



WIE LIONBRIDGE DIE CALLCENTER EINES KUNDEN UNTERSTÜTZTE

VOLUMENANSTIEG
UM 700 %

NUR 24 STUNDEN
VORLAUFZEIT

NULL UNBEANTWORTETE
ANRUFE

Was tun, wenn Ihr Notfallkonzept Ihre Callcenter an die Grenzen bringt?

Ein führender Abfallmanagementdienstleister unterhält Callcenter auf der ganzen Welt, auch in den Hurrikaneinzugsgebieten Florida und Puerto Rico. Bei Wirbelsturmgefahr stellt das Unternehmen den Betrieb an diesen Standorten ein, um die Sicherheit seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten. Gemäß Notfallkonzept hat das Unternehmen bislang bei Sturmgefahr die in Florida und Puerto Rico eingehenden Kundenanrufe an Callcenter in nicht betroffenen Regionen umgeleitet.

Doch mangels spanischsprachiger Mitarbeitender an diesen anderen Standorten konnten Spanisch sprechende Kunden vorübergehend nicht bedient werden.

Über den Kunden

Unser Kunde ist ein weltweit führendes Unternehmen für umweltbewusstes Abfallmanagement mit einem Jahresumsatz von USD 2 Mrd. Zu seinen Dienstleistungen gehört das Management spezialisierter und regulierter Abfallströme, etwa mit medizinischen und pharmazeutischen Abfällen oder Sondermüll. Er bedient zahlreiche Industrien – von Krankenhäusern und Pharmaunternehmen über Apotheken bis hin zu anderen Gesundheitsdienstleistern. Um rund um die Uhr Unterstützung anzubieten, setzt er regionale Callcenter mit zweisprachigen Agenten ein.



Herausforderung

Aufgrund eines Hurrikans standen die Callcenter-Agenten in Puerto Rico und Florida nicht zur Verfügung. In der Folge konnten Spanisch sprechende Anrufer nicht bedient werden. Das Unternehmen musste sein Notfallkonzept ändern, um sicherzustellen, dass alle Anrufe an andere Callcenter umgeleitet und in allen benötigten Sprachen beantwortet wurden.

Warum Dolmetscherdienste per Telefon von Lionbridge?

Lionbridge bietet rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr Dolmetscherdienste per Telefon für über 350 Sprachen an. Damit helfen wir unseren Kunden, Sprachbarrieren zu überwinden. Durch schnellere und effizientere Interaktionen tragen wir zu einer wirksamen mehrsprachigen Kommunikation und besseren Kundenerlebnissen bei.

Die Lösung

Der Kunde integrierte die Dolmetscherdienste per Telefon von Lionbridge in sein Notfallkonzept, um Callcentern mit ausschließlich englischsprachigen Mitarbeitenden Dolmetscherdienste für Spanisch zur Verfügung zu stellen. Dadurch konnten von den Callcentern in Florida und Puerto Rico weitergeleitete Kunden bedient werden. Zugleich waren die Mitarbeitenden in den vom Hurrikan betroffenen Regionen in Sicherheit.

Im Einklang mit seinem Notfallkonzept informierte der Kunde Lionbridge, dass er Spanischdolmetscher benötigte. Dies um seine spanischsprachigen Kunden zu bedienen, solange seine Spanisch sprechenden Agenten in Florida und Puerto Rico nicht verfügbar waren.

Lionbridge erstellte ein eigenes Notfallkonzept, um für den Kunden innert 24 Stunden genügend Spanischdolmetscher bereitzustellen.

Das Ergebnis

Lionbridge gelang es, mit seinen Dolmetscherdiensten per Telefon die spanischsprachigen Anrufe der beiden nicht verfügbaren Callcenter abzudecken. Wir halfen, bei nur 24 Stunden Vorlaufzeit einen Volumenanstieg um 700 % zu bewältigen.

Der Kunde konnte seinen Betrieb uneingeschränkt aufrechterhalten, während seine Mitarbeitenden in den vom Hurrikan betroffenen Gebieten in Sicherheit waren.

„Im Namen der Manager in San Juan und Miami möchten wir uns für die großartige Partnerschaft bedanken“, sagte der Contact Center Manager des Kunden. „Auf Lionbridge war wirklich Verlass.“

