

LIONBRIDGE



## 전화 통역: 위기 상황 속 지속적인 의사소통

세계 어디에서나 정확한 실시간 통역

### 이 백서에서 알아볼 내용:

1. Lionbridge OPI가 빠르고 확장 가능한 서비스를 위한 소중한 리소스인 이유
2. OPI로 예기치 않은 문제를 처리하는 방법
3. 우수한 OPI 제공업체를 결정짓는 6가지 자질

## LIONBRIDGE OPI를 선택해야 하는 이유



### 업계 최고의 빠르고 확장 가능한 서비스

**전** 화 통역(OPI)은 어떠한 긴급한 소통이 필요한 경우에도 즉시 대응할 수 있는 서비스입니다. 언어적 격차를 해소함으로써 효과적 다국어 커뮤니케이션을 제공하고 상호 작용의 속도와 효율을 높여 사용자 환경을 개선합니다.

Lionbridge의 OPI 서비스는 비상시에도 엄청난 작업량을 처리하고, 우수하고 안정적인 서비스를 제공하는 특별한 서비스입니다. 당사의 가상 고객 지원 센터 모델은 원거리에 있는 전국의 고객에게 통역사를 연결해 드립니다. 따라서 악천후나 질병 관련 검역과 같은 지역적, 전 국가적 상황에서도 서비스의 연속성을 보장합니다.

Lionbridge OPI는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 350개 이상의 언어로 연중무휴 24시간 이용 가능한 업계 최대 규모의 언어 서비스
- 빠른 연결(스페인어 연결 시간 8~10초, 그 밖의 주요 언어 연결 시간 12~15초)
- 업타임이 일관된 강력한 전화 통신 플랫폼(99.99% 이상)
- 통번역량, 언어 혼합 및 KPI 관련 데이터를 볼 수 있는 실시간 보고
- 각 개별 고객의 요구에 맞춘 통화 흐름 및 계정 설정
- 전담 단일 연락 창구 역할을 하는 고객 성공 관리자
- 기존 OPI를 기술적으로 보강하여 상담원 환경과 사용자 환경 개선
- 업계 최고 수준의 기밀 유지, 규정 준수, 위험 관리 프로그램을 갖춘 안전한 파트너



## 예외적인 상황에 어떻게 대처하는가?



### 재해 상황이 발생했을 때 소통 문제를 극복하기 위해 귀사가 취할 수 있는 조치와 의지할 수 있는 파트너가 있습니다.

**L**ionbridge는 효율적이고 효과적인 위기 커뮤니케이션의 중요성을 몸소 겪었습니다. 2017년 9월, 허리케인 마리아가 푸에르토리코를 강타해 340만 국민이 절망에 빠졌습니다. 주택이 파손되고 삶이 마비되었으며 수천 곳의 사업체가 문을 닫았습니다. 나라 전체가 재난 모드에 들어갔습니다.

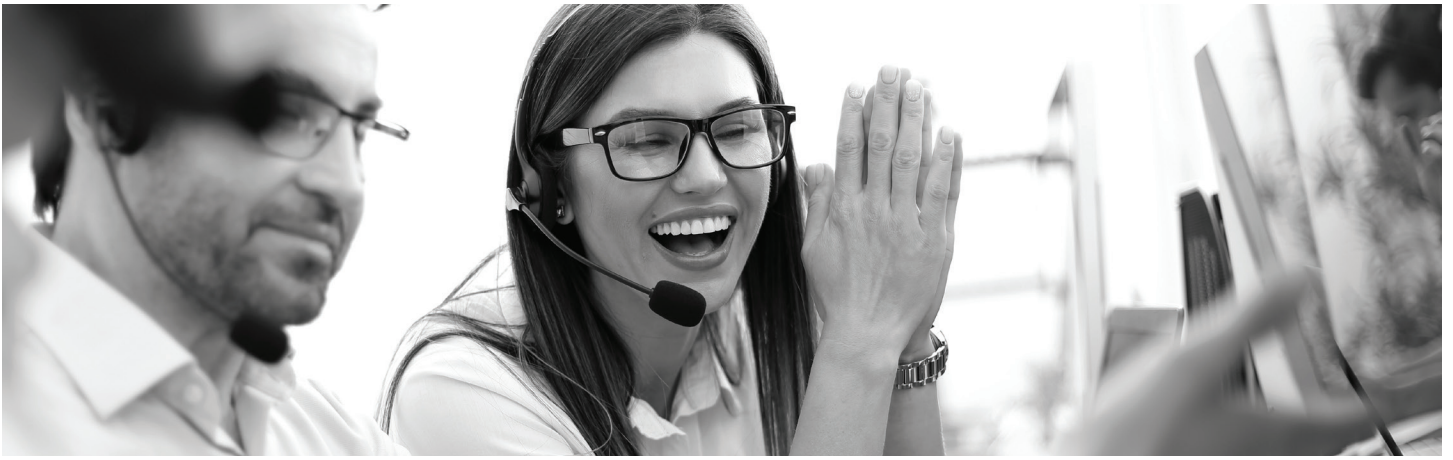
대규모 폐기물 관리 조직 한 곳의 스페인어 지원 고객 센터에 공공 설비 공급이 끊겼고, 이 조직은 재해 복구 협약에 따라 정상 운영 중인 다른 고객 지원 센터 두 곳으로 고객 문의 전화를 돌렸습니다. 그러나 이 보조 고객 센터에는 스페인어 사용자가 없었습니다. 그렇게 의사소통이 갑작스럽게 중단되었고 스페인어 사용 고객이 스페인어로 필요한 지원을 즉시 받을 수 있도록 하기 위해 보완 계획이 필요했습니다.

