits auf die neue digitale Welt umgerüstet haben, können wir Sie beglückwünschen. Dieser Artikel ist für Sie nicht relevant.

### Was ändert sich?

Für die Kunden, welche noch nicht auf IP umgestellt haben, erfolgt die Alarmübertragung noch auf sogenannten Wählgeräten, welche die analoge Telefonleitung nutzen. Eine Modernisierung der Alarmanlage muss jetzt dringend umgesetzt werden, damit die Signale digital übermittelt werden können und die Alarmübertragung künftig ohne Unterbrechung gewährleistet bleibt.

### Wie wird digital übermittelt?

Die Alarmübertragung erfolgt in Zukunft entweder drahtgebunden über Ihren Internetanschluss und/oder drahtlos über das Mobiltelefonie-Netzwerk. Eine Alarmübertragung über beide Wege ist möglich und sehr empfehlenswert.

### Wie kann man eine Alarmanlage modernisieren?

Die meisten Alarmanlagen lassen sich mit einem IP-Übermittlungsgerät umrüsten. Danach erfolgt die Signalübermittlung digital zu Certas.

### Wer kann Sie am besten beraten?

Wir empfehlen Ihnen, sich mit dem Installateur Ihrer Alarmanlage in Verbindung zu setzen, um die möglichen technischen Lösungen zu besprechen. Er kennt Ihr System und kann Sie fachkundig unterstützen.

**Kontaktieren Sie uns!** Wir beraten Sie gerne, um eine auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Lösung zu definieren.

**+41 44 637 37 75** [marketing@certas.ch](mailto:marketing@certas.ch)



## Neuer Leiter für die Geschäftsstelle Zürich



**Wir freuen uns sehr, Sie darüber zu informieren, dass Herr Reto Fiechter seit 1. November 2016 die Funktion als Leiter Geschäftsstelle Zürich übernommen hat.**

Reto Fiechter übte verschiedene Fach- und Linienführungsfunktionen, unter anderem in der Telekommunikations- und der Logistik-/Verkehrs-/Transport-Branche, aus. Er bringt umfangreiche Erfahrung mit und verfügt über ein breites

Netzwerk. Sein Fachwissen hat er mit diversen Weiterbildungen, wie zum Beispiel dem Master of Science in Telematikmanagement oder einem Executive MBA HSG in General Management, untermauert.

Herr Fiechter löst unseren langjährigen Leiter der Geschäftsstelle, Daniel Beeler, ab. Daniel Beeler unterstützt unser Unternehmen weiterhin mit seinem Fachwissen, indem er sich fortan Spezialprojekten widmet.

## Certas ist für All-IP bereit

**Certas hat sich seit 3 Jahren für den Quantensprung von der alten auf die neue digitale Welt vorbereitet. Moderne Empfangslösungen stehen bereit und unser Personal ist für die IP-Welt ausgebildet und bereit.**



**Erfahrung zahlt sich aus – Zwei Drittel der Certas-Kunden haben bereits umgeschaltet**

Certas arbeitet bereits seit Jahren mit der IP-Übertragungstechnologie. Wir haben Erfahrung in der digitalen Migration von Brandmelde- und Einbruchmeldeanlagen gesammelt. Die Mehrheit der Certas-Kunden ist bereits digital aufgeschaltet. Certas ist bereit, die verbleibenden analogen Anlagen im 2017 zu migrieren.



**Eine umfassende Reihe von Modernisierungslösungen wurden validiert**

Es gibt zahlreiche verschiedene Gefahrenmeldeanlagen in der Schweiz. Dazu gehören eine Vielzahl technischer Übermittlungslösungen und Protokolle. Certas hat viel Zeit damit verbracht, die neuen IP-Protokolle zu testen und zu validieren. Somit sind die notwendigen Lösungen für die Kunden, welche diesen Schritt noch machen müssen, bereits verfügbar.



**Unser Certas-Team steht für Sie bereit**

Die Umstellung der Anlagen, welche noch nicht auf IP migriert sind, wird Zeit und Arbeit benötigen. Unser verstärktes Certas-Team steht für die finale Umstellung bereit. Es ist für einen nahtlosen Übergang sehr wichtig, dass Sie als Kunde so früh wie möglich sich dazu entscheiden, den Schritt in die IP-Welt zu tun.

### Wussten Sie schon?

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

... dass für die Alarmbearbeitung rund um die Uhr rund 150 Mitarbeiter im Dienste der Certas stehen?

... dass (fast) alle bekannten Alarmsysteme bei der Certas aufgeschaltet werden können?

**Machen Sie schnell den Schritt in die IP-Welt, es lohnt sich!**

## Ende der analogen Telefonie (Fortsetzung Seite 1)

### Wo finde ich weitere Informationen?

Certas informiert die Kundschaft regelmässig über diesen technologischen Wandel. Etliche technische Lösungen und Modernisierungsvarianten wurden bei uns erfolgreich getestet. Weitere Antworten finden Sie unter:



[www.certas.ch/de/informationen/aufschaltung-digital/](http://www.certas.ch/de/informationen/aufschaltung-digital/)



