

Ihr 100Pro Brandschutzpartner.

**HEKATRON**

Brandschutz

Rauchwarnmelder

# ZUKUNFTS SICHERER

100Pro Verantwortungs-  
bewusstsein.

Immer an Ihrer Seite –  
unser Kundenservice stellt sich vor.



Brandschutz  
**made in Germany**

[hekatron-brandschutz.de](http://hekatron-brandschutz.de)

## Der Sicherheit verpflichtet.



### WIR TRAGEN VERANTWORTUNG FÜR UNSERE PRODUKTE UND IHR UNTERNEHMEN

Wir haben verstanden!

Das ist nicht nur eine Überschrift, vielmehr unsere Verpflichtung. Unser Ziel ist es im Verständnis der Anforderungen unserer Kunden und deren Kunden, den bestmöglichen Service und die optimale Produktpalette bereit zu stellen. Service bedeutet für uns nicht immer wieder neu und im Einzelfall zu reagieren, wenn es einmal zu Fragen oder Problemen kommt, sondern im Verständnis der gemeinsamen Wertschöpfung und Geschäftsmodelle, eine umfassende Betreuung während des gesamten Produktlebenszyklus zu sichern.

Dabei sind unsere ausgebildeten Fachansprechpartner und Kundenbetreuer gerne für Sie da und stehen Ihnen bei der Lösung der unterschiedlichsten Herausforderungen zur Seite.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Thomas Kabisch'.

Thomas Kabisch, Leiter Kundenservice

## Was macht unseren Kundenservice aus?

- ✓ Made in Germany – gilt nicht nur für unsere Produkte sondern auch für unseren Service. So garantieren wir Ihnen jederzeit ein Maximum an Kompetenz und Fachwissen.
- ✓ Alle Fachexperten sind geschulte Q-Fachkräfte. Sie verfügen über langjährige Erfahrung und arbeiten eng mit der Entwicklung und dem Produktmanagement zusammen.
- ✓ Wir verstehen Ihr Geschäft und unterstützen nicht nur bei Hardware sondern auch bei Problemen rund um Ihr tägliches Business.
- ✓ Wir sind für Sie da – persönlich und nah.



Service Portal:  
**service.hekatron-brandschutz.de**

## Reklamationservice für Rauchwarnmelder.

Neu

Das neue Service Portal wurde entwickelt, um Ihnen im Falle einer Reklamation jederzeit schnell und unkompliziert zur Seite zu stehen.

- 24 Stunden, 365 Tage im Jahr erreichbar
- Funktioniert mit allen Genius - Rauchmeldern und Funckerweiterungen
- Schnelle und einfache Abwicklung

„ Der verlässliche Kundenservice von Hekatron Brandschutz hilft uns immer wieder schnell und fachmännisch. So erhalten wir noch direkt auf der Baustelle die nötige Unterstützung und werden vor unseren Kunden nicht alleine gelassen.

Kundenservice made in Germany eben – vom Profi für den Profi.

Hubert Honermann, Dörr Feuerschutz



Service Mail:  
**rs-support@hekatron.de**

Wir antworten am nächsten Werktag

Service Hotline:  
**+49 7634 500-8050**

Öffnungszeiten: Mo-Fr 08:00-17:00

# Ihr Werkzeugkasten für zufriedene Kunden

Die nachfolgenden Tools und Dienstleistungen helfen besonders bei größeren Liegenschaften mit Funkanwendungen, um eine mögliche Fehlerquelle schnell zu identifizieren:



## Genius Pro App

Alle Genius Plus und Plus X – Rauchwarnmelder können durch die kostenfreie App via smartsonic-Technologie ausgewertet werden. Im Klartext erhalten Sie so in der App umfangreiche Informationen zum Zustand des Melders und des Funknetzwerks. Diese Daten können zudem direkt aus der App heraus an unseren Kundenservice weitergeleitet werden, um eine schnelle tiefergehende Analyse zu ermöglichen – ganz ohne Einsendung des Produktes.



## Analyse vor Ort durch den technischen Kundendienst von Hekatron Brandschutz

Bei größeren Liegenschaften können geschulte Techniker von Hekatron im Gebäude eine umfassende Analyse des Funknetzwerks durchführen. So können umfassend Aussagen über eine mögliche Fehlerursache getroffen werden. Sprechen Sie unseren Kundenservice darauf an.



