

**LIONBRIDGE**



# L'INTERPRÉTATION TÉLÉPHONIQUE : UN MOYEN DE PRÉSERVER LA COMMUNICATION EN TEMPS DE CRISE

Des interprétations précises et en temps réel, depuis n'importe où dans le monde

## Contenu de cette communication :

1. Pourquoi l'OPI de Lionbridge constitue-t-elle une ressource précieuse, capable de dispenser des services rapides et adaptés ?
2. Comment gérer les imprévus avec l'OPI ?
3. Quelles sont les six qualités essentielles que doit posséder votre prestataire OPI ?

## POURQUOI L'OPI DE LIONBRIDGE ?



### *Des services rapides et adaptés proposés par un leader du secteur*

L'interprétation téléphonique (OPI) a été élaborée pour répondre aux besoins en matière de communication, quelle que soit l'urgence. L'OPI permet de s'affranchir des barrières linguistiques et vise à faciliter la communication multilingue et à améliorer l'expérience client en rendant les interactions plus rapides et plus efficaces.

Chez Lionbridge, le département chargé de l'OPI est spécialement formé pour gérer les pics de charge de travail et fournir des services fiables et de qualité, même en cas d'urgence. Notre centre d'appels virtuel met en relation des interprètes avec des clients situés dans des endroits éloignés, à l'échelle du pays. Cela permet de garantir la continuité des services en cas d'événements localisés ou nationaux, comme des intempéries ou une mise en quarantaine pour des raisons sanitaires.

Lorsque vous faites appel aux services d'OPI de Lionbridge, vous bénéficiez des avantages suivants :

- La couverture linguistique la plus large qui soit sur le marché, avec plus de 350 langues prises en charge, 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an
- Des temps de connexion/mise en relation rapides (8 à 10 secondes pour l'espagnol et 12 à 15 secondes pour d'autres langues majeures)
- Une plate-forme de téléphonie robuste avec une disponibilité de service optimale (99,99 % ou supérieure)
- La génération de rapports en temps réel pour présenter les données par volume, combinaison de langues et indicateurs clés de performance
- Un acheminement des appels et une configuration de compte adaptés en fonction des besoins spécifiques du client
- Un responsable de la réussite client désigné comme point de contact dédié
- Des avancées technologiques concernant l'acheminement classique des appels OPI au profit d'une amélioration de l'expérience client et du linguiste professionnel
- Un partenaire fiable déployant des programmes de référence sur le marché en matière de confidentialité, de conformité et de gestion des risques



## COMMENT GÉRER LES IMPRÉVUS ?



*En cas de catastrophe, il existe des mesures que vous pouvez prendre (et des partenaires que vous pouvez solliciter) afin de surmonter les difficultés de communication.*

**L**ionbridge connaît l'importance d'une communication de crise efficace et efficiente. En septembre 2017, l'ouragan Maria a balayé Porto Rico et a dévasté l'ensemble de sa population, soit 3,4 millions de citoyens. Des maisons ont été détruites, des vies ont été bouleversées, et des milliers d'entreprises ont mis la clé sous la porte. Le pays est passé en état d'urgence.

Pour l'une des principales entreprises de gestion des déchets, cette catastrophe a entraîné la perte d'un important centre d'assistance hispanophone. Conformément à son protocole de reprise d'activité après sinistre, elle a transféré les appels des clients vers deux centres d'appel régionaux non touchés. Cependant, le personnel de ces centres d'appel secondaires ne parlait pas espagnol. La communication a alors été soudainement interrompue. L'entreprise avait besoin de trouver une solution pour s'assurer que ses clients hispanophones recevaient rapidement l'aide dont ils avaient besoin, dans une langue qu'ils maîtrisaient.

**Les services d'OPI de Lionbridge ont été conçus pour répondre à de telles crises.** Capable de répondre en temps réel dans des centaines de langues, Lionbridge a agi

avec diligence et tact pour déployer un plan d'urgence OPI et absorber les besoins linguistiques des deux centres d'appels indisponibles. Nous avons pu gérer une hausse du volume d'appels de 700 % en seulement 24 heures.

