

# Sicherheit rund um die Uhr: die Notruf- und Serviceleitstelle



The power behind **your mission**

Johnson  
Controls 

# Gezielt reagieren und intervenieren

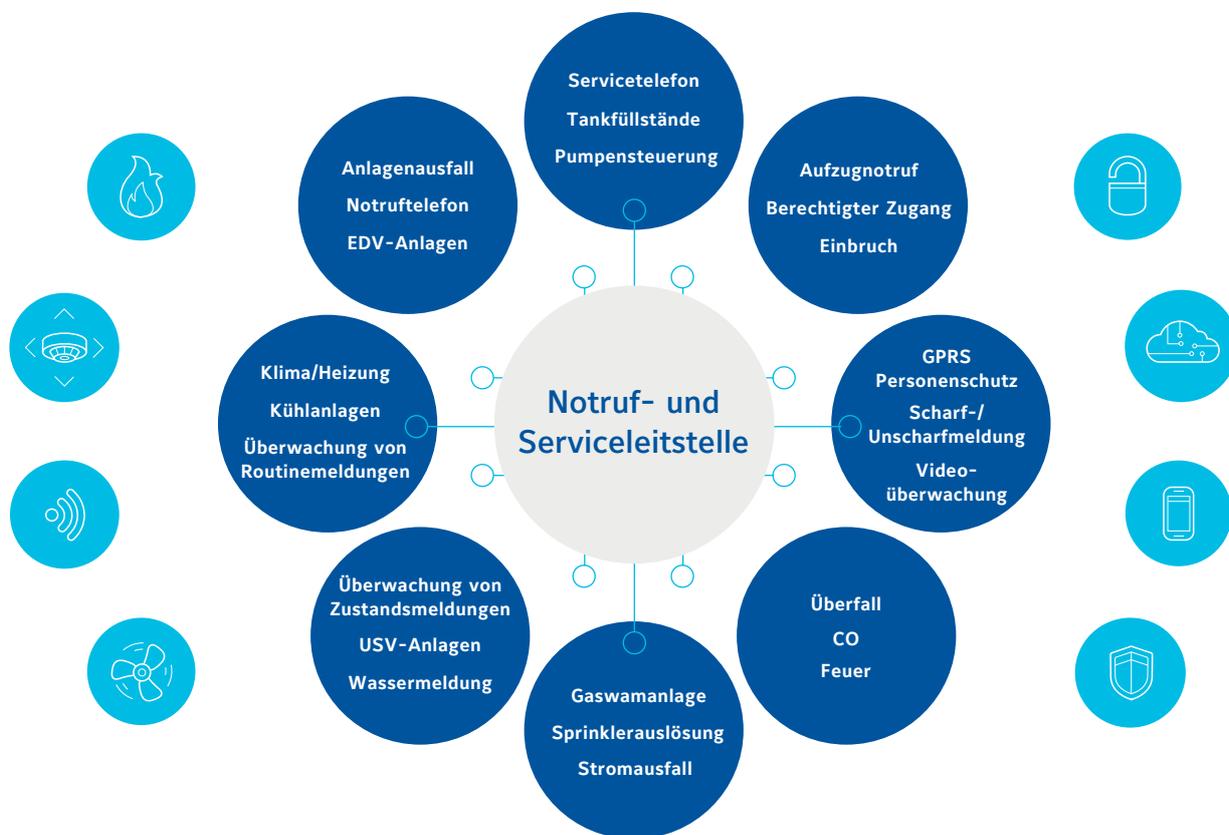
**Die Johnson Controls Notruf- und Service-Leitstelle (NSL) überwacht die Meldungen und Prozesse Ihrer Sicherheitssysteme rund um die Uhr aus der Ferne.**

Integrierte elektronische Sicherheitssysteme erkennen, alarmieren und melden automatisch Sicherheitsgefahren oder Betriebsstörungen. Im Ernstfall handeln wir umgehend, damit Sie rundum geschützt sind und Ihr Betriebsalltag effizient und reibungslos abläuft. Wir sorgen für schnelle fachkundige Hilfe, wenn es darauf ankommt. Rund um die Uhr überwacht und prüft das erfahrene Team der Johnson Controls Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) sämtliche eingehenden Alarm-, Störungs- und Statusmeldungen der mit uns vernetzten Systeme: ob Brand- oder Einbruchmeldeanlagen, Zutrittskontrolle oder Videoüberwachung. Auch sonstige Sensorik, beispielsweise zur Überwachung kritischer Temperaturen, behalten wir stets im Blick.

