

Notificaciones a través de una línea directa

Centro de contacto

Actualmente, los centros de contacto de última generación de NAVEX Global están formados por especialistas en comunicación que procesan las llamadas recibidas desde varias ubicaciones de todo el mundo. El número de empleados de nuestro centro de contacto se basa en los patrones históricos de volumen de llamadas, y cuenta con especialistas en comunicación disponibles para responder llamadas las 24 horas del día, los 365 días del año. Nuestro centro de contacto ha sido diseñado y organizado por expertos con una amplia experiencia en el sector del cumplimiento normativo y está dirigido por un equipo directivo con más de 30 años de experiencia y conocimientos en servicios técnicos, operativos y de inteligencia crítica.

En nuestras operaciones globales, Teleperformance Portugal se ha convertido en uno de nuestros operadores de centro de contacto con más éxito de Europa, gestionando más de 33 millones de contactos al año tanto a nivel local como internacional. Varios analistas independientes han calificado al centro como el líder absoluto en el sector de la subcontratación de experiencias de cliente y ha recibido numerosos galardones en todo el mundo, incluido el premio al Mejor centro de contacto de gran tamaño del mundo de Contact Center World. Unida a NAVEX Global, la experiencia de Teleperformance se está utilizando para facilitar nuestras operaciones en Europa y cumplir la normativa sobre protección de datos y privacidad, además de ir más allá de las necesidades de los clientes.

Mediciones trimestrales del nivel de servicio

Nuestro compromiso consiste en trabajar dentro de las mediciones trimestrales de nivel de servicio según se definen a continuación:

Capacidad de respuesta ante la llamada

- » Un 80 % de las llamadas se respondieron en 30 segundos.

Tasa de abandono de llamada

- » Menos del 4 % de las llamadas con un umbral superior a los 30 segundos.

Velocidad media de respuesta

- » 30 segundos.

Despacho y entrega

- » Los informes se enviaron, como media, en un plazo de seis horas después de recibir la llamada (solamente en inglés).

Disponibilidad del sistema

El sitio web y los servicios en línea de NAVEX Global funcionan constantemente con una alta disponibilidad y capacidad de respuesta, son compatibles con el crecimiento tanto actual como previsto de sus usuarios y permiten añadir nuevas funciones al sitio de forma rápida sin interrumpir su arquitectura general.

Algunos de los elementos que respaldan esta labor son los siguientes:

- » Servicio de alta disponibilidad
- » Sitio ampliable
- » Fiabilidad
- » Redundancia
- » Supervisión del sitio web
- » Recuperación en caso de desastre
- » Herramientas de desarrollo de dominio público y ampliamente utilizadas

Nuestro compromiso consiste en trabajar dentro de las mediciones trimestrales de nivel de servicio según se definen a continuación:

- » Disponibilidad de los sistemas: NAVEX Global funcionará con una disponibilidad del 99,5 % durante los periodos previstos (esto excluye cualquier interrupción programada del servicio relacionada con labores de mantenimiento o actualizaciones del sistema).

Mediciones

Medición del rendimiento y la eficacia

NAVEX Global se ha comprometido a proporcionar a sus clientes y a las personas que llamen por teléfono un servicio de atención de primera clase. A fin de garantizar que el nivel de servicio cumpla las expectativas, evaluamos periódicamente la calidad de las llamadas y la productividad de cada uno de nuestros especialistas en comunicación. El proceso de evaluación del rendimiento se ha implantado con el objetivo de garantizar que estos estándares se cumplan constantemente.

Proceso de calidad del centro de contacto

Nuestro proceso de calidad del centro de contacto incluye el uso de herramientas para revisar, calificar y evaluar las llamadas procesadas por los empleados de nuestro centro de contacto. Se realiza una supervisión en directo para evaluar las aptitudes en la gestión de las llamadas, a la que sigue una exhaustiva auditoría.

Orientación (coaching) y desarrollo

Utilizamos técnicas de orientación (coaching) basadas en conductas que nos permiten identificar la causa raíz de un comportamiento concreto, y modificarlo a través de unos objetivos SMART. Los instructores encargados del rendimiento participan en un «bucle de coaching» para realizar un seguimiento del progreso del rendimiento en colaboración con los especialistas en comunicación. Periódicamente se realizan sesiones formales de orientación (coaching).

