



SERVICES D'INTERPRÉTATION TÉLÉPHONIQUE POUR LA PRISE EN CHARGE DE VOLUMES D'APPELS ÉLEVÉS

5 SECONDES :
VITESSE DE CONNEXION

750 000
MINUTES PAR MOIS

PLUS DE 180
LANGUES

Notre client, une entreprise de télécommunications de premier plan, prête des services de télévision par câble, téléphone, Internet et sans fil aux particuliers et aux entreprises. Les clients finaux, les détaillants tiers autorisés et les techniciens sur le terrain doivent régulièrement consulter l'entreprise relativement à des questions de compte et à des problèmes technologiques.

En tant que fournisseur à grande échelle, cette société reçoit un volume élevé de demandes de renseignements dont un grand nombre concerne des services dans des langues autres que l'anglais. Avant de travailler avec Lionbridge, notre client avait fait appel à une autre société pour assurer l'interprétation téléphonique de ses appels de service.

Cependant, ce fournisseur avait du mal à satisfaire les taux d'exécution élevés et les délais de connexion rapides, ainsi qu'à prendre en charge le large éventail de langues nécessaires. En conséquence, à l'expiration du contrat avec son fournisseur, notre client s'est mis en quête d'un nouveau prestataire de services linguistiques.



À propos du client

Le client est une grande entreprise de télécommunications basée aux États-Unis qui prête des services de télévision par câble, téléphone, Internet et sans fil à plus de 32 millions de clients, particuliers et entreprises, dans tout le pays.

Le défi

Compte tenu de l'ampleur de ses opérations, notre client fait face à des volumes d'appels extrêmement élevés dans de nombreuses langues. Le fournisseur qu'il avait précédemment engagé pour les services OPI n'était pas en mesure d'y répondre de manière satisfaisante.

En plus des taux élevés de non-exécution et de la lenteur des délais de connexion, l'entreprise de télécommunications cherchait à améliorer l'expérience client en supprimant les options de menu inutilement compliquées. La principale préoccupation résidait en l'envergure même des opérations du client, qui nécessitait une gestion de projet rigoureuse et un plan de transition solide.

La solution

Lionbridge a travaillé en étroite collaboration avec le client pour mettre au point un programme pilote personnalisé et un plan d'intégration. Nous voulions garantir que notre système et nos ressources seraient à même de prendre en charge l'échelle et l'ampleur des volumes dans leur intégralité sans être submergés.

Le client a été intégré en trois phases : 1/3 des utilisateurs ont été mis en ligne toutes les trois semaines avec des points de contrôle des parties prenantes à intervalles réguliers pour garantir une expérience client optimale dans chaque groupe d'activité. Les éléments clés du succès de la transition ont reposé sur la capacité de Lionbridge à :

- comprendre en profondeur les principaux défis du client et y répondre ;

Lors de l'intégration du client et du lancement des services OPI, Lionbridge a aidé le client à relever les défis suivants, notamment la nécessité de :

- rationaliser l'expérience client avec une interface d'appel simplifiée ;
- améliorer l'efficacité pour réduire les délais de connexion et augmenter le taux de traitement des appels ;
- étendre l'éventail des langues disponibles pour l'OPI ;
- formuler un plan de transition solide pour s'assurer que tous les systèmes sont équipés pour gérer le volume d'appels élevé sans compromettre la vitesse ou la qualité ;
- fournir un tableau de bord client et un accès aux rapports à un grand nombre d'utilisateurs finaux.

- élaborer un plan d'intégration par étapes pour satisfaire les objectifs immédiats et assurer une qualité et des performances continues ;
- former les interprètes de façon approfondie aux questions spécifiques du client, incluant la compilation d'un glossaire ;
- effectuer des tests de résistance pour évaluer les performances et affiner de manière itérative le plan d'intégration au fur et à mesure de sa progression ;
- tenir des réunions d'évaluation interne pour répondre à des préoccupations supplémentaires et présenter au client des mesures de performance ;
- former les utilisateurs finaux au portail client et aux outils de reporting ;
- mettre en œuvre un menu de sélection de langue de réponse vocale interactive (IVR – Interactive Voice Response) en un clic.

Les résultats

Lionbridge s'est appuyée sur ses équipes d'experts en gestion de projet, sa communication approfondie et son réseau d'interprètes talentueux pour intégrer le volume total d'appels du client. Nous avons continué à maintenir des mesures de performance cohérentes à mesure que les opérations se développaient. Étant passé de 80 000 minutes par mois à plus de 750 000 minutes par mois, le client n'a subi aucune baisse de performances. En travaillant avec Lionbridge, le client a pu :

- atteindre des vitesses de connexion inférieures à 5 secondes pour l'espagnol et à 7 secondes pour toutes les autres langues ;
- obtenir un taux d'exécution de 99,7 % sur une période de 12 mois, totalisant plus de 10 millions de minutes d'appel ;
- simplifier l'expérience du service client avec un menu IVR en un clic ;
- étendre ses offres à plus de 180 langues, y compris des langues rares.

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)