

**LIONBRIDGE**



## **DOLMETSCHEN PER TELEFON: KOMMUNIZIEREN WÄHREND EINER KRISE**

---

Korrektes Dolmetschen in Echtzeit überall auf der Welt

### **Hier erfahren Sie mehr über:**

1. Warum Lionbridge OPI eine wertvolle Ressource für schnelle, skalierbare Services ist
2. Wie OPI Sie beim Umgang mit unerwarteten Situationen unterstützt
3. Welche sechs entscheidenden Merkmale Ihr OPI-Anbieter aufweisen muss

# WARUM LIONBRIDGE OPI



## *Schnelle, skalierbare Services von einem Branchenführer*

Das Dolmetschen per Telefon (Over-the-Phone Interpretation, OPI) wurde entwickelt, um auch äußerst dringende Kommunikationsanforderungen erfüllen zu können. Der Service schließt Sprachlücken, um eine effektive mehrsprachige Kommunikation zu unterstützen, und sorgt für bessere Kundenerfahrungen, da Interaktionen so schneller und effizienter werden.

Der OPI-Service von Lionbridge ist speziell dafür ausgelegt, Anforderungsspitzen zu bewältigen und auch in Notfallsituationen robuste und zuverlässige Services bereitzustellen. Unser Modell nutzt virtuelle Callcenter und verbindet Dolmetscher aus dem ganzen Land remote mit Kunden. So wird die Kontinuität der Services im Fall von lokalen oder landesweiten Ereignissen wie Unwettern oder krankheitsbedingter Quarantäne sichergestellt.

Mit Lionbridge OPI profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

- Zugriff rund um die Uhr auf die branchenweit umfangreichste Liste von Sprachen – mehr als 350 Sprachen, 24/7/365
- Schnelle Verbindungen (8 bis 10 Sekunden Verbindungszeit für Spanisch; 12 bis 15 Sekunden Verbindungszeit für andere häufig nachgefragte Sprachen)
- Robuste Telefonieplattform mit konsistenter Verfügbarkeit (99,99 % oder höher)
- Echtzeitberichte mit Daten zu Umfang, Sprachkombinationen und KPIs
- Anruffluss und Kontoeinrichtung entsprechend den Anforderungen jedes einzelnen Kunden
- Customer Success Manager als dedizierter, zentraler Ansprechpartner
- Technologische Verbesserungen für den herkömmlichen OPI-Anruffluss, die zu einer optimalen Agenten- und Kundenerfahrung beitragen
- Ein sicherer Partner mit branchenführenden Programmen in den Bereichen Vertraulichkeit, Compliance und Risikomanagement



## WIE BEWÄLTIGEN SIE UNERWARTETE SITUATIONEN?



*Wenn ein Notfall eintritt, können Sie verschiedene Massnahmen ergreifen – und sich an verschiedene Partner wenden –, um Ihre Kommunikationsfähigkeit sicherzustellen.*

**L**ionbridge weiß aus erster Hand, wie wichtig eine effiziente und effektive Krisenkommunikation ist. Im September 2017 wütete der Hurrikan Maria in Puerto Rico – mit verheerenden Folgen für dessen 3,4 Millionen Einwohner. Häuser wurden zerstört, das Leben wurde auf den Kopf gestellt und viele tausend Geschäfte mussten schließen. Das Land befand sich im Katastrophenmodus.

