



Service à la clientèle

Flexibilité et disponibilité sont les mots justes lorsque vient le temps de qualifier le service à la clientèle de Novo Technologies. Un large éventail de services techniques bilingues répondant à vos besoins vous est offert et des techniciens qualifiés vous sont disponibles 24 heures par jour, et ce à longueur d'année. Nous offrons des contrats d'assistance technique sur une base de 24/7 ou 9/5 (8 h 30 à 17 h HNE). Afin de répondre à des besoins plus spécifiques, les clients du forfait 9/5 peuvent également accéder à un appui technique en dehors des heures de bureau.

Assistance Novo

24 heures : 1.866.657.6686 # 2
support@novo.ca

Expertise et service de qualité

L'équipe technique de Novo a été formée pour assister votre personnel avec courtoisie et efficacité. Grâce à un logiciel de gestion relations clients bien intégré, notre service à la clientèle assure le suivi de tous les faits rapportés par nos clients. Ce savoir est appuyé par celui de deux autres équipes d'experts pour contrer les problèmes spécifiques à l'environnement d'un client ou ceux qui n'ont pas encore été rencontrés. Dans un premier temps, le département d'assurance qualité essaie de reproduire en laboratoire les conditions rencontrées dans l'environnement du client en utilisant différents serveurs et PBX. Par la suite, il est possible que notre département de R&D soit impliqué dans l'enquête si une expertise complémentaire est nécessaire. Car les questions en suspens ne sont pas une option dans notre département technique!

Réactivité

Nos techniciens du service à la clientèle sont équipés pour répondre à vos appels à tout moment. Dans l'éventualité où nos techniciens ne seraient pas disponibles, vous pouvez laisser un message qui sera automatiquement transmis à notre équipe technique par le biais d'un téléavertisseur, d'un courriel ou par cellulaire. Soyez assuré que votre appel sera traité rapidement et à l'intérieur de nos objectifs de temps de réponse. De plus, nous offrons à nos clients une procédure en escalade et un objectif de temps de réponse pour couvrir toute défaillance de la première ligne de réponse.

Afin d'accélérer le temps de résolution, nous vous recommandons fortement de fournir à notre service à la clientèle un accès à distance à la solution Novo qui a été installée sur votre site. Cela nous aidera à résoudre vos problèmes plus rapidement et évitera de vous faire perdre un temps précieux. Sachez que 95 % des incidents peuvent être réglés à distance! Dans l'éventualité où cela serait nécessaire, un technicien Novo visitera votre site pour évaluer et corriger le problème. Bien que plus de 95 % de notre support et de nos activités d'entretien s'effectuent à distance, Novo Technologies est fière d'offrir un support local ainsi que des ressources disponibles à tout moment, et ce, n'importe où au Canada et aux États-Unis.

Contrats de services

Les contrats de services de Novo ne sont pas un casse-tête et leur couverture complète est sans souci. Tout contrat comprend l'entretien des solutions implantées par les techniciens qualifiés de Novo, l'assistance téléphonique pour la gestion et l'utilisation des solutions, les mises à jour, les réparations et les remplacements sur place ou en atelier, ainsi que des rabais sur les mises à niveau futures de vos solutions. Le contrat définit également les conditions d'interventions extraordinaires, telles que les déplacements, les ajouts et les modifications apportées aux configurations initiales.

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 : 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