

Signalement par ligne d'assistance téléphonique

Centre de contacts

Les centres de contact ultramodernes de NAVEX Global sont actuellement configurés pour que des spécialistes en communication puissent traiter les appels entrants provenant de plusieurs endroits du monde. Notre centre de contact est doté en personnel en fonction des modèles historiques de volumes d'appels ; des spécialistes en communication sont disponibles pour répondre aux appels 24 heures sur 24, 365 jours par an. Conçu et structuré par des experts du secteur de la conformité, notre centre de contact est géré par une équipe de direction forte de plus de 30 ans d'expérience et d'expertise dans les services de renseignements techniques, opérationnels et critiques.

Pour nos opérations globales, Teleperformance Portugal est devenu l'un des opérateurs de centres de contact les plus performants en Europe, traitant plus de 33 millions de contacts par an, aussi bien au niveau local qu'international. Il s'est forgé une réputation de leader incontesté du secteur de l'externalisation de l'expérience client auprès de plusieurs analystes indépendants et a reçu de nombreux prix dans le monde entier, notamment celui de « Best Large Contact Center in the World », qui lui a été décerné par Contact Center World. Associée à NAVEX Global, l'expertise de Teleperformance est utilisée pour faciliter nos opérations en Europe afin de respecter les règlements sur la protection des données et la confidentialité, ainsi que pour dépasser les besoins des clients.

Mesures trimestrielles du niveau de service

Notre engagement est d'opérer dans le cadre des Mesures trimestrielles du niveau de service (SLMS, Quarterly Service Level Metrics), telles que définies ci-dessous :

Réponse aux appels

- » 80 % des appels ont reçu une réponse sous 30 secondes

Taux d'abandon des appels

- » Moins de 4 % des appels avec un seuil de plus de 30 secondes

Rapidité moyenne de réponse

- » 30 secondes

Envoi et livraison

- » Les signalements seront envoyés en moyenne dans les six heures suivant leur réception (en anglais seulement)

Disponibilité des systèmes

Les services en ligne et le site Web de NAVEX Global offrent une disponibilité et une réactivité constamment élevées, prennent en charge la croissance actuelle et projetée du nombre de visiteurs et permettent d'ajouter rapidement de nouvelles fonctionnalités sans perturber l'architecture globale.

Certains des éléments mis en place pour soutenir cet effort comprennent :

- » Hébergement à haute disponibilité
- » Évolutivité des sites
- » Fiabilité
- » Redondance
- » Surveillance des sites Web
- » Reprise après sinistre
- » Outils de développement largement utilisés et non propriétaires

Notre engagement est d'opérer dans le cadre des SLMS, telles que définies ci-dessous :

- » Disponibilité des systèmes : NAVEX Global fonctionnera avec un temps de disponibilité de 99,5 % pendant la période de disponibilité prévue (cela exclut toute interruption programmée associée à la maintenance ou aux mises à niveau du système)

Mesures

Mesurer les performances et l'efficacité

NAVEX Global s'engage à fournir un service client de classe mondiale à ses clients et à ses appelants. Pour veiller à ce que le niveau de service fourni réponde aux attentes, nous évaluons régulièrement la qualité des appels et la productivité de chaque spécialiste en communication. Le processus d'évaluation des performances est en place pour garantir le respect constant de ces normes.

Processus de qualité du centre de contact

Notre processus de gestion de la qualité comprend l'utilisation d'outils pour examiner, noter et évaluer les appels traités par les employés de notre centre de contact. Une surveillance en direct est effectuée pour évaluer les compétences en matière de traitement des appels et suivie d'un rapport d'audit complet.

Coaching et développement

Nous utilisons la technique du coaching axé sur le comportement, qui nous permet d'identifier la cause profonde d'un comportement spécifique et de le modifier par l'établissement d'objectifs S.M.A.R.T. Les coaches en performance s'engagent dans une « boucle de coaching » pour suivre la progression des performances avec les spécialistes en communication. Des sessions de coaching formelles sont organisées régulièrement.

