

Hotline-Berichterstattung

Kontaktzentrum

Die hochmodernen Kontaktzentren von NAVEX Global sind so konzipiert, dass die Kommunikationsspezialisten eingehende Anrufe von verschiedenen Orten der Welt bearbeiten können. Historische Daten zum Anrufaufkommen bestimmen die Besetzung unseres Kontaktzentrums, wobei die Kommunikationsspezialisten an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr Anrufe entgegennehmen. Unser Kontaktzentrum wurde von Experten der Compliance-Branche entwickelt und strukturiert. Es wird von einem Managementteam geleitet, das über mehr als 30 Jahre Erfahrung und Expertise mit technischen, operativen und kritischen Informationsdienstleistungen verfügt.

In unserem globalen operativen Geschäft ist Teleperformance Portugal einer der erfolgreichsten Betreiber von Kontaktzentren in Europa, der mehr als 33 Millionen lokale und internationale Kontakte pro Jahr bearbeitet. Das Unternehmen wird von verschiedenen unabhängigen Analysten als führend beim ausgelagerten Kundenerfahrungsmanagement bewertet, und es erhielt zahlreiche Auszeichnungen weltweit, darunter „Bestes großes Kontaktzentrum auf der Welt“ von Contact Center World. Gemeinsam mit NAVEX Global unterstützt Teleperformance durch seine Expertise unser operatives Geschäft in Europa und sorgt dafür, dass die Datenschutzbestimmungen eingehalten und die Anforderungen der Kunden übertroffen werden.

Vierteljährliche Service-Level-Metriken

Wir verpflichten uns, innerhalb der vierteljährlichen, wie folgt definierten Service-Level-Metriken (SLMS) zu agieren:

Wartezeit für Anrufe

- » 80 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden beantwortet

Abbruchrate der Anrufe

- » Weniger als 4 Prozent der Anrufe mit einem Grenzwert von länger als 30 Sekunden

Durchschnittliche Beantwortungsgeschwindigkeit

- » 30 Sekunden

Bereitstellung und Auslieferung

- » Berichte werden durchschnittlich innerhalb von sechs Stunden nach Erhalt bereitgestellt (nur Englisch)

Verfügbarkeit der Systeme

Die webbasierten Dienstleistungen und die Website von NAVEX Global operieren mit durchgängig hoher Verfügbarkeit und geringen Wartezeiten, unterstützen derzeitiges und prognostiziertes Besucherwachstum und ermöglichen das schnelle Hinzufügen neuer Funktionen ohne Unterbrechung der Gesamtarchitektur.

Einige Komponenten, die diese Bemühungen unterstützen:

- » Hochverfügbares Hosting
- » Skalierbarkeit der Website
- » Zuverlässigkeit
- » Redundanz
- » Überwachung der Website
- » Notfallwiederherstellung
- » Häufig benutzte, nicht-proprietäre Entwicklungstools

Wir verpflichten uns, innerhalb der SLMS wie nachfolgend definiert zu operieren:

- » Verfügbarkeit der Systeme: NAVEX Global operiert mit einer 99,5-prozentigen Betriebszeit während der geplanten Verfügbarkeit (das schließt geplante Unterbrechungen zur Wartung oder Nachrüstung des Systems aus)

Metriken

Messung der Leistung und Effektivität

NAVEX Global verpflichtet sich, seinen Kunden und Anrufern erstklassigen Kundenservice zu bieten. Um sicherzustellen, dass das angebotene Serviceniveau die Erwartungen erfüllt, bewerten wir regelmäßig die Qualität der Anrufe sowie die Produktivität der Kommunikationsspezialisten. Der Leistungsbewertungsprozess stellt sicher, dass diese Standards konsequent eingehalten werden.

Qualitätsprozess des Kontaktzentrums

Unser Qualitätsmanagementprozess beinhaltet die Verwendung von Tools für die Überprüfung, Bewertung und Beurteilung von Anrufen, die von den Mitarbeitern des Kontaktzentrums bearbeitet werden. Es wird eine Live-Überwachung durchgeführt, um die Fähigkeiten bei der Anrufbearbeitung zu beurteilen, an die sich eine umfassende Berichtsprüfung anschließt.

Coaching und Weiterentwicklung

Wir nutzen die verhaltensbasierte Coaching-Methode, mit der wir die Grundursache eines bestimmten Verhaltens identifizieren und dieses Verhalten durch S.M.A.R.T.-Ziele entsprechend modifizieren können. Der Leistungscoach etabliert eine „Coaching-Schleife“, um die Leistungsfortschritte des Kommunikationsspezialisten zu verfolgen. Es werden regelmäßig formelle Coaching-Sitzungen durchgeführt.

