



전화통역 서비스 높은 통화량 처리 지원

5초
연결 속도

750,000분
월간 지원 시간

180개 이상
지원 언어 수

라이온브리지(Lionbridge)의 고객사인 한 통신회사는 소비자 및 상업용 케이블 TV, 전화, 인터넷, 무선 서비스를 제공하는 선도적인 업체로서 평소에 최종 고객, 공인 제3자 소매업체, 현장 기술자 등으로부터 고객 관련 질문이나 기술적 문제 해결을 위한 문의를 많이 받습니다.

이 회사는 규모가 커서 문의량이 매우 많으며 영어가 아닌 기타 언어의 서비스 수요도 높습니다. 라이온브리지와 협업하기 전에는 다른 업체를 통해 고객 지원 통화에 대한 전화통역(OPI)을 제공했습니다. 그러나 그 업체는 대량의 통화를 처리하거나 통화

연결 시간을 단축하는 데 어려움을 겪었으며 고객이 요구하는 수많은 언어를 상시 지원하지 못했습니다. 그 결과 회사는 이 업체와의 계약이 만료된 후 새로운 언어나 서비스 제공업체를 찾게 되었습니다.

고객사 관련 정보

미국에 본사를 둔 대형 통신회사로, 미국 전역에서 3,200만 명 이상의 고객에게 소비자 및 상업용 케이블 TV, 전화, 인터넷, 무선 서비스를 제공하고 있습니다.



해결 과제

이 고객사는 대규모로 서비스를 운영하고 있었으므로 여러 언어로 매우 많은 양의 통화를 처리해야만 했습니다. 이전에 계약했던 OPI 서비스 업체는 고객이 필요로 하는 규모에 맞춰 만족스러운 서비스를 지원하지 못했습니다.

이 통신회사는 높은 통화 미처리율과 느린 통화연결 문제를 해결하고 쓸데없이 복잡한 메뉴 옵션을 간소화하여 고객 경험을 개선하고자 했습니다. 가장 큰 우려는 고객사의 운영 규모가 너무 방대하다는 점으로, 이를 해결하기 위해서는 엄격한 프로젝트 관리와 강력한 전환 계획이 필요했습니다. 라이온브리지는 고객이 온보딩하고 전화통역 서비스를 개시할 때 다음과 같은 과제들을 해결할 수 있도록 지원했습니다.

- 통화 인터페이스를 간소화하여 원활한 고객 경험 제공
- 연결 시간을 단축하고 통화 처리율을 높여 효율 개선
- 전화통역에 지원되는 언어 범위 확장
- 모든 시스템에서 속도나 품질 저하 없이 대량의 통화를 처리할 수 있도록 강력한 전환 계획 수립
- 많은 최종 사용자에게 고객 대시보드 및 보고서 액세스 제공

솔루션

라이온브리지는 고객과의 긴밀한 협력을 통해 맞춤형 파일럿 프로그램 및 온보딩 계획을 수립했습니다. 라이온브리지는 당사의 시스템과 리소스를 통해 과부하 없이 광범위한 대량의 통화를 모두 처리할 수 있다는 확신을 심어주고자 했습니다.

고객 온보딩은 세 단계에 걸쳐 수행되었습니다. 3주마다 사용자의 1/3이 실시간 통화를 진행했으며, 그 사이에 이해관계자가 정기 점검을 수행해 각 비즈니스 그룹에 최적화된 고객 경험을 보장했습니다. 성공적인 전환을 위해 라이온브리지는 다음과 같은 핵심 역량을 제공했습니다.

- 고객의 주요 우려 사항을 면밀히 조사하여 대응
- 당면한 목표를 충족하고 장기간 품질과 성능을 보장하기 위한 단계별 온보딩 계획 개발

- 에이전시별로 용어집을 마련하며 고객별 담당 통역사 집중 교육 실시
- 스트레스 테스트를 수행하여 성과를 평가하고 진행 상황에 따라 지속적으로 온보딩 계획 수정
- 내부 상황 점검 회의를 통해 후속 문제를 해결하고 고객에게 성과 지표 제시
- 최종 사용자를 대상으로 고객 포털 및 보고 도구에 대한 교육 실시
- 원클릭 IVR(대화형 음성 응답) 언어 선택 메뉴 구현

결과

라이온브리지는 전문 프로젝트 관리팀, 빈틈없는 소통, 실력 있는 통역사 네트워크를 통해 모든 고객 통화를 온보딩했으며 운영을 확장하는 동안에도 성능 지표를 일관되게 유지했습니다. 통화량이 월 8만 분에서 월 75만 분 이상으로 증가하는 동안 고객에게 품질 저하 문제는 발생하지 않았습니다. 고객은 라이온브리지와와의 협업을 통해 다음 성과를 달성할 수 있었습니다.

- 통화연결 시간의 경우 스페인어 5초 미만, 기타 모든 언어 7초 미만 달성
- 12개월 동안 통화 처리율 99.7% 및 총 통화 시간 1,000만 분 이상 달성
- 원클릭 IVR 메뉴로 원활한 고객 서비스 경험 제공
- 희귀어를 포함하여 180개 이상의 언어로 서비스 확장

자세히 알아보기:

LIONBRIDGE.COM