



LIONBRIDGE



電話口譯：在危機時保持溝通

隨時隨地，即時提供正確的口譯服務

透過本白皮書，您將能了解：

1. 對講求快速與彈性調度的服務來說，Lionbridge 電話口譯服務為何是珍貴資源
2. 如何運用電話口譯服務處理意外狀況
3. 挑選電話口譯供應商應注意的六個關鍵品質

選擇 LIONBRIDGE 電話口譯的理由



來自業界頂尖供應商, 快速且調度靈活的優質服務

電話口譯 (OPI) 的宗旨就是要解決溝通需求, 無論事態多麼緊急, 都要協助通話雙方跨越語言藩籬, 有效進行多語言溝通, 透過更快速而有效率的互動, 確保客戶享有更優質的體驗。

Lionbridge 電話口譯服務的特色, 在於即使面臨緊急狀況, 我們也能處理激增的需求, 提供健全而可靠的服務。我們的虛擬客服中心模式, 能讓國內各偏遠地區的客戶與口譯員連上線, 就算遭逢惡劣天候狀況或疫情隔離等事件, 使得國家/地區的部分或全部區域都受到了影響, 服務也能繼續且不中斷。

選用 Lionbridge 電話口譯服務可享有的優勢:

- 業界最廣泛的語言種類, 支援超過 350 種語言, 而且全年無休, 不分晝夜隨時均可使用
- 快速連線 (西班牙語 8 到 10 秒即可連線; 其他常用語言 12 到 15 秒即可連線)
- 健全的電話通訊平台, 一致的使用時間 (上線時間超過 99.99%)
- 提供即時報告, 可查看使用量、語言組合和 KPI 等數據
- 能根據個別客戶的需求, 量身打造通話流程和帳戶設定
- 指派專責的客戶成功經理為單一聯絡窗口
- 運用技術改善傳統電話口譯的通話流程, 進一步提升專員以及客戶的體驗
- 安全有保障的合作夥伴, 提供領先業界的保密、法規遵循和風險管理方案



如何因應意外狀況？

當災難來臨時，您可以採取一些步驟，以及尋求合作夥伴協助，克服這段時期在溝通上的艱鉅挑戰。

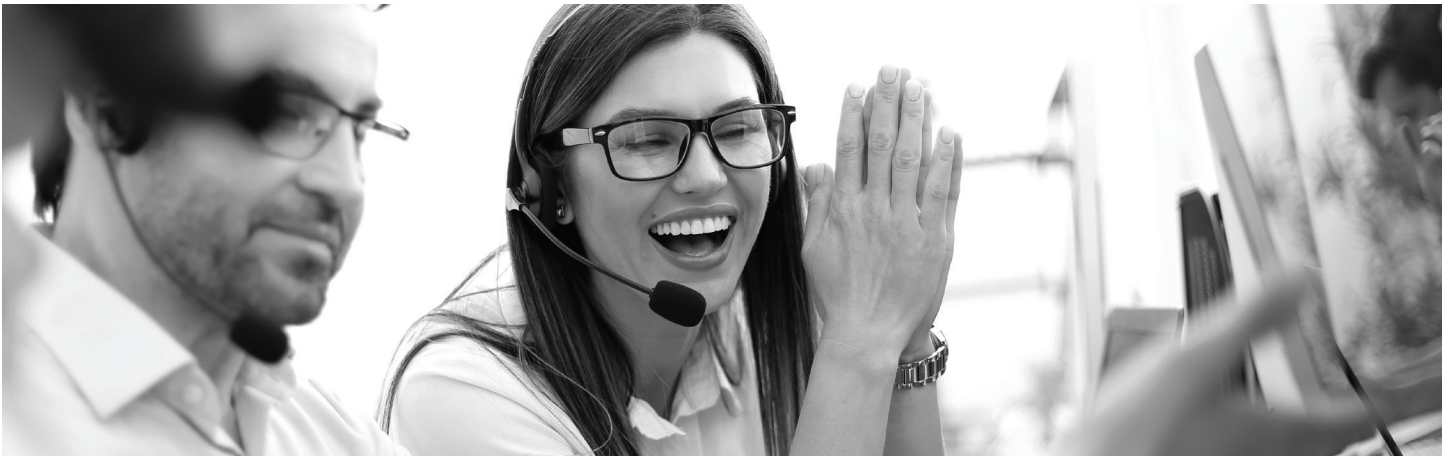
佳 富的親身體驗讓 Lionbridge 深知，在危機時有效率地進行有效溝通，其重要性不言而喻。2017 年 9 月，颶風瑪莉亞侵襲波多黎各地區，重創這個擁有 340 萬人口的國度，造成家園毀壞、人命傷亡，數以千計的公司企業無法營運，全國進入災難狀態。

