



SERVIZI DI INTERPRETARIATO TELEFONICO A SUPPORTO DI GRANDI VOLUMI DI CHIAMATE

5 SECONDI
PER LA CONNESSIONE

750.000
MINUTI AL MESE

OLTRE 180
LINGUE

Il nostro cliente, un'azienda leader nel settore delle telecomunicazioni, fornisce servizi di televisione via cavo, telefonia, Internet e wireless per consumatori e aziende. I clienti finali, i rivenditori di terze parti autorizzati e i tecnici sul campo devono spesso interagire con l'azienda per porre domande sugli account e risolvere problemi tecnologici.

Poiché l'azienda è un fornitore su larga scala, riceve un grande volume di richieste e riscontra un'elevata domanda di servizi in lingue diverse dall'inglese. Prima di lavorare con Lionbridge, il nostro cliente aveva incaricato un altro fornitore di provvedere ai servizi di interpretariato telefonico per le chiamate di assistenza. Tale fornitore, tuttavia, aveva

difficoltà ad assicurare tassi elevati di evasione delle chiamate e tempi di connessione rapidi e non sempre era in grado di supportare le numerose lingue necessarie. Di conseguenza, alla scadenza del contratto il cliente è andato alla ricerca di un nuovo fornitore di servizi linguistici.

Informazioni sul cliente

Il cliente è una grande azienda di telecomunicazioni con sede negli Stati Uniti. Fornisce servizi di televisione via cavo, telefonia, Internet e wireless per consumatori e aziende e vanta oltre 32 milioni di clienti in tutto il Paese.



La sfida

Data la portata delle operazioni aziendali, il nostro cliente riceve volumi di chiamate estremamente elevati in moltissime lingue. Il fornitore precedentemente incaricato dei servizi di interpretariato telefonico non era in grado di supportare in modo soddisfacente le complesse esigenze del cliente.

Oltre a risolvere i problemi legati ai bassi tassi di evasione delle chiamate e ai tempi di connessione lenti, l'azienda di telecomunicazioni voleva migliorare l'esperienza dei clienti rimuovendo le opzioni di menu inutilmente complesse. La preoccupazione principale era l'ampia portata operativa del cliente, che avrebbe richiesto una rigorosa gestione del progetto e un solido piano di transizione.

La soluzione

Lionbridge ha lavorato a stretto contatto con il cliente per creare un programma pilota personalizzato e un piano di onboarding. Volevamo conquistare la fiducia del cliente dimostrando che il nostro sistema e le nostre risorse erano in grado di gestire l'intero volume di lavoro senza sovraccarichi.

L'onboarding del cliente è avvenuto in tre fasi: ogni tre settimane è stato attivato 1/3 degli utenti, con controlli da parte degli stakeholder tra una fase e l'altra per assicurare un'esperienza cliente ottimale per ciascun gruppo aziendale. Il successo della transizione è stato possibile grazie alla capacità di Lionbridge di:

- Analizzare a fondo e affrontare le principali preoccupazioni del cliente

Durante l'onboarding del cliente e l'avvio dei servizi di interpretariato telefonico, Lionbridge ha aiutato il cliente a risolvere le seguenti sfide:

- Semplificare l'esperienza dei clienti con un'interfaccia di chiamata più immediata
- Migliorare l'efficienza per ridurre i tempi di connessione e aumentare i tassi di evasione delle chiamate
- Espandere il numero di lingue disponibili per l'interpretariato telefonico
- Formulare un solido piano di transizione per assicurare che tutti i sistemi fossero idonei a gestire l'elevato volume di chiamate senza compromettere la velocità o la qualità
- Fornire l'accesso a dashboard e report a un numero elevato di utenti finali

- Sviluppare un piano di onboarding in fasi per soddisfare gli obiettivi immediati e assicurare qualità e prestazioni continue
- Fornire agli interpreti materiali completi di formazione specifici per il cliente, compresa la compilazione di un glossario specifico dell'agenzia
- Svolgere stress test per valutare le prestazioni e perfezionare in modo iterativo il piano di onboarding nel tempo
- Organizzare riunioni interne di controllo dello stato per affrontare ulteriori problemi e presentare al cliente le metriche sulle prestazioni
- Fornire materiali di formazione per gli utenti finali per il portale dei clienti e gli strumenti di reporting
- Implementare un menu IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva) per la selezione della lingua con un solo clic

I risultati

Lionbridge si è affidata ai suoi team di project manager esperti, a un esaustivo sistema di comunicazione e a una rete di interpreti di talento per gestire l'intero volume delle chiamate del cliente. Abbiamo continuato a mantenere costanti le metriche delle prestazioni ampliando sempre di più la portata operativa. Durante il passaggio da 80.000 a oltre 750.000 minuti al mese, il cliente non ha riscontrato alcun calo delle prestazioni. Collaborando con Lionbridge, il cliente è stato in grado di:

- Raggiungere velocità di connessione inferiori a 5 secondi per lo spagnolo e a 7 secondi per tutte le altre lingue
- Raggiungere un tasso di evasione delle chiamate del 99,7% nell'arco di 12 mesi, per un totale di oltre 10 milioni di minuti di tempo di chiamata
- Semplificare l'esperienza del servizio clienti con un menu IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva) con un solo clic
- Espandere l'offerta a oltre 180 lingue, comprese alcune lingue rare