



# Meldestellen Hotline / Contact Center

Die hochmodernen Contact Center von NAVEX sind derzeit so konfiguriert, dass Kommunikationsspezialisten eingehende Anrufe von mehreren Standorten auf der ganzen Welt bearbeiten können. Unser Contact Center ist nach historischen Anrufvolumenmustern besetzt, wobei Kommunikationsspezialisten 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr für Anrufe zur Verfügung stehen. Unser von erfahrenen Experten der Compliance-Branche konzipiertes und strukturiertes Contact Center wird von einem Managementteam mit mehr als 30 Jahren Erfahrung und Expertise in technischen, betrieblichen und kritischen Intelligence-Diensten betrieben.

Für unsere globalen Geschäftstätigkeiten ist Teleperformance Portugal zu einem der erfolgreichsten Contact Center-Betreiber in Europa geworden, der jährlich mehr als 33 Millionen Kontakte sowohl lokal als auch international bearbeitet. Sie werden von mehreren unabhängigen Analysten als klarer Marktführer in der Outsourcing-Branche für Kundenerlebnisse anerkannt und haben weltweit mehrere Auszeichnungen erhalten, darunter „Best Large Contact Centre in the World“ von Contact Centre World. In Verbindung mit NAVEX wird die Expertise von Teleperformance genutzt, um unsere Geschäftstätigkeit in Europa zu erleichtern, um die Datenschutz- und Datenschutzbestimmungen einzuhalten und die Bedürfnisse unserer Kunden zu übertreffen.

## Vierteljährliche Service-Level-Kennzahlen

Wir verpflichten uns, innerhalb der vierteljährlichen Service Level Metrics (SLMS) zu arbeiten, wie unten definiert:

### Anrufreaktionsfähigkeit

- 80 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden beantwortet

### Anrufabbrüche

- Weniger als 4 Prozent der Anrufe mit einem Schwellenwert von mehr als 30 Sekunden

### Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit

- 30 Sekunden

### Versand und Lieferung

- Berichte werden im Durchschnitt innerhalb von sechs Stunden nach Erhalt versendet (nur Englisch)

## Verfügbarkeit des Systems

Die webbasierten Dienste und die Website von NAVEX arbeiten mit einer konstant hohen Verfügbarkeit und Reaktionsfähigkeit der Website, unterstützen das aktuelle und erwartete Besucherwachstum und ermöglichen das schnelle Hinzufügen neuer Website-Funktionen, ohne die gesamte Architektur zu stören.

### Einige der Komponenten, die diese Bemühungen unterstützen, umfassen:

- Hochverfügbares Hosting
- Skalierbarkeit der Website
- Vertrauenswürdige
- Abfindungen
- Website-Überwachung
- Notfallwiederherstellung
- Weit verbreitete, nicht proprietäre Entwicklungstools

### Wir verpflichten uns, innerhalb des SLMS zu arbeiten, wie unten definiert:

- Systemverfügbarkeit NAVEX wird während der geplanten Verfügbarkeit mit einer Betriebszeit von 99,5 Prozent betrieben (dies schließt alle geplanten Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Wartung oder Upgrades des Systems aus)

## Metrische Maßeinheit

### Leistungs- und Effektivitätsmessung

NAVEX ist bestrebt, unseren Kunden und Anrufern einen erstklassigen Kundenservice zu bieten. Um sicherzustellen, dass das Serviceniveau den Erwartungen entspricht, bewerten wir routinemäßig die Anrufqualität und Produktivität jedes Kommunikationsspezialisten. Der Leistungsbewertungsprozess ist eingerichtet, um sicherzustellen, dass diese Standards konsistent erfüllt werden.

### Contact Center Qualitätsprozess

Unser Qualitätsmanagementprozess umfasst die Verwendung von Tools zur Überprüfung, Bewertung und Evaluierung von Anrufen, die von unseren Mitarbeitern des Contact Centers bearbeitet werden. Die Live-Überwachung wird abgeschlossen, um die Fähigkeiten im Umgang mit Anrufen zu beurteilen, gefolgt von einem umfassenden Berichtsaudit.

### Coaching und Weiterentwicklung

Wir verwenden die verhaltensbasierte Coaching-Technik, die es uns ermöglicht, die Grundursache eines bestimmten Verhaltens zu identifizieren und dieses Verhalten durch S.M.A.R.T. zu modifizieren. Zielvorgabe Die Performance-Coaches gehen in eine „Coaching-Schleife“ ein, um die Leistungsentwicklung mit den Kommunikationsspezialisten nachzuverfolgen. Es finden regelmäßig formelle Coaching-Sitzungen statt.