La plupart de nos interprètes travaillent à distance depuis des centres d'appel virtuels, ce qui nous permet d'assurer nos missions depuis n'importe où dans le monde. De fait, si nous ne pouvons pas accéder à nos bureaux physiques en temps de crise, le service OPI de Lionbridge est prêt à opérer virtuellement. Le personnel de notre assistance client, de notre assistance téléphonique et de notre assistance technique, ainsi que nos équipes de traduction et d'interprétation peuvent continuer à travailler depuis leur domicile.

**Lorsque survient l'inattendu.** Quelle que soit la situation - ouragan dévastateur ou pandémie mondiale - il est essentiel d'adopter une communication claire et rapide afin de maintenir les activités avec le moins d'interruption possible. Notre envergure mondiale, nos services d'OPI de référence sur le marché, ainsi que nos protocoles de télétravail font de Lionbridge un partenaire unique et précieux en temps de crise.



## QUELLES SONT LES QUALITÉS D'UN EXCELLENT PRESTATAIRE OPI ?

*Votre prestataire possède-t-il les six qualités essentielles suivantes ?*

1

### Attention

Il est essentiel de disposer d'un point de contact unique pour répondre directement à vos besoins. Cela permet de garantir une communication claire lorsque vous avez des questions importantes concernant l'exécution d'un contrat, l'évolution de vos exigences ou d'éventuels besoins ponctuels. De plus, vous devez pouvoir compter sur une personne qui comprenne votre contrat et qui sache comment optimiser l'efficacité de l'OPI pour vos clients. Vous ne devriez jamais avoir l'impression d'avoir affaire à votre prestataire uniquement lorsqu'il vous envoie la facture.

2

### Expertise

Savoir, c'est pouvoir. Les grands prestataires OPI bénéficient de professionnels dédiés qui connaissent le projet spécifique du client sur le bout des doigts. Que vous ayez besoin d'assistance dans une certaine langue ou pour un secteur donné, votre prestataire doit être en mesure de comprendre et de produire la terminologie adaptée à votre traduction.

3

### Qualité

Lorsqu'il est question de traduction en temps réel, il n'est pas envisageable de compromettre la qualité au profit de la rapidité. Cela signifie qu'il faut recourir à des interprètes professionnels formés en OPI, et pas seulement des personnes bilingues. En outre, votre prestataire doit bénéficier d'un programme d'assurance qualité complet, garantie d'une interprétation précise et professionnelle.

4

### Reporting

Que propose votre prestataire d'OPI pour rendre le reporting efficace et convivial ? Un processus de reporting en libre-service avec de nombreux champs de données, des échanges réguliers de rapports par e-mail au format Excel et des examens en temps réel de l'exécution des contrats sont autant d'éléments importants pour garantir un reporting de qualité.

5

### Personnalisation

Chaque entreprise et chaque projet possèdent leurs spécificités. Lorsque cela s'avère nécessaire, vous souhaitez être en mesure de concevoir certains aspects de votre service OPI pour qu'il corresponde aux besoins de votre projet. Parmi les principaux aspects personnalisables, on retrouve la capacité de suivre et de recevoir des rapports sur les métadonnées comme les numéros de commande ou la programmation de la reconnaissance vocale interactive (IVR) avec les langues que vous utilisez le plus fréquemment.

6

### Stratégie de marque

Votre marque, c'est votre histoire. Comment s'assurer que le message que reçoivent vos clients est celui que vous souhaitez leur transmettre ? Pour conserver une cohérence de marque, nos prestataires de services OPI peuvent fournir aux interprètes des textes, des glossaires, des formulaires fréquemment utilisés, etc., le tout en temps réel pour chaque appel.



## PAR OÙ COMMENCER ?



*Six étapes pour vous aider à élaborer la stratégie multilingue de votre entreprise en faveur de l'expérience client.*

1

### Identifiez les opportunités pour toutes les langues

La première étape vers l'optimisation de l'expérience client multilingue que délivre votre entreprise consiste à comprendre le paysage linguistique non-anglophone. Quelle est l'expérience actuelle d'un client non-anglophone ayant affaire à votre centre de contact ou de dépannage ? Quels facteurs favorisent ou diminuent leur satisfaction ? Considérez les questions suivantes du point de vue d'un client :

- Puis-je facilement signaler un problème ?
- Mes canaux de communication préférés sont-ils disponibles dans la langue que j'utilise ?
- Suis-je amené(e) à me répéter au cours d'une même interaction ?
- Suis-je transféré(e) d'un interlocuteur à un autre à plusieurs reprises ?
- Mon problème a-t-il été résolu ?
- Quels sont les efforts nécessaires pour résoudre mon problème ?
- Quel est le temps nécessaire pour résoudre mon problème ?
- La solution proposée est-elle adaptée ?

