



Systemes téléphoniques intégrés de signalement

Systemes de téléphonie mondiale

Déploiement complet de la conception de la téléphonie pour des programmes de lignes d'assistance téléphonique en matière d'éthique

NAVEX a été le premier fournisseur de lignes d'assistance téléphonique pour les employés et le premier à intégrer des options de téléphonie avancées dans les solutions de signalement par ligne d'assistance téléphonique. Aujourd'hui, NAVEX est le plus grand fournisseur mondial de lignes d'assistance téléphonique dans les domaines de l'éthique et de la conformité et le leader reconnu en matière de collecte de données sur les risques, d'enquêtes et de systèmes d'analyse.

Les services de téléphonie de NAVEX sont à la pointe de l'industrie :

1. Une méthode pour acheminer et connecter les appels des lignes d'assistance à l'un de nos centres de contact aux États-Unis, en Amérique centrale, en Amérique du Sud ou en Europe ; et,
2. Un traitement automatisé des appels utilisant la technologie de réponse vocale intégrée (RVI) pour déterminer les besoins linguistiques, fournir des informations et proposer des menus guidés pour les services disponibles.

Solutions de téléphonie mondiale

NAVEX a établi de solides relations avec les opérateurs de téléphonie afin d'offrir des solutions mondiales de connexion des parties prenantes de nos clients à notre réseau téléphonique et à nos centres de contact. Les spécialistes de la téléphonie mondiale orientent les clients vers l'option la mieux adaptée pour répondre aux appels de la ligne d'assistance en fonction de l'empreinte géographique et des besoins de l'entreprise. Les éléments clés de chaque méthode d'acheminement et de connexion des appels à l'un des centres de contact NAVEX sont les suivants :

OneConnect – Numéro gratuit (OC-NG)	OneConnect – Local (OC-L)
<p align="center">Meilleures pratiques</p> <p>Les clients qui utilisent les lignes OneConnect permettent à leurs employés de composer un numéro gratuit spécifique à leur pays pour joindre un centre de contact NAVEX. Ni numérotation spéciale ni code d'accès ne sont exigés et l'assistance d'un opérateur n'est pas requise. Ce service est disponible dans plus de 100 pays et permet un traitement automatisé personnalisé des appels.</p>	<p align="center">Meilleures pratiques</p> <p>Cette option fonctionne comme les lignes d'appel gratuit OneConnect NG en tant que solution internationale gratuite en une seule étape. En fonction de la localisation de l'appelant, des frais locaux d'interurbain ou d'utilisation du réseau mobile à la minute peuvent s'appliquer. Cette option est disponible dans plus de 40 pays et permet un traitement automatisé personnalisé des appels.</p>
Worldwide Connect (WWC)	
<p>L'option WWC est basée sur la plateforme Direct Access, qui permet d'identifier et de traiter les appels avec des options linguistiques personnalisées en fonction du pays d'origine. Les appels sont effectués à l'aide d'un processus de numérotation en deux étapes : l'appelant doit d'abord composer le code d'accès direct spécifique au pays d'origine, puis le numéro gratuit dédié à l'acheminement vers NAVEX. L'acheminement de plusieurs pays vers une seule ligne WWC permet de réduire considérablement les coûts d'abonnement aux lignes téléphoniques. Certaines restrictions de numérotation à partir de téléphones mobiles peuvent s'appliquer.</p>	

Des offres flexibles dans le monde entier

L'équipe de spécialistes de la téléphonie mondiale de NAVEX possède une expertise reconnue dans la mise en œuvre de solutions de téléphonie nationales et internationales pour répondre aux besoins en matière d'éthique et de conformité de plus de 60 millions de clients dans plus de 200 pays et territoires. Cette expertise est utilisée pour recommander des solutions qui répondent aux besoins uniques et au paysage géographique de chaque entreprise cliente. Les options de téléphonie personnalisées comprennent :

- Messages d'accueil automatisés personnalisés ou spécifiques à une marque
- Redirection de l'appelant
- Déclarations d'information personnalisées
- Menu(s) personnalisé(s)

Options de l'offre de téléphonie

Pour répondre aux besoins des clients en matière de téléphonie, NAVEX propose une option standard et une option configurable :

Offre standard

L'offre de téléphonie standard est une solution préconfigurée de messages d'accueil non spécifiques à une marque et de groupes de langues préconfigurés en fonction du pays, représentant plus de 70 des langues les plus utilisées, avec une disponibilité du produit dans plus de 200 pays et territoires à travers le monde.

Offre personnalisée

Notre offre de téléphonie personnalisée est une option configurable qui peut être adaptée aux besoins spécifiques du client. Les clients peuvent créer des messages d'accueil personnalisés et spécifiques à une marque, en choisissant des options linguistiques dans le vaste réseau de NAVEX, qui prend en charge 150 langues.

SmartStart pour la téléphonie personnalisée

Souvent, les clients optent pour une téléphonie personnalisée, mais ont besoin d'une solution d'assistance téléphonique plus rapidement. Dans ce cas, ils peuvent acheter SmartStart pour la téléphonie personnalisée de NAVEX. NAVEX mettra en œuvre le programme de téléphonie du client avec des menus standard, des messages d'accueil et des langues par défaut dans un délai de 30 à 60 jours. Lorsque l'étape de personnalisation des options (c'est-à-dire les messages d'accueil et/ou les redirections) est terminée, les messages d'accueil standard sont remplacés par les fonctions personnalisées demandées. La transition sera transparente tant pour le client que pour les appelants et constituera une solution pour les clients qui souhaitent personnaliser leur programme de téléphonie mais qui ont besoin d'un programme d'assistance téléphonique plus rapidement que ne le permettent les délais de personnalisation normaux.

WWW.NAVEX.COM | info@navex.com | États-Unis +1866 297 0224 | EMEA +44 (0) 20 8939 1650

En décembre 2019, WhistleB a intégré NAVEX, l'entreprise à laquelle des milliers de clients font confiance dans le monde entier pour les aider à atteindre les résultats commerciaux qui comptent le plus. En tant que leader mondial des logiciels et services de gestion intégrée des risques et de la conformité, nous proposons nos solutions par le biais de la plateforme NAVEX One, le système d'information le plus complet du secteur en matière de gouvernance, de risque et de conformité (GRC). © 2023 NAVEX GLOBAL, INC. TOUS DROITS RÉSERVÉS. | 18.07.23