## Genius Funk Analyser

Das neue Genius Funk Analyser bietet Fachkräften nach einer Schulung die Möglichkeit, in Genius Funksystemen umfassende Analysen durchzuführen. So können Sie bei Ihrem Kunden professionell und schnell eine mögliche Fehlerquelle identifizieren und eliminieren. Sie haben Interesse? Hier können Sie sich für die entsprechende Schulung anmelden: [www.hekatron-brandschutz.de/gfa/](http://www.hekatron-brandschutz.de/gfa/)



## Schulungen und Webinare

Mit unserem Kundenschulungszentrum bieten wir Ihnen bundesweit neben der klassischen Schulung zur Q-Fachkraft für Rauchwarnmelder spezielle Workshops und Webinare rund um das Thema Funkvernetzung an. Hier erfahren Sie neben allem wichtigen rund um die Projektierung und Wartung auch nützliche Informationen zur Fehlersuche und Fehlerbehebung.

Hier erhalten Sie einen Überblick der wichtigsten „Fehlerquellen“ und die möglichen Ursachen. Es gibt viele Einflussfaktoren, die zu einem frühzeitigen Ausfall eines Rauchwarnmelder-Systems führen können. Die nachfolgenden Fragestellungen sollen Ihnen dabei helfen, vor Ort beim Betreiber eine mögliche Ursache schnell zu identifizieren:



## 5 Fragen zur schnellen Identifizierung von Störungsursachen in Ihrer Liegenschaft

### Haben regelmäßige Brandschutzübungen das System in Alarm versetzt?

Batteriebetriebene Rauchwarnmelder verfügen nur über begrenzte Energie – über die Lebensdauer von 10 Jahren können die Melder rund 15 Minuten im Alarm betätigt werden. Durch eine bewusste regelmäßige Alarmierung oder häufige erneute Inbetriebnahmen, Erweiterungen etc. der Geräte verkürzt sich die Lebensdauer entsprechend.

### Wie hoch ist der Funkstöranteil in der Liegenschaft?

Besonders Funksysteme können durch andere Funkquellen (WLAN-Router, Einbruch-Meldeanlagen, Babyfon etc.) stark belastet werden. Daher muss frühestens 4 Wochen nach einer Inbetriebnahme sowie bei der jährlichen Wartung der Funkstöranteil geprüft werden. Der Funkstöranteil kann in der Genius Pro App ausgelesen werden und sollte einen Wert von 0,2 % nicht übersteigen.

### Waren die Systeme starken Temperaturschwankungen ausgesetzt?

Besonders Rauchmelder, die im Dachboden, Keller oder in unklimatisierten Bereichen betrieben werden, sind im Sommer und Winter starken Temperaturschwankungen ausgesetzt. Diese Schwankungen belasten die Elektronik des Gerätes, was zu einem frühzeitigen Ausfall führen kann. Rauchmelder dürfen nur im Temperaturbereich 0° bis 55° betrieben werden.

### Wie schnell wurden Geräte mit Störmeldung getauscht?

Geräte in Funksystemen, die aufgrund einer Störung zum Beispiel durch die oben genannten Punkte länger im System verbleiben, belasten zusätzlich alle anderen funkvernetzten Rauchwarnmelder und müssen daher schnellstmöglich getauscht werden.

### Wurden die Geräte regelmäßig (mind. 1 x jährlich) gewartet?

Durch eine regelmäßige Wartung der Rauchwarnmelder lassen sich viele der oben genannten Ursachen frühzeitig erkennen und ausräumen.

# Der Sicherheit verpflichtet.

Menschen und Sachwerte im Ernstfall bestmöglich zu schützen, war, ist und bleibt der treibende Anspruch von Hekatron Brandschutz. Wir sind die Nummer eins beim anlagentechnischen Brandschutz in Deutschland und der erste Ansprechpartner zu diesem Thema.

Vertrauen, Sicherheit und Vernetzung machen Hekatron seit über 55 Jahren stark. Darauf aufbauend entwickeln wir unsere Leistungen stetig weiter. Wir vernetzen Produkte, Dienstleistungen und Services zu ganzheitlichen anwendungs-orientierten Lösungen und ermöglichen unseren Kunden so den Schritt ins digitale Zeitalter.

Unser Leistungsangebot „Brandschutz made in Germany“ umfasst:



**Brandmelde-  
systeme**



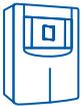
**Feststellanlagen**  
für Feuerschutzabschlüsse



**Sprachalarm-  
anlagen**



**Raumlufttechnische  
Anlagen**  
zur Rauchfrüherkennung



**Sonderbrand-  
meldetechnik**



**Dienstleistungen für  
Brandschutzexperten**  
HPlus – digitale und analoge  
Dienstleistungen und Services



**Rauchwarn-  
melder**



## Hekatron Brandschutz

Hekatron Vertriebs GmbH  
Brühlmatten 9, 79295 Sulzburg  
Tel: +49 7634 500-0  
info@hekatron.de  
hekatron-brandschutz.de  
Ein Unternehmen der Securitas Gruppe Schweiz



**Ihr 100Pro Brandschutzpartner.**

© Hekatron Vertriebs GmbH. Änderungen vorbehalten.