Unsere hoch qualifizierten Fachkräfte nehmen verschiedenste Ereignismeldungen entgegen und verifizieren diese. Maßgeschneidert auf Ihre Sicherheitsanforderungen legen wir mit Ihnen die erforderlichen Leistungen fest. Je nach Vereinbarung alarmieren und informieren wir erfahrene Interventionsdienstleister, Feuerwehr oder Polizei oder wir nehmen direkt Kontakt zu Ihnen auf.

So erhalten Sie in Notsituationen schnelle Unterstützung. Zudem helfen wir, im Ernstfall Folgeschäden zu vermeiden, Ausfallzeiten zu minimieren und die Verfügbarkeit sowie Effizienz Ihrer Sicherheitsanlagen nachhaltig zu gewährleisten. Sie können sich auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren, während wir für Ihre Sicherheit sorgen.

Informieren, alarmieren und intervenieren: Wir reagieren schnell und gezielt auf alle sicherheitsrelevanten Ereignisse – 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr.





## Unsere Expertise für Ihre Sicherheit

Schnelle, zuverlässige und kompetente Alarmbearbeitung und Überwachung ist die Voraussetzung für Ihre Sicherheit. Damit Sie rundum sicher sind, verpflichten wir uns höchsten Qualitätsmaßstäben. Das uns entgegengebrachte Vertrauen unserer Kunden bestätigen wir durch unsere Erfahrung und unsere zertifizierten Dienstleistungen immer wieder aufs Neue. In Ratingen, dem Hauptsitz von Johnson Controls für Deutschland und Continental Europe, betreiben wir unter dem Dach der Tochtergesellschaft ADT Service-Center GmbH eine der europaweit modernsten Notruf- und Serviceleitstellen für gewerbliche und private Kunden. Speziell geschulte Fachkräfte sowie leistungsstarke, redundante Leitstellentechnik und Infrastruktur sorgen für zuverlässige Sicherheit – dafür stehen unsere zahlreichen Zertifizierungen, beispielsweise als Alarmempfangsstelle nach DIN EN 50518. Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Servicequalität und somit die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Ihre Meinung ist ein entscheidendes Kriterium für unser Handeln. Unabhängige Prüfstellen führen regelmäßig Kundenumfragen für uns durch, in denen wir uns Ihrem Urteil stellen.

# Unser Leistungsanspruch: Höchste Qualität

## Zertifizierte Services und Technik

Darüber hinaus stellen wir die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit unserer Leitstelleninfrastruktur inklusive unserer zwei Redundanzstandorten 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr sicher. Dazu führen wir regelmäßige IT-Sicherheitsaudits durch. Unser Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2015, zertifiziert durch den TÜV Rheinland, gewährleistet hierfür die notwendige Transparenz und das lückenlose Einhalten der ISO-Standards. Wir sind europaweit eine der modernsten Leitstellen und sind als eine der wenigen sowohl nach der höchsten europäischen Norm DIN EN 50518 und gleichzeitig nach VdS 3138 zertifiziert. Unsere Notruf- und Serviceleitstelle erfüllt in vollem Maße die seit 2015 geltenden hohen europäischen Sicherheitsstandards einer Alarmempfangsstelle (AES) sowie die damit verbundenen Anforderungen an örtliche und bauliche Aspekte, technische Ausrüstung, Abläufe und den Betrieb.



• Notruf- und Service-Leitstelle (NSL)



Management System  
ISO 9001:2015

www.tuv.com  
ID 0091005004





# Maßgeschneiderte Lösungen

**Johnson Controls bietet wirksamen Schutz, der zu Ihnen passt – im privaten und geschäftlichen Umfeld. Unser volles Spektrum an Dienstleistungen und Lösungen ermöglicht es Ihnen, Ihren individuellen Rund-um-die-Uhr-Schutz flexibel zu gestalten und zu erweitern: je nach Sicherheitsrisiken, Ihren persönlichen Schutzziele und der installierten Sicherheitstechnik. Dazu entwickeln wir mit Ihnen gemeinsam eine zukunftsfähige Lösung, zugeschnitten auf Ihre jeweilige Situation.**

