

**LIONBRIDGE**



# INTERPRETARIATO TELEFONICO: PRESERVARE LE COMUNICAZIONI DURANTE UNA CRISI

---

Servizi di interpretariato accurati in tempo reale ovunque nel mondo

## Argomenti trattati in questo documento:

1. Perché l'interpretariato telefonico Lionbridge è una risorsa preziosa per servizi rapidi e scalabili
2. Come gestire gli imprevisti con l'interpretariato telefonico
3. Le sei caratteristiche fondamentali da ricercare nel fornitore di servizi di interpretariato telefonico

# PERCHÉ RICORRERE ALL'INTERPRETARIATO TELEFONICO LIONBRIDGE



## *Servizi rapidi e scalabili da un leader del settore*

I servizi di interpretariato telefonico rispondono alle esigenze di comunicazione anche molto urgenti. Colmano i gap linguistici rendendo possibili le comunicazioni multilingue e offrendo una migliore esperienza cliente, per interazioni più rapide ed efficienti.

I servizi di interpretariato telefonico Lionbridge sono in grado di gestire picchi di lavoro e di garantire affidabilità e attendibilità anche durante un'emergenza. Il nostro modello di call center virtuale mette in collegamento interpreti e clienti in posizioni remote in tutto il paese. La continuità dei servizi viene così garantita anche in caso di eventi locali o nazionali, come condizioni climatiche avverse o quarantena legata a malattia.

Ecco i vantaggi dei servizi di interpretariato telefonico Lionbridge:

- Accesso a oltre 350 lingue, l'offerta più vasta del settore, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno
- Interventi rapidi (tempo di connessione di 8-10 secondi per lo spagnolo, 12-15 secondi per le altre lingue principali)
- Solida piattaforma telefonica con operatività costante (99,99% o maggiore)
- Creazione di report in tempo reale per la visualizzazione dei dati su volume, combinazione di lingue e indicatori KPI
- Flusso di chiamate e configurazione degli account ottimizzati per le esigenze di ogni cliente
- Customer Success Manager come unico punto di contatto dedicato
- Evoluzione tecnologica del flusso delle chiamate di interpretariato telefonico tradizionale per una migliore esperienza di operatori e clienti
- Un partner fidato con programmi leader di settore per riservatezza, conformità e gestione dei rischi



## COME GESTIRE GLI IMPREVISTI?



*Ecco cosa fare, e quali partner chiamare, per risolvere le sfide legate alle comunicazioni in situazioni di emergenza.*

**L**ionbridge sa, per esperienza diretta, quanto siano importanti l'efficienza e l'efficacia delle comunicazioni nei momenti di crisi. Nel settembre 2017 l'uragano Maria ha colpito Portorico con conseguenze devastanti per i suoi 3,4 milioni di abitanti. Case distrutte, vite sconvolte e migliaia di aziende costrette a chiudere. La nazione ha dichiarato lo stato di emergenza.

Per un'azienda leader nella gestione dei rifiuti, ciò ha significato la chiusura di un importante centro di assistenza per i contatti in lingua spagnola. In base al protocollo di gestione delle emergenze, le chiamate sono state reindirizzate a due call center regionali non colpiti dall'uragano. In questi centri di contatto secondari non era tuttavia presente personale con conoscenze della lingua spagnola. Le comunicazioni si sono così improvvisamente arenate. Era necessario un piano di backup per fare in modo che i clienti madrelingua spagnoli ricevessero l'assistenza necessaria, in modo tempestivo e in una lingua per loro comprensibile.

**In risposta a questa crisi sono intervenuti i servizi di interpretariato telefonico Lionbridge.** Con capacità di risposta in tempo reale in centinaia di lingue, Lionbridge è

intervenuta in modo tempestivo e tattico per sviluppare un piano di emergenza tramite interpretariato telefonico e rispondere così alle esigenze linguistiche dei due call center non disponibili. Abbiamo supportato un aumento del volume pari al 700% con solo 24 ore di preavviso.

