



TOLKNINGSTJÄNSTER VIA TELEFON FÖR ATT HANTERA STORA SAMTALSVOLYMER

5 SEKUNDERS
SVARSTID

750 000
MINUTER PER MÅNAD

ÖVER 180
SPRÅK

Vår kund är ett ledande telekommunikationsföretag som erbjuder kabel-tv, telefon-, internet- och mobiltjänster till privatpersoner och företag. Slutkunder, auktoriserade tredjepartsåterförsäljare och fälttekniker behöver ofta kontakta företaget för att ställa frågor och lösa tekniska problem.

Eftersom företaget är en storskalig leverantör tar de emot stora mängder förfrågningar och många kunder efterfrågar tjänster på andra språk än engelska. Innan vår kund inledde samarbetet med Lionbridge hade de anlitat en annan leverantör för att tillhandahålla telefontolkning (OPI) till

deras servicesamtal. Leverantören hade emellertid problem med att uppfylla avtalet och erbjuda korta svarstider och kunde inte alltid hantera alla språk som behövdes. Det ledde till att vår kund började leta efter en ny språktjänstleverantör när avtalet med leverantören löpte ut.



Om kunden

Kunden är ett stort telekommunikationsföretag baserat i USA. De tillhandahåller kabel-tv, telefon-, internet- och mobiltjänster till privatpersoner och företag och har över 32 miljoner kunder i hela landet.

Utmaningen

Med tanke på verksamhetens omfattning tar vår kund emot extremt stora samtalsvolymerna på många språk. Leverantören som de tidigare samarbetade med inom telefonsöknings lyckades inte leverera i nivå med kundens behov.

Telekommunikationsföretaget hade drabbats av långa svarstider och problem med att hantera volymerna, men de ville nu också förbättra kundupplevelsen genom att plocka bort onödigt krångliga menyalternativ. Det största orosmolnet var själva omfattningen på kundens verksamhet, som skulle kräva noggrann projekthantering och en kraftfull övergångsplan.

Lösningen

Lionbridge arbetade tätt samman med kunden för att ta fram ett anpassat pilotprogram och en onboarding-plan. Vi ville skapa förtroende för att vårt system och våra resurser kunde hantera samtalsvolymens hela storlek och bredd utan att bli överbelastade.

Kunden introducerades i tre steg: En tredjedel av användarna anslöts var tredje vecka med regelbundna avstämningpunkter för intressenter däremellan för att säkerställa en optimal kundupplevelse för varje affärsenhet. Den framgångsrika övergången berodde till stor del på Lionbridges förmåga att

- grundligt gå igenom och hantera kundens främsta smärtpunkter

I samband med att Lionbridge introducerade kunden och påbörjade telefonsökningsstjänsterna fick kunden hjälp med att lösa följande utmaningar, bland annat behovet av att

- effektivisera kundupplevelsen med ett enklare samtalsgränssnitt
- höja effektiviteten för att korta svarstiderna och öka andelen besvarade samtal
- utöka antalet tillgängliga språk för telefonsöknings
- ta fram en kraftfull övergångsplan för att se till att samtliga system var väl rustade för att hantera stora samtalsvolymerna utan att kompromissa om hastighet eller kvalitet
- ge kunden tillgång till en instrumentpanel och rapporteringsfunktion för ett stort antal slutanvändare.

- ta fram en stegvis onboarding-plan för att uppfylla omedelbara mål och säkerställa kontinuerlig kvalitet och resultat
- genomföra omfattande och kundspecifik utbildning av tolkar, bland annat genom att sammanställa en särskild ordlista för översättningsbyrå
- utföra stresstester för att bedöma prestationer och upprepat finslipa onboarding-planen i takt med att den skapades
- hålla interna statusmöten för att lösa ytterligare problem och presentera prestationsresultat för kunden
- utbilda slutanvändare om kundportalen och rapporteringsverktyg
- införa en interaktiv röstvars meny (IVR) med olika språkval.

Resultaten

Lionbridge förlitade sig på sina skickliga projekthanteringsteam, tydlig kommunikation och ett kompetent tolknätverk för att kunna börja ta emot kundens hela samtalsvolym. Vi fortsatte prestera på hög och jämn nivå även när verksamheten skalades upp. När samtalen ökade från 80 000 minuter i månaden till över 750 000 minuter i månaden upplevde kunden inga försämringar i servicen. Genom att samarbeta med Lionbridge lyckades kunden

- uppnå svarstider på <5 sekunder för spanska och <7 sekunder för alla andra språk
- uppnå en uppfyllelsenivå på 99,7 procent under 12 månader, vilket totalt motsvarar över 10 miljoner minuters samtalstid
- effektivisera kundserviceupplevelsen genom en röstvars meny med ett enda klick
- utöka utbudet till över 180 språk, inklusive många sällsynta språk.