

Réponse Rapide – Alarme de réfrigération

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 que les contacts d'urgences répertoriés sur la liste d'appel.

A compter d'aujourd'hui, votre notification d'alarme de réfrigération sera envoyée via notre système automatisé OA. Si la plateforme ne parvient pas à établir un contact sur place via un numéro direct ou un poste, il commencera à contacter les contacts d'urgences répertoriés au dossier.

Pourquoi mon niveau de réponse a-t-il changé?

Pour répondre et dépasser les attentes en matière de service rapide et fiable, Chubb SMC a adapté sa réponse aux alarmes de réfrigérations en fonction du niveau de risque, qui est déterminé par quelques facteurs à savoir :

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 réfrigération

Lorsque le centre de surveillance reçoit une alarme de réfrigération ou de supervision, voici ce qui se produit :

1. Notre plateforme OA s'initialise pour appeler le numéro de téléphone des locaux. Si définie, OA utilisera extensions ou invites pour joindre la personne ressource.
 - a) OA utilisera le numéro de rappel **1 866 271-8415** qui est le même numéro de rappel qu'un opérateur utiliserait.
 - b) OA s'identifiera vocalement dès le départ – Ici la centrale de surveillance qui appelle – puis invitera le preneur d'appel à appuyer sur 1 pour accepter ou sur 2 pour rejeter l'appel. Attention : appuyer sur 2 mettra fin à l'appel. OA passera alors à la liste téléphonique au dossier.
 - c) OA fournira le nom du site, l'adresse et une description de la première zone d'alarme déclenchée dans le rapport d'incident.
 - d) Une fois l'appel écouté, plusieurs options sont proposées
 - i. Accusez réception de l'alarme en indiquant son nom
 - ii. Parler avec un opérateur d'alarme
 - iii. Écouter le message à nouveau
2. Si notre plateforme n'est pas en mesure d'aviser quelqu'un sur place, elle s'initialisera pour appeler la liste d'appel et procédera de la même façon pour chaque contact.

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@chubbfs.com

Comment arrêter les appels automatisé?

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 ne 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'urgence sont supprimées de la liste d'appels