Damit Sie durch Ihre Überfall-, Einbruch- oder Brandmeldetechnik geschützt sind, wenn es darauf ankommt, kontrollieren wir deren Funktion per Fernüberwachung: Wir prüfen Störmeldungen von Gefahrenmeldeanlagen und informieren Sie oder einen Service-Techniker sofort. Außerdem steuern wir Ihre technischen Anlagen nach von Ihnen definierten Zeitfenstern. Im Alarmfall leiten wir zuvor vereinbarte Maßnahmen umgehend ein. Dazu gehört die Alarmbestätigung durch einen Objektrückruf, die Benachrichtigung vereinbarter Personen oder eines Interventionsdienstes vor Ort. Als Konzessionspartner schalten wir auch Polizei oder Feuerwehr im Ernstfall direkt ein. Wir kontrollieren die Funktion Ihrer Haus- und Betriebstechnik: von Heizungen, Klima- und Tiefkühl- sowie Produktionsanlagen bis zur Energieversorgung. So profitieren Sie von einem sicheren und effizienten Betrieb Ihrer technischen Anlagen.

## Telefondienst – ein Plus für Ihren Kundenservice

Unser Telefondienst sorgt dafür, dass Sie auch außerhalb Ihrer Bürozeiten für Ihre Kunden erreichbar sind. Wir nehmen Telefonanrufe im Namen Ihres Unternehmens zu den zuvor vereinbarten Zeiten entgegen. Damit können wir für Sie vorab erste Maßnahmen für eine rasche Bearbeitung am Folgetag klären, das zuständige Montage- und Servicepersonal anweisen oder Anfragen in Ihr Backoffice weiterleiten.

## Aufzugsnotruf – schnelle Hilfe rund um die Uhr

Steht ein Aufzug still, können eingeschlossene Personen über eine Notruftaste die Johnson Controls Notruf- und Serviceleitstelle erreichen. Mittels Sprechverbindung nehmen wir umgehend Kontakt auf und organisieren unverzüglich über das bundesweite Interventionsnetz eine schnelle Befreiung der eingeschlossenen Personen. Sämtliche Vorfälle, ob technische Störungen oder defekte Aufzüge, werden, gemäß der zugrundeliegenden Normen, an die zuständigen Aufzugsunternehmen weitergegeben.

## Intervention – wir sind auch vor Ort für Sie da

Im Rahmen unseres Interventionsmanagements kontrollieren wir Ihr Schutzobjekt. Unsere deutschlandweit über 200 Interventionspartner leiten vor Ort die erforderlichen Maßnahmen entsprechend Ihrer Anweisungen ein: Sie prüfen Alarme, bewahren Ihren Objektschlüssel auf, begehen und sichern Ihr Objekt, reaktivieren Gefahrenmeldesysteme nach Auslösung oder schalten Polizei, Feuerwehr oder den Notarzt ein.

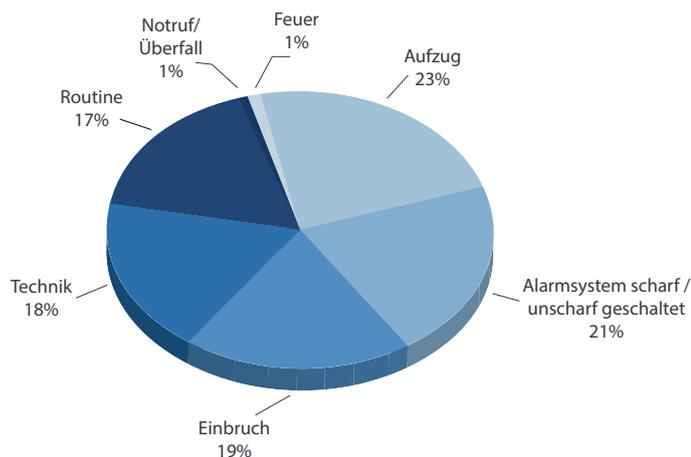
Ihre Sicherheits-, Haus- oder Betriebstechnik haben wir stets im Blick

# Leistungsstarker Kundenservice

Vom Notdienst, dem technischen Support bis zum Vertragsmanagement und Rechnungswesen: Wir betreuen unsere Kunden ganzheitlich. Sie entscheiden, mit welchen Leistungen wir Sie unterstützen, und Sie vereinbaren mit uns, welche Maßnahmen wir durchführen sollen. Dabei stehen Ihnen kompetente Ansprechpartner zur Seite. Unser Service-Center nimmt Ihre vertraglichen oder technischen Kundenanfragen an und leitet diese gezielt weiter, bis hin zu den Spezialisten unserer Leitstelle.