Recrutement et embauche

En règle générale, un spécialiste en communication de NAVEX Global dispose d'un diplôme universitaire et trois ans d'expérience professionnelle en moyenne dans le centre de contact NAVEX Global. De plus, chaque spécialiste en communication a suivi avec succès un processus de sélection et de formation rigoureux et compétitif qui comprend une vérification des antécédents en 11 étapes. Chaque spécialiste en communication a aussi suivi une formation initiale de trois semaines au minimum, au cours de laquelle il apprend l'importance du maintien de la confidentialité et de la sécurité des informations divulguées dans le cadre de son travail. Finalement, les spécialistes en communication reçoivent des instructions sur les techniques téléphoniques, les techniques d'écoute, les techniques d'entretien et les bonnes pratiques en matière de rédaction de rapports.

Exigences du poste de spécialiste en communication

- » Licence d'une université accréditée ou expérience professionnelle équivalente.
- » Capacité à interroger les appelants et à saisir les détails dans un rapport écrit précis.
- » Capacité à fournir un excellent service client.
- » Expérience de l'utilisation de MS Office.
- » Vitesse de frappe de 35 mots par minute, très souhaitée.
- » Capacité à résoudre des problèmes pratiques et à exercer des responsabilités sous supervision générale.
- » Forte orientation vers les clients et les résultats.
- » Capacité à interagir efficacement à tous les niveaux et dans diverses cultures.
- » Capacité à travailler en tant que membre efficace de l'équipe.

Sélection

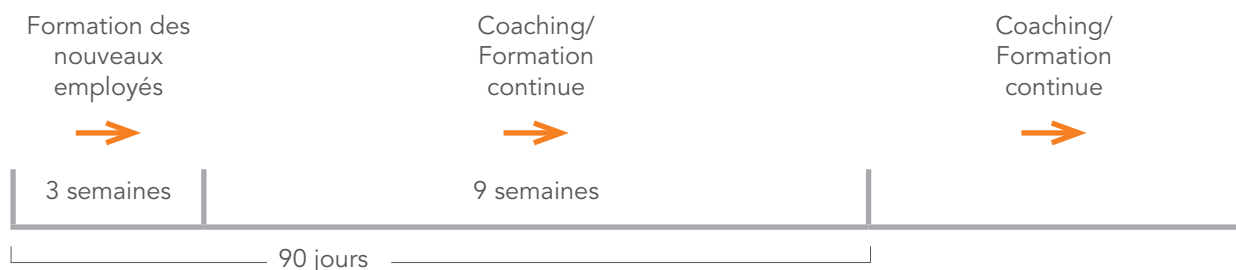
Pendant la phase de recrutement, les candidats doivent compléter ce qui suit :

- » Évaluation cognitive
- » Évaluation du profil de personnalité
- » Évaluation de la langue et de la grammaire anglaises
- » Test de frappe
- » Exercice d'écriture
- » Entretien en personne
- » Entretien comportemental
- » Évaluation des compétences d'écoute

Formation

L'expertise utilisée pour former nos spécialistes en communication offre un niveau de service et une flexibilité inégalés pour répondre aux diverses demandes de notre clientèle mondiale. Les nouveaux spécialistes en communication suivent une formation initiale de trois semaines avant d'assumer leurs fonctions. Au cours des deux premières semaines, ils travaillent avec l'équipe de formation et de développement afin d'apprendre nos processus et nos normes opérationnelles pour le traitement des appels et la rédaction de rapports. La troisième semaine de formation des nouveaux employés est consacrée à renforcer leurs nouvelles compétences par l'amélioration de leurs performances. Après 90 jours d'emploi, nos spécialistes en communication reçoivent une formation supplémentaire pour s'assurer qu'ils développent de bonnes habitudes et qu'ils appliquent systématiquement nos normes.

En outre, ils reçoivent une formation continue pour renforcer nos bonnes pratiques. Nos centres utilisent un système de gestion de l'apprentissage pour fournir des examens des processus, assurer une exécution cohérente des normes et des bonnes pratiques et communiquer tout changement ou nouvelle procédure.



À PROPOS DE NAVEX GLOBAL

NAVEX Global est le leader mondial des logiciels et services de gestion intégrée des risques et de la conformité. Approuvées par des milliers de clients, nos solutions aident les organisations à gérer les risques, à répondre aux exigences complexes de conformité réglementaire et à favoriser une culture éthique et très productive sur le lieu de travail. Pour obtenir de plus amples informations, consultez www.navexglobal.com.