

LIONBRIDGE



INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA: CÓMO MANTENER LA COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

Interpretaciones fiables en tiempo real desde cualquier parte del mundo

En este documento encontrará información sobre estas cuestiones:

1. Por qué la interpretación telefónica de Lionbridge es una solución útil para prestar servicios rápidos y flexibles
2. Cómo afrontar cualquier imprevisto con la interpretación telefónica
3. Qué seis cualidades esenciales debe tener un proveedor de servicios de interpretación telefónica

POR QUÉ ELEGIR LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE LIONBRIDGE



Servicios rápidos y flexibles de la mano de un líder del sector

El servicio de interpretación telefónica de Lionbridge se ha creado con el fin de cubrir las necesidades de comunicación de los clientes, por muy urgentes que sean. Esta solución permite superar las barreras del idioma para facilitar una comunicación multilingüe efectiva y garantiza una mejor experiencia del cliente al hacer posibles interacciones más rápidas y eficaces.

Además, este servicio de Lionbridge está especialmente preparado para dar respuesta a los picos de carga de trabajo y prestar un servicio fiable incluso en situaciones de emergencia. Nuestro modelo de centro de llamadas virtual permite a los intérpretes comunicarse con clientes que estén en cualquier lugar del país. Esto garantiza la continuidad de los servicios en caso de incidentes de repercusión local o nacional, como condiciones climatológicas adversas o estados de cuarentena sanitaria.

La interpretación telefónica de Lionbridge le aportará las siguientes ventajas:

- Acceso a un servicio ininterrumpido con la mayor cobertura lingüística del sector, más de 350 idiomas, 24 horas al día, 365 días al año
- Conexiones rápidas (con un tiempo de conexión de 8 a 10 segundos para español y de 12 a 15 segundos para otros idiomas principales)
- Sólida plataforma de telefonía con tiempo de actividad constante (99,99 % o superior)
- Informes en tiempo real para ver datos sobre volumen, combinaciones de idiomas e indicadores clave de rendimiento
- Flujo de llamadas y configuración de cuentas adaptados a las necesidades individuales de cada cliente
- Un gestor de satisfacción del cliente como persona de contacto especializada
- Mejoras tecnológicas relacionadas con el flujo tradicional de las llamadas de interpretación telefónica que optimizan tanto la experiencia del cliente como la del agente
- Un socio de confianza con lo mejor del sector en programas de confidencialidad, cumplimiento normativo y gestión de riesgos



¿CÓMO ACTUAR ANTE SITUACIONES IMPREVISTAS?



Cuando sobreviene una crisis o una situación de emergencia, hay una serie de pasos que puede seguir, y proveedores a los que puede llamar, para superar las dificultades de comunicación.

Lionbridge conoce de primera mano la importancia de realizar comunicaciones de forma eficaz y eficiente en situaciones de crisis. En septiembre de 2017, el huracán María arrasó Puerto Rico y causó una enorme devastación entre su población de 3,4 millones de habitantes. Sus hogares acabaron destrozados, se perdieron muchas vidas y se echó el cierre a miles de negocios. La nación quedó sumida en el desastre.

En una importante empresa de tratamiento de residuos, esta catástrofe provocó la caída del sistema de un centro de asistencia que prestaba servicio en español. Por eso, en aplicación de su protocolo de respuesta ante desastres, desviaron las llamadas de los clientes a centros de atención telefónica regionales que no habían sido afectados. Pero había un problema: estos centros de contacto secundarios no contaban con personal hispanohablante, por lo que todas las comunicaciones se paralizaron repentinamente. Ante esta situación, necesitaban un plan de contingencia que garantizara que los clientes que hablaran español pudieran recibir la ayuda correspondiente con rapidez y en un idioma que entendiesen.

Los servicios de interpretación telefónica de Lionbridge se han diseñado para dar respuesta a estas crisis. Gracias a su capacidad de respuesta en tiempo real en cientos de idiomas, Lionbridge intervino con diligencia y tacto para poner en marcha un plan de interpretación telefónica de

urgencia y cubrir las necesidades lingüísticas de los dos centros de llamadas sin disponibilidad. Con esto, se pudo hacer frente a un aumento del 700 % en el número de llamadas con solo 24 horas de antelación.

La mayoría de nuestros intérpretes trabajan a distancia desde centros virtuales de atención telefónica, lo que significa que podemos agilizar el trabajo desde prácticamente cualquier lugar del mundo. De hecho, si como causa de una crisis se restringe el acceso a nuestras oficinas físicas, el equipo de interpretación telefónica de Lionbridge está listo para desempeñar su labor de manera virtual. Nuestros agentes de atención al cliente y de asistencia telefónica y técnica, así como los equipos de traducción e interpretación, pueden seguir prestando sus servicios desde casa.