La maggior parte dei nostri interpreti lavora in remoto da call center virtuali e ciò significa che possiamo intervenire praticamente ovunque nel mondo. In caso di emergenza che impedisca l'accesso agli uffici fisici, i servizi di interpretariato telefonico Lionbridge sono attrezzati per funzionare in modo virtuale. L'assistenza clienti, il supporto tecnico e telefonico e i team di traduzione e interpretariato possono continuare a lavorare da casa.

**Gli imprevisti accadono.** Che si tratti di un uragano con una potenza straordinaria o di una pandemia globale, comunicazioni rapide e accurate sono fondamentali per sostenere le aziende con il minor numero possibile di interruzioni dei flussi di lavoro. I nostri servizi di interpretariato telefonico su scala internazionale leader del settore e i protocolli di smart working fanno di Lionbridge un partner prezioso nei momenti di crisi.



## COSA RENDE ECCELLENTE UN FORNITORE DI SERVIZI DI INTERPRETARIATO TELEFONICO?

*Il vostro fornitore ha queste sei caratteristiche?*

1

### Attenzione

La presenza di un unico punto di contatto che si occupi direttamente delle vostre esigenze è fondamentale. Avrete così a disposizione un canale di comunicazione diretto per le risposte alle vostre importanti domande su prestazioni del contratto, cambiamenti di esigenze o potenziali picchi di richieste. È giusto che abbiate a disposizione qualcuno che comprenda il vostro contratto e vi aiuti a ottimizzare l'efficacia dei servizi di interpretariato telefonico per i vostri clienti. In nessuna occasione deve sembrarvi di ricevere notizie dal fornitore di servizi solo quando si tratta di emettere una fattura.

2

### Esperienza

La conoscenza è potere. I migliori fornitori di servizi di interpretariato telefonico hanno esperti con conoscenze specialistiche adeguate per ogni progetto specifico di un cliente. Che siate alla ricerca di supporto per una lingua particolare o per un settore specifico, il fornitore di servizi di interpretariato deve essere in grado di comprendere e utilizzare la terminologia appropriata per produrre traduzioni di qualità.

3

### Qualità

Quando si lavora con le traduzioni in tempo reale, la velocità non deve andare a discapito della qualità. Sono quindi necessari interpreti professionisti con formazione nell'interpretariato telefonico, non semplici parlanti bilingue. Alla base di tutto deve inoltre esserci un programma completo di controllo qualità che garantisca servizi di interpretariato accurati e professionali.

4

### Reporting

Cosa fa il vostro fornitore di servizi di interpretariato telefonico per garantirvi report efficaci e di facile comprensione? Un processo di creazione di report self-service con più campi dati, scambi regolari di messaggi e-mail con report in formati Excel e revisioni in tempo reale delle prestazioni dei contratti sono tutti aspetti importanti per un reporting di qualità.

5

### Personalizzazione

Ogni azienda è unica, come pure lo è ogni progetto. Quando necessario, volete poter definire determinati aspetti del servizio di interpretariato telefonico in base alle esigenze del progetto. Tra i principali aspetti personalizzabili ci sono la possibilità di monitorare e ricevere report sui metadati, come i numeri d'ordine, o di programmare il riconoscimento vocale interattivo con le lingue che usate più spesso.

6

### Branding

Il vostro brand è la vostra storia. Come potete essere sicuri che il messaggio che i vostri clienti ricevono sia esattamente quello che volete comunicare? Per mantenere la coerenza del brand, i fornitori di servizi di interpretariato telefonico mettono a disposizione degli interpreti glossari, script e forme di uso comune, il tutto in tempo reale e per ogni chiamata.



## DA DOVE INIZIARE?



*Sei passaggi per iniziare a creare una strategia aziendale multilingue per i vostri clienti.*

1

### **Identificate le opportunità nelle diverse lingue**

Il primo passaggio per ottimizzare l'esperienza multilingue dei clienti consiste nel comprendere il panorama linguistico internazionale. Qual è l'esperienza attuale dei vostri clienti che non parlano la vostra stessa lingua e che interagiscono con il centro di assistenza o il service desk? Quali fattori migliorano o peggiorano la loro soddisfazione? Considerate gli aspetti seguenti dal punto di vista del cliente:

- È facile segnalare un problema?
- I canali di comunicazione che preferisco sono disponibili nella mia lingua?
- Devo ripetermi nel corso di un'interazione?
- Devo interfacciarmi con diversi dipendenti più volte?
- Il mio problema è stato risolto?
- Quanto è complicato risolvere il mio problema?
- Quanto tempo ci vuole per raggiungere una soluzione?
- La soluzione è appropriata?

