



Integrierte Telefonie- Meldesysteme

Globale Telefonesysteme

Umfassende Bereitstellung von Telefonielösungen für Ethik-Hotlines

NAVEX war der erste Anbieter von Hotlines für Mitarbeiter und das erste Unternehmen, das fortschrittliche Telefoniefunktionen in Hotline-Meldesysteme integriert hat. Heute ist NAVEX der größte Anbieter für Ethik- und Compliance-Hotlines weltweit und anerkannter Marktführer in den Bereichen Risikodatenerfassung, Untersuchung und Analysesysteme.

Die branchenführenden Telefoneservices von NAVEX bieten:

1. Eine Methode zur Weiterleitung und Verbindung von Hotline-Anrufen mit einem unserer Kontaktzentren in den USA, Mittelamerika, Südamerika oder Europa.
2. Automatische Anrufbearbeitung und Integrated Voice Response (IVR)-Technologie zur Ermittlung des Sprachbedarfs sowie zur Bereitstellung von Informationen und Menüführung für verfügbare Services.

Globale Telefonielösungen

NAVEX pflegt eine enge Partnerschaft mit Telefonieanbietern. So können wir unseren Kunden globale Lösungen anbieten, die ihre Stakeholder mit unserem Telefonienetzwerk und unseren Kontaktzentren verbinden. Globale Telefonespezialisten verweisen die Kunden an die Option, die basierend auf ihrer geografischen Struktur und ihren Geschäftsanforderungen am besten für die Entgegennahme von Hotline-Anrufen geeignet ist. Zu den Kernkomponenten der Methoden für die Weiterleitung und Verbindung von Anrufen an eines unserer NAVEX-Kontaktzentren zählen:

OneConnect – Gebührenfrei (OC-TF)	OneConnect – Lokal (OC-L)
<p align="center">Best Practice</p> <p>Kunden, die OneConnect nutzen, können ihren Mitarbeitern eine länderspezifische, gebührenfreie Nummer anbieten, um ein NAVEX-Kontaktzentrum zu erreichen. Es ist keine spezielle Einwahl, kein Zugangscode oder Vermittlungspersonal erforderlich. Der Service steht in über 100 Ländern zur Verfügung und ermöglicht eine kundenspezifische, automatische Anrufbearbeitung.</p>	<p align="center">Best Practice</p> <p>Diese Option ist ebenso wie die OneConnect TF-Verbindung eine internationale, gebührenfreie einstufige Lösung. Je nach Standort des Anrufers können Gebühren für Ferngespräche oder Mobilfunkgebühren pro Minute innerhalb des jeweiligen Landes anfallen. Diese Option steht in über 40 Ländern zur Verfügung und ermöglicht eine automatisierte, kundenspezifische Anrufbearbeitung.</p>
Worldwide Connect (WWC)	
<p>Die WWC-Option basiert auf der Direct Access-Plattform, mit der Anrufe identifiziert und basierend auf dem Ursprungsland mit benutzerdefinierten Sprachoptionen bearbeitet werden können. Anrufe erfolgen über einen zweistufigen Wählvorgang, bei dem der Anrufer zunächst den Direct Access-Code für das jeweilige Land gefolgt von der internen, gebührenfreien Nummer für die Weiterleitung an NAVEX wählen muss. Durch die Weiterleitung von Anrufen aus mehreren Ländern über eine einzige WWC-Verbindung werden die Telefoniekosten erheblich gesenkt. Möglicherweise gelten bestimmte Einschränkungen für die Einwahl von Mobiltelefonen.</p>	

Flexible Angebote weltweit

Das NAVEX-Team globaler Telefoniespezialisten verfügt über ausgewiesene Erfahrung bei der Implementierung nationaler und internationaler Telefonielösungen, die die Einhaltung ethischer Vorgaben und Compliance von über 60 Millionen Kunden in mehr als 200 Ländern und Regionen unterstützen. Dank ihrer Expertise können sie unseren Kunden Lösungen empfehlen, die die besonderen Anforderungen und die geografischen Gegebenheiten jedes einzelnen Unternehmens berücksichtigen. Benutzerdefinierte Optionen für die Telefonie sind:

- Kunden- bzw. markenspezifische automatische Begrüßung
- Anrufweiterleitung
- Kundenspezifische Offenlegungserklärungen
- Kundenspezifische(s) Menü(s)

Telefonie-Paketoptionen

Damit alle Telefonie-Anforderungen unserer Kunden erfüllt werden, bietet NAVEX sowohl eine Standard- als auch eine konfigurierbare Option an:

Standardpaket

Das Standard-Telefoniepaket ist eine vorkonfigurierte Lösung mit allgemeinen, nicht markenspezifischen Begrüßungen und je nach Land vorkonfigurierten Sprachpaketen, die über 70 der am meisten gesprochenen Sprachen enthalten. Das Produkt ist in über 200 Ländern und Regionen weltweit verfügbar.

Kundenspezifisches Paket

Unser kundenspezifisches Telefoniepaket ist konfigurierbar und lässt sich an die individuellen Anforderungen unserer Kunden anpassen. Kunden können unternehmens- und markenspezifische Begrüßungen erstellen und Sprachoptionen aus dem umfassenden NAVEX-Netzwerk mit 150 unterstützten Sprachen auswählen.

SmartStart für kundenspezifische Telefonie

Häufig wünschen sich Kunden eine benutzerdefinierte Lösung, stehen jedoch unter Zeitdruck, da sie sofort eine Hotline benötigen. Für diesen Fall bietet NAVEX das SmartStart-Paket für kundenspezifische Telefonie. NAVEX implementiert das Telefonieprogramm für den Kunden mit Standardmenüs, Begrüßungen und Standardsprachen in 30 bis 60 Tagen. Sobald kundenspezifische Anpassungen (z. B. Begrüßungen oder Weiterleitungen) abgeschlossen sind, wird die Standardbegrüßung durch die angeforderten Merkmale ersetzt. Der Übergang verläuft sowohl für Kunden als auch Anrufer nahtlos und bietet eine Lösung für Kunden, die ihr Telefonesystem individuell konfigurieren möchten, aber dringend eine Hotline benötigen und nicht auf eine reguläre kundenspezifische Anpassung warten können.

WWW.NAVEX.COM | info@navex.com | Vereinigte Staaten +1 866 297 0224 | EMEA +44 (0) 20 8939 1650

Im Dezember 2019 wurde WhistleB ein Teil von NAVEX, dem Unternehmen, dem Tausende von Kunden weltweit vertrauen, um mit seiner Hilfe die Geschäftsergebnisse zu erzielen, auf die es am meisten ankommt. Als weltweit führender Anbieter von integrierter Risiko- und Compliance-Management-Software und dazugehörigen Dienstleistungen bieten wir unsere Lösungen über die NAVEX One Plattform an, das branchenweit umfassendste Informationssystem für Governance, Risikomanagement und Compliance (GRC).

© 2023 NAVEX GLOBAL, INC. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. | 14.07.23