Hay que estar preparado ante cualquier eventualidad.

Sea un huracán de fuerza nunca antes vista o una pandemia global, es vital que las comunicaciones sean rápidas y precisas para que las empresas sigan manteniendo su actividad con el menor número de interrupciones posible en sus procesos de trabajo. Nuestra presencia global, nuestros servicios de interpretación telefónica que son referencia del sector y nuestros protocolos de teletrabajo hacen de Lionbridge un proveedor único y muy valioso al que llamar en momentos de crisis.



¿QUÉ CARACTERIZA A UN EXCELENTE PROVEEDOR DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA?

¿Su proveedor reúne estas seis cualidades esenciales?

1

Atención

La posibilidad de tener a su disposición a una sola persona de contacto que le atienda en lo que necesite es fundamental. Esto permite abrir un canal directo de comunicación cuando quiera plantear preguntas importantes sobre el cumplimiento del contrato, necesite solicitar algo diferente o desee plantear otros posibles requisitos. Pero eso no es todo: también necesita a alguien que conozca bien las obligaciones de su contrato y sepa cómo optimizar la eficacia del servicio de interpretación telefónica para sus clientes. Nunca debe tener la impresión de que su relación con el proveedor se limita al mensaje que le envía con cada factura.

2

Experiencia

El conocimiento es poder. Los buenos proveedores de servicios de interpretación telefónica disponen de expertos con los conocimientos específicos necesarios para encargarse del proyecto del cliente. Tanto si necesita ayuda con un idioma en concreto o un sector determinado, su proveedor tiene que ser capaz de entender y producir la terminología adecuada para que la traducción sea la correcta.

3

Calidad

Cuando se hacen traducciones en tiempo real, no se puede sacrificar la calidad en favor de la rapidez. Por eso no se debe recurrir a hablantes bilingües, sino a intérpretes expertos formados en interpretación telefónica. Además, su trabajo debe venir respaldado por un programa de control de calidad que garantice una interpretación fiable y profesional.

4

Presentación de informes

¿Qué le ofrece su proveedor de servicios de interpretación telefónica para que los informes sean eficaces y fáciles de consultar? La implantación de un sistema de autoservicio para crear informes con varios campos de datos, el envío periódico de informes por correo electrónico en formato Excel y la realización de revisiones en tiempo real del cumplimiento del contrato son todos elementos importantes para garantizar unos informes de calidad.

5

Personalización

Cada empresa y cada proyecto son únicos. Siempre que sea necesario, querrá ser capaz de definir determinados aspectos de su servicio de interpretación telefónica para que se adapten a las necesidades del proyecto. Entre los elementos principales que se pueden personalizar, se incluyen la capacidad de supervisar y recibir informes sobre metadatos, como números de referencia, o la programación del sistema de reconocimiento de voz interactivo (IVR, por sus siglas en inglés) con los idiomas que use más a menudo.

6

Estrategia de marca

Su marca es lo que da sentido a su negocio. ¿Cómo puede asegurarse de que el mensaje que reciben sus clientes es el que quiere transmitirles? Para mantener la coherencia de marca, los proveedores de servicios de interpretación telefónica pueden proporcionar a los intérpretes guiones, glosarios, formularios más usados, etc., todo en tiempo real para cada llamada.



¿POR DÓNDE EMPEZAR?



Seis pasos para empezar a diseñar la estrategia multilingüe de su empresa para optimizar la experiencia del cliente.

1

Identificar oportunidades de negocio en diferentes idiomas

El primer paso para optimizar la experiencia de cliente multilingüe que ofrece su empresa consiste en conocer el contexto de uso de los idiomas distintos del inglés. ¿Cómo es la experiencia actual de un usuario que no habla inglés al interactuar con su centro de contacto o servicio de asistencia? ¿Qué factores aumentan o reducen su nivel de satisfacción? Tenga en cuenta las siguientes cuestiones desde la perspectiva del cliente:

- ¿Me resulta sencillo comunicar una incidencia?
- ¿Mis canales de comunicación favoritos están disponibles en mi idioma?
- ¿Tengo que repetir lo mismo durante una interacción?
- ¿Me pasan de un agente a otro varias veces?
- ¿Me consiguen solucionar el problema?
- ¿Les cuesta mucho resolverlo?
- ¿Cuánto tiempo tardan en solucionarlo?
- ¿La solución que me dan es la adecuada?

Las respuestas a estas preguntas le ayudarán

2

Llevar un control de los idiomas y volúmenes

Haga un seguimiento de las lenguas que hablan sus clientes y contabilícelas. ¿Qué idiomas piden sus interlocutores que utilicen los agentes? Si está al tanto del contexto lingüístico de sus clientes, podrá ofrecer un servicio de alta calidad de cara al futuro.