2

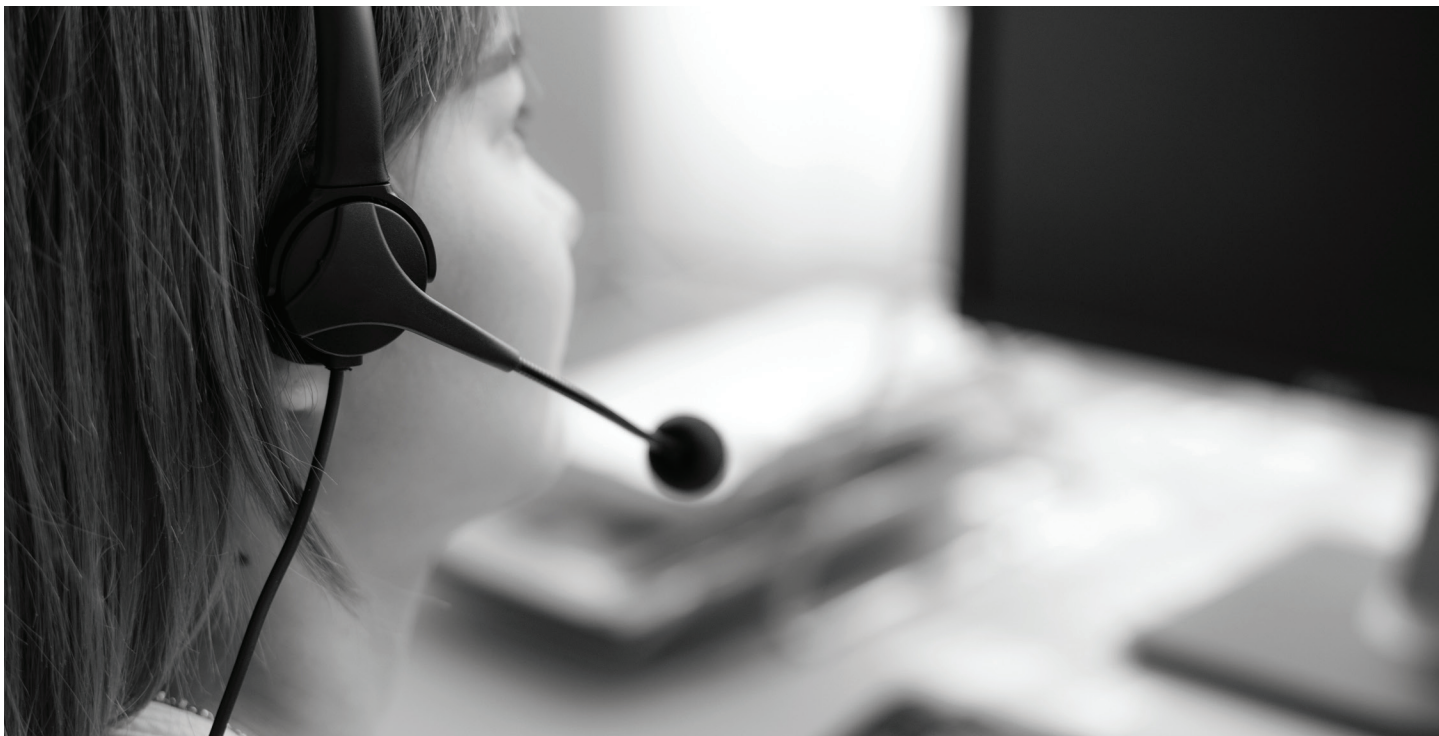
### **Monitorate lingue e volumi**

Monitorate e quantificate le lingue parlate dai vostri clienti. Che lingue usano i clienti che chiamano per parlare con un agente? Comprendendo il panorama linguistico dei clienti sarete in grado di fornire loro un'esperienza di alto livello in futuro.

