



電話口譯服務 從容因應大量來電支援要求

5 秒
即可連線

750,000
分鐘/月

180+
種語言

我們的客戶是一家知名電信公司，提供消費性和商業有線電視、電話、網路及無線網路等眾多服務。而他們的消費者、授權第三方零售商及現場技術人員等，也經常需要與公司聯繫，詢問有關帳號問題以及排解技術問題。

由於該公司是規模龐大的服務供應商，因此不但會接到非常大量的來電查詢，對非英語客服的需求也很高。在與 Lionbridge 合作之前，客戶是委由另一個廠商為其客服通話提供電話口譯 (OPI) 服務。可惜該廠商的

服務履行率不佳，連線速度也不夠快；此外客戶所需的語言種類範圍頗為廣泛，該廠商也無法隨時提供相關支援。因此，該客戶與該廠商的合約到期時，便決定另覓合適的新語言服務供應商。



客戶簡介

該客戶是一間位於美國的大型電信公司，為該國各地超過 3,200 萬名客戶，提供消費性和商業有線電視、電話、網路及無線網路等眾多服務。

面臨的挑戰

由於客戶的業務規模龐大，因此他們的客服也會接到語言種類多元、數量極多的來電，而客戶之前簽約的 OPI 服務供應商，則無法妥善支援這樣大規模的需求。

除了需要解決服務履行率不佳、連線時間不夠快這些問題，該電信公司也希望將複雜的選單選項化繁為簡，進而提升客戶體驗。不過最主要的問題還是客戶龐大的營運規模，而這需要以嚴格的專案管理及穩健踏實的轉換計畫來因應。

解決方案

Lionbridge 與客戶密切合作，量身打造了先導專案與導入計畫，希望藉此培養客戶對我們的信心，確知無論在規模及語言種類上，我們的系統與資源都能從容因應他們的整個客服規模，不會因量大而左支右絀。

我們分三個階段將客戶逐步導入我們的服務：每三週將 1/3 的使用者上線，並在期間設置相關人士檢查點定期查核，確保各業務單位能提供最佳的客戶體驗。轉換過程之所以能成功，Lionbridge 的以下能力可說是關鍵要素：

- 充分調查並解決客戶的首要疑慮
- 研擬分階段客戶導入計畫，一方面滿足客戶當下的目標，一方面確保持續提供一致的品質與成效表現

為了順利導入客戶並啟動 OPI 服務，Lionbridge 協助客戶解決了下列需求的挑戰，包括：

- 以更為簡潔的通話介面，提供客戶簡單順暢的體驗
- 改善效率，進而縮短連線時間並提高通話服務履行率
- 擴增 OPI 的語言種類
- 擬定穩健踏實的轉換計畫，確保所有系統配備完善，不必犧牲速度或品質也能處理大量來電
- 提供客戶儀表板與報告功能供大量的使用者使用

- 針對客戶需求設計專屬訓練內容，再進行大規模的口譯員訓練，包括彙編一個客服專屬的詞彙表
- 進行壓力測試評估成效，並隨著導入計畫的進行反覆改善計畫
- 舉行內部狀態檢查會議，解決其他的疑慮並提出成效指標供客戶參考
- 就客戶入口網站及報告工具的使用，為最終使用者進行訓練
- 實作一鍵式的互動式語音查詢系統 (IVR) 語言選取選單

成果

Lionbridge 運用專業的專案管理團隊、充分的溝通以及才華洋溢的口譯人才網路，成功將客戶所有的來電量導入我們的服務，而且隨著客戶營運規模逐步擴增，我們在成效指標上也能持續維持一致的表現。在每月使用量從 8 萬分鐘提升到每月 75 萬分鐘的這段期間，客戶並未感受到效能表現有任何下降的情形。與 Lionbridge 合作後，客戶得以：

- 以飛快的速度連線，西班牙文小於 5 秒，所有其他語言則小於 7 秒
- 在 12 個月內達成 99.7% 的服務履行率，總通話時間超過 1,000 萬分鐘
- 以一鍵式的互動式語音查詢系統 (IVR) 選單，提供客戶簡單順暢的體驗
- 將客服語言選擇拓展至超過 180 種語言，包括一些罕見語言

如需深入了解，歡迎造訪

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