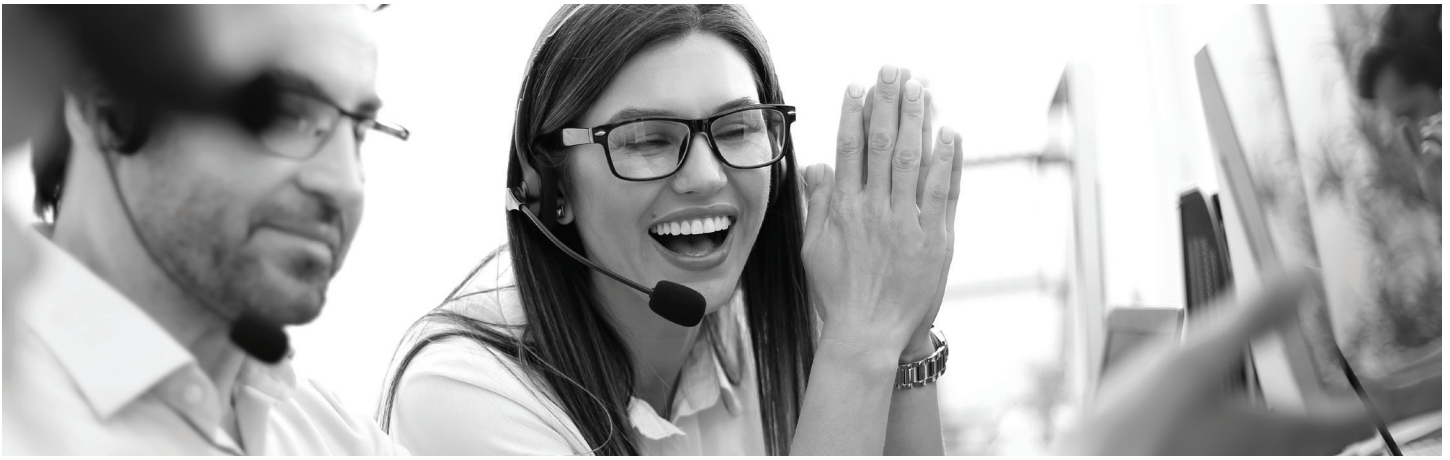
Für ein großes Unternehmen im Bereich Abfallmanagement hatte der Sturm zur Folge, dass ein wichtiges spanischsprachiges Support-Callcenter nicht mehr erreichbar war. Entsprechend dem Notfallprotokoll des Unternehmens wurden Anrufe von Kunden zwar an zwei nicht betroffene regionale Callcenter umgeleitet, aber diese sekundären Callcenter verfügten über keine spanischsprachigen Mitarbeiter. Die Kommunikation kam plötzlich zum Erliegen. Das Unternehmen benötigte einen Backup-Plan, um sicherzustellen, dass seine spanischsprachigen Kunden die nötige Unterstützung erhielten – und das schnell und in einer Sprache, die sie verstanden.

**Lionbridge OPI wurde genau für eine solche Krise entwickelt.** Dank Echtzeitreaktionen, die in Hunderten von Sprachen verfügbar sind, konnte Lionbridge diesen Fall

mit Priorität behandeln, einen OPI-Notfallplan entwickeln und letzten Endes die Anforderungen der beiden Callcenter erfüllen. Wir unterstützten eine Zunahme des Volumens um 700 % mit einer Vorankündigungszeit von nur 24 Stunden.

Die meisten unserer Dolmetscher arbeiten remote über virtuelle Callcenter. Das bedeutet, dass wir von praktisch überall in der Welt arbeiten können. Wenn daher eine Krise die Nutzung unserer physischen Büros unmöglich macht, kann der Lionbridge OPI Pride seine Aufgaben virtuell ausführen. Unser Kundensupport, unsere Telefonie, unser technischer Support und unsere Übersetzer- und Dolmetscherteams können alle von zu Hause weiterarbeiten.

**Das Unerwartete tritt ein.** Ob es sich um einen alle Rekorde brechenden Hurrikan oder eine globale Pandemie handelt – eine schnelle und klare Kommunikation ist der Schlüssel für die Geschäftskontinuität und möglichst wenige Unterbrechungen bei den Arbeitsabläufen. Unsere global verfügbaren, branchenführenden OPI-Services und Protokolle für die Arbeit von zu Hause machen Lionbridge zu einem besonders wertvollen Partner in Krisenzeiten.



## WAS MACHT EINEN HERAUSRAGENDEN OPI-ANBIETER AUS?

*Wie schneidet Ihr Anbieter bezüglich der folgenden 6 entscheidenden Kriterien ab?*

1

### **Aufmerksamkeit**

Es ist von kritischer Bedeutung, dass sich ein zentraler Ansprechpartner direkt um Ihre Anforderungen kümmert. Dies eröffnet eine klare Kommunikationslinie, wenn Sie mit dringenden Fragen zu Vertragsleistungen, veränderten Anforderungen oder einem plötzlichen Nachfrageanstieg zu kämpfen haben. Und nicht nur das – Sie benötigen auch jemanden, der Ihren Vertrag kennt und weiß, wie die Effektivität der OPI-Services für Ihre Kunden maximiert werden kann. Sie sollten nie das Gefühl bekommen, dass Sie von Ihrem Anbieter nur dann hören, wenn es gilt, die Rechnung zu bezahlen.