Rekrutierung/Einstellung

Der typische Kommunikationsspezialist bei NAVEX Global ist ein Hochschulabsolvent und verfügt durchschnittlich über drei Jahre Arbeitserfahrung im Kontaktzentrum von NAVEX Global. Darüber hinaus hat jeder Kommunikationsspezialist den gründlichen und wettbewerbsintensiven Auswahl- und Trainingsprozess erfolgreich abgeschlossen, zu dem eine 11-stufige Hintergrundüberprüfung gehört. Jeder Kommunikationsspezialist absolviert ebenfalls ein mindestens dreiwöchiges Grundlagentraining, in dem die Wahrung der Sicherheit und Vertraulichkeit der im Verlauf seiner Tätigkeit offengelegten Informationen vermittelt wird. Schließlich werden Kommunikationsspezialisten zu Telefontechniken, Zuhörfähigkeiten, Interviewtechniken und besten Praktiken bei der Berichterstattung geschult.

Anforderungen an einen Kommunikationsspezialisten

- » Bachelor von einer akkreditierten Universität oder gleichwertige Berufserfahrung.
- » Die Fähigkeit, Anrufer zu befragen und Details in einem genauen, schriftlichen Bericht festzuhalten.
- » Die Fähigkeit, hervorragenden Kundenservice zu liefern.
- » Erfahrung mit der Verwendung von MS Office.
- » Tippgeschwindigkeit von 35 Wörtern pro Minute wünschenswert.
- » Die Fähigkeit, praktische Probleme zu lösen und Aufgaben unter allgemeiner Anleitung auszuführen.
- » Ausgeprägte Kunden- und Ergebnisorientierung.
- » Die Fähigkeit, auf allen Ebenen und über verschiedene Kulturen hinweg effektiv zu interagieren.
- » Die Fähigkeit, sich effektiv in ein Team einzufügen.

Screening

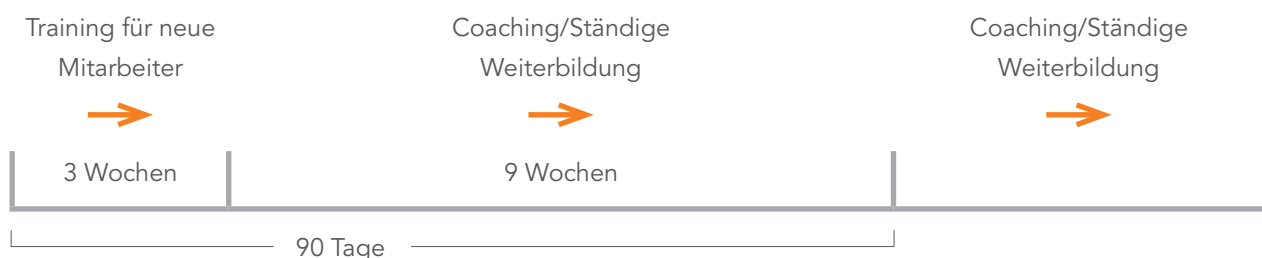
Während der Rekrutierungsphase absolvieren die Kandidaten Folgendes:

- » Kognitive Beurteilung
- » Beurteilung des Persönlichkeitsprofils
- » Beurteilung der englischen Sprache und Grammatik
- » Tipptest
- » Schreibübung
- » Persönliches Interview
- » Verhaltensinterview
- » Beurteilung der Zuhörfähigkeiten

Training

Die Expertise bei der Schulung unserer Kommunikationsspezialisten sorgt für ein beispielloses Serviceniveau und hohe Flexibilität, um die unterschiedlichen Anforderungen unseres diversifizierten, globalen Kundenstamms zu erfüllen. Neue Kommunikationsspezialisten absolvieren eine dreiwöchige Grundausbildung, bevor sie ihre neue Rolle beginnen. In den ersten beiden Wochen arbeiten die Kommunikationsspezialisten mit dem Lern- und Entwicklungsteam zusammen, um unsere Prozesse und operativen Standards für die Anrufbearbeitung und die Abfassung von Berichten kennenzulernen. In der dritten Trainingswoche der neuen Mitarbeiter werden die neuen Fähigkeiten leistungsoptimierend vertieft. Nach 90 Arbeitstagen absolvieren Kommunikationsspezialisten ein zusätzliches Training, um sicherzustellen, dass sie gute Gewohnheiten entwickeln und unsere Standards konsequent umsetzen.

Darüber hinaus werden Kommunikationsspezialisten kontinuierlich zu unseren besten Praktiken geschult. Unsere Zentren nutzen ein Lernmanagementsystem zur Überprüfung der Prozesse, zur Gewährleistung der konsequenten Umsetzung der Standards und besten Praktiken und zur Kommunikation von Veränderungen oder neuen Verfahren.



ÜBER NAVEX GLOBAL

NAVEX Global ist der weltweite Marktführer bei Software und Dienstleistungen für das integrierte Risiko- und Compliance-Management. Wir genießen das Vertrauen tausender Kunden. Unsere Lösungen helfen Organisationen, Risiken zu verwalten, komplexe regulatorische Anforderungen an die Compliance umzusetzen und eine ethische, produktive Arbeitskultur zu fördern. Weitere Informationen finden Sie unter www.navexglobal.com.