



LIONBRIDGE 帮助客户的联系中心妥善应对各种突发情况

从容应对呼叫中心突增 7 倍的通话量

24 小时安排到位

零掉线率

当灾难来临, 您的联系中心难以招架时, 您该怎么做?

一家先进的废弃物管理组织在世界各地设有联系中心, 其中包括饱受飓风折磨的佛罗里达和波多黎各地区。在过去, 每当暴风快来的时候, 该组织就会关闭这里的业务点, 让员工撤离。在此期间, 根据其灾难恢复方案, 客户拨至这两个中心的电话将转到其他地区的呼叫中心。

然而, 这些接受转接的呼叫中心并没有配备会说西班牙语的员工, 使得西班牙语客户无法获得呼叫中心的帮助。

客户简介

我们的客户是危险废弃物管理领域的先进企业, 年收入达 20 亿美元。该企业通过专业化、规范化的废弃物处理流程, 妥善处理医疗废弃物、有害废弃物和药品废弃物等, 服务范围涵盖专业的医疗保健机构、医院、制药公司和药房。通过由双语客服组成的区域呼叫中心, 他们可为客户提供全天候的帮助。



面临的挑战

每当自然灾害侵袭波多黎各和佛罗里达地区时,当地的呼叫中心代表便无法接听电话,使得客户无法为西班牙语呼叫用户提供服务。因此,他们需要修改其灾难恢复计划,既要确保呼叫能够无缝地转接到其他中心,还要保证为每位呼叫用户提供相应的语言支持。

为什么要选择 Lionbridge OPI 服务?

Lionbridge OPI 服务可全年全天候为 350 多种语言提供电话口译服务,让您的互动更快速、更高效,并为您搭建语言桥梁,实现有效的多语言沟通,最终推动客户体验的优化和升级。

解决方案

该客户将 Lionbridge 的电话口译 (OPI) 服务融入到灾难恢复计划中,为其英语呼叫中心提供西班牙语口译员。这既保障了佛罗里达和波多黎各地区呼叫中心代表的人身安全,也让拨打至受灾地区的西班牙语客户能够正常享受服务。

在佛罗里达和波多黎各的西班牙语客服无法提供服务时,该组织根据其灾难恢复计划,通知了 Lionbridge 他们需要西班牙语口译员。

然后,Lionbridge 实施了自己的灾难应对计划,在 24 小时内调配了大量西班牙语口译员,以应对不可预测的高峰,满足了客户需求。

成果

通过提前 24 小时预约 Lionbridge OPI 服务,两个停运呼叫中心的多语言需求得到了解决,即使通话量增长了 7 倍,Lionbridge 也能从容应对。

客户不仅能够继续保持正常的服务水准,同时也能保障飓风受灾地区客服代表的人身安全。

客户的呼叫中心经理说:“我们谨代表圣胡安和迈阿密的经理们,感谢 Lionbridge 的帮助。你们不愧为出色的合作伙伴。”



更多详情,请访问

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