

LIONBRIDGE



电话口译：在危机中保持沟通

实时准确口译，覆盖全球各地

在本白皮书中, 您将了解到:

1. 为什么说 Lionbridge OPI 服务是提供快速、可扩展服务的宝贵资源
2. 如何通过电话口译 (OPI) 处理意外情况
3. 在选择 OPI 提供商时, 您认为哪六个因素事关成败?

为什么选择 LIONBRIDGE OPI



行业先进企业提供的快速、可扩展服务

电话口译 (OPI) 服务的初衷是在发生任何紧急情况时满足客户的沟通需求。该服务通过弥合语言鸿沟实现有效的多语言交流, 并通过更快、更高效的互动来确保更好的客户体验。

Lionbridge OPI 服务配备专业人员和技术, 可处理呼叫量激增情况, 即使形势紧迫也能提供强大、可靠的服务。我们的虚拟呼叫中心模式可为口译人员与全球各地的客户建立远程连接。这样, 即使某个事件对某一国家/地区的局部甚至整体造成影响 (例如恶劣天气或疫情隔离), 也可以确保服务的连续性。

Lionbridge OPI 服务可为您带来以下优势:

- 全年全天候享受全面的多语种服务 - 超过 350 种语言
- 快速连接 (西班牙语仅需 8-10 秒连接时间; 其他热门语言仅需 12-15 秒连接时间)
- 强大的电话通讯平台 - 运行稳定、性能可靠 (可用率高达 99.99% 以上)
- 实时报告功能, 可供您查看通话量、语言对和 KPI 等数据
- 为每个客户量身定制的通话流程和帐户设置
- 客户服务经理提供专属的全程服务
- 在传统 OPI 通话流程的基础上添加新技术, 同时提升客服和客户双方的体验
- 可靠的合作伙伴, 承诺保障保密性及合规性, 提供业界卓越的风险管理计划



您如何处理意外情况？



灾难来袭后，您需要努力克服通信问题，但如果您有合作伙伴，则无异于暗室逢灯。

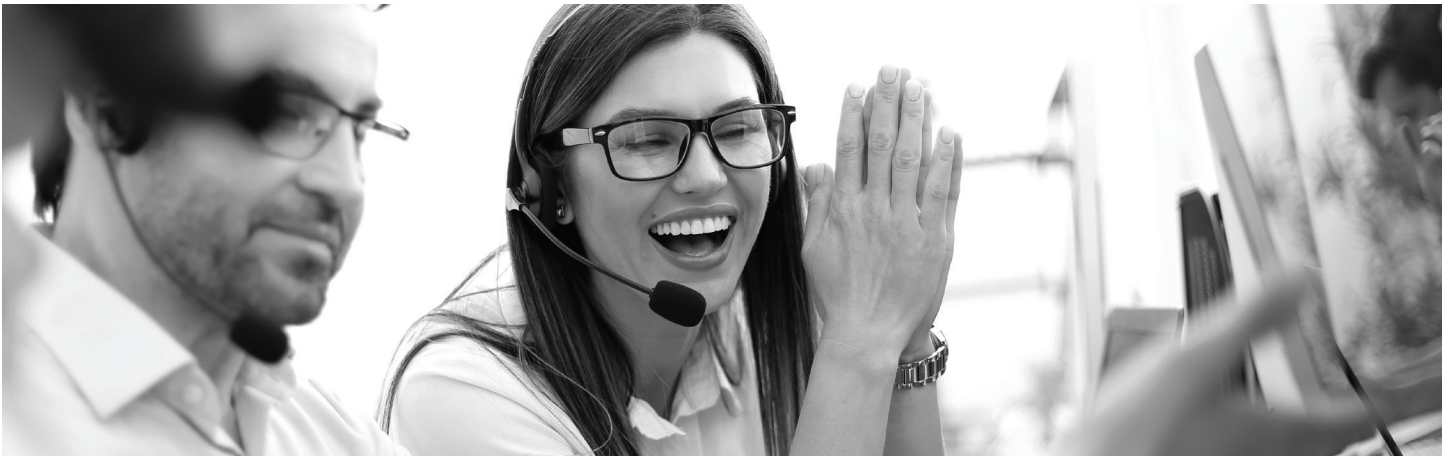
对于有效沟通在危机情况中的重要性，Lionbridge 有着深刻的认识。2017 年 9 月，玛丽亚飓风肆虐波多黎各，所到之处，房倒屋塌，340 万人生活被打乱，数千家企业关门歇业，整个国家陷入瘫痪。

受此影响，一家废弃物管理机构在该国的主要西班牙语联络支持中心无法使用。根据其灾难恢复方案，他们将客户呼叫转接到两个未受影响的区域呼叫中心，但这些二级联络中心无法提供西班牙语服务，情况突然就陷入了僵局。形势紧迫，他们需要启动备用计划，消除语言障碍，为讲西班牙语的客户所需帮助。

