



Ligne d'assistance téléphonique – Centre d'appels

Les centres de contact de pointe de NAVEX sont actuellement configurés pour permettre aux spécialistes de la communication de traiter les appels entrants provenant de plusieurs sites dans le monde. Notre centre d'appels est équipé en personnel selon des modèles historiques de volume d'appels, avec des spécialistes de la communication disponibles pour répondre aux appels 24 heures par jour, 365 jours par an. Conçu et structuré par des experts seniors du secteur de la conformité, notre centre de contact est géré par une équipe de direction possédant plus de 30 ans d'expérience et d'expertise dans les services d'intelligence technique, opérationnelle et critique.

Pour nos opérations mondiales, Teleperformance Portugal est devenu l'un des opérateurs de centres de contacts les plus performants d'Europe, gérant plus de 33 millions de contacts par an, tant au niveau local qu'international. Ils sont reconnus comme le leader incontesté du secteur de l'externalisation de l'expérience client par plusieurs analystes indépendants et ont reçu plusieurs récompenses dans le monde entier, notamment « Meilleur Grand Centre de Contact dans le Monde » par Contact Centre World. Associée à NAVEX, l'expertise de Teleperformance est utilisée pour faciliter nos opérations en Europe afin de se conformer aux réglementations en matière de protection des données et de confidentialité, ainsi que pour dépasser les besoins des clients.

Indicateurs trimestriels de niveau de service

Notre engagement est d'opérer dans le cadre des indicateurs trimestriels de niveau de service (Quarterly Service Level Metrics ou SLMS en anglais), tels que définis ci-dessous :

Réactivité aux appels

- 80 % des appels ont reçu une réponse dans 30 secondes

Taux d'abandon d'appel

- Moins de 4 % des appels avec un seuil supérieur à 30 secondes

Vitesse moyenne de réponse

- 30 secondes

Expédition et livraison

- Les rapports seront envoyés en moyenne dans les six heures suivant la réception (anglais uniquement)

Disponibilité du système

Les services et le site web de NAVEX fonctionnent avec une disponibilité et une réactivité élevée et constante du site, soutiennent la croissance actuelle et prévue des visiteurs et permettent l'ajout rapide de nouvelles fonctionnalités du site sans perturber l'architecture globale.

Voici quelques-uns des composants mis en place pour soutenir cet effort :

- Hébergement haute disponibilité
- Évolutivité du site
- La fiabilité
- Redondance
- Surveillance du site web
- Reprise après sinistre
- Outils de développement non exclusifs largement utilisés

Notre engagement est de fonctionner au sein du SLMS tel que défini ci-dessous :

- Disponibilité du système : NAVEX fonctionnera avec une disponibilité de 99,5 % pendant la disponibilité planifiée (cela exclut tout temps d'arrêt planifié associé à la maintenance ou aux mises à niveau du système)

Indicateurs

Mesure des performances et de l'efficacité

NAVEX s'engage à fournir un service client de classe mondiale à ses clients et appelants. Pour nous assurer que le niveau de service fourni répond aux attentes, nous évaluons régulièrement la qualité des appels et la productivité de chaque spécialiste de la communication. Le processus d'évaluation des performances est en place pour s'assurer que ces normes sont systématiquement respectées.

Processus qualité du contact center

Notre processus de gestion de la qualité comprend l'utilisation d'outils pour examiner, noter et évaluer les appels traités par nos salariés du centre d'appels. Une surveillance en direct est effectuée pour évaluer les compétences en gestion des appels, suivie d'un audit de rapport approfondi.

Encadrement et développement

Nous utilisons la technique de coaching basé sur le comportement qui nous permet d'identifier la cause profonde d'un comportement spécifique et de modifier ce comportement grâce à S.M.A.R.T. fixation des objectifs. Les coachs de performance s'engagent dans une « boucle de coaching » pour suivre la progression des performances avec les spécialistes de la communication. Des séances de coaching formelles sont organisées régulièrement.