2

### **Fachwissen**

Wissen ist Macht. Herausragende OPI-Anbieter verfügen über Experten mit dem nötigen Spezialwissen für die spezifischen Projekte ihrer Kunden. Unabhängig davon, ob Sie Unterstützung in einer bestimmten Sprache oder in einer bestimmten Branche benötigen, muss Ihr Anbieter die richtigen Begriffe für die richtige Übersetzung kennen und diese anwenden können.

3

### **Qualität**

Auch bei Echtzeitübersetzungen darf die Qualität nicht der Schnelligkeit geopfert werden. Das bedeutet, dass professionelle, OPI-geschulte Dolmetscher eingesetzt werden müssen, nicht einfach nur Angestellte, die zwei Sprachen sprechen. Darüber hinaus sollten die Genauigkeit und Professionalität der Dolmetschleistungen mit einem umfassenden Qualitätssicherungsprogramm sichergestellt sein.

4

### **Berichte**

Was unternimmt Ihr OPI-Anbieter, um effektive und benutzerfreundliche Berichte bereitzustellen? Self-Service-Berichte mit mehreren Datenfeldern, ein regelmäßiger E-Mail-Austausch von Berichten im Excel-Format und Echtzeitprüfungen der vertraglichen Leistungen sind wichtige Elemente einer hochwertigen Berichterstattung.

5

### **Flexibilität**

Jedes Unternehmen und jedes Projekt ist einzigartig. Wenn notwendig, sollten Sie in der Lage sein, bestimmte Aspekte Ihres OPI-Service an den Anforderungen Ihres Projekts auszurichten. Dazu gehören u. a. die Fähigkeit, Metadaten wie Bestellnummern nachzuverfolgen, Berichte zu Metadaten zu erstellen oder die interaktive Spracherkennung (Interactive Voice Recognition, IVR) mit den von Ihnen am häufigsten verwendeten Sprachen zu programmieren.

6

### **Branding**

Ihre Marke ist Ihre Story. Wie stellen Sie sicher, dass die Botschaft, die Ihre Kunden erhalten, auch die Botschaft ist, die Sie senden möchten? Um die Markenkonsistenz zu wahren, können Anbieter von OPI-Services Dolmetschern Skripte, Glossare und häufig verwendete Formulare bereitstellen – und all das in Echtzeit für jeden Anruf.



## WO ANFANGEN?



### *Sechs Schritte, mit denen Sie die Entwicklung Ihrer mehrsprachigen Customer Experience-Strategie anstoßen*

1

#### **Identifizierung der Geschäftschancen für verschiedene Sprachen**

Der erste Schritt bei der Optimierung der mehrsprachigen Customer Experience Ihres Unternehmens besteht darin, Ihre nicht englischsprachige Umgebung zu verstehen. Wie sieht die Erfahrung nicht englischsprachiger Kunden mit Ihrem Callcenter oder Servicedesk aus? Welche Faktoren steigern oder beeinträchtigen ihre Zufriedenheit? Sie sollten bei Ihren Überlegungen die folgenden Aspekte aus der Sicht der einzelnen Kunden betrachten:

- Wie einfach ist es für mich, ein Problem zu melden?
- Sind meine bevorzugten Kommunikationskanäle in meiner Sprache verfügbar?
- Muss ich mich während einer Interaktion laufend wiederholen?
- Werde ich mehrfach an verschiedene Mitarbeiter weitergereicht?
- Wurde mein Problem gelöst?
- Wie viel Aufwand erfordert die Lösung meines Problems?
- Wie lange dauert es, bis mein Problem gelöst ist?
- Ist die Lösung angemessen?

2

#### **Nachverfolgung von Sprachen und Quantifizierung des Volumens**

Sie sollten die Sprachen, die Ihre Kunden sprechen, nachverfolgen und quantifizieren. In welchen Sprachen möchten Anrufer mit Ihren Agenten sprechen? Wenn Sie die Sprachanforderungen Ihrer Kunden verstehen, können Sie ihnen auch einen hochwertigen Service bieten.

3

#### **Bestimmung und Analyse von Messgrößen nach Sprache**

Wenn Sie die wichtigsten Sprachen ermittelt haben, die Ihre Kunden sprechen, sollten Sie ermitteln, inwieweit sich die Qualitätsmetriken für die einzelnen Sprachen unterscheiden. Dabei sollten Sie die Messgrößen auswählen, die für Ihr Unternehmen relevant sind, z. B. CSAT, NOS, FCR, CPC, L1FCR (FLR), TTR (Time to Respond, Repair/Resolve; Zeit bis zur Antwort, Reparatur oder Lösung), ASA und Cost Per Incident (Kosten pro Vorfall). Viele Unternehmen stellen überrascht fest, dass die Werte für nicht englischsprachige Kunden deutlich niedriger sind.



