



LIONBRIDGE



TELEFONTOLKNING: UPPRÄTTHÅLL KOMMUNIKATIONEN I KRISITUATIONER

Korrekt tolkning i realtid, var som helst i världen

Vi berättar mer om:

1. Varför Lionbridge OPI (tefontolkning) är en värdefull resurs för snabba, skalbara tjänster
2. Hantera oväntade situationer med tefontolkning
3. De sex viktigaste punkterna när du väljer leverantör av tefontolkningstjänster

VARFÖR VÄLJA LIONBRIDGE OPI



Snabba och skalbara tjänster från en branschledare

Telefontolkning (OPI) utvecklades för att möta alla kommunikationsbehov, oavsett hur akut behovet är. Tjänsten minskar språkklyftorna för att möjliggöra en effektiv flerspråkig kommunikation och ger bättre kundupplevelser tack vare snabbare och mer effektiva interaktioner.

Telefontolkningstjänsterna från Lionbridge är särskilt bra förberedda för stora öknningar i efterfrågan och ger robusta och pålitliga funktioner, även vid nödsituationer. Vår modell med virtuella callcenter kopplar samman tolkar och kunder från platser överallt i landet. Detta garanterar att tjänsten kan upprätthållas även vid lokala eller nationella händelser som kraftiga oväder och smittskyddskarantän.

Med Lionbridge OPI drar du nytta av:

- Åtkomst dygnet runt till branschens största språklista med fler än 350 språk
- Snabba anslutningar (anslutningstid på 8–10 sekunder för spanska, 12–15 sekunder för andra stora språk)
- Robust telefoniplattform med avbrottsfri drift (99,99 % eller bättre)
- Realtidsdata för volym, språkmix och KPI:er
- Samtalsflöde och kontoinställningar anpassade efter varje kunds behov
- En Customer Success Manager som utsedd kontaktperson
- Tekniska förbättringar av det traditionella samtalsflödet för telefontolkning som förbättrar upplevelsen för både handläggaren och kunden
- En trygg partner med branschledande program för konfidentialitet, regelefterlevnad och riskhantering



HUR HANTERAR DU DET OVÄNTADE?



I katastrofsituationer finns det åtgärder att vidta och kollegor att kontakta för att klara av eventuella kommunikationsproblem.

Lionbridge har erfarenhet av hur viktigt det är med effektiv kommunikation i krissituationer. I september 2017 lämnade orkanen Maria ett spår av förödelse efter sig när den drog genom Puerto Rico och dess 3,4 miljoner invånare. Hem totalförstördes, liv förändrades i grunden och tusentals företag slog igen. Hela landet hamnade i ett katastrofläge.

För ett av de ledande avfallshanteringsföretagen innebar detta att ett stort spanskalande kundcenter inte längre fungerade. Enligt katastrofförberedelserna skickades kundernas samtal till två regionala callcenter som fortfarande var igång. Problemet var att personalen där inte var spanskalande och kommunikationen blev ohållbar. De behövde en reservplan som kunde se till att deras spanskalande kunder snabbt kunde få den hjälp de behövde, på ett språk de förstod.

Det är exakt för sådana här situationer som Lionbridge OPI har tagits fram. Med realtidskommunikation på

hundratals språk var Lionbridge redo och aktiverade en nödplan för telefontolkning för de två call centren. Vi hanterade en ökad efterfrågan på 700 % med endast 24 timmars förvarning.

De flesta av våra tolkar arbetar på distans via virtuella callcenter, vilket innebär att vi kan arbeta i princip var som helst i världen. Faktum är att om en krissituation gör våra kontor oåtkomliga kan hela Lionbridges OPI-team arbeta virtuellt. Allt från kundtjänst, telefonsupport och teknisk support till översättare och tolkar kan jobba hemifrån.

