



Lionbridge

Lösungsübersicht

MEHRSPRACHIGER KUNDENSERVICE

GLOBAL DENKEN - LOKAL HANDELN

Globaler Kundenservice - globale Sprachabdeckung

Um den steigenden Anforderungen globaler Kunden gerecht zu werden, erweitern Kundenservice-Organisationen ihre digitalen Kommunikationskanäle und integrieren Kanäle wie Chat, Mobile, Social, SMS und Online-Communities.

Diese Erweiterung bietet verschiedene Vorteile. So ziehen es die neuen Generationen vor, zunächst online nach Antworten zu suchen, bevor sie den Kundenservice telefonisch kontaktieren. Zudem tragen digitale Self-Service-Kanäle dazu bei, dass Lösungen schneller gefunden und Eskalationen vermieden werden.

Dieser Ansatz lässt jedoch häufig ein für internationale Kunden kritisches Element vermissen: **die Unterstützung unterschiedlicher Sprachen über alle digitalen Kanäle hinweg.**

Echtzeitkommunikation in allen Sprachen

Wenn es um die Unterstützung globaler Sprachen im Kundenservice geht, hat Lionbridge die Lösung für Sie: **GEOFLUENT**

GeoFluent ist eine patentrechtlich geschützte Lösung für die professionelle Echtzeitübersetzung über alle Kanäle. Sie kann in bestehende Kommunikationslösungen integriert werden, um die Sprachbarrieren zwischen Unternehmen und deren Kunden zu beseitigen.

Die Lösung ermöglicht es Service-Organisationen, sich innerhalb kürzester Zeit zu einem mehrsprachigen Kompetenzzentrum zu entwickeln, und deckt mehr als 95% der weltweiten Bruttoinlandsproduktion ab.

Mit GeoFluent erreichen Sie Ihre Kunden weltweit in Echtzeit. Es beschleunigt die Problemlösung, steigert die Kundenzufriedenheit und ermöglicht eine globale Abdeckung mit geringeren Fixkosten. Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden auf deren bevorzugten Kanälen und in deren bevorzugten Sprachen, ohne zusätzliche Mitarbeitende einstellen oder bestehende Plattformen wechseln zu müssen.

Baustein-basiert oder Integration in das Unternehmen

Die Implementierung von GeoFluent ist schnell und einfach realisierbar. Wählen Sie zwischen den Komponenten, die Sie benötigen, um Ihre derzeitigen Kanäle zu unterstützen. Oder entscheiden Sie sich für die gesamte Lösung zur Unterstützung aller Kanäle.



Highlights

- Mehrsprachige Übersetzung in Echtzeit über alle Kanäle
- Mehr als 50 Sprachen
- Kompatibel mit existierenden Kommunikationslösungen
- Anpassbar an Ihre Branche, Marke und Terminologie
- Schnelle Installation und kurze Einarbeitungszeit
- Hoch skalierbar und flexibel

Warum GeoFluent?

- Geben Sie Ihren besten Mitarbeitern die sprachlichen Fähigkeiten, die sie benötigen, um Ihre wichtigsten Kunden zu betreuen
- Verbessern Sie die Erreichbarkeit und die Reaktionszeiten Ihrer Mitarbeiter
- Erhöhen Sie die Erstkontakt-Lösungsrate
- Bieten Sie globalen Service rund um die Uhr an (24/7)
- Steigern Sie die Relevanz und den Wert Ihrer Self-Service Tools
- Standardisieren Sie Ihren Service über Sprachen hinweg

Wie funktioniert GeoFluent?

GeoFluent kombiniert die weltweit führende Übersetzungstechnologie mit patentierter anpassbarer und geschützter Technologie, um die Konsistenz von Terminologie, Produkten und Ihrer Marke sicherzustellen.

Ihr vielschichtiger Ansatz bewältigt komplexe Probleme bei der Übersetzung personalisierter Inhalte, beseitigt allgemein bekannte Tipp- und Rechtschreibfehler und korrigiert Umgangssprache.

Funktionen und Nutzen von GeoFluent:

FUNKTION	NUTZEN
Echtzeitübersetzung für jeden Kanal	Umfangreiche mehrsprachige Kompetenz und ein Service, der sowohl den Anforderungen der neuen Generationen entspricht als auch die regionalen und sprachlichen Anforderungen erfüllt.
Einfache Bedienung	Einfache, intuitive Benutzeroberfläche, die Service-Mitarbeiter schnell beherrschen.
Kostenersparnis	Maximierung des Supports über alle Kanäle ohne zusätzliche Fixkosten.
Globale Reichweite mit mehr als 50 Sprachen	Fähigkeit, 95% der weltweit gesprochenen Sprachen abzudecken, auch schwer zu übersetzender Sprachen wie Japanisch und Koreanisch.
Anpassung und Branding	Einheitliche Kundenerfahrungen und zuverlässige Nutzung der korrekten Terminologie ab dem ersten Tag.
Sichere Inhalte	Personenbezogene Daten bleiben sicher und sind niemals öffentlich zugänglich.
Globale Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Berichte	Auffindbarkeit von Inhalten und SEO-Resultate werden über die verschiedenen Märkte hinweg gesteigert und Berichte über die Wirksamkeit der Kanäle werden erstellt.
Automatisierte Rückübersetzung	Qualitätskontrolle für die Überwachung, das Training und zu Einhaltungszwecken.

Komponenten für die Echtzeitübersetzung

- Sprachausgabe während eines Telefonats
- Chat, virtuelle Assistenten
- Social Media
- Mobile
- SMS, Push-Nachrichten
- Website
- E-Mail
- Video
- Fax/Briefe
- Umfragen
- Schulungsunterlagen
- Wissensdatenbanken, Foren und Crowdsourcing
- Helpdesk & Ticketsysteme
- Aufzeichnungen

KONTAKT

Wenn Sie mehr über GeoFluent erfahren möchten, dann schreiben Sie uns an info.de@lionbridge.com oder besuchen Sie unsere Website www.lionbridge.com

ÜBER LIONBRIDGE

Lionbridge unterstützt über 800 weltweit führende Marken bei der Steigerung ihres internationalen Marktanteils, der Beschleunigung der Produkteinführung sowie beim erfolgreichen Einstieg in lokale Märkte weltweit. Mit unseren innovativen Cloud-basierten Technologieplattformen und unserem globalen Pool aus über 100.000 professionellen Ressourcen bieten wir Lösungen für Übersetzung, Online-Marketing, globales Content-Management und Testing, die für einheitliche Markenpräsenz, lokale Relevanz und technische Nutzbarkeit in allen Phasen und Bereichen des Customer Lifecycle sorgen. Lionbridge hat seinen Hauptsitz in Waltham (Massachusetts) und unterhält Kompetenzzentren in 27 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf: www.lionbridge.com