Recrutement/embauche

Le spécialiste de la communication NAVEX typique est formé à l'université et a en moyenne trois ans d'expérience dans le centre de contact NAVEX. En outre, chaque spécialiste de la communication a mené à bien un processus rigoureux et compétitif de sélection et de formation qui comprend une vérification des antécédents en 11 étapes. Chaque spécialiste de la communication a également suivi une formation initiale d'au moins trois semaines au cours de laquelle il a appris l'importance de préserver la confidentialité et la sécurité des informations divulguées dans le cadre de son travail. Enfin, les spécialistes de la communication reçoivent des instructions sur les techniques téléphoniques, les compétences d'écoute, les techniques d'entretien et les bonnes pratiques de rédaction de rapports.

Exigences du poste de spécialiste de la communication

- Diplôme d'université ou de collège accrédité ou expérience professionnelle équivalente.
- Capacité de faire passer des entretiens pour les appelants et de capturer des détails dans un rapport écrit précis.
- Aptitude à fournir un service client exceptionnel.
- Expérience avec MS Office.
- Vitesse de frappe de 35 MPM, très souhaitée.
- Capacité à résoudre des problèmes pratiques et à assumer des responsabilités sous supervision générale.
- Solide orientation client et résultats.
- Capacité à interagir efficacement à tous les niveaux et dans diverses cultures.
- Capacité à agir en tant que membre efficace de l'équipe.

Évaluations

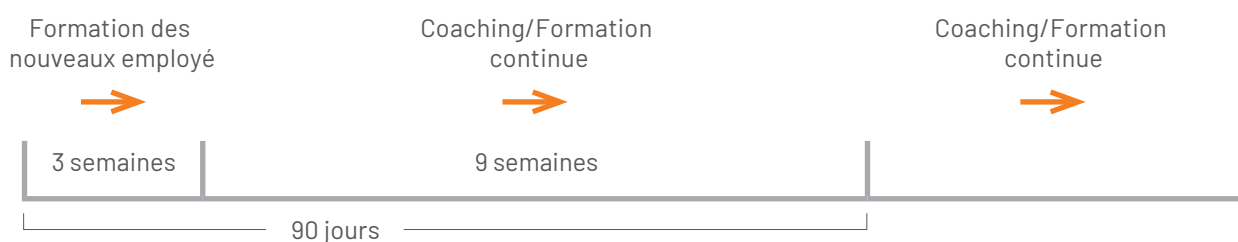
Au cours de la phase de recrutement, les candidats effectuent les tâches suivantes :

- Évaluation cognitive
- Évaluation du profil de personnalité
- Évaluation de la langue anglaise et de la grammaire
- Essai de type
- Exercice pratique
- Entretien avec un employé
- Entretien sur les événements comportementaux
- Évaluation des compétences d'écoute

Enseignement

L'expertise utilisée pour former nos spécialistes de la communication offre un niveau de service et de flexibilité inégalé pour répondre aux différentes demandes de notre clientèle mondiale diversifiée. Les nouveaux spécialistes de la communication suivent trois semaines de formation initiale avant de prendre leur poste. Au cours des deux premières semaines, des spécialistes de la communication travaillent avec l'équipe d'apprentissage et de développement pour 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 au renforcement de leurs nouvelles compétences grâce à l'amélioration des performances. Après 90 jours d'emploi, les spécialistes de la communication reçoivent une formation supplémentaire pour s'assurer qu'ils développent de bonnes habitudes et exécutent nos normes sur une base cohérente.

De plus, les spécialistes de la communication reçoivent une formation continue pour renforcer nos meilleures pratiques. Nos centres utilisent un système de gestion de l'apprentissage pour fournir des examens des processus, garantir une exécution cohérente des normes et des bonnes pratiques et communiquer tout changement ou toute nouvelle procédure.



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

Des milliers de clients du monde entier font confiance à NAVEX pour les aider à atteindre les résultats 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. | 18.10.23