## Unsere Aufschaltungen

Mehr als 40.000 Aufschaltungen und rund drei Millionen Meldungen pro Monat untermauern unsere Leistungsstärke. Ihre vor Ort installierten und mit der Notruf- und Service-Leitstelle vernetzten Sicherheitssysteme überwachen und steuern wir mit modernster Leitstellentechnik. Unsere lückenlose Dokumentation jedes Anrufs, Notrufs und Einsatzes verschafft Ihnen vollständige Transparenz und Kostenkontrolle über unsere Dienstleistungen. Auch unser Online-Kundenportal bietet hierzu jederzeit flexiblen Einblick. Ferner wissen unsere Teams im Kundenservice, der Notdienste, des technischen Supports und der Notruf- und Serviceleitstelle um Ihre Sicherheitssysteme und Anforderungen. Regelmäßige Mitarbeiterschulungen sorgen für eine stets hohe Qualität unseres Kundenservices. Unsere Mitarbeiter setzen sich ständig in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit Ihren Sicherheitsabläufen auseinander. Somit können Sie sicher sein, dass Ihre Kundenanfragen auch in Ausnahmesituationen schnell und zuverlässig bearbeitet werden.



Damit Sie rund um die Uhr sicher sind, bieten wir:

- Brand- und Einbruchintervention
- Videoüberwachung
- Überfall- und Panikalarmintervention
- Überwachung kritischer Bedingungen, beispielsweise Betriebstemperaturen, Kohlenmonoxid-(CO-) Konzentrationen, Strahlenwerte und andere Messgrößen
- Statusmeldungen, zum Beispiel von technischen Betriebssystemen und Sensoren
- Störmeldungen und Notrufe aus Aufzügen
- Überflutungserkennung
- Notrufe von Menschen in Gefahrensituationen
- Überwachung von Öffnungs- und Schließzeiten
- Komplett redundant ausgelegte Organisation mit abgesichertem Redundanzstandort
- Interventionsmanagement bei Notrufen von Menschen in Gefahrensituationen



“Im Alarmfall zählt jede Sekunde. Regelmäßiges Qualitätsmonitoring und eine effiziente Personaleinsatzplanung in Verbindung mit unserer Intradaysteuerung gewährleisten schnellste Bearbeitungszeiten für unsere Kunden.“

