

# Servizio di segnalazione tramite hotline

## Contact Center

Gli innovativi contact center di NAVEX Global sono attualmente configurati per consentire agli operatori specializzati nelle comunicazioni di rispondere a chiamate provenienti da tutto il mondo. L'organico varia in base agli andamenti storici nel volume delle chiamate e gli addetti sono a disposizione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Ideato e strutturato da esperti di alto livello nel settore della compliance, il nostro contact center è gestito da un team dirigenziale con alle spalle oltre 30 anni di esperienza e competenza nei servizi tecnici, operativi e di business intelligence cruciale.

Per le nostre attività globali, Teleperformance Portugal è diventata uno degli operatori di call center di maggiore successo in Europa, gestendo oltre 33 milioni di contatti all'anno, sia a livello locale che internazionale. Secondo vari analisti indipendenti, la società è leader incontrastata nel settore dell'esternalizzazione dei servizi di customer experience, tanto da aver ottenuto diversi riconoscimenti internazionali, ivi incluso il premio di Contact Center World come miglior centro di grandi dimensioni del mondo. La collaborazione con NAVEX Global mette a buon uso l'esperienza di Teleperformance, agevolando le nostre attività in Europa per assicurare la conformità alle norme sulla protezione dei dati e sulla privacy, arrivando anche a superare le esigenze dei clienti.

### Parametri di misurazione trimestrale dei livelli di servizio

È nostro fermo obiettivo operare nel rispetto dei parametri di misurazione trimestrale dei livelli di servizio (SLMS) di seguito definiti:

#### Prontezza di risposta alle chiamate

- » L'80% delle chiamate riceve risposta entro 30 secondi

#### Tasso di abbandono delle chiamate

- » Meno del 4% delle chiamate ha una soglia superiore ai 30 secondi

#### Velocità media di risposta

- » 30 secondi

#### Invio e consegna

- » Le segnalazioni verranno inviate entro un tempo medio di sei ore dal ricevimento (solo in lingua inglese)

## Disponibilità dei sistemi

I servizi web e il sito di NAVEX Global godono di uno standard elevato e costante di disponibilità e velocità di risposta, supportano il flusso di visitatori attuale e quello previsto dal tasso di crescita, e consentono la rapida aggiunta di nuove funzionalità al sito senza causare disturbi all'architettura complessiva.

### Alcune delle componenti previste a supporto di tale impegno includono:

- » hosting a elevata disponibilità
- » scalabilità del sito
- » affidabilità
- » ridondanza
- » monitoraggio del sito Web
- » disaster recovery
- » strumenti di sviluppo di uso comune con tecnologie non proprietarie

### È nostro fermo obiettivo operare nel rispetto dei parametri SLMS di seguito definiti:

- » disponibilità dei sistemi: NAVEX Global ha un'operatività del 99,5% durante i tempi di disponibilità programmata (ciò non include i fermi programmati per manutenzione o aggiornamento del sistema)

## Parametri di misurazione

### Misurazione di performance ed efficienza

NAVEX Global si impegna a fornire un servizio di livello mondiale a clienti e chiamanti. Per assicurare la rispondenza del livello di servizio alle aspettative, viene regolarmente effettuata una valutazione della qualità delle chiamate e della produttività di ciascun operatore. Il processo di valutazione delle prestazioni è finalizzato ad accertare la soddisfazione costante di tali parametri.

### Processo di qualità del contact center

Il nostro processo di gestione della qualità include l'uso di strumenti per esaminare, classificare e valutare le chiamate gestite dagli operatori del contact center. Per analizzare le abilità nella gestione delle chiamate si utilizza un monitoraggio live, seguito da una verifica dettagliata della segnalazione.

### Coaching e sviluppo

Utilizziamo la tecnica di coaching cognitivo-comportamentale, che ci consente di individuare la causa principale di un determinato comportamento per modificarlo poi attraverso la definizione di obiettivi S.M.A.R.T. I performance coach intraprendono cicli di interazione formativa per seguire i progressi nelle prestazioni degli esperti nelle comunicazioni. Vengono inoltre organizzate sessioni di coaching formale a cadenza regolare.

