

Réponse rapide – Alarme de cambriolage

Cher client,

Le centre de surveillance Chubb / SMC est heureux de vous présenter OA (Operator assist / Assistance aux opérateurs), notre système automatisé de réponse d’alarmes. Lorsqu’elle est activée, la plateforme passera des appels téléphoniques quasi instantanés vers les locaux ainsi qu’aux contacts d’urgences répertoriés sur la liste d’appel.

A compter d’aujourd’hui, votre notification d’alarme de cambriolage sera envoyée via notre système automatisé OA. Si un premier répondant, tel que la police ou les gardes est nécessaire et fait partie des instructions, un opérateur d’alarme en direct tentera de les envoyer pendant que notre plateforme OA tentera de rejoindre un contact. Les envois des services policiers sont soumis aux lois et réglementations locales.

Pourquoi mon niveau de réponse a changé ?

Pour répondre et dépasser les attentes en matière de services rapides et fiables, Chubb SMC a adapté sa réponse aux alarmes en fonction du niveau de risque, qui est déterminé par quelques facteurs :

1. Type d’emplacement.
2. Attestation de localisation.
3. Activité d’alarme
4. Point de vue du client
5. Réponse requise

L’utilisation de OA garantira que le centre de réponse aux alarmes (ARC) de Chubb SMC reste vigilant face aux événements d’alarme réels liés à des activités criminelles

Réponse rapide Alarme de cambriolage

Lorsque le centre de surveillance reçoit une alarme de cambriolage, voici ce qui se produit

1. Notre système d’assistance s’initialise pour appeler le numéro de téléphone de la liste d’appel

Réponse rapide Alarme de cambriolage (suite)

- a) OA utilisera le numéro de rappel **1 866 271-8415** qui est le même numéro de rappel qu'un opérateur utiliserait
- b) OA d'identifiera vocalement à l'avance – Ici votre centrale de surveillance d'alarme qui appelle – confirmera le nom du contact en question, puis demandera au preneur d'appel d'appuyer sur 1 pour accepter ou 2 pour rejeter l'appel. Attention, appuyez sur 2 supprimera le contact de la liste d'appel.
- c) OA fournira le nom du site, l'adresse et une description de la première zone d'alarme déclenchée lors de l'incident.
- d) Une fois que le preneur d'appel a écouté l'intégralité du message, plusieurs options s'offrent à lui :
 - i. Étiqueter l'alarme comme fausse et annuler l'incident.
 - ii. Contacter les services d'urgences.
 - iii. Accuser réception et prendre aucunes actions.
 - iv. Parler avec un opérateur d'alarme
 - v. Retirer son nom de la liste d'appel
 - vi. Écouter le message de nouveau

Puis-je modifier ma liste d'appel ou instruction ?

Si vous souhaitez modifier votre liste d'appels ou vos Instructions d'alarme, veuillez nous contacter à l'adresse **ca_cmontreal@chubbsfs.com**

Comment arrêter les appels automatisés ?

Le système Chubb SMC OA est un système intégré, automatisé et critique de notre processus de notification d'alarme. L'assistance aux opérateurs de CHUBB SMC peut être interrompue qu'en suivant les étapes suivantes :

1. Le répondeur d'appel accuse réception de la condition d'alarme (arrête les appels suivant pour le même incident)
2. La condition d'alarme n'existe plus (le problème a été résolu)
3. La zone d'alarme est mise en test (arrête les appels ultérieurs si la même zone d'alarme est déclenchée)
4. Les informations du contact d'urgences sont supprimées de la liste d'appels