



SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA GRANDES VOLÚMENES DE LLAMADAS

VELOCIDAD DE CONEXIÓN:
5 SEGUNDOS

750 000
MINUTOS AL MES

MÁS DE 180
IDIOMAS

Nuestro cliente es una empresa líder en telecomunicaciones y presta servicios de televisión por cable, telefonía, Internet y conectividad inalámbrica a empresas y consumidores. Es habitual que clientes finales, distribuidores autorizados y técnicos de servicio tengan que comunicarse con la empresa para realizar consultas relativas a cuentas o para resolver problemas técnicos.

Al tratarse de un prestador de servicios a gran escala, la empresa recibe un enorme volumen de consultas y tiene una gran demanda de servicios en idiomas distintos del inglés.

Antes de empezar su colaboración con Lionbridge, nuestro cliente confió en otro prestador para contratar los servicios de interpretación telefónica para las llamadas

de atención al cliente. Sin embargo, ese proveedor tenía problemas para garantizar unos índices elevados de llamadas completadas y unos tiempos de conexión rápidos; además, no siempre podía ofrecer asistencia en el gran número de idiomas demandados. Por esta razón, nuestro cliente decidió buscar un nuevo prestador de servicios lingüísticos cuando venció su contrato.

Acerca del cliente

Nuestro cliente es una gran empresa de telecomunicaciones con sede en Estados Unidos. Presta servicios de televisión por cable, telefonía, Internet y conectividad inalámbrica a empresas y consumidores. En todo el país, atiende a más de 32 millones de clientes.



El reto

Con unas operaciones de esta escala, nuestro cliente tiene que atender unos elevadísimos volúmenes de llamadas en un gran número de idiomas. Anteriormente, contrató unos servicios de interpretación telefónica que no podían cubrir sus necesidades.

Además de acabar con los altos índices de llamadas no completadas y los lentos tiempos conexión, la empresa de telecomunicaciones quería eliminar unas opciones de menú excesivamente complejas y mejorar así la experiencia de sus clientes. Para conseguirlo, era esencial contar con una gestión rigurosa del proyecto y con un plan de transición sólido, dada la envergadura de sus operaciones.

La solución

Lionbridge colaboró estrechamente con el cliente para elaborar un programa piloto y un plan de incorporación personalizados. Queríamos que confiara en que nuestro sistema y nuestros recursos serían capaces de abarcar la escala y el alcance del volumen total de sus operaciones sin verse desbordados.

La incorporación del cliente se hizo en tres etapas: cada tres semanas se incorporó a una tercera parte de los usuarios, con puntos de control de las partes interesadas situados a intervalos regulares para garantizar una experiencia de cliente óptima para todos los grupos de negocio. Para que la transición fuera un éxito, resultó clave la capacidad de Lionbridge para lo siguiente:

- Estudiar minuciosamente y saber abordar las principales inquietudes del cliente.

En la incorporación del cliente y la puesta en marcha de los servicios de interpretación telefónica, Lionbridge ayudó al cliente a hacer frente a los siguientes retos y necesidades:

- Optimizar la interfaz de llamadas para simplificar la experiencia del cliente.
- Introducir mejoras en cuanto a la eficiencia para reducir los tiempos de conexión y aumentar los índices de llamadas completadas.
- Ampliar el número de idiomas para la interpretación telefónica.
- Elaborar un plan de transición sólido con el que garantizar que todos los sistemas estén equipados correctamente para hacer frente al elevado volumen de llamadas sin renunciar a la velocidad ni la calidad.
- Ofrecer acceso al panel de cliente y a los informes a un gran número de usuarios finales.

- Elaborar un plan de incorporación por etapas con el que satisfacer los objetivos inmediatos y garantizar la calidad y el rendimiento continuados.
- Llevar a cabo una formación de intérpretes exhaustiva y específica para el cliente, incluida la elaboración de un glosario específico de la agencia.
- Realizar pruebas de estrés para evaluar el rendimiento y optimizar de forma recurrente el plan de incorporación a medida que avanza.
- Celebrar reuniones internas de comprobación de estado para abordar preocupaciones adicionales y presentar al cliente estadísticas de rendimiento.
- Impartir formación a los usuarios finales sobre el portal del cliente y las herramientas de presentación de informes.
- Implantar un menú de respuesta de voz interactiva (IVR) para la selección de idioma con un solo clic.

Los resultados

Gracias al trabajo de sus equipos expertos en gestión de proyectos y a través de una comunicación detallada y de su red de intérpretes, Lionbridge pudo hacerse cargo de todo el volumen de llamadas del cliente. Además, mantuvimos unas estadísticas de rendimiento constantes a medida que se ampliaba la operación. Pasamos de un volumen de 80 000 minutos al mes a más de 750 000 minutos mensuales sin que el cliente apreciara ningún descenso en el rendimiento. Gracias a la colaboración con Lionbridge, la empresa obtuvo los siguientes resultados:

- Velocidades de conexión por debajo de 5 segundos para español y por debajo de 7 segundos para los demás idiomas.
- Índice de llamadas completadas del 99,7 % a lo largo de 12 meses, con un total de más de 10 millones de minutos de tiempo de llamada.
- Experiencia de atención al cliente simplificada, con un menú de respuesta de voz interactiva (IVR) de un solo clic.
- Atención ampliada a más de 180 idiomas, incluso los poco habituales.