

Pour diffusion immédiate

Le GTAP de Genetec est l'un des dix meilleurs sites de soutien technique de 2011 selon l'ASP

Montréal, Canada, le 25 mai 2011 — Genetec, entreprise pionnière dans le secteur de la sécurité physique et fournisseur mondial de solutions de sécurité sur IP, est fière d'annoncer que son Portail d'assistance technique (GTAP) est l'un des dix meilleurs sites de soutien technique de 2011 selon l'Association of Support Professionals (ASP). Le GTAP est un portail en ligne conçu comme prolongement du Centre d'assistance technique de Genetec. Il fournit aux clients de l'entreprise des renseignements détaillés relatifs au soutien, des outils d'assistance sur les produits, des forums pair-à-pair et plus encore.

Ce prestigieux prix fut remis au GTAP, ainsi qu'à neuf autres sites de soutien, après sélection par un jury composé de spécialistes en conception et mise en œuvre de sites Web de soutien technique. Le jury a utilisé 25 critères de performance distincts comme base de décision, notamment la convivialité, la conception et la navigation globales; la mise en œuvre de la base de connaissances et des outils de recherche; les fonctionnalités interactives; les témoignages des clients et l'importance du défi que représentait le développement du site.

« Nous sommes extrêmement fiers d'avoir obtenu la reconnaissance d'une association aussi reconnue », affirme Christian Morin, directeur du service à la clientèle chez Genetec. « Ce prix est l'aboutissement de tous les commentaires constructifs de nos clients et de nos partenaires reçus au fil des ans. Nous avons consacré beaucoup de temps et d'efforts à développer la documentation, les outils et les différents aspects du GTAP pour que nos clients puissent y trouver facilement les réponses à leurs questions. Nous n'avons cependant pas l'intention de nous arrêter là. Nous continuerons à améliorer le portail GTAP pour en faire un guichet unique conçu pour fournir à nos clients les réponses à chacune de leurs demandes d'assistance sur nos produits et services. »

Une fois sur le portail, les clients ont accès à un vaste éventail de renseignements techniques sur la suite complète des solutions de sécurité de Genetec, y compris le Security Center, AutoVu, Omnicast et Synergis. Ils ont également la possibilité d'interagir dans les forums, de s'inscrire à des séminaires en ligne, d'accéder à des outils conçus pour faciliter l'installation et la maintenance de leurs projets. Les utilisateurs du GTAP reçoivent également régulièrement et de façon exclusive les mises à jour sur les dernières versions de nos produits, de l'information sur les nouvelles fonctionnalités de nos différents produits, des liens vers des articles et beaucoup plus.

Ariba, CheckPoint Software Technologies, Cisco Systems, Hewlett Packard, Juniper Networks et Nokia, ainsi que Red Hat, TiVo et Websense sont les autres récipiendaires du prix 2011 (présentés par ordre alphabétique). Les dix sites gagnants seront également présentés dans un livre intitulé « The Ten Best Web Support Sites of 2011 » et publié par l'ASP en juillet.

« Année après année, nous surveillons les améliorations qu'apportent les différentes entreprises technologiques à leurs sites de soutien à la clientèle » révèle Jeffrey Tarter, directeur administratif de l'ASP. « Pour bon nombre de ces entreprises, les sites Web de soutien technique sont devenus le

principal moyen d'interaction avec la communauté d'utilisateurs. Il est bien évident qu'une stratégie de soutien technique bien exécutée est très profitable, puisqu'elle favorise la loyauté de la clientèle et permet de se distinguer des concurrents. »

À propos de Genetec

Genetec est une pionnière du secteur de la sécurité physique et publique et un fournisseur international de solutions sur IP de reconnaissance de plaques d'immatriculation, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès destinées notamment aux marchés des transports, de l'éducation, du commerce de détail, de l'industrie du jeu, des administrations publiques et plus. Avec des bureaux et des partenaires dans le monde entier, Genetec est l'un des leaders en matière de solutions innovatrices en réseau, en appliquant une grande flexibilité et des principes tournés vers l'avenir au développement de ses technologies et de ses solutions d'affaires. La culture d'entreprise de Genetec reflète ces valeurs, en encourageant le dynamisme et l'innovation au sein de ses équipes, qui sont dédiées au développement de solutions de pointe et à un service à la clientèle exceptionnel. Pour plus d'information, visitez www.genetec.com.

À propos de l'ASP

L'Association of Support Professionals est un organisme international qui soutient les professionnels et les gestionnaires des services de soutien à la clientèle. En plus des prix annuels « Ten Best » récompensant les dix meilleures entreprises, l'ASP publie également des rapports de recherche sur une vaste gamme de sujets tels que les services de soutien payant, le marketing, les ratios financiers et les modes de rémunération des services de soutien. L'ASP anime également des forums de discussion en libre accès et conserve un tableau d'affichage des offres d'emploi sur LinkedIn. Pour de plus amples renseignements au sujet du prix décerné par l'ASP, consultez le site suivant : <http://www.asponline.com/awards.html>

Kelly Brown
Relations de presse – Amérique

514 332-4000, poste 6324
kbrown@genetec.com

Kerry Linington
Relations de presse – International

514 332-4000, poste 6393
klinington@genetec.com