



COMMENT LIONBRIDGE A PRÉPARÉ LE CENTRE DE CONTACT DE NOTRE CLIENT À FAIRE FACE À TOUTES LES SITUATIONS

AUGMENTATION DU VOLUME D'APPELS DE 700 %

NOTIFICATION SOUS 24 HEURES

AUCUN APPEL PERDU

Que faire lorsque votre plan de reprise d'activité met votre centre de contact à l'épreuve ?

Une grande entreprise de gestion des déchets possède des centres de contact partout dans le monde, y compris en Floride et à Porto Rico, deux régions fréquemment touchées par les ouragans. Habituellement, lorsqu'une tempête approchait, l'entreprise fermait les centres de Floride et de Porto Rico pour permettre aux employés d'évacuer. Pendant cette période, dans le cadre du protocole de reprise d'activité après sinistre, les appels des clients destinés à ces deux centres étaient redirigés vers des centres d'appels non touchés par la catastrophe.

Les autres centres d'appels ne comptant aucun employé hispanophone, les clients parlant l'espagnol ont souvent eu des problèmes à formuler leurs demandes.

À propos du client

Notre client, leader mondial dans le domaine de la gestion des déchets dangereux, enregistre un chiffre d'affaires annuel de 2 milliards de dollars. L'entreprise est spécialisée dans la gestion des déchets spécialisés et réglementés, comme les déchets médicaux et pharmaceutiques, et autres déchets dangereux. Elle travaille pour de nombreux secteurs, qu'il s'agisse de cabinets médicaux, d'hôpitaux, d'entreprises pharmaceutiques ou de pharmacies. Voilà pourquoi l'entreprise emploie des agents bilingues dans ses centres d'appels afin de fournir une assistance à toute heure.

Le défi

Lorsque les régions de Porto Rico et de la Floride ont été touchées par des catastrophes naturelles, les employés des centres d'appels locaux n'ont plus été en mesure d'assurer leur travail. Les clients hispanophones ont alors eu d'énormes difficultés à formuler leurs demandes. L'entreprise a donc dû modifier son plan de reprise d'activité pour que le transfert d'appels vers d'autres centres d'appels se fasse sans problème, tout en permettant à chaque client de s'exprimer dans sa langue.

Pourquoi l'OPI de Lionbridge ?

L'OPI de Lionbridge fournit des services d'interprétation téléphonique dans plus de 350 langues, 24h/24, 7j/7, 365 jours par an. L'OPI de Lionbridge élimine les barrières linguistiques pour faciliter la communication multilingue et améliorer l'expérience client en rendant les interactions plus rapides et plus efficaces.

Solution

Le client a intégré l'OPI de Lionbridge dans son plan de reprise d'activité afin d'intégrer des interprètes hispanophones aux centres d'appels anglophones. Les clients hispanophones qui avaient été redirigés depuis les centres d'appels en Floride et à Porto Rico étaient ainsi pris en charge, tandis que les employés des centres dans les régions touchées par les catastrophes étaient en sécurité.

Dans le cadre de son plan de reprise d'activité, l'entreprise a informé Lionbridge qu'elle avait besoin d'interprètes hispanophones pour communiquer avec les clients durant la période d'indisponibilité des employés hispanophones en Floride et à Porto Rico.

Lionbridge a implémenté son propre plan de préparation en cas de catastrophe naturelle pour assurer la disponibilité des interprètes hispanophones lors de l'exceptionnel pic du nombre d'appels et pour répondre aux besoins des clients sous 24 heures.

Les résultats

En utilisant les services d'OPI de Lionbridge pour absorber la demande multilingue des deux centres d'appels indisponibles, Lionbridge a pu gérer une hausse du volume d'appels de 700 %, sous seulement 24 heures.

Le client a pu continuer à garantir un service normal tout en assurant la sécurité des employés dans les zones touchées par l'ouragan.

« Au nom des responsables de San Juan et de Miami, nous souhaitons vous remercier de votre aide », a déclaré le responsable du centre du contact du client. « Votre assistance s'est révélée indispensable ».