**Lionbridge OPI는 바로 이런 위기를 위한 서비스입니다.** 수백 개 언어로 실시간 응답이 가능한 Lionbridge는 긴급하게 전술을 발휘해

비상시 OPI 계획을 실천에 옮겼고, 영업을 중단된 고객 지원 센터 두 곳에서 필요로 하는 언어 지원을 성공적으로 제공했습니다. 단 24 시간 만에 700% 폭증한 통역 분량을 소화했습니다.

대부분의 통역사는 가상 고객 지원 센터에서 원격으로 일하므로 Lionbridge는 전 세계 거의 모든 곳에서 업무를 지원할 수 있습니다. 사실 위기로 인해 사육에 대한 접근이 제한되어도 Lionbridge OPI Pride는 가상으로 업무를 처리할 준비가 되어 있습니다. 통번역 팀뿐만 아니라 고객 지원, 전화 통신, 기술 지원 팀이 모두 집에서 계속 일할 수 있습니다.

**예기치 못한 일은 언제든지 발생할 수 있습니다.** 기록적인 허리케인이든 세계적 유행병이든, 업무 흐름을 거의 중단시키지 않으면서 비즈니스를 유지하기 위해서는 빠르고 정확한 의사소통이 관건입니다. 세계적 규모의 업계 최고 OPI 서비스와 채택 근무 협약으로 무장한 Lionbridge는 위기 상황에서 의지할 수 있는 독보적 능력의 파트너입니다.



## 탁월한 OPI 제공업체는 무엇이 다른가?

### 훌륭한 제공업체가 갖춰야 할 6가지 핵심 자질

1

#### 대응 능력

고객이 필요로 할 때 즉시 대응할 수 있는 단일 연락 창구가 있습니다. 계약 이행, 요구사항 변경 또는 작업량 폭증 요구사항에 대해 고객이 중요한 질문을 던질 때를 대비해 확실한 의사소통 채널을 열어 둡니다. 그뿐만 아니라, 계약 내용을 이해하고 고객의 사용자에게 OPI 효과를 극대화하는 방법을 이해하는 사람이 필요합니다. 제공업체로부터 송장을 받을 때만 소통이 되는 것처럼 느껴지면 안 됩니다.

2

#### 전문 지식

지식이 곧 힘입니다. 훌륭한 OPI 제공업체는 고객의 특정 프로젝트에 대한 전문 지식을 갖춘 전문가를 보유하고 있습니다. 특정 언어나 업종 등, 고객이 어떠한 지원을 필요로 하는 제공업체는 정확한 번역에 필요한 정확한 용어를 이해하고 제시할 수 있어야 합니다.

3

#### 품질

실시간 번역 작업이라고 해서 속도를 위해 품질을 희생할 수는 없습니다. 즉, 단순한 이중 언어 사용자기 아닌 OPI 교육을 받은 전문 통역사를 고용할 뿐만 아니라 정확하고 전문성 있는 통역을 보장하는 종합적인 품질 보증 프로그램이 이를 뒷받침합니다.

4

#### 리포팅

OPI 제공업체가 효과적이고 사용자 친화적인 리포팅을 위해 어떤 서비스를 제공하는지 알아보세요. 품질 리포팅을 촉진하기 위해서는 여러 개의 데이터 필드가 포함된 셀프 서비스 리포팅 프로세스, Excel 형식 보고서의 정기적인 이메일 교환, 계약 성과에 대한 실시간 검토 등이 모두 중요합니다.

5

#### 맞춤 서비스

기업과 프로젝트는 저마다 고유합니다. 고객은 프로젝트의 필요에 따라 OPI 서비스의 특정 측면을 설계할 수 있기를 바랍니다. 맞춤화가 가능한 주요 항목으로는, 주문 번호 등의 메타데이터에 대한 보고를 추적하고 받는 서비스, 가장 자주 사용하는 언어로 된 대화형 음성 인식(IVR) 프로그래밍 등을 들 수 있습니다.

