



HUR LIONBRIDGE FÖRBEREDDE KUNDENS KUNDTJÄNSTCENTER FÖR ALLA SITUATIONER

700 % ÖKNING
I CALL CENTER-VOLYM

24 TIMMARS FÖRVARNING

INGA TAPPADE SAMTAL

Vad gör du när din återställningsplan verkligen sätter dina kundtjänstcenter på prov?

Ett ledande företag inom avfallshantering har kundtjänstcenter över hela världen, även i de orkandrabbade regionerna i Florida och Puerto Rico. Tidigare, när det varit risk för storm, har företaget stängt verksamheten på de platserna för att de anställda ska kunna evakueras. Under den perioden, i enlighet med deras protokoll för katastrofåterställning, omdirigerade kunden samtalen från de två drabbade centren till regionala call center som inte drabbats.

Men dessa call center hade inte spansktalande personal. Det blev en brist i tillgång till callcenter för spansktalande kunder.

Om kunden

Vår kund är en global ledare inom hantering av riskavfall och har årliga intäkter på två miljarder dollar. Tjänsterna omfattar hantering av specialavfall och riskavfall som stickande och skärande avfall, smittförande avfall och läkemedelsavfall. Då kunderna finns inom många branscher, från professionella vårdgivare till sjukhus, läkemedelsföretag och apotek, förlitar de sig på regionala call center bemannade med tvåspråkiga handläggare för hjälp dygnet runt.



Utmaningen

När katastrofen drabbade Puerto Rico och Florida var inte de lokala call centren tillgängliga. Det ledde till en brist i servicen för de spansktalande kunder som ringde. Företaget behövde anpassa sin katastrofplan för att säkerställa en smidig omläggning av samtalen till andra center och garantera att den som ringer kan ha samtalet på sitt modersmål.

Varför Lionbridge OPI?

Lionbridges OPI erbjuder telefontolkningstjänster (OPI) för fler än 350 språk, dygnet runt, alla dagar, året om. Lionbridges OPI minskar språklyftorna för att möjliggöra en effektiv flerspråkig kommunikation och ger bättre kundupplevelser genom snabbare och mer effektiva interaktioner.

Lösningen

Kunden integrerade Lionbridges OPI i sin katastrofåterställningsplan för att få tolkar till spanska till sina engelskspråkiga call center. På så sätt säkrades tillgängligheten för spansktalande kunder som blivit omdirigerade från call center i Florida och Puerto Rico samtidigt som säkerheten för anställda vid call centren i de drabbade regionerna kunde säkerställas.

I enlighet med deras återställningsplan meddelade kunden Lionbridge att de behöver spansktalande tolkar för att säkerställa tillräcklig omfattning för sina spansktalande kunder medan deras spansktalande handläggare i Florida och Puerto Rico var otillgängliga.

Lionbridge implementerade vår egen förberedda katastrofplan för att öka tillgängligheten av spansktalande tolkar för att hantera den oförutsägbara toppen och möta kundens behov inom 24 timmar.

Resultaten

Genom att använda Lionbridges OPI för att ta hand om det flerspråkiga behovet när två call center inte var tillgängliga kunde en volymökning på 700 procent med endast 24 timmars förvarning hanteras av Lionbridge.

Kunden kunde fortsätta sin verksamhet på normal servicenivå samtidigt som de anställda i orkandrabbade områden kunde sättas i säkerhet.

”På chefernas i San Juan och Miami vägnar vill vi tacka er för att ni är en utmärkt partner”, sa kundens Contact Center Manager. ”Ni ställde verkligen upp för oss.”