4

#### **Sprachabhängige Untersuchung der Customer Journeys**

Wenn Sie die Sprachen mit niedrigeren Kundenmetriken ermittelt haben, können Sie die Erfahrungen der Kunden auswerten, die diese Sprachen sprechen. Mit der sprachabhängigen Analyse der Customer Journeys gewinnen Sie eine klare Vorstellung davon, welche Sprachen Ihre höchste Aufmerksamkeit erfordern.

5

#### **Ermittlung Ihrer Optionen**

Anhand der von Ihnen ermittelten Daten können Sie jetzt untersuchen, welche Sprachlösungen sich für Ihr Geschäft, Ihre Kultur und Ihr Budget am besten eignen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele:

Wenn Ihre Kunden bevorzugt über Sprache mit Ihren Agenten interagieren, ist vielleicht ein OPI-Service sinnvoll, der innovative Technologien nutzt.

Wenn Ihre Kunden bevorzugt über Chat und E-Mail mit Ihnen interagieren, sollten Sie Echtzeitübersetzungs-Technologien der zweiten Generation in Betracht ziehen.

Wenn Ihre Sprachauswertung ergeben hat, dass Sie nur in einer oder zwei Sprachen mit hoher Nachfrage Unterstützung benötigen, könnte die Einstellung perfekt zweisprachiger Agenten die ideale Lösung für Ihr Unternehmen sein.

Sie sollten überlegen, wie KI-gestützte Echtzeitübersetzungs-Lösungen der zweiten

6

#### **Test, Messung, Optimierung und Erweiterung**

Behandeln Sie Ihre Optimierungsinitiativen wie ein wissenschaftliches Experiment. Führen Sie jeweils nur eine einzige neue Variable ein und messen Sie ihre Auswirkungen, bevor Sie unternehmensweite Änderungen einführen. Beispielsweise müssen Sie nicht sofort jede Sprache in jedem Kanal unterstützen, sondern sollten zunächst die größten Lücken schließen. Unterstützen Sie zunächst die nicht primäre Sprache mit der größten Nachfrage. Testen, messen und optimieren Sie, um den Prozess, die Kanäle und die Sprachen zu ermitteln, die für Ihr Unternehmen am sinnvollsten sind.

## RICHTIG OPTIMIEREN

Wenn Sie die Sprachanforderungen Ihrer Kunden vollständig verstehen, können Sie ihnen die richtigen Lösungen anbieten und den Weg für eine globale Sprachabdeckung ebnen, damit jeder Kunde in den Genuss eines herausragenden Kundenservice kommt.



MACHEN SIE DEN ERSTEN SCHRITT.

**NEHMEN SIE HEUTE NOCH KONTAKT MIT UNS AUF, UM MEHR ÜBER DARÜBER ZU ERFAHREN, WIE SIE IHR CALLCENTER ODER IHREN SERVICEDESK MIT DER OPI-TECHNOLOGIE VON LIONBRIDGE ERGÄNZEN KÖNNEN.**

**[GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM](mailto:GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM)**

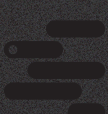


## Über Lionbridge

Lionbridge bringt Menschen und Marken zusammen – weltweit. Seit über 20 Jahren unterstützen wir Unternehmen dabei, die Kundenbindung zu erhöhen – mit Dienstleistungen für Lokalisierung und Datentraining in über 350 Sprachen. Über unsere erstklassige Plattform vereinen wir eine Million Experten in mehr als 5.000 Städten zu einem globalen Netzwerk. Sie alle unterstützen Unternehmen dabei, positive Kundenerlebnisse zu erzeugen – stets unter Berücksichtigung kultureller Hintergründe. Sprache ist unsere Leidenschaft. Um sicherzustellen, dass Ihre Botschaft bei Ihren Kunden ankommt, setzen wir sowohl auf menschliche als auch auf maschinelle Intelligenz. Lionbridge hat seinen Hauptsitz in Waltham (Massachusetts) und unterhält Kompetenzzentren in 26 Ländern.



ERFAHREN SIE MEHR AUF  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)



**LIONBRIDGE**

© 2020 Lionbridge. Alle Rechte vorbehalten.