6

#### 브랜딩

브랜딩은 기업의 스토리입니다. 어떻게 해야 의도한 메시지가 제대로 고객에게 전달될까요? OPI 서비스 제공업체는 브랜드 일관성을 유지하기 위해 통역사에게 매번 통화가 연결될 때마다 스크립트, 용어집, 자주 사용되는 양식을 실시간으로 제공할 수 있어야 합니다.



## 어디에서 시작해야 하는가?



### 다국어 CX 전략 수립을 시작하는 6단계

1

#### 여러 언어에 걸친 기회 파악

다양한 언어권의 사용자 환경을 최적화하는 첫 단계는 비영어권 언어의 환경을 이해하는 것입니다. 현재 비영어 사용자는 고객 센터나 서비스 데스크와 어떻게 상호 작용하나요? 만족도를 높이거나 낮추는 요소는 무엇인가요? 각 고객의 관점에서 다음 사항을 염두에 두세요.

- 문제를 보고하는 것이 얼마나 쉬운가?
- 내가 선호하는 소통 채널에 내 모국어가 지원되는가?
- 상호 소통하는 과정 내내 같은 말을 반복해야 하는가?
- 여러 단계에 걸쳐 다른 직원이나 다른 팀에게 인계되는가?
- 내 문제가 해결되었는가?
- 문제 해결에 얼마나 많은 노력이 필요한가?
- 해결되기까지 시간이 얼마나 걸리는가?
- 해결책이 적절한가?

2

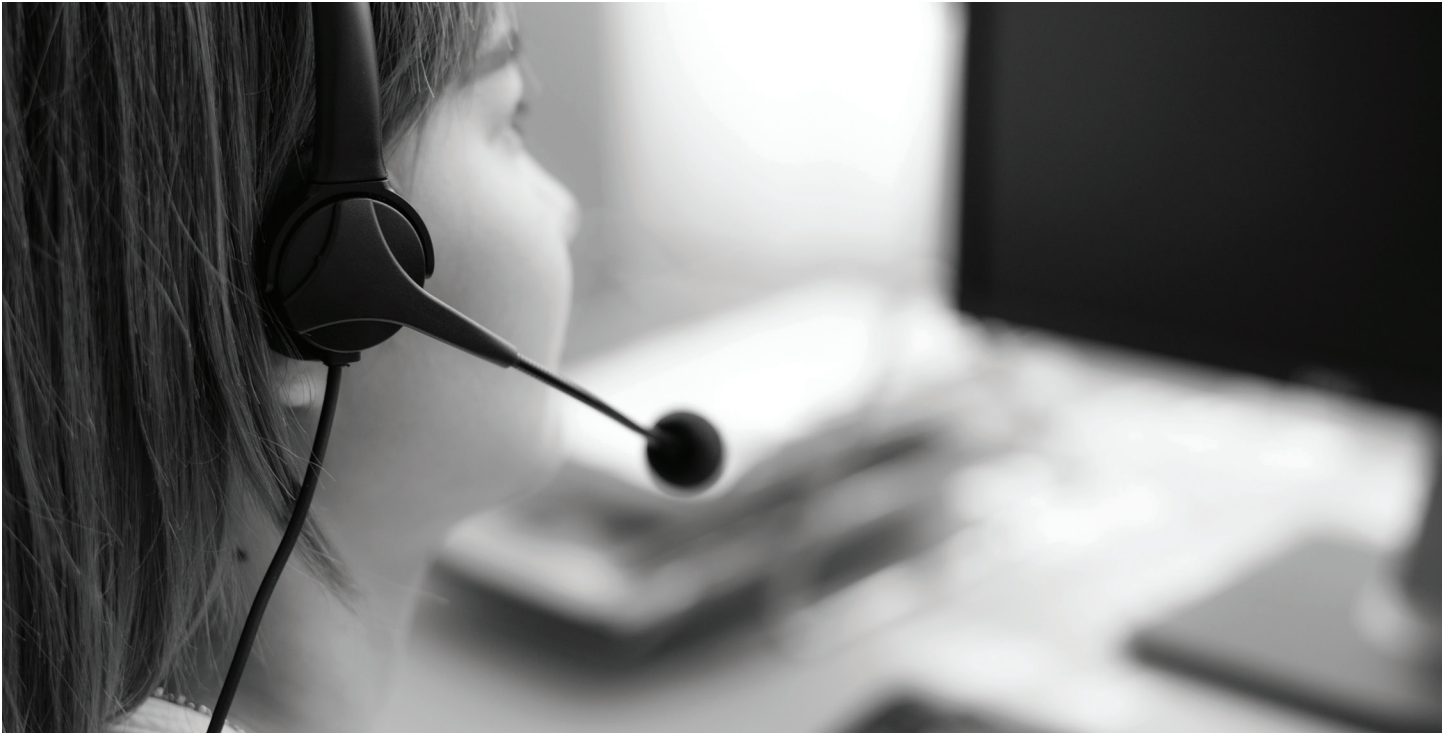
#### 언어 및 사용량 추적

고객이 사용하는 언어를 추적하고 수량화하세요. 고객이 상담원에게 어떤 언어를 요청하는지? 고객의 언어 환경을 이해하면 향후 고객에게 수준 높은 경험을 제공하는 데 도움이 됩니다.

