

**Volume I: Édition III
Janvier 2005**

SPI désire souhaiter à tous les professionnels de l'industrie une année 2005 de santé et de prospérité. Surveillance Plus s'est fixé plusieurs objectifs pour cette année; attendez de voir ce que nous vous réservons ainsi qu'à vos clients! Avec la technologie qui évolue tous les jours, nous vous promettons de continuer à vous offrir le service et les connaissances requises pour vous permettre d'être plus concurrentiel sur le marché et de répondre à tous les besoins de votre clientèle.

Débutons l'année sur le bon pied

SPI souhaite débiter l'année en lançant son Centre antisinistre. Nous prenons notre travail au sérieux et comme nous le savons tous, la possibilité d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde est essentielle. Plusieurs postes de télésurveillance disent offrir un service de télésurveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Mais que se passe-t-il si se produit une catastrophe dans leur poste de télésurveillance? Que se passe-t-il si les lignes vocales, DVAC ou de communicateur numérique par lesquelles vos clients communiquent leurs alarmes tombent en panne? Que se passe-t-il si une inondation, un incendie ou un problème électrique majeur se produit et qu'il devient nécessaire d'évacuer les lieux? Qu'advient-il de vous dans ce cas et comment annoncez-vous à votre client que, à cause d'une catastrophe quelconque, le poste de télésurveillance ULC n'est plus en mesure d'assurer la surveillance de son système? Votre crédibilité auprès de votre client en souffrira, car la première chose qu'il vous répondra c'est « Ne devrait-il pas avoir un plan de secours? ». **Et il aura raison!**

SPI est fière d'annoncer, qu'à compter de janvier 2005, cette importante question est maintenant résolue et que nous avons mis sur pied un plan antisinistre de façon à vous garantir ainsi qu'à vos clients un service en tout temps. Le plan comprend deux phases :

Phase I : En cas de catastrophe mineure (problème de réseau ou perte des lignes vocales, DVAC, communicateurs numériques, Internet ou de récepteur Surgard, Teldat ou Alarmet), notre plan antisinistre sera mis en branle dans les minutes qui suivent et nos lignes vocales, DVAC et de communicateurs numériques seront redirigées à notre Centre antisinistre.

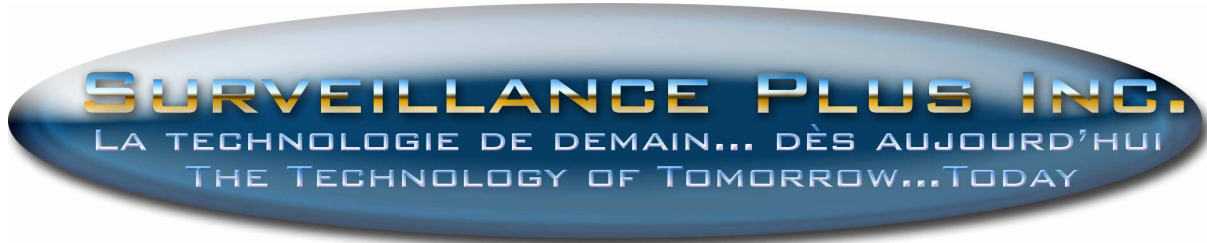
Phase II : En cas de catastrophe majeure nécessitant l'évacuation du poste de télésurveillance, SPI a mis en place à Montréal un poste de télésurveillance de secours doté d'un équipement de pointe et pouvant être opérationnel en 30 minutes avec son propre personnel. Vous vous demandez peut-être ce qui se passera à ce moment là? Eh bien!, c'est là que notre Centre antisinistre entre en jeu. Il est doté de tous l'équipement de réception d'alarme nécessaire et est prêt à tout moment à traiter les signaux d'alarmes qui nous sont destinés.

**Pour voir le poste de télésurveillance de secours de SPI,
visitez notre site Internet.**

4170 rue Seré 2^{ième} Étage • Ville Saint-Laurent • Québec • H4T 1A6 • 514-342-0707
sans frais : 1-888-882-0707 • télécopieur: 514-342-0673 • sans frais: 1-888-882-0673

www.surveillance-plus.com





NE VOUS INQUIÉTEZ PLUS! CHEZ S.P.I., VOS LIGNES SERONT SUPERVISÉES EN TOUT TEMPS

Une des préoccupations qu'ont tous les détaillants qui transfèrent leurs propres lignes vocales ou de communicateurs numériques vers un poste de télésurveillance est de savoir se qui se passerait si le renvoi d'appel ou leurs lignes tombaient en panne. Le seul moment où on découvre un tel problème, c'est lorsque vos clients vous appellent pour vous dire que leurs alarmes ont été transmises mais que le poste de télésurveillance ne les a jamais reçues ou que leur panneau indique un échec de communication. Chez S.P.I., nous avons mis en place une procédure qui fait en sorte que si un tel événement se produit, vous en soyez avisé immédiatement pour que vous puissiez rediriger vos lignes vocales ou de communicateurs numériques sans délai. De cette façon, vos clients pourront continuer à communiquer avec notre poste de télésurveillance.