對某個一流的廢棄物管理組織來說，這代表他們主要的西班牙語客服中心無法上線運作。因此他們隨即啟動災難復原應變程序，將客戶來電轉接到其他兩個正常營運的客服中心。但這兩個客服中心並沒有能說西語的專員，溝通作業也因此突然停頓。他們需要有個備案，確保西班牙語客戶能以母語迅速獲得所需的協助。

Lionbridge 電話口譯服務，就是為了解決這樣的危機而建置。能提供數百種語言即時口譯服務的 Lionbridge，立刻緊急動員，妥善部署了電話口譯緊急方案，最終解決了那兩個客服中心無法處理的語言需求。我們在接獲通知後僅僅 24 小時內，便成功因應暴增 700% 的來電數量。

我們多數的口譯員都是透過虛擬客服中心遠端工作，代表他們基本上可以從世界任何一個角落為客戶提供服務。事實上，萬一發生危機，導致我們無法前往實體辦公室時，Lionbridge 電話口譯的優秀員工也已做好準備，可透過虛擬方式維持運作。我們的客戶支援、電話通訊與技術支援，以及翻譯與口譯團隊等，也都能在家繼續工作。

意外在所難免。無論是前所未見的颶風，還是全球大流行的疫情，快速而正確的溝通，是盡可能減少工作流程中斷，維持業務營運的重要關鍵。而 Lionbridge 遍及全球的營運規模、領先業界的電話口譯服務，以及在家工作的應變程序等，也使我們成為危機時特別珍貴的合作夥伴。



優秀的電話口譯供應商要具備什麼條件？

您的供應商具備這 6 個重要特質嗎？

1

專注

由單一聯絡窗口專門負責處理您的需求，是非常重要的事。因為您的任何重要問題，例如合約履行、需求變更或是可能的臨時激增要求等，都能透過清楚明確的溝通管道獲得解決。更重要的是，您需要一個通曉與您從事業務的專員，除了熟知您的合約內容，更了解如何協助您為客戶充分發揮電話口譯服務的成效。如果您只會在收到發票時才想到您的供應商，這絕對不是件好事。

2

專業能力

知識就是力量。優秀的電話口譯供應商會網羅許多具備專業知識的專家，滿足不同客戶專案的特殊需求。無論您需要的是特定語言還是特定產業的支援，供應商都必須要能理解相關知識，並產出使用正確詞彙的正確翻譯。

3

品質

在處理即時翻譯工作時，可不能為了求快而犧牲品質。也就是說，供應商必須僱用受過電話口譯訓練的專業口譯員，而不是以通曉雙語的人士充數。除此之外，供應商也必須設有完善的品質保證方案，確保提供正確而專業的口譯服務。

4

報告

您的電話口譯供應商採取哪些作法來提供有效且方便使用的報告？具備多個資料欄位的自助式報告流程、定期以電子郵件提供 Excel 格式的報告，以及即時檢討合約履行狀況等，都是有益您取得高品質報告的重要因素。

5

客製化

每個公司、每個專案都是獨一無二的。想必您一定希望供應商能視需要配合專案的要求，調整電話口譯服務的特定事項。一些重要的客製化事項包括：追蹤並收取例如訂單編號等中繼資料的報告，或是以您最常用的語言建置互動式語音查詢系統 (IVR) 等。

6

品牌

品牌講述的是貴公司的故事。該如何確保客戶接收到的訊息，就是您想傳達給他們的訊息？電話口譯服務供應商可以透過提供口譯員腳本、詞彙表和常用表單等，讓他們能即時應用於每一通電話，進而確保品牌一致性。