Lionbridge OPI 就是为应对这样的危机而构建的。凭借对数百种语言的实时响应能力，Lionbridge 采取妥善的紧急措施来部署 OPI 应急计划，并最终满足了两个二级呼叫中心的语言需求。只用了 24 小时，我们就解决了呼叫量骤增 700% 的紧急情况。

通过虚拟呼叫中心，我们的大多数口译员都是远程办公，这意味着我们基本上可以在世界任何地方开展工作。也就是说，即使我们因出现危机而无法前往实体办公室，Lionbridge OPI 还是能够以虚拟方式运行。我们的客户支持、电话和技术支持以及翻译和口译团队全都可以在家继续工作。

意外时有发生。无论是罕见的飓风还是全球疫情大流行，快速、准确的沟通对于维持业务运转、尽可能避免工作流程中断都至关重要。我们的全球规模、行业先进的 OPI 服务和在家工作方案使 Lionbridge 具有独特价值，是帮助您应对危机的理想合作伙伴。



出色的 OPI 提供商应具备哪些素质？

您的提供商是否展现出这 6 种关键素质？

1

关注

安排单一联系人直接关注您的需求，这一点至关重要。如果您对重要的合同履行、需求变化或潜在突增要求有疑问，单一联系人将与您清晰沟通。不仅如此，单一联系人还更加了解您的合同，熟知如何让 OPI 对您的客户发挥更大效用。您肯定不希望提供商与您的唯一联系就是向您开发票。

2

专业知识

知识就是力量。出色的 OPI 提供商拥有各个领域的专家，能够应对客户特定专业领域事宜。无论您需要特定语言还是特定行业的支持，您的提供商都应能够理解并生成正确的术语，以提供正确的翻译。

3

高品质

在进行实时翻译时，不能为了速度而牺牲质量。这意味着要聘用经过 OPI 领域培训的专业口译员，而不仅仅是会说双语的人。除此之外，还应制定全面的质量保障计划，以确保提供准确、专业的口译。

4

报告

您的 OPI 提供商如何确保报告有效且易于使用？包含多个数据字段的自助报告过程、定期通过电子邮件发送 Excel 格式报告，以及对合同履行情况进行实时核查，这些对于实现高质量报告都很重要。

5

定制

每个业务和项目都存在不同之处。必要时，您希望有针对性地对 OPI 服务的某些方面进行设计，以满足项目需求。其中重要的可定制方面包括能够跟踪和接收有关订单号等元数据的报告，或者将您常用的语言编程到交互式语音识别 (IVR) 中。

6

品牌化

您的品牌就是您的形象。您如何确保客户收到的讯息就是您要发送的讯息？为了保持品牌的一致性，OPI 服务提供商可在每次通话时为口译员实时提供话术、词汇表和常用表格。



从何处开始?

6个步骤助您开始为组织制定多语言客户体验 (CX) 战略。

1

发现各语言客户体验的提升机会

要优化组织的多语言客户体验,第一步是了解非英语客户经历的情况。不会说英语的人与您的联络中心或服务台互动时的当前体验如何?哪些因素会提高或降低其满意度?从每个客户的角度考虑以下各项:

- 对我来说,报告问题是否方便?
- 我首选的交流渠道是否支持我使用的语言?
- 在整个互动过程中,我是否需要重复说过的话?
- 我是否被多次转交给多名员工?
- 我的问题是否得到解决?
- 解决我的问题需要花多大力气?
- 解决问题需要多长时间?
- 解决方案是否合适?