En répondant à ces questions, vous pourrez comprendre l'expérience client dans toutes les langues et en vérifier la cohérence pour les clients multilingues.

2

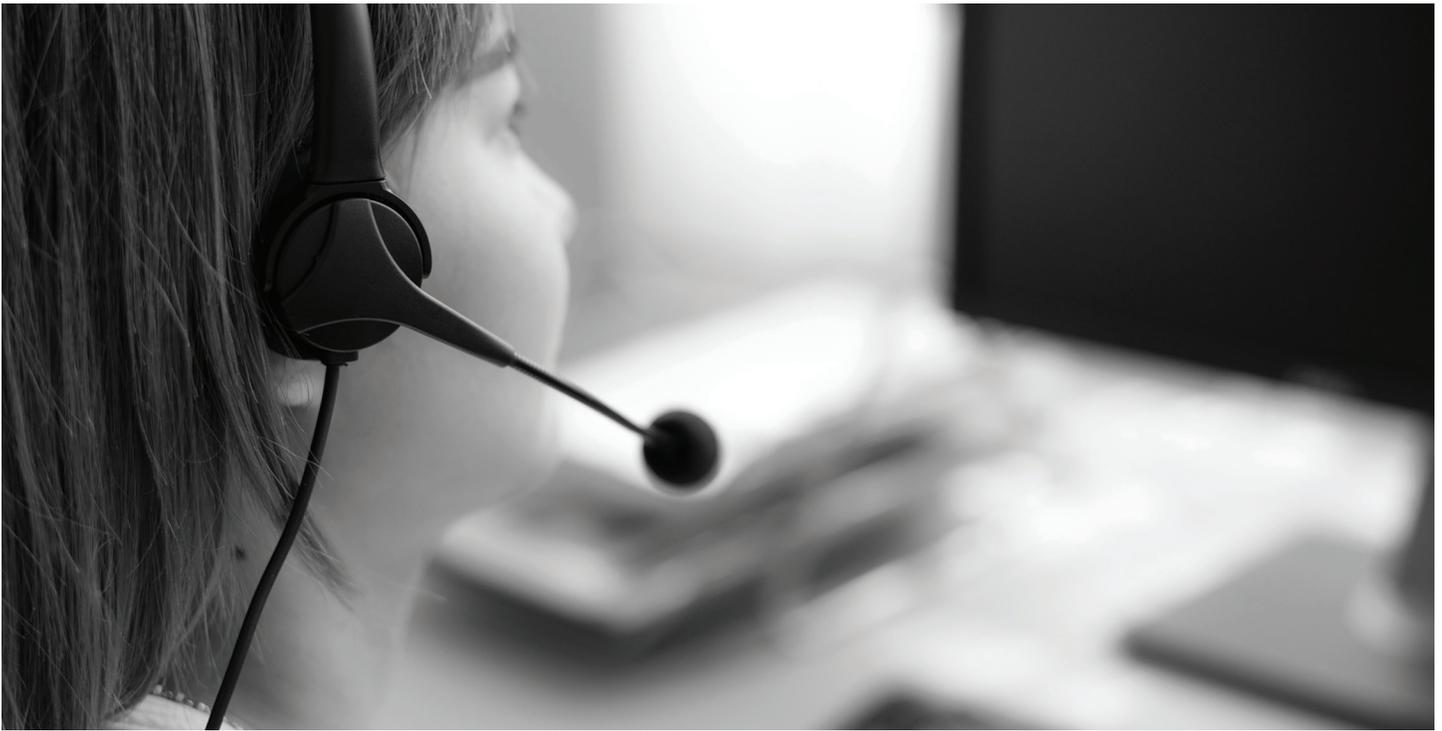
### Analysez les langues et les volumes

Analysez et quantifiez les langues parlées par vos clients. Quelles langues vos interlocuteurs souhaitent-ils que votre agent utilise ? En comprenant le paysage linguistique de vos clients, vous pourrez par la suite leur proposer une expérience de qualité.

