



电话口译服务

服务专业、响应迅速，
协助应对盈千累万的通话

5 秒
接通速度

750,000
每月服务分钟数

180+
语言

我们的客户是一家知名电信公司，提供消费类和商业有线电视、电话、互联网以及无线服务。其最终客户、第三方授权零售商和现场技术人员都经常需要联系该公司，咨询帐户问题和请求解决技术问题。

作为一家大型服务提供商，该公司会收到大量问询，并且迫切需要提供非英语服务。在与 Lionbridge 合作之前，我们的客户签约了另一家供应商，为其通话业务提供电话口译 (OPI) 服务。

然而，该供应商的满足率和接通速度不尽人意，并且无法持续满足多语言需求。因此，在合同到期时，该客户决定另寻一家新的语言服务提供商进行合作。

客户简介

该客户是一家位于美国的大型电信公司，为超过 3,200 万位美国客户提供消费类和商业有线电视、电话、互联网以及无线服务。



面临的挑战

由于业务规模庞大,我们的客户需要应对以多种语言打来的大量通话。但是,之前签约供应商的表现欠佳,无法满足这种规模的业务量。

除了力求提高满足率和接通速度之外,该电信公司还希望取消不必要的繁琐菜单选项,以此改善客户体验。客户的庞大运营规模是首要问题,这需要严格的项目管理和强有力的转型计划。

通过为客户提供入门引导并启动 OPI 服务, Lionbridge 已帮助他们化解以下难题:

- 简化通话菜单以精简客户体验
- 提升效率以提高接通速度和通话满足率
- 扩大 OPI 服务涵盖的语言范围
- 制定强有力的转型计划,以确保所有系统都能在兼顾速度和质量的情况下应对大量通话
- 为众多最终用户提供客户仪表板和报告访问权限

解决方案

Lionbridge 与该客户密切合作,为其量身定制了试运行计划和入门引导计划。我们希望客户能树立起信心,相信我们的系统和资源可以游刃有余地应对他们的全部通话。

客户入门引导分为三个阶段:一个阶段为期三周,在每个阶段中,1/3 的接线人员开始搭配口译员提供服务,在此期间,我们会定期让利益相关者参与检查,以确保每个业务团队均可提供出色的客户体验。客户转型大获成功,离不开 Lionbridge 的以下卓越能力:

- 充分调查并解决客户的主要问题
- 制定分阶段的入门引导计划,以实现眼下的目标并确保持续满足质量和绩效要求

- 开展大量客制化口译员培训,包括编制机构专用词汇表的培训
- 进行压力测试以评估绩效,并随着进展迭代完善入门引导计划
- 在内部召开进展状况检查会议,以解决其他问题并向客户介绍绩效指标情况
- 针对客户门户和报告工具开展最终用户培训
- 采用一键启动型 IVR 语言选择菜单

成果

依托于专业的项目管理团队、充分的沟通交流和出色的口译员团队,Lionbridge 为客户的全部通话提供了妥善支持。即使客户的业务规模日益壮大,我们仍能继续保持一贯的绩效指标。在通话时长从每月 8 万分钟增加到每月超过 75 万分钟的过程中,客户绩效并未因此下降。通过与 Lionbridge 携手合作,客户得以:

- 将西班牙语通话的接通速度控制在 5 秒以内,其他所有语言则控制在 7 秒内
- 在 12 个月内,实现 99.7% 的满足率和超过 1,000 万分钟的总通话时长
- 使用一键启动型互动式语音应答 (IVR) 菜单精简客户服务体验
- 服务涵盖的语言增加至逾 180 种,包括罕见语种

更多详情,请访问

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