Selección y contratación de personal

El especialista en comunicación típico de NAVEX Global ha recibido educación universitaria y cuenta con una media de tres años de experiencia trabajando en el centro de contacto de NAVEX Global. Además, todos los especialistas en comunicación han finalizado con éxito un riguroso y competitivo proceso de selección y formación, que incluye 11 etapas de comprobación de sus credenciales. Todos los especialistas en comunicación han realizado también una formación inicial de tres semanas en las que se les enseña la importancia de mantener la privacidad y seguridad de la información divulgada durante el transcurso de su trabajo. Finalmente, los especialistas en comunicación reciben instrucción sobre técnicas telefónicas, habilidades de escucha, técnicas de entrevista y mejores prácticas en la redacción de informes.

Requisitos del trabajo como especialista en comunicación

- » Carrera universitaria por una universidad acreditada o experiencia laboral equivalente.
- » Capacidad de entrevistar a los interlocutores y registrar los datos con precisión en un informe por escrito.
- » Capacidad de ofrecer un servicio de atención al cliente excepcional.
- » Experiencia con MS Office.
- » Velocidad de mecanografía de 35 ppm, muy deseable.
- » Capacidad para resolver problemas prácticos y ejercer sus responsabilidades bajo supervisión general.
- » Sólida orientación hacia los clientes y los resultados.
- » Capacidad de interactuar con eficacia a todos los niveles y a través de distintas culturas.
- » Capacidad de trabajar en equipo como un miembro eficiente.

Selección

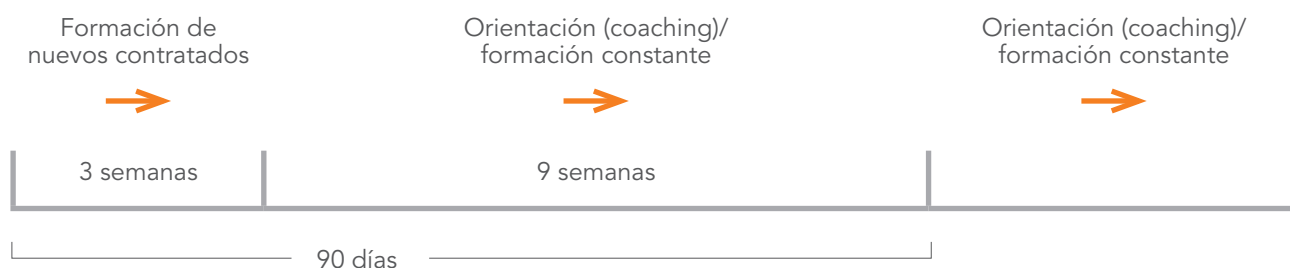
Durante la fase de contratación los candidatos deben realizar lo siguiente:

- » Evaluación cognitiva
- » Evaluación del perfil de la personalidad
- » Evaluación de idioma y gramática del inglés
- » Prueba de mecanografía
- » Ejercicio de redacción
- » Entrevista en persona
- » Entrevista de incidentes críticos
- » Evaluación de las habilidades de escucha

Formación

La experiencia aplicada a la formación de nuestros especialistas en comunicación ofrece un nivel incomparable de servicio y flexibilidad para satisfacer las distintas demandas de nuestra diversa clientela. Los nuevos especialistas en comunicación realizan una formación inicial de tres semanas antes de comenzar en su puesto. Durante las dos primeras semanas, los especialistas en comunicación colaboran con el equipo de aprendizaje y desarrollo para conocer nuestros procesos y estándares operativos para la gestión de llamadas y la redacción de informes. La tercera semana de formación se dedica a consolidar sus nuevas aptitudes y mejorar su rendimiento. Tras 90 días de empleo, los especialistas en comunicación reciben formación adicional para garantizar que estén desarrollando buenos hábitos y ejecutando nuestras normas de forma sistemática.

Además, los especialistas en comunicación reciben formación continua para consolidar nuestras mejores prácticas. Nuestros centros utilizan un sistema de gestión del aprendizaje para facilitar las revisiones de los procesos, asegurar una ejecución sistemática de las normas y las mejores prácticas, así como comunicar cualquier cambio o procedimiento nuevo.



INFORMACIÓN SOBRE NAVEX GLOBAL

NAVEX Global es el líder mundial de software y servicios integrados de gestión de riesgos y cumplimiento. Miles de clientes confían en nuestras soluciones, que son impulsadas por la comunidad de ética y cumplimiento más grande del mundo. Para obtener más información, visite www.navexglobal.com.