3

### Évaluez et analysez les indicateurs en fonction de la langue

Une fois que vous avez identifié les langues les plus parlées par vos clients, déterminez la variation des indicateurs de qualité pour chaque langue. Sélectionnez les indicateurs les plus importants aux yeux de votre entreprise, tels que : CSAT, NOS, FCR, CPC, L1FCR (FLR), TTR (temps de réponse, de réparation et de résolution), ASA, le coût par incident, etc. Bon nombre d'entreprises sont surprises de constater que leurs scores sont nettement inférieurs pour les interlocuteurs non-anglophones.



4

#### **Retracez les parcours par langue**

Une fois que vous avez déterminé les langues pour lesquelles les indicateurs client sont inférieurs, vous pouvez examiner les parcours des clients qui parlent ces langues. En retraçant les parcours des clients par langue, vous pourrez vous forger une idée précise des langues qui requièrent le plus d'attention.

5

#### **Étudiez vos options**

Grâce aux données précédemment obtenues, vous pouvez désormais envisager les solutions linguistiques les plus adaptées à votre entreprise, à votre culture et à votre budget. Par exemple :

Si vos clients préfèrent communiquer avec vos agents par téléphone, il pourrait être judicieux d'opter pour un service OPI reposant sur une technologie de pointe.

Si vos clients préfèrent interagir par chat et par e-mail, essayez la technologie de traduction en temps réel de deuxième génération. Les solutions personnalisées de traduction en temps réel peuvent permettre la prise en charge de centaines de langues pour vos plateformes de chat et/ou de courrier électronique existantes.

Si votre évaluation linguistique révèle que vous n'avez besoin de soutien que dans une ou deux des langues les plus parlées, l'embauche d'agents bilingues pourrait être idéale pour votre entreprise.

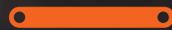
6

#### **Testez, évaluez, optimisez et développez vos activités**

Comparez votre travail d'optimisation à une expérience scientifique. Introduisez une nouvelle variable à la fois et évaluez son impact avant d'entreprendre des changements à l'échelle de l'entreprise. Par exemple, vous n'avez pas besoin de proposer immédiatement un support pour chaque langue sur chaque canal. Tout d'abord, veillez à combler les lacunes les plus importantes. Commencez en proposant une assistance pour la langue non maternelle qui représente le plus gros volume. Testez, évaluez et optimisez afin de déterminer le processus, les canaux et les langues paraissant les plus pertinents pour votre entreprise.

## COMPRENDRE POUR MIEUX OPTIMISER

En déterminant parfaitement les besoins linguistiques de vos clients, vous pouvez leur proposer les solutions les plus adaptées et ouvrir la voie à une couverture linguistique mondiale, qui permettrait à chaque client de bénéficier d'un service client optimal.



LANCEZ-VOUS.

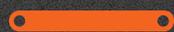
**CONTACTEZ-NOUS** AUJOURD'HUI POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA TECHNOLOGIE OPI DE LIONBRIDGE AUPRÈS DE VOTRE CENTRE DE CONTACT OU DE DÉPANNAGE.

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



## À propos de Lionbridge

Lionbridge travaille en partenariat avec les marques pour dépasser les obstacles et bâtir des ponts dans le monde entier. Depuis plus de 20 ans, nous aidons les entreprises à communiquer avec leur clientèle mondiale et leurs employés en proposant des services de localisation et de données de formation d'IA dans plus de 350 langues. Notre plate-forme de premier ordre nous permet de déployer un réseau d'un million d'experts passionnés par leur travail dans plus de 5 000 villes. Ces experts travaillent en partenariat avec les marques pour créer des expériences enrichissantes d'un point de vue culturel. Notre passion pour la linguistique nous amène à exploiter le meilleur de l'intelligence humaine et artificielle afin d'établir un socle de confiance convaincant pour les clients de nos clients. Lionbridge, dont le siège social se situe à Waltham, dans le Massachusetts, compte également des centres de solutions dans 26 pays.



POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)



# LIONBRIDGE

© 2020 Lionbridge. Tous droits réservés.