2

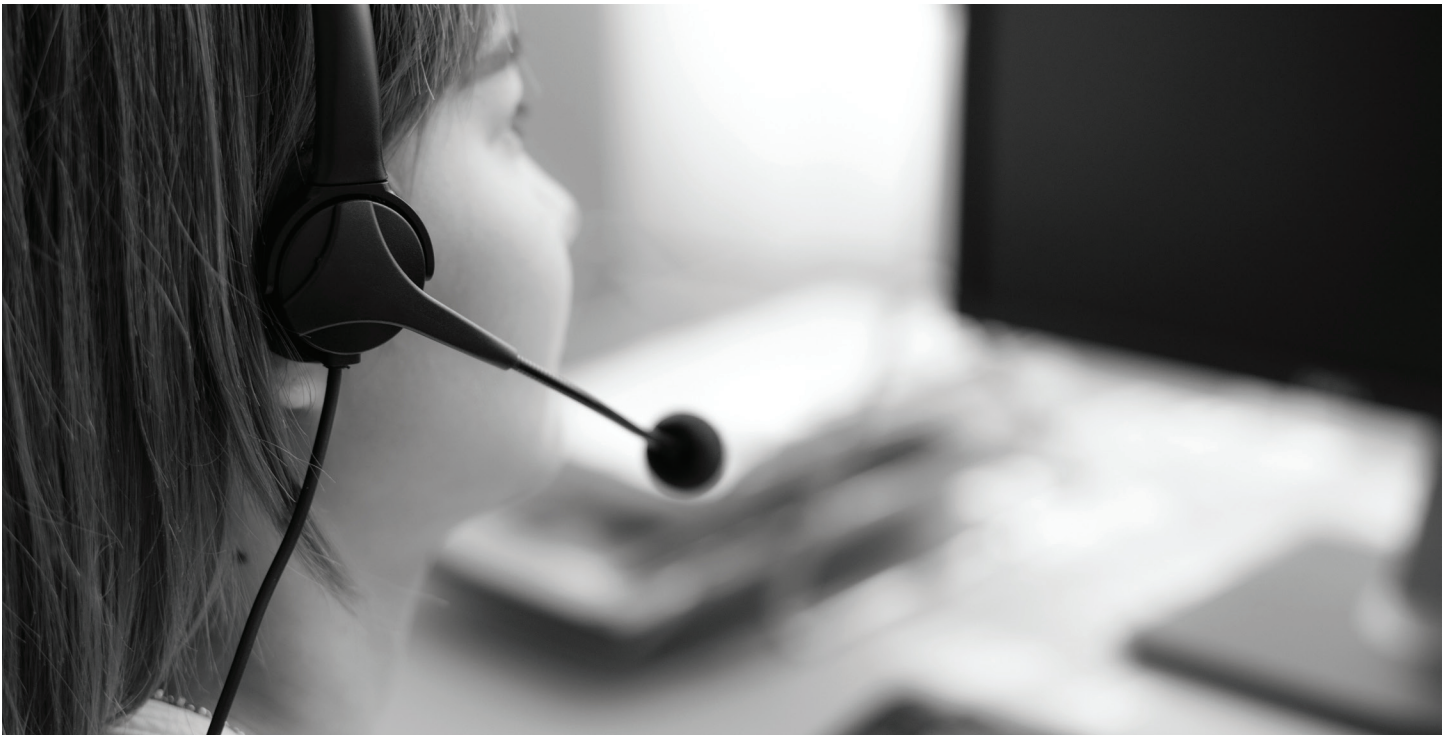
跟踪语言和通话量

对客户使用的语言进行跟踪和量化。客户要求您的工作人员使用什么语言?了解客户所用语言的情况将帮助您将来为他们提供高质量的体验。

3

衡量和剖析不同语言的服务满意度指标

明确客户使用的主要语言后,您需要确定各语言的服务质量指标。选择对您的组织最重要的指标;例如:CSAT、NOS、FCR、CPC、L1FCR (FLR)、TTR (响应、维修/解决时间)、ASA 和每事件成本等。许多组织惊讶地发现,非英语服务的指标表现会差很多。



4

按语言研究客户经历

确定指标表现不佳的语言后,您就可以具体考察使用这些语言的客户都经历了什么。通过按语言研究客户经历,您可以清晰地了解哪些语言更需要关注。

5

研究您的选项

有了数据,您现在可以考虑哪种语言解决方案更适合您的企业、文化和预算,例如:

如果您的客户更喜欢通过语音与您的工作人员互动,那么采用尖端技术的 OPI 服务可能会派上用场。

如果您的客户喜欢通过聊天和电子邮件与您互动,则请评估第二代实时翻译技术。定制的实时翻译解决方案可为您现有的聊天和/或电子邮件平台增加对数百种语言的支持。

如果语言评估显示,您只需要为一种或两种大规模使用的语言提供支持,那么雇用双语工作人员可能是您的理想选择。

6

测试、衡量、优化和扩展

工作优化过程中,科学实验方法同样适用。一次引入一个新变量,先了解其影响,确定合适后再推广到整个公司。例如,您不需要立即在每种渠道中为所有语言提供支持,而是应该先填补最大的缺口:首先为使用规模最大的非主要语言提供支持。测试、衡量和优化,最终确定更适合您公司的流程、渠道和语言。

先了解,再行动

只有充分了解客户的语言需求,您才可以为他们提供正确的解决方案并为覆盖全球语言铺平道路,从而为每位客户提供优质的客户服务。

立即开始。

立即联系我们,详细了解如何将 LIONBRIDGE 的 OPI 技术应用到您的联络中心或服务台。

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

关于 Lionbridge

Lionbridge 与全球多家企业建立了合作关系,“冲破藩篱,共筑同心”是我们的不懈追求。20 多年来,我们一直致力于以 350 多种语言提供本地化和数据训练服务,帮助各公司与全球客户及员工建立联系。得益于我们出众的平台,我们汇聚了全球来自 5,000 多个城市的 100 万名充满热忱的专家,与各大品牌一道,以语言为砖瓦,构筑文化的桥梁。出于对语言的热爱,我们聘用了优秀的语言专家,采用了先进的机器智能技术,全心建立沟通的纽带,也使得与我们合作的企业能够打动他们的客户。Lionbridge 的总部设在美国马萨诸塞州沃尔瑟姆市,并在 26 个国家/地区设有解决方案中心。

更多详情,请访问
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2020 Lionbridge. 保留所有权利。