



## LIONBRIDGE가 고객사의 고객 지원 센터를 어떤 상황에도 대비할 수 있도록 만든 방법

고객 지원 센터  
업무량 700% 증가

24시간 전 통보

통화 누락 0

### 재해 복구 계획으로 고객 지원 센터가 시험대에 오른다면 어떻게 하시겠습니까?

어느 주요 폐기물 관리 조직은 세계 곳곳에 고객 지원 센터를 두고 있습니다. 허리케인의 피해를 입은 플로리다와 푸에르토리코도 여기 포함됩니다. 과거에는 폭풍이 닥치면 이 조직은 이 지역의 운영을 중단하고 직원들을 대피시켰습니다. 이 기간 동안에는 재해 복구 협약에 따라 이 두 센터로 라우팅된 고객의 통화는 허리케인 피해가 없는 지역의 고객 지원 센터로 전환됐습니다.

하지만 이 2차 고객 지원 센터는 스페인어를 사용하는 인력이 없었습니다. 이 때문에 고객 지원 센터의 스페인어 사용 고객 지원에 공백이 생겼습니다.

### 고객사 관련 정보

고객사는 민감한 폐기물을 관리하는 글로벌 리더로서 연 매출이 20억 달러에 달합니다. 이 회사의 서비스에는 의료 폐기물, 위험 폐기물, 제약 폐기물 등 특수/규제 대상 폐기물 분류와 재활용이 포함됩니다. 전문 의료 기관, 병원, 제약 회사, 약국 등 다양한 업계를 지원하는 이 조직은 2개 국어가 가능한 지역 고객 지원 센터 인력을 활용하여 24시간 지원을 제공합니다.



### 도전

푸에르토리코와 플로리다에 자연 재해가 닥치자 지역 고객 지원 센터 담당자와 연락이 되지 않았습니다. 이로 인해 스페인어를 사용하는 고객에 대한 서비스 공백이 발생했습니다. 이 회사는 다른 고객 지원 센터로 통화를 원활하게 전환하는 동시에 모든 발신자에 대한 언어 지원이 가능하도록 재해 복구 계획을 수정할 필요가 있었습니다.

### Lionbridge OPI를 선택해야 하는 이유

Lionbridge OPI는 350개 이상의 언어로 연중 무휴 24시간 전화 통역 서비스를 제공합니다. Lionbridge OPI는 언어적 격차를 해소함으로써 효과적 다국어 커뮤니케이션을 제공하고 상호 작용의 속도와 효율을 높여 사용자 환경을 개선합니다.

### 해결책

고객사는 Lionbridge OPI를 재해 복구 계획에 통합하여 영어를 사용하는 고객 지원 센터에 스페인어 통역사를 제공했습니다. 이로써 플로리다와 푸에르토리코의 고객 지원 센터에서 통화 전환된 스페인어 사용 고객에게 서비스를 제공하는 한편 피해 지역의 고객 지원 센터 담당자들의 안전도 계속 보장할 수 있었습니다.

재해 복구 계획에 따라 이 조직은 플로리다 및 푸에르토리코 고객 지원 센터의 스페인어 상담원과 연락이 되지 않는 동안 스페인어 사용 고객에게 충분한 서비스를 제공할 수 있도록 스페인어 통역사가 필요하다고 Lionbridge에 알렸습니다.

Lionbridge는 자체 재해 대비 계획을 시행하여 24시간 이내에 가용 스페인어 통역사 수를 늘려 예상치 못한 통화량 급증을 처리하고 고객의 요구를 해결했습니다.

### 결과

Lionbridge는 사용이 불가능한 고객 지원 센터 두 곳의 다국어 수요를 Lionbridge OPI를 통해 흡수함으로써 통보를 받은 지 불과 24시간 안에 700% 증가한 업무량을 지원할 수 있었습니다.

고객사는 정상적인 서비스 운영을 계속할 수 있었고, 허리케인 피해를 입은 지역의 담당자 안전도 보장할 수 있었습니다.

“훌륭한 파트너가 되어 준 것에 대해 산후안과 마이애미 관리자를 대신하여 감사하고 싶습니다.” 고객사 고객 지원 센터 관리자의 말입니다. “여러분이 정말 큰 도움이 됐습니다.”