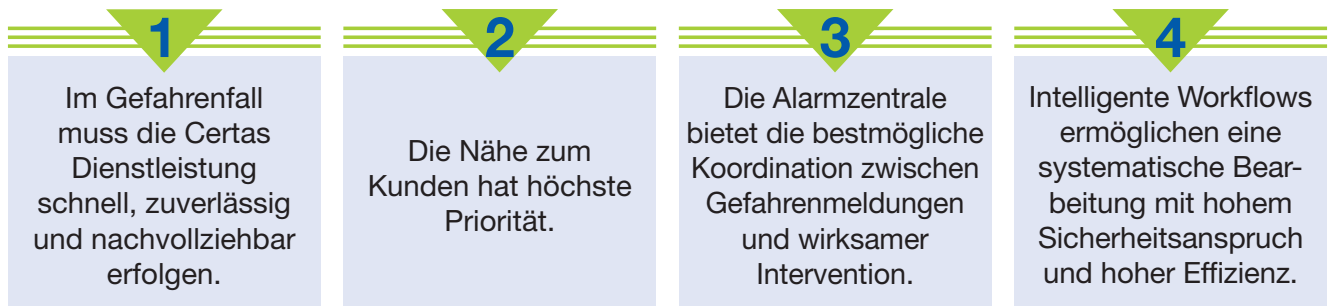
Swisscom hat auch einige interessante Informationen zum Thema:  
[www.swisscom.ch/all-ip](http://www.swisscom.ch/all-ip)

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

## Qualitätsmanagement mit Zertifizierung

**Durch eine umfassende Zertifizierung wird die Qualität der Dienstleistungen und der Abläufe sichtbar. Als Kunde können Sie ihre Liegenschaft mit gutem Gewissen von Certas überwachen lassen.**

Certas wurde im Monat Oktober 2016 erfolgreich rezertifiziert. Mit der Zertifizierung setzt sich Certas folgende Ziele:



### Certas ist führend im Bereich der Qualitätsstandards

Als erste Alarmzentrale der Schweiz lässt Certas ihre hohen Qualitätsansprüche stets überprüfen.

Unsere Sicherheitstechnik macht es möglich, komplette Betriebsabläufe zu verfolgen. Die Alarmzentrale unterzieht sich jährlich einem Audit nach EN 50518 durch eine externe Zertifizierungsstelle.

Certas ist aktuell nach folgenden Managementsystemen zertifiziert:

- EN 50518** Die Norm EN 50518 definiert erstmalig in Europa die hohen Anforderungen an die Planung, die Ausführung und die Gerätefunktionen einer Alarmzentrale.
- ISO 9001** Certas ist seit 2010 nach ISO 9001 zertifiziert. Durch das Definieren der Abläufe werden die Workflows optimiert und die Dienstleistungen, die wir für unsere Kunden erbringen, dauerhaft verbessert.
- ISO 14001** Certas ist seit 2013 nach ISO 14001 zertifiziert. Diese Norm soll die Umweltbelastung des Unternehmens durch die Verringerung des Energie- und Rohstoffverbrauchs senken.
- OHSAS 18001** Certas ist seit 2013 nach OHSAS 18001 zertifiziert. Dieses Managementsystem optimiert die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden dank geeigneter Massnahmen am Arbeitsplatz.

*Wir schützen, was Ihnen wichtig ist!*

## Ein Blick hinter die Kulissen

### Certas Alarmzentrale – guten Tag! Werfen Sie heute einen kurzen Blick hinter die Kulissen.

Dienstagmorgen, 07:00 Uhr. Die Frühschicht startet ihren Arbeitstag mit dem Übergaberapport des Nachtschichtleiters. Die Dispatcher – so bezeichnen wir die Mitarbeitenden in der Alarmzentrale – erfahren, was sich in der Nacht ereignet hat.

#### Viel Betrieb in den Morgenstunden

Zwischen 07:00 und 09:00 Uhr herrscht Hochbetrieb in der Alarmzentrale. Ausschlaggebend dafür sind überwachte Zugangskontrollen (auch mit Videobild-Erkennung) und versehentlich ausgelöste Einbruch-Alarme. Die Dispatcher sitzen vor ihren Terminals, identifizieren die Ansprechpersonen, bestätigen mündlich die Abmachungen mit den Kunden und protokollieren diese ins Leitsystem.

#### Testschaltungen

Ab 08:30 Uhr sind es die Anlagen-Techniker, die für Betrieb sorgen. Bevor ein Techniker an einer Alarmanlage mit Fernalarmierung arbeiten kann, muss er dies Certas mitteilen und die Anlage auf „Test“ schalten lassen. Nur dann kann er sicher sein, dass die während des Anlagen-Service ausgelösten Alarmmeldungen keine Intervention zur Folge haben werden.

#### Freundlich, hilfsbereit und konsequent

Gegen 12:00 Uhr wird die Schliessung von Bankfilialen für die Mittagspause überwacht. Der Dispatcher erkennt die zuständige Person per Videobild und sichert den Vorgang ab. Gegen 13:30 Uhr werden die Filialen per Fernüberwachung geöffnet. Auch am Nachmittag bleiben die Telefone in der Alarmzentrale selten still. Immer wieder müssen die Dispatcher Kunden beruhigen, die aus Versehen einen Alarm ausgelöst haben.

#### Direkter Draht zum Kunden

Was den Dispatchern an diesem Job gefällt, ist der direkte Draht zum Kunden. Das macht die Arbeit spannend, abwechslungsreich und herausfordernd. Mit einem Übergabe-Briefing an die Spätschicht beenden um 15 Uhr die Dispatcher ihren Arbeitstag und beginnen den wohlverdienten Feierabend.



*Certas ist Marktleaderin:  
150 Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeiter sorgen rund um  
die Uhr für Ihre Sicherheit*

### Impressum

Auskünfte erhalten Sie unter  
[marketing@certas.ch](mailto:marketing@certas.ch)  
oder unter  
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  
[marketing@certas.ch](mailto:marketing@certas.ch)  
[www.certas.ch](http://www.certas.ch)



Unsere Zertifikate: EN 50518 1-3,  
ISO 9001, 14001, OHSAS 18001

*Certas. Der Partner des  
Vertrauens für Ihre Sicherheit.*