3

### **Misurate ed esaminate le metriche per ogni lingua**

Dopo aver identificato le lingue più parlate dai vostri clienti, determinate come variano le metriche di qualità per ogni lingua. Selezionate le metriche più importanti per l'organizzazione, ad esempio CSAT (soddisfazione del cliente), NOS (tempistiche non rispettate), FCR (risoluzione al primo contatto), CPC (costo per clic), FLR (risoluzione di primo livello), TTR (tempo di risposta/risoluzione), ASA (velocità media di risposta) e costo per evento, tra le altre. Molte organizzazioni rimarranno sorprese di scoprire che i punteggi sono significativamente più bassi per parlanti di lingue diverse dalla loro.



4

#### **Mappate percorsi e lingue**

Una volta determinate le lingue con metriche inferiori, esaminate i percorsi dei clienti che parlano tali lingue. Mappando percorsi e lingue avrete un quadro chiaro delle lingue che richiedono più attenzione.

5

#### **Esaminate le opzioni**

Basandovi sui dati a vostra disposizione, valutate quali soluzioni linguistiche sono più adatte per l'azienda, la cultura e il budget. Ad esempio:

Se i clienti preferiscono interagire a voce con i vostri agenti, un servizio di interpretariato telefonico all'avanguardia sarà la soluzione migliore.

Se i clienti preferiscono interagire tramite chat ed e-mail, valutate la tecnologia di traduzione in tempo reale di seconda generazione. Soluzioni di traduzione personalizzate in tempo reale aggiungono supporto per centinaia di lingue alle vostre piattaforme di chat o e-mail esistenti.

Se in esecuto alla valutazione determinate che è necessario il supporto solo in una o due lingue con un volume elevato, la soluzione ideale sarà l'assunzione di agenti bilingue.

6

#### **Testate, misurate, ottimizzate ed expandete**

Approcciatevi all'ottimizzazione come se si trattasse di un esperimento scientifico. Introdurrete una nuova variabile per volta e misurate l'impatto prima di apportare modifiche in tutta l'azienda. Ad esempio, non è necessario introdurre immediatamente il supporto per tutte le lingue in tutti i canali. Iniziate invece colmando i gap più evidenti. Introdurrete il supporto per la lingua non principale con il volume maggiore. Testate, misurate e ottimizzate per determinare processi, canali e lingue più appropriati per l'organizzazione.

## COMPRENDERE PER OTTIMIZZARE

Comprendendo a fondo le esigenze linguistiche dei vostri clienti, potrete offrire a ognuno la soluzione più appropriata, preparando il terreno per una copertura linguistica globale che garantirà un servizio eccellente a ogni cliente.



INIZIATE.

**CONTATTATECI** OGGI STESSO PER SAPERNE DI PIÙ SU  
COME AGGIUNGERE LA TECNOLOGIA DI INTERPRETARIATO  
TELEFONICO LIONBRIDGE NEL VOSTRO CENTRO DI  
ASSISTENZA O SERVICE DESK.

[GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM](mailto:GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM)

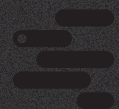


## Informazioni su Lionbridge

Lionbridge lavora a stretto contatto con i più noti brand internazionali per costruire un modo più connesso. Da oltre vent'anni aiutiamo le aziende a comunicare con i loro clienti e dipendenti globali, offrendo servizi di localizzazione e dati di training in oltre 350 lingue. Attraverso la nostra innovativa piattaforma, una rete di un milione di appassionati linguisti situati in oltre 5.000 città, collaboriamo con i più importanti brand al mondo alla creazione di esperienze culturali significative. La passione per le lingue ci guida nella scelta delle migliori risorse umane e tecnologie di intelligenza artificiale, allo scopo di veicolare contenuti rilevanti per i clienti dei nostri clienti. Con sede a Waltham, Massachusetts, Lionbridge opera attraverso centri distribuiti in 26 paesi.



PER SAPERNE DI PIÙ  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)



# LIONBRIDGE

© 2020 Lionbridge. Tutti i diritti riservati.