## Reclutamento/assunzione

La figura tipica dello specialista nelle comunicazioni di NAVEX Global ha un'istruzione di grado universitario e una media di tre anni di esperienza presso il nostro contact center. Inoltre, ha superato con esito positivo un processo di selezione e formazione rigoroso e competitivo, comprendente un controllo dei precedenti personali composto da 11 fasi. Ha anche completato un addestramento iniziale di almeno tre settimane, durante le quali viene impressa l'importanza della riservatezza e sicurezza delle informazioni di cui viene a conoscenza nel corso del suo lavoro. Infine, l'operatore esperto delle comunicazioni viene istruito su tecniche di gestione delle chiamate, capacità di ascolto, tecniche di colloquio e prassi ottimali per la redazione dei report.

## Requisiti del ruolo di Operatore esperto nelle comunicazioni

- » Laurea presso università o istituto superiore (college) accreditato, oppure esperienza di lavoro equivalente.
- » Capacità di porre domande ai chiamanti ed evidenziare i dettagli salienti in un meticoloso rapporto scritto.
- » Capacità di offrire un servizio eccellente ai clienti.
- » Esperienza nell'uso di MS Office.
- » È molto gradita una velocità di battitura di 35 parole/minuto.
- » Capacità di risolvere problemi pratici e adempiere a responsabilità sotto supervisione generale.
- » Forte orientamento al cliente e ai risultati.
- » Capacità di interagire efficacemente a tutti i livelli e con una varietà di culture diverse.
- » Capacità di agire come componente efficiente del team.

## Screening

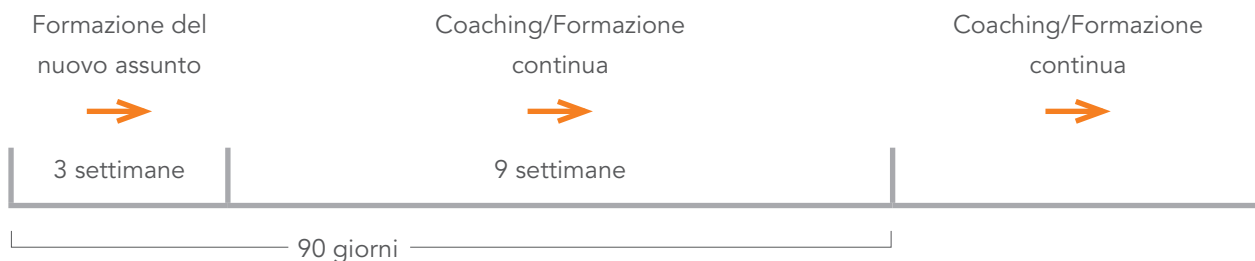
Nel corso della fase di reclutamento, i candidati effettuano quanto segue:

- » Valutazione cognitiva
- » Valutazione del profilo della personalità
- » Prova di lingua e grammatica inglese
- » Prova di dattilografia
- » Esercizio di scrittura
- » Colloquio di persona
- » Colloquio con evento comportamentale (prova BEI)
- » Valutazione della capacità di ascolto

## Formazione

Le conoscenze utilizzate per formare i nostri operatori esperti nelle comunicazioni offrono un livello di servizio e una flessibilità senza paragoni, per soddisfare le varie esigenze della nostra eterogenea base di clienti globale. I nuovi addetti completano un periodo di formazione iniziale di tre settimane prima di essere inseriti nel ruolo. Nelle prime due settimane, collaborano con il Learning and Development Team per assimilare i nostri processi e standard operativi sulla gestione delle chiamate e la redazione dei report. La terza settimana di addestramento viene trascorsa rinforzando le nuove competenze apprese e migliorando le prestazioni. Dopo 90 giorni di inserimento, è previsto un ulteriore intervento formativo in cui si assicura l'acquisizione dei corretti comportamenti e la costanza nella conformità ai nostri standard.

Gli operatori ricevono anche una formazione continua volta a consolidare le prassi ottimali. I nostri centri si avvalgono di un sistema di gestione della formazione che garantisce la revisione dei processi e la costante conformità agli standard e alla best practice, oltre a comunicare eventuali modifiche o nuove procedure.



## INFORMAZIONI SU NAVEX GLOBAL

NAVEX Global è il leader mondiale nei software e nei servizi integrati per la gestione della compliance e del rischio. Migliaia di clienti si affidano a noi: le nostre soluzioni aiutano le aziende a gestire il rischio, ad affrontare complessi requisiti di compliance normativa e a stimolare una cultura altamente produttiva ed etica sul luogo di lavoro. Per maggiori informazioni, visita il sito [www.navexglobal.com](http://www.navexglobal.com).