



STRATEGIA LIONBRIDGE PER PREPARARE A OGNI EVENIENZA I CENTRI ASSISTENZA DEI CLIENTI

AUMENTO DEL 700% DEL VOLUME
DI CHIAMATE AL CALL CENTER

PREAVVISO DI 24 ORE

ZERO CHIAMATE INEVASE

Che fare quando un piano di disaster recovery mette alla prova il vostro centro assistenza?

Un'azienda di gestione dei rifiuti leader di settore ha centri di assistenza in tutto il pianeta, incluse le regioni a rischio di uragani della Florida e di Portorico. Tradizionalmente, in occasione di un'imminente tempesta, l'azienda era solita chiudere l'attività in queste sedi per consentire l'evacuazione dei dipendenti. In questo periodo di tempo, in base al proprio protocollo di disaster recovery, il cliente deviava le chiamate indirizzate ai due centri ai call center regionali non esposti al pericolo.

Tuttavia, questi call center secondari non avevano personale che parlasse spagnolo, creando lacune in termini di copertura dei call center per i clienti di lingua spagnola.

Informazioni sul cliente

Il nostro cliente è un'azienda internazionale leader nella gestione di rifiuti sensibili con un fatturato annuale di due miliardi di dollari. I suoi servizi includono la gestione di flussi di rifiuti specializzati e regolamentati, tra cui rifiuti medici, pericolosi e farmaceutici. L'azienda, che supporta diversi settori, dagli uffici sanitari professionali agli ospedali, dalle aziende farmaceutiche alle farmacie, si affida a call center regionali il cui personale è costituito da operatori bilingue per fornire assistenza 24 ore su 24.



La sfida

Quando la catastrofe si è abbattuta su Portorico e Florida, gli operatori dei call center locali non erano disponibili, creando una lacuna del servizio per gli utenti di lingua spagnola. L'azienda ha dovuto modificare il proprio piano di disaster recovery per assicurare la deviazione delle chiamate ad altri centri senza interruzioni e che garantissero una copertura in ogni lingua per gli utenti.

Perché scegliere i servizi di interpretariato telefonico di Lionbridge?

Lionbridge offre servizi di interpretariato telefonico (OPI) in oltre 350 lingue, 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, per colmare efficacemente gap comunicativi in ogni mercato offrendo una migliore esperienza cliente, per interazioni più rapide ed efficienti.

La soluzione

Il cliente ha integrato i servizi di interpretariato telefonico (OPI) di Lionbridge nel proprio piano di disaster recovery per fornire interpreti in lingua spagnola ai call center che operavano solo in lingua inglese. In questo modo è stato possibile servire i clienti di lingua spagnola, deviati dai call center di Florida e Portorico, garantendo allo stesso tempo la sicurezza degli operatori dei call center ubicati nelle aree colpite.

In base al proprio piano di disaster recovery l'organizzazione ha informato Lionbridge della necessità di interpreti spagnoli per fornire ampia copertura ai clienti di lingua spagnola durante l'assenza degli operatori dei centri situati in Florida e Portorico.

Lionbridge ha implementato il proprio piano di preparazione alle emergenze in modo da incrementare la disponibilità di interpreti in lingua spagnola per gestire il picco inaspettato e soddisfare le esigenze dei clienti in sole 24 ore.

I risultati

Utilizzando i propri servizi di interpretariato telefonico (OPI) per gestire le esigenze multilingue dei due call center non disponibili, Lionbridge è riuscita a supportare un aumento del 700% del volume di chiamate, con solo 24 ore di preavviso.

Il cliente ha potuto continuare a operare al livello normale di servizio, garantendo la sicurezza dei propri operatori nelle aree colpite dall'uragano.

"A nome dei responsabili di San Juan e Miami, vogliamo ringraziarvi per il vostro eccezionale supporto come partner", ha dichiarato il Contact Center Manager del cliente. "Ci siete stati davvero di grande aiuto."