該從哪裡著手？

有助著手為組織打造多語系客戶體驗策略的 6 個步驟。

1

找出各語言的品質提升機會

打造最佳多語言客戶體驗的第一步，就是要了解貴組織在非英語方面的情況。非英語人士目前與您客服中心或服務台互動時，有什麼樣的體驗？哪些因素會提高或降低他們的滿意度？不妨從每個客戶的角度出發，思考以下的問題：

- 我是否能輕易地回報問題？
- 我能以自己的語言使用我偏好的溝通管道嗎？
- 在互動過程中，我需要一再重述內容嗎？
- 我會被轉接給好幾個不同的人員嗎？
- 我的問題獲得解決了嗎？
- 得花多少心力才能解決我的問題？
- 花多久時間問題才能得到解決？
- 解決辦法適當嗎？

2

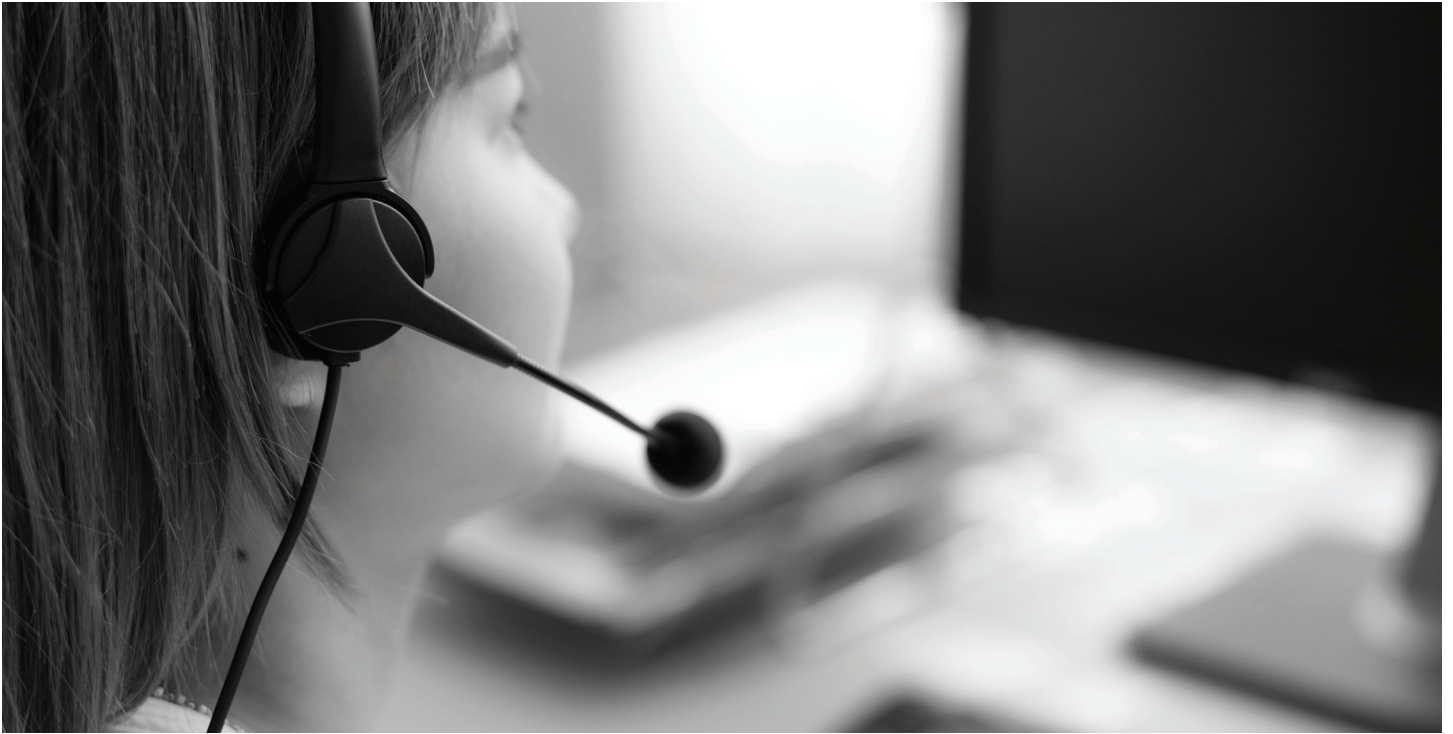
追蹤語言和使用量

追蹤並量化您客戶所使用的語言。來電者要求專員說哪些語言？了解您客戶的語言使用狀況，會有助您日後提供他們高品質的體驗。

3

依語言評量並研究指標

找出客戶常使用的重要語言後，接著要決定不同語言的品質指標有何不同。請選擇對貴組織最重要的指標，例如：CSAT、NOS、FCR、CPC、L1FCR (FLR)、TTR (回覆、修復/解決時間)、ASA 與每事件成本 (Cost Per Incident) 等。許多組織都很訝異，因為他們發現自己的這些指標在非英語客戶間的得分往往非常低。



4

依語言區分客戶歷程

一旦找出客戶指標分數低落的語言，您就可以審視這些語言的客戶歷程。依據語言區分客戶歷程，就能更清楚掌握狀況，知道該專心處理哪些語言。

5

研究您的選項

有了這些資料，您現在便可以思考哪些語言解決方案最適合您的業務、文化與預算。例如：

如果您的客戶偏好透過語音與專員交談，採用尖端科技的電話口譯服務可能最適合您。

如果客戶偏好透過聊天室和電子郵件與您互動，不妨評估使用先進的即時翻譯技術。您可以透過客製化的即時翻譯解決方案，為現有的聊天室和/或電子郵件平台增添數百種語言支援。

如果語言評估顯示您只有一種或兩種使用量大的語言需要支援，僱用雙語客服專員可能是貴公司的最佳選擇。

