



Novo Technologies planifie attentivement l'implantation de ses solutions afin d'en assurer leurs exécutions optimales. Les services professionnels sont fournis par une équipe technique responsable de la planification et de l'exécution de l'implantation, ainsi que de la formation de l'administrateur et des utilisateurs. Nos solutions sont conçues pour être faciles et rapides à installer.

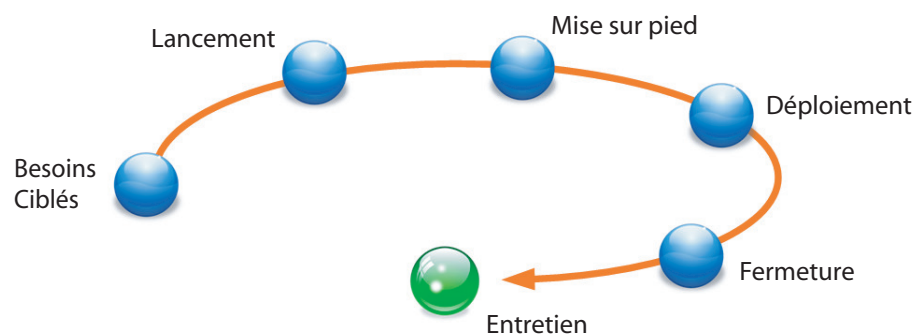
L'implantation de solutions Novo dans vos centres de contacts clients vous permettra :

- de déterminer la solution exacte dont vous avez besoin;
- de vous procurer un plan d'intégration simple qui répond à vos attentes et restrictions, vous permettant ainsi de planifier vos ressources internes;
- d'obtenir des gestionnaires de projets compétents et flexibles ainsi qu'un personnel qui comprend vos besoins opérationnels;
- d'intégrer les solutions sans perturber vos opérations;
- d'enseigner à vos employés l'utilisation à son plein potentiel de la solution de contrôle de la qualité Novo .

Gestion de projet

L'organisation et la qualité sont les clés de l'intégration parfaite de toutes nouvelles solutions Novo dans votre centre de contacts clients. D'une évaluation de vos besoins à l'intégration de la solution choisie, vous pouvez compter sur une entreprise fiable et des professionnels expérimentés.

Conçue pour les projets de toute taille, la méthodologie Novo Technologies est ce qui assurera le succès de toute implantation. Généralement, les implantations se déroulent du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 17 h HNE. Toutefois, pour des implantations devant se dérouler en dehors de ces conditions des arrangements spéciaux peuvent être pris.



Étapes	Activités clés	Résultats
1. Identification des besoins	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le modèle d'affaires du client Évaluer les besoins du client Développer une configuration optimale de la solution Déterminer la stratégie d'implantation 	<ul style="list-style-type: none"> Proposition Déclaration de travail (plan de travail)
2. Lancement	<ul style="list-style-type: none"> Attribution d'un chef de projet Réunion de lancement Achat de l'équipement Cueillette d'informations pour la configuration détaillée de la solution Plan d'installation détaillé 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de configuration détaillé des logiciels et du matériel Plan d'implantation
3. Construction	<ul style="list-style-type: none"> Assemblage des équipements et configuration des logiciels Assurance de la qualité (tests et optimisation) Livraison du matériel au site du client 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblage du matériel, configuration et tests
4. Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des équipements dans l'environnement du client Démarrage Formation du personnel de soutien technique Formation des utilisateurs finaux 	<ul style="list-style-type: none"> Intégration de la solution dans l'environnement du client Formation du personnel
5. Contrôle	<ul style="list-style-type: none"> Période de rodage, de validation des paramètres du client et d'optimisation 	<ul style="list-style-type: none"> Système optimisé
6. Fermeture	<ul style="list-style-type: none"> Réunion post-mortem pour le processus d'amélioration continue de Novo Intégration de l'implantation du client et de sa configuration dans la documentation du système de gestion des relations clients de Novo Technologies 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'implantation Organisation de l'information pour le service à la clientèle

Formation

L'ajout d'une solution Novo à un centre de contacts clients est une étape importante. Pour une intégration réussie et pour que votre solution Novo devienne une véritable valeur ajoutée, votre équipe de soutien technique et vos utilisateurs doivent avoir les compétences nécessaires pour en tirer le meilleur parti, et ce, avec un minimum d'effort. Par conséquent, Novo propose une formation en deux étapes :

Étape	Personnel cible
Au cours du déploiement, les techniciens de Novo Technologies offrent des formations afin de bien faire comprendre l'architecture de la solution, les paramètres configurables, et les tâches de gestion.	Techniciens de l'assistance technique
À l'aide d'une formation simple et de guides de l'utilisateur, nos formateurs enseignent à vos employés comment tirer le maximum des solutions Novo Technologies.	Superviseurs et usagers du système

Les concepts peuvent être pleinement maîtrisés en moins d'une journée grâce à la simplicité des outils utilisés. De plus, en utilisant des manuels de formation et des guides de l'utilisateur, vous pouvez organiser vos propres séances de formation afin de minimiser le coût de l'intégration de nouvelles ressources et d'assurer la perpétuité de l'utilisation des outils au fil du temps. Les plans de formation et les manuels vous sont fournis électroniquement.

Novo Technologies est un chef de file dans la conception de logiciels innovateurs, flexibles et adaptables pour l'enregistrement des appels et le contrôle de la qualité dans les centres d'appels. Grâce à son leadership dans le développement et l'intégration de nouvelles solutions logicielles, Novo aide les organisations à capturer et à gérer les contenus transactionnels de manière proactive et efficace. De ce fait, les organisations sont en mesure d'extraire l'intelligence d'affaires de leurs interactions avec les clients et de fournir à leur clientèle la meilleure expérience client.

Depuis les 15 dernières années, Novo Technologies a connu une croissance remarquable et a reçu de nombreux prix récompensant son sens de l'innovation. Des centaines d'organisations dans le monde ont profité de ses solutions à la fine pointe de la technologie et de son service de qualité supérieure. Ces organisations, de tailles diverses, incluent des services d'urgence et le 911, des organismes gouvernementaux ainsi que des leaders de l'industrie financière et des assurances au Canada. Novo agit également comme chef de file en matière d'enregistrement numérique de séances judiciaires, son système étant installé dans plus de 1000 salles d'audience au Canada.

Solutions de Novo Technologies :

NovoLog Suite

- NovoLog Enterprise et Express : Enregistrement permanent
- NovoPlayback Web : Interface Web d'écoute et de recherche d'enregistrements
- NovoScreen : Capture d'écrans

- NovoValue : Contrôle de la qualité
- CourtLog : Enregistrement d'audience

Novo Technologies

49 rue Bel-Air, bur. 202
Lévis, Québec
Canada
G6V 6K9
Tél: 418 833-6601
Tél: 1 888 657-6686
Fax: 418 833-6607
ventes@novotechnologies.com
www.novotechnologies.com

Bureau de Toronto

2425 Matheson Blvd East Suite 742
Mississauga, Ontario
L4W 5K4
Canada
Tel: 647-231-6601
Tel: 1-888-657-6686 #275
sales@novotechnologies.com

Bureau aux États-Unis

4556 Beacon Hill Dr.
Williamsburg, VA
23188
USA
Tel: 703-855-3777
sales@novotechnologies.com