### Personalbeschaffung

Der typische NAVEX-Kommunikationsspezialist hat eine Hochschulausbildung und durchschnittlich drei Jahre Erfahrung im NAVEX-Kontaktzentrum. Darüber hinaus hat jeder Kommunikationsspezialist einen rigorosen und wettbewerbsfähigen Auswahl- und Schulungsprozess erfolgreich absolviert, der einen 11-stufigen Hintergrundcheck beinhaltet. Jeder Kommunikationsspezialist hat außerdem eine mindestens dreiwöchige Erstsichtung absolviert, in der ihm vermittelt wird, wie wichtig es ist, die Privatsphäre und Sicherheit der im Rahmen seiner Tätigkeit offengelegten Informationen zu wahren. Schließlich erhalten Kommunikationsspezialisten Schulungen zu Telefontechniken, Hörfähigkeiten, Interviewtechniken und Best Practices für das Schreiben von Berichten.

## Stellenanforderungen Kommunikationsspezialist

- Bachelorabschluss an einer akkreditierten Universität oder Hochschule oder gleichwertige Berufserfahrung.
- Die Fähigkeit, Anrufer zu befragen und Details in einem genauen schriftlichen Bericht festzuhalten.
- Die Fähigkeit, herausragenden Kundenservice zu bieten.
- Erfahrung im Umgang mit MS Office.
- Schreibgeschwindigkeit von 35 W/min, sehr erwünscht.
- Die Fähigkeit, praktische Probleme zu lösen und Aufgaben unter allgemeiner Aufsicht auszuführen.
- Starke Kunden- und Ergebnisorientierung.
- Die Fähigkeit, effektiv auf allen Ebenen und über verschiedene Kulturen hinweg zu interagieren.
- Die Fähigkeit, als effektives Teammitglied zu agieren.

## Bildschirmmaske

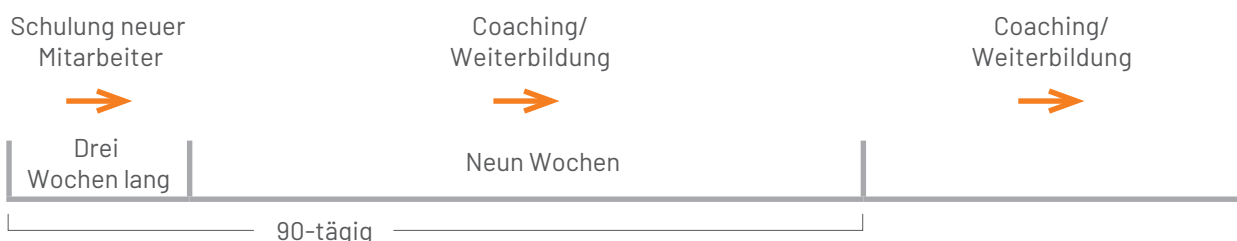
Während der Einstellungsphase müssen die Kandidaten Folgendes ausfüllen:

- Kognitive Beurteilung
- Beurteilung des Persönlichkeitsprofils
- Englisch Sprach- und Grammatikprüfung
- Typentest
- Schreibübung
- Vorstellungsgespräch
- Interview zum Verhaltensereignis
- Bewertung der Zuhörfähigkeiten

## Schulungsangebote

Das Know-how, mit dem wir unsere Kommunikationsspezialisten schulen, bietet ein unübertroffenes Serviceniveau und Flexibilität, um die unterschiedlichen Anforderungen unserer vielfältigen globalen Kundenbasis zu erfüllen. Neue Kommunikationsspezialisten absolvieren eine dreiwöchige Erstausbildung, bevor sie in ihre Rolle wechseln. In den ersten zwei Wochen arbeiten Kommunikationsspezialisten mit dem Learning and Development Team zusammen, um unsere Prozesse und operativen Standards für die Anrufbearbeitung und das Verfassen von Berichten kennenzulernen. Die dritte Schulungswoche der neuen Mitarbeiter dient der Stärkung ihrer neuen Fähigkeiten durch Leistungsverbesserung. Nach 90 Arbeitstagen erhalten die Kommunikationsspezialisten zusätzliche Schulungen, um sicherzustellen, dass sie gute Gewohnheiten entwickeln und unsere Standards für eine konsistente Basis.

Darüber hinaus erhalten Kommunikationsspezialisten fortlaufende Schulungen, um unsere Best Practices zu stärken. Unsere Zentren nutzen ein Lernmanagementsystem, um Prozessüberprüfungen bereitzustellen, die konsistente Umsetzung von Standards und Best Practices sicherzustellen und Änderungen oder neue Verfahren zu kommunizieren.



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

Tausende Kunden weltweit vertrauen auf NAVEX, wenn es um die entscheidenden Resultate geht. Wir sind der weltweit führende Anbieter von integrierten Software- und Servicelösungen im Bereich Risiko- und Compliance-Management. Unsere Lösungen stellen wir über die NAVEX One-Plattform bereit, das umfassendste Informationssystem für Governance, Risiko und Compliance (GRC) in der gesamten Branche.

© 2023 NAVEX GLOBAL, INC. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. | 18.10.23