3

#### 언어별 측정과 지표 분석

고객이 주로 사용하는 언어를 파악한 후에는 언어별로 품질 지표가 얼마나 차이 나는지 평가해야 합니다. 조직에 가장 중요한 평가 지표를 선택하세요. CSAT, NOS, FCR, CPC, L1FCR(FLR), TTR(응답, 수리/해결에 소요된 시간), ASA, 인시던트당 비용 등을 예로 들 수 있습니다. 많은 조직이 비영어 사용자의 점수가 현저히 낮다는 사실에 놀라곤 합니다.



4

#### 언어별 고객 여정 매핑

고객 지표에서 낮은 점수를 기록한 언어를 파악한 후에는 해당 언어를 사용하는 고객 여정을 분석할 수 있습니다. 언어별 고객 여정을 조사하면 가장 주의를 기울여야 할 언어가 무엇인지 확실히 파악할 수 있습니다.

5

#### 선택 가능한 방안 조사

데이터로 무장했으니 이제는 귀사의 비즈니스, 문화, 예산에 가장 적합한 언어 솔루션이 무엇인지 고민할 차례입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

귀사의 고객이 상담원과의 음성 통화를 선호한다면, 첨단 기술로 제공되는 OPI 서비스가 적합할 수 있습니다.

고객이 채팅과 이메일을 통한 소통을 선호하는 경우 2세대 실시간 번역 기술을 고려해보세요. 맞춤형 실시간 번역 솔루션으로 기존 채팅이나 이메일 플랫폼 외에 수백 개의 언어를 추가 지원할 수 있습니다.

언어 조사 결과에 따라 가장 사용량이 많은 한 두 가지 언어만 지원하기로 결정했다면, 양쪽 언어에 능통한 상담원을 고용하는 것이 기업에 가장 좋은 선택일 수 있습니다.

6

#### 테스트, 측정, 최적화 및 확장

최적화 작업은 과학 실험처럼 생각하면 됩니다. 회사 전체에 변경 사항을 적용하기 전에 한 번에 하나씩 새 변수를 도입하고 영향을 측정합니다. 예를 들어 당장 모든 채널에 모든 언어를 지원할 필요는 없습니다. 대신, 가장 큰 격차를 메우는 것부터 시작하세요. 가장 요구량이 많은 외국어부터 지원하기 시작하세요. 귀사에 가장 적합한 프로세스, 채널, 언어를 결정하기 위해 테스트와 측정을 실시하고 최적화하세요.

## 이해에 기반한 최적화

고객의 언어 요구사항을 완벽하게 이해해야 최적의 솔루션을 제시할 수 있으며, 나아가 어떤 언어로든 전 세계 모든 고객에게 훌륭한 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

지금 시작하세요.

**LIONBRIDGE OPI 기술을 귀사의 고객 센터나 서비스 데스크에 추가하는 방법에 대해 지금 문의하여 자세히 알아보세요.**

**[GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM](mailto:GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM)**

## Lionbridge 소개

Lionbridge는 장벽을 허물어 세상을 연결하기 위해 다양한 브랜드와 파트너십을 맺고 있습니다. Lionbridge는 20년 넘게 350개 이상의 언어로 로컬라이제이션 및 교육 데이터 서비스를 제공하여 고객사의 글로벌 고객 및 직원 연결성을 높일 수 있도록 도와드리고 있습니다. Lionbridge는 세계적 수준의 플랫폼을 통해 5,000개 이상의 도시에서 100만 명의 열정적인 전문가 네트워크를 형성하고 있으며, 다양한 브랜드와의 파트너십을 통해 문화적으로 풍부한 경험을 제공할 수 있습니다. 또한 언어학에 대한 꾸준한 열정을 바탕으로 고객의 고객, 즉 최종 사용자의 공감대도 이해하기 위해 최상의 인간 지능 및 AI를 활용합니다. 매사추세츠주 월섬(Waltham)에 본사를 두고 있는 Lionbridge는 26개국에서 솔루션 센터를 운영하고 있습니다.

자세한 내용  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

**LIONBRIDGE**

© 2020 Lionbridge. All Rights Reserved.