

## Survol de l'entreprise

Merck Frosst Canada Ltée est une société de recherche pharmaceutique qui découvre, met au point et commercialise une vaste gamme de produits et vaccins novateurs destinés à améliorer la santé humaine. Merck Frosst est l'un des vingt premiers investisseurs en recherche et développement au Canada.



## Ses besoins

Merck Frosst cherchait à remplacer son enregistreur de la voix pour une solution technologiquement plus avancée lui permettant de répondre à un besoin interne. En effet, Merck Frosst voulait enregistrer quelques postes téléphoniques internes en permanence et quelques postes téléphoniques sur demande dans le but de faire un contrôle de la qualité, afin de maintenir et d'améliorer la qualité du service fourni.

## Solutions

Le système d'enregistrement de la voix NovoLog Express permet aux utilisateurs de récupérer de façon immédiate les fichiers vocaux et de les écouter en choisissant un segment précis. Merck Frosst bénéficie donc d'un gain considérable en économie de temps et d'efficacité de recherche. La compagnie a aussi réalisé un bénéfice au niveau de la sécurité, puisque le système permet une gestion des accès aux enregistrements. Des droits d'accès sélectifs aux fichiers sont octroyés (nom d'utilisateur et mot de passe) selon les normes de sécurité établies par Merck Frosst.

Le système d'enregistrement NovoLog Express de 20 canaux permet un enregistrement permanent et une écoute sélective en fonction des droits attribués aux superviseurs. Le client a fourni son propre serveur informatique de façon à être conforme aux normes internationales de Merck Frosst. Novo a été capable d'adapter sa technologie et ses applications à l'environnement technologique permettant de rencontrer les normes de sécurité du client. La flexibilité de notre solution a permis de répondre aux besoins et exigences précises du client.

## Les bénéfices

- Amélioration du service de support aux employés
- Maximisation de la productivité des agents
- Économie de temps
- Accès sécurisé aux fichiers vocaux
- Optimisation des processus de travail

## À propos de Novo Technologies

Novo Technologies est un chef de file dans la conception de logiciels innovateurs, flexibles et adaptés, en matière d'indicateurs clés de performance et de conformité pour les centres contacts. Ses logiciels enrichissent l'expérience client et offrent la meilleure qualité dans l'industrie. Depuis ses débuts en 1995, Novo Technologies connaît une forte croissance et a été récipiendaire de nombreux prix récompensant son ingéniosité et son innovation. L'entreprise fournit une technologie d'avant-garde, un service à la clientèle de qualité supérieure et des solutions à des centaines d'entreprises des services financiers, de la santé et d'organismes gouvernementaux au Canada, aux États-Unis, au Mexique, au Brésil, au Costa Rica, en Colombie et au Vietnam.

[www.novo.ca](http://www.novo.ca)

Pour savoir comment les solutions de Novo Technologies peuvent donner du pouvoir à votre organisation, veuillez nous appeler au 1-888-657-6686 ou écrivez-nous à [ventes@novo.ca](mailto:ventes@novo.ca)

---

© Copyright 2008 Novo Technologies • Tous droits réservés • Les différentes marques appartiennent à leur propriétaire respectif.  
L'information fournie est considérée comme étant exacte, mais est présentée sans garantie expresse ou implicite et est sujette à changement sans préavis.