David Hähnert, Leiter Service-Center

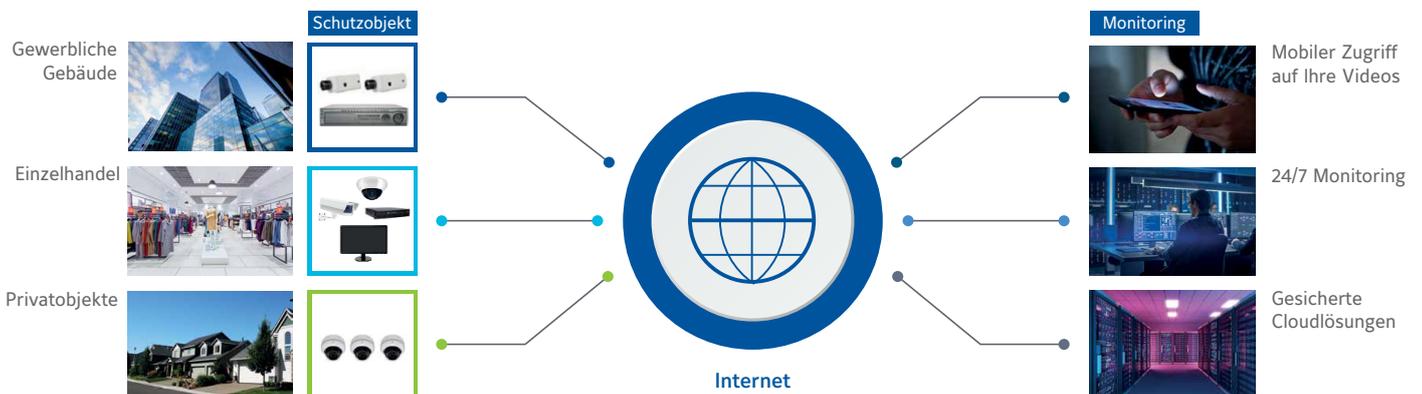
# Intelligente Videoüberwachung

Von der Prävention, Dokumentation bis zum Echtzeit-Monitoring – Johnson Controls hilft, Ihre Videotechnik optimal zu nutzen. Verifizieren von Alarmen oder Aufklären von Straftaten: Videosysteme unterstützen Ihr ganzheitliches Sicherheitskonzept im Bereich Personen- und Objektschutz. Wir bieten Ihnen dazu maßgeschneiderte Dienstleistungen rund um die Videoüberwachung.

Ihre vor Ort installierte Videotechnik liefert Ihnen eine Flut von Videobildern, mit deren Hilfe Sie, im Alarmfall oder präventiv, gezielt reagieren und Prozesse optimieren können. Eine kontinuierliche Überwachung und Analyse der Videodaten ist dabei unerlässlich. Unsere Managed Video Services sorgen dafür, den damit verbundenen Zeit- und Personalaufwand für Sie zu minimieren. So steigern Sie die Sicherheit und Rentabilität Ihrer betrieblichen Prozesse gleichermaßen. Mit „Video Surveillance as a Service“ (VSaaS) überwachen wir Ihre Anlagen mittels Video-Fernverbindung, optional auch durch cloudbasierte Managed Video Services – stets unter strengster Einhaltung des Datenschutzes. Die Videobilder werden dabei vor Ort über Ihr Videoüberwachungssystem aufgezeichnet und im Alarm- oder Störfall über Internetkommunikation an unseren zentralen VSaaS Server übermittelt. Unsere Mitarbeiter bearbeiten die Alarme nach Ihren Vorgaben. Wenn Sie es wünschen, wählen wir uns bei Ihnen vor Ort ein, überwachen aktiv das Geschehen und dokumentieren die Ereignisse. Sie entscheiden mit einem Höchstmaß an Flexibilität und Sicherheit, ob und wie Sie Ihre vorhandene Video-Infrastruktur mit unseren speziellen Video-Lösungspaketen nutzen. So behalten Sie immer und in Echtzeit den Überblick. Dabei profitieren Sie von einer Vielzahl interaktiver Videofunktionen und Audio-Unterstützung, die Ihre Mitarbeiter, Kunden und Sachwerte umfassend schützen. Darüber hinaus minimieren Sie Fehlalarme und optimieren den Einsatz von Sicherheitsfachkräften.

## Unsere Video-Dienstleistungen auf einen Blick:

- Video- und Audioalarm-Überprüfung: Verifikation von Alarmen per Zwei-Wege-Audio-Kommunikation und Einleiten erforderlicher Interventionen
- Videoassistentz: Video-Fernüberwachung mit Zwei-Wege-Audio-Unterstützung für Durchsagen
- Video-Eskorte: Schützender Begleitsdienst für Ihre Mitarbeiter per Video- und Zwei-Wege-Audio-Einsatz
- Video-Rundgänge: Unsere Mitarbeiter überwachen per Live-Video regelmäßig Ihre Anlagen
- Video-Überwachung bei unbeaufsichtigten Warenlieferungen: Unsere Mitarbeiter überwachen Ihre Lieferungen außerhalb der Geschäftszeiten



# Professionelle Hilfe für alle Fälle

Ob Einzelhandel, Industrie, Banken oder private Immobilienbesitzer: Wir erarbeiten gemeinsam mit Ihnen stets die beste Lösung – maßgeschneidert auf Ihre Anforderungen. Deutschlandweit schätzen Privat- und Geschäftskunden unsere Kompetenz und unsere individuellen Dienstleistungen.

