



TELEFONISCHE DOLMETSCHDIENSTE ZUR BEWÄLTIGUNG EINER VIELZAHL VON ANRUFEN

5 SEKUNDEN
VERBINDUNGSZEIT

750,000
MINUTEN IM MONAT

180+
SPRACHEN

Unser Kunde, ein führendes Telekommunikationsunternehmen, bietet Kabelfernsehen, Telefon, Internet und kabellose Services für Privat- und Geschäftskunden. Endkunden, autorisierte Drittanbieter und Techniker im Außendienst müssen sich oft mit dem Unternehmen in Verbindung setzen, um Fragen zum Konto zu stellen und technische Probleme zu beheben.

Aufgrund der Größe des Unternehmens müssen regelmäßig viele Anfragen bearbeitet werden. Außerdem gibt es eine hohe Nachfrage nach anderen als englischsprachigen Services. Vor der Zusammenarbeit mit Lionbridge beauftragte unser Kunde einen anderen Anbieter mit der Bereitstellung von telefonischen Dolmetschdiensten (Over-the-Phone-Interpretation, OPI) für

die Serviceanrufe. Der Anbieter hatte jedoch Schwierigkeiten, mit dem großen Umfang und den schnellen Verbindungszeiten Schritt zu halten, und konnte nicht immer alle nötigen Sprachen unterstützen. Daher suchte unser Kunde einen neuen Sprachdienstleister, als der Vertrag mit dem Anbieter auslief.

Über den Kunden

Der Kunde ist ein großes Telekommunikationsunternehmen mit Sitz in den Vereinigten Staaten. Es versorgt mehr als 32 Millionen Kunden im ganzen Land mit Kabelfernsehen, Telefon, Internet und kabellosen Services für Privat- und Geschäftskunden.



Die Herausforderung

Aufgrund des Umfangs seiner Geschäftstätigkeit hat unser Kunde ein extrem hohes Anrufaufkommen in mehreren Sprachen. Der Anbieter, den er zuvor für die OPI-Services unter Vertrag genommen hatte, war nicht in der Lage, den Bedarf des Kunden zufriedenstellend zu decken.

Das Telekommunikationsunternehmen war nicht nur mit hohen Ausfallraten und langsamen Verbindungszeiten konfrontiert, sondern wollte auch das Kundenerlebnis durch die Beseitigung unnötig komplizierter Menüoptionen verbessern. Das Hauptproblem war hierbei der schiere Umfang des Kundenbetriebs, der ein striktes Projektmanagement und einen soliden Übergangsplan erforderte.

Beim Onboarding des Kunden und der Einführung der telefonischen Services unterstützte Lionbridge den Kunden dabei, folgende Herausforderungen zu bewältigen:

- Optimierung der Kundenerfahrung durch eine einfachere Anruferschnittstelle
- Verbesserung der Effizienz, um Verbindungszeiten zu verkürzen und die Rate der Anrufsabwicklung zu erhöhen
- Erweiterung der Bandbreite der für OPI verfügbaren Sprachen
- Ausarbeitung eines soliden Übergangsplans, um sicherzustellen, dass alle Systeme in der Lage sind, das hohe Anrufaufkommen ohne Einbußen bei Geschwindigkeit oder Qualität zu bewältigen
- Bereitstellung eines Kunden-Dashboard und des Zugangs zu Berichten für eine große Anzahl von Endnutzern

Die Lösung

In enger Zusammenarbeit mit dem Kunden setzte Lionbridge ein individuelles Pilotprogramm auf und erstellte einen Onboarding-Plan. Wir wollten das Vertrauen des Kunden gewinnen, dass unser System und unsere Ressourcen den Umfang und die Bandbreite des vollen Volumens bewältigen können, ohne damit überfordert zu sein.

Der Onboarding-Prozess verlief in drei Phasen: Alle drei Wochen wurden jeweils ein Drittel der Benutzer live geschaltet, dazwischen gab es in regelmäßigen Abständen Kontrollpunkte für alle Beteiligten, um eine optimale Kundenerfahrung für jede Unternehmensgruppe zu gewährleisten. Folgende Leistungen von Lionbridge waren maßgeblich für den Erfolg der Umstellung:

- Die gründliche Analyse und Adressierung der wichtigsten Bedenken des Kunden

- Die Entwicklung eines abgestuften Onboarding-Plans, um die unmittelbaren Ziele zu erreichen und eine kontinuierliche Qualität und Leistung sicherzustellen
- Umfangreiche kundenspezifische Dolmeterschulungen, einschließlich der Zusammenstellung eines agentur-spezifischen Glossars
- Stresstests zur Leistungsbewertung und schrittweise Verfeinerung des Onboarding-Plans im weiteren Verlauf
- Interne Meetings zum aktuellen Status, um zusätzliche Bedenken anzusprechen und dem Kunden Leistungsdaten zu präsentieren
- Endbenutzerschulungen für das Kundenportal und die Berichtstools
- Umsetzung eines bedienerfreundlichen Sprachauswahlmenüs für interaktive Sprache (Interactive Voice Response, IVR)

Die Ergebnisse

Lionbridge verließ sich auf die eigenen fachkundigen Projektmanagementteams, eine klare Kommunikation und ein talentiertes Dolmetschernetzwerk, um das gesamte Anrufvolumen des Kunden zu bewältigen. Bei der Skalierung des Betriebs konnten wir konsistente Leistungsdaten aufrechterhalten. Während des Anstiegs von 80.000 Minuten pro Monat auf über 750.000 Minuten pro Monat verzeichnete der Kunde keinerlei Leistungseinbrüche. Folgende Ergebnisse wurden durch die Zusammenarbeit mit Lionbridge möglich:

- Verbindungszeiten von weniger als 5 Sekunden für Spanisch und unter 7 Sekunden für alle anderen Sprachen
- Eine Abwicklungsrate von 99,7 % über einen Zeitraum von 12 Monaten mit insgesamt über 10 Millionen Minuten Anrufzeit
- Optimierung des Kundensupports durch ein bedienerfreundliches IVR-Menü
- Ausweitung des Angebots auf über 180 Sprachen, inklusive diverser Nischensprachen