不妨考慮具備人工智慧 (AI) 技術的新一代即時翻譯解決方案，它們能協助您將人工流程自動化、提升客戶體驗，讓您在客服中心或服務台的投資獲得實際的回報。

您也可能會發現，採用多種解決方案能更進一步滿足貴組織不同面向的需求。業界頂尖的公司往往會使用不同的翻譯與口譯技術，來解決從多到少等不同使用量的語言需求。沒有任何組織是一樣的，您應該根據自己的需求，打造最合適的語言支援作法。

6

測試、評量、最佳化並擴增

建議 建議 以科學實驗的嚴謹精神來處理最佳化工作。一次只加入一個新的變數，評量其影響後，再決定是否要將變更推行到全公司。比如說，您不需要立刻就對所有管道提供所有的語言支援，而應該先從解決最大的缺口開始著手。先針對使用量最大的非主要語言提供支援，然後測試、評量再最佳化，進而找出最適合貴公司的流程、管道和語言。

透徹了解, 是最佳化的基礎

充分了解您客戶的語言需求, 就能據此找出最合適的解決方案, 進而逐步滿足全球語言需求, 讓每一位客戶都能享有卓越的客戶服務。

開始體驗。

立即聯絡我們, 深入了解如何為您的客服中心或服務台增添 LIONBRIDGE 電話口譯技術。

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

關於 Lionbridge

Lionbridge 與眾多品牌攜手合作，致力在全球各地達成「通情達意，暢行無阻」的使命。過去 20 多年來，我們已經為許多客戶與員工遍佈全球的公司，提供超過 350 種語言的本地化與訓練資料服務，協助他們順利獲得成功。Lionbridge 運用世界級作業平台，與一百萬名充滿熱忱的專家、在全球 5,000 多個城市之間協調合作，與各大知名品牌聯手打造豐富的文化體驗。我們憑藉著對語言源源不絕的熱忱，運用尖端的人類與機器智慧，打造出能讓客戶與其客戶間產生共鳴並增進認同的優質內容，促進共通理解。Lionbridge 總部位於美國麻薩諸塞州沃爾瑟姆市，在全球 26 個國家/地區設有解決方案中心。

如需深入了解，歡迎造訪
LIONBRIDGE.COM

LIONBRIDGE

© 2020 Lionbridge. 著作權所有，並保留一切權利。