## KARL STORZ Endoskope – Sicherheit und umfassender Service

Wenn es um Endoskope und minimal-invasive Chirurgie geht, darf der Name KARL STORZ Endoskope nicht fehlen. Das global agierende Unternehmen beschäftigt weltweit mehr als 6.700 Mitarbeiter. Am Stammsitz in Tuttlingen sowie weiteren deutschen Standorten schützen modernste Sicherheitslösungen von Johnson Controls nicht nur Gebäude, sondern auch Mitarbeiter und Sachwerte zuverlässig vor Brand und Einbruch. Aufgeschaltet sind die einzelnen Brandmeldezentralen direkt auf die jeweils zuständigen Feuerwehrleitstellen sowie übergreifend auf unsere Notruf- und Serviceleitstelle (NSL). Löst eine Brandmeldeanlage eine Alarm- oder Störmeldung aus, wird diese digitalisiert über leistungsstarke Kommunikationswege zur Feuerwehrleitstelle und NSL weitergeleitet. Auch in Sachen Einbruchprävention profitiert das Unternehmen von der Fernüberwachung und -wartung über die Notruf- und Serviceleitstelle. Sämtliche implementierten Einbruchmeldeanlagen sind direkt zur NSL aufgeschaltet. Gleichzeitig erhält der Sicherheitsverantwortliche von KARL STORZ die Alarmmeldung direkt per SMS auf sein Handy.



“Im Ernstfall wissen wir sofort, wo eine Gefahrensituation vorliegt. So gewinnen wir wertvolle Zeit, können umgehend reagieren und Sofortmaßnahmen einleiten.“

Klaus Wälder,  
Brandschutz- und Sicherheitsfachkraft bei KARL STORZ

## Henry Schein – mehr Sicherheit und ein optimierter Workflow

Henry Schein Inc. zählt zu den weltweit größten Anbietern von Produkten und Dienstleistungen für niedergelassene Ärzte und Techniker in den Bereichen Human-, Zahn- und Veterinärmedizin. Modernste Einbruchmeldetechnik von Johnson Controls schützt die deutschen Firmenstandorte. In puncto Service verlässt sich der Spezialist auf unsere TÜV-zertifizierte Notruf- und Serviceleitstelle (NSL). Über das Online-Kundenportal der NSL ist Henry Schein tagesaktuell über seine objektrelevanten Daten informiert.

“Wir können über das NSL-Webportal Protokolle, Schließzeiten sowie Alarmpläne abrufen und Änderungen selbst steuern. Durch zwei unabhängige Kennwortabfragen und eine SSL-Verbindung ist dabei höchste Sicherheit gegeben. So haben wir die Möglichkeit, Informationen von jedem Ort zu jeder Zeit und ohne Wartezeiten einzusehen, Verantwortlichkeiten zu ändern oder Routineabläufe zu kontrollieren. Ein einfaches und übersichtliches Objektmanagement, insbesondere für mehrere Objekte, ist damit möglich. Das bedeutet für uns ein Plus an Flexibilität, Mobilität und Effizienz.“

Christian Stief,  
Sicherheitsbeauftragter bei Henry Schein

 HENRY SCHEIN®

## Über Johnson Controls

### Building Technologies & Solutions

Bei Johnson Controls gestalten wir die Umgebung, in der Menschen leben, arbeiten, lernen und sich erholen. Von der Optimierung der Gebäudeleistung bis zur Verbesserung der Sicherheit und des Komforts – wir halten unsere Versprechen an Kunden aus industrieller Fertigung, Gesundheitswesen, öffentlichem Sektor, Bildung und vielen anderen Branchen. Mit einem globalen Team von 105.000 Experten in mehr als 150 Ländern und über 130 Jahren Innovationskraft stehen wir als Antrieb hinter der Mission unserer Kunden. Unser führendes Portfolio an Gebäudetechnik und -lösungen umfasst einige der bekanntesten Namen der Branche, wie Tyco®, TOTAL®, YORK®, Metasys®, Sabroe®, Frick®, ZETTLER®, und Sensormatic®.

Für weitere Informationen besuchen Sie unsere Webseite

[www.johnsoncontrols.de](http://www.johnsoncontrols.de) oder folgen Sie uns [@johnsoncontrols](https://twitter.com/johnsoncontrols) auf Twitter.

Notruf- und Serviceleitstelle  
ADT Service-Center GmbH  
Am Schimmersfeld 5-7  
40880 Ratingen  
Tel.: +49 2102 7141-866  
Fax: +49 2102 7141-9026  
[info.de@jci.com](mailto:info.de@jci.com)  
[www.johnsoncontrols.de](http://www.johnsoncontrols.de)

The power behind **your mission**