QUE FAIT VOTRE POSTE DE TÉLÉSURVEILLANCE ACTUEL POUR GARANTIR UN SERVICE SANS INTERRUPTION?

Demandez-vous pourquoi votre poste de télésurveillance n'a pas vu à vos intérêts en mettant en place un plan antisinistre. D'autres disent qu'ils possèdent des postes de télésurveillance de secours ou plusieurs postes de télésurveillance qui sont en ligne et en mesure de recevoir, d'accéder aux renseignements et de traiter les alarmes depuis l'un ou l'autre des postes. Cependant, la question qu'il faut se poser est : que ce passerait-il si le poste de contrôle principal tombait en panne ou qu'il devait être évacué? Comment les autres postes réagiraient-ils? Redirigeraient-ils vos circuits DVAC principaux et leurs circuits DVAC principaux vers d'autres postes? (ex. : MMB DVAC maître secondaire?) Vos lignes vocales, celles où l'on répond en utilisant le nom de votre entreprise, seraient-elles redirigées? Ont-ils suffisamment d'équipement de réception pour traiter le surplus d'affluence? Combien de temps serait nécessaire pour que du personnel additionnel se présente au poste de télésurveillance de secours? Pour voir le Centre antisinistre et le poste de télésurveillance de secours de SPI, visitez notre site Internet.

J'ai entendu de nombreuses rumeurs lancées par nos concurrents. Ils devraient s'occuper des questions importantes comme améliorer leurs services et mieux servir leurs détaillants pour les empêcher de les quitter. Mais ils préfèrent tenter de dénigrer SPI. En bout de ligne, ma vision a toujours été et sera toujours d'offrir un service honnête et intègre aux installateurs d'alarme. Comme je le répète souvent, ce n'est pas si difficile de convaincre un détaillant d'alarme de faire affaire avec vous. Ce qui est difficile c'est de fidéliser le détaillant et, la seule façon d'y arriver, c'est d'être capable de lui offrir les services qu'il exige et auxquels il a droit. SPI est là pour rester et notre position est sans cesse plus solide; nous serons là à long terme et continuerons à offrir à nos détaillants les services de sécurité qu'ils réclament.

Homer Katsianis
Président
Surveillance Plus Inc.

4170 rue Seré 2^{ème} Étage • Ville Saint-Laurent • Québec • H4T 1A6 • 514-342-0707
sans frais : 1-888-882-0707 • télécopieur: 514-342-0673 • sans frais: 1-888-882-0673

www.surveillance-plus.com





À la lumière de l'intérêt démontré par plusieurs détaillants, Surveillance Plus vous invite à son 1^{er} séminaire ADI et Honeywell.

Le séminaire traitera des sujets suivants :

AlarmNet I - transmission de secours sur réseau IP et AlarmNet C - transmission de secours sur réseau cellulaire. La technologie est compatible avec tous les panneaux et est homologuée ULC niveau 3. Les séminaires seront animés par Daniel Renaud, Steve Cigana et Philippe Bouchard. Un goûter et des promotions spéciales seront offerts.

Horaire :

- 1^{er} février 2005 :: 10 h 00 à midi – 1^{er} séminaire
Midi à 13 h 00 - **Buffet**
13 h 00 à 15 h 00 – 2^e séminaire

Veuillez remplir le formulaire RSVP et nous le faire parvenir par télécopieur au (514) 342-0673 avant le 31 janvier 2005

Couchez tout ce qui est applicable

Nom: _____

Nombre de personnes: _____

Nom de l'entreprise: _____

Tel: () _____

Fax: () _____

Courriel: _____

- 10 h 00 à midi – 1^{er} séminaire
- 13 h 00 à 15 h 00 – 2^e séminaire

4170 rue Seré 2^{ième} Étage • Ville Saint-Laurent • Québec • H4T 1A6 • 514-342-0707
sans frais : 1-888-882-0707 • télécopieur: 514-342-0673 • sans frais: 1-888-882-0673
www.surveillance-plus.com