3

Medir y analizar métricas por idioma

Después de identificar los idiomas que usan sus clientes, compruebe cómo se comportan los parámetros de calidad según cada idioma. Escoja los indicadores que tengan más relevancia para su organización: CSAT (satisfacción del cliente), NOS (fidelización del cliente), FCR (resolución en la primera llamada), CPC (coste por contacto), L1FCR (FLR o incidencias resueltas sin derivarlas a otro agente), TTR (tiempo hasta la respuesta, subsanación o solución), ASA (tiempo medio de espera) y coste por incidencia, entre otros. Muchas organizaciones se sorprenden cuando descubren que sus índices son considerablemente más bajos para los interlocutores que no hablan inglés.



4

Examinar ciclos de interacción por idioma

Una vez tenga claro qué idiomas presentan parámetros más bajos, podrá evaluar los ciclos de interacción de los clientes que hablen estas lenguas. Si analiza estos procesos según el idioma, podrá formarse una idea exacta de aquellos que necesitan mayor atención.

5

Estudiar las opciones disponibles

Con los datos en su poder, ya podrá saber qué soluciones lingüísticas son las más convenientes para su negocio, cultura de empresa o presupuesto. Tenga en cuenta los siguientes ejemplos:

Si sus clientes prefieren comunicarse por voz con sus agentes, entonces tendría más sentido aplicar un servicio de interpretación con tecnología avanzada.

Si sus clientes prefieren interactuar con su equipo por chat o correo electrónico, contemple el uso de tecnología de traducción en tiempo real de segunda generación. Estas soluciones personalizadas pueden incorporar cientos de idiomas a sus plataformas de chat o correo electrónico.

Si tras evaluar las necesidades lingüísticas de los clientes, descubre que solo necesita poner en servicio uno o dos idiomas con un volumen elevado, lo ideal sería contratar agentes bilingües.

6

Plantéese de qué forma estas soluciones de traducción en tiempo real de segunda generación y basadas en IA pueden automatizar los procesos manuales, mejorar la experiencia del cliente y facilitar un retorno de la inversión (ROI) tangible para su centro de contacto o servicio de asistencia.

También es posible que su empresa necesite una combinación de soluciones para conseguir la mejor cobertura. Las empresas de más alto nivel hacen uso de varias tecnologías de traducción e interpretación para responder a las necesidades lingüísticas, sea cual sea su volumen. No hay dos organizaciones iguales y cada una necesita aplicar una estrategia personalizada en lo que a servicios lingüísticos se refiere.

Probar, medir, optimizar y expandir

Imagine que su labor de optimización fuera un experimento científico. Añada una nueva variable cada vez y calcule su impacto antes de hacer cambios en la empresa. Por ejemplo, no tiene por qué ofrecer soporte inmediato para todos los idiomas en todos los canales. En su lugar, aborde primero las carencias más importantes: empiece ofreciendo soporte para la lengua no materna que tenga el mayor volumen. Lleve a cabo pruebas, mediciones y optimizaciones para determinar el proceso, los canales y los idiomas que sean más pertinentes para su empresa.

CONOCER PARA OPTIMIZAR

Si tiene bien claras las necesidades lingüísticas de sus clientes, podrá proporcionarles las soluciones que mejor las satisfagan y preparar el camino para lograr una cobertura de idiomas mundial, que permita ofrecer un servicio de atención de calidad superior a cada cliente.



EMPIECE YA.

PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS HOY MISMO PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE CÓMO INCORPORAR LA TECNOLOGÍA DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE LIONBRIDGE A SU CENTRO DE CONTACTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM



Acerca de Lionbridge

Lionbridge se asocia con las marcas para traspasar barreras y construir puentes en todo el mundo. Llevamos más de 20 años ayudando a las empresas a conectar con empleados y clientes globales prestándoles servicios de localización y datos de aprendizaje en más de 350 idiomas. Nuestra plataforma, una de las mejores en el mundo, nos permite organizar una red de un millón de expertos en más de 5000 ciudades, que colaboran con las marcas para crear experiencias culturalmente ricas. Implacables en nuestro cuidado de la lingüística, aunamos lo mejor de la inteligencia humana y de la inteligencia artificial para transmitir un contenido que resulte significativo para los clientes de nuestros clientes. Con sede en Waltham (Massachusetts), Lionbridge cuenta con centros de soluciones en 26 países.



MÁS INFORMACIÓN EN
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)



LIONBRIDGE

© 2020 Lionbridge. Todos los derechos reservados.