



## LIONBRIDGE 協助客戶聯絡中心做好準備，妥善因應各種狀況

聯絡中心來電量增加 700%

通知後 24 小時內提供馳援

未接聽來電數為零

### 聯絡中心的災難復原計畫受到嚴峻考驗時，您該如何應對？

某家先進的廢棄物管理組織在世界各地廣設聯絡中心，其中也包括飽受颶風侵襲的佛羅里達州與波多黎各。過去每當颶風將至，組織會關閉當地的營運據點，讓員工及時疏散。按照組織的災難復原應變程序，在颶風侵襲期間，兩地的來電都會轉接到其他正常營運的聯絡中心。

然而，這些馳援的聯絡中心並沒有會說西班牙語的工作人員，無法為西語客戶提供服務。

### 客戶簡介

我們的客戶是全球機密廢棄物管理界的龍頭企業，年營收達 20 億美元。他們的業務內容包括特殊與管制廢棄物（例如醫療、危險和醫藥廢棄物）的廢物流管理作業。為了支援專業保健中心、醫院、製藥公司和藥局等眾多機構，客戶的區域聯絡中心均有具備雙語能力的接聽人員，提供全天候的服務。



## 客戶面臨的挑戰

當災難侵襲波多黎各和佛羅里達州時，當地聯絡中心人員都無法提供西語服務。因此客戶必須修改災難復原計畫，確保來電能順利轉接到其他聯絡中心，並能用相應語言來服務來電的客戶。

## 選擇 Lionbridge 電話口譯 (OPI) 的原因

Lionbridge 電話口譯 (OPI) 能為超過 350 種語言，提供全天候與全年無休的口譯服務，跨越語言藩籬進行有效多語言溝通，讓互動更快速有效率，讓客戶體驗提升到嶄新境界。

## 解決方案

客戶將 Lionbridge 電話口譯 (OPI) 納入客戶的災難復原計畫，讓英語聯絡中心提供西語口譯員，這樣既可服務佛州和波多黎各的西語客戶，同時也能保障受災區域聯絡中心的員工安全。

當佛州和波多黎各的聯絡中心西語接聽人員無法服務時，客戶將依災難復原計畫通知 Lionbridge，提出西語口譯的服務需求。

Lionbridge 於 24 小時內啟動本身的災難應變計畫，調度大量西語口譯員人力，來因應難以預期的大量來電、滿足客戶需求。

## 成果

Lionbridge 於接獲通知後 24 小時內馳援，運用 Lionbridge 電話口譯 (OPI) 服務，接手兩個聯絡中心的來電並安排雙語接聽，成功因應激增 700% 的來電數量。

客戶不但維持了正常服務與營運水準，也保障了颶風災區員工的安全。

客戶聯絡中心經理表示：「謹代表聖胡安和邁阿密中心的經理，我們非常感謝 Lionbridge 充分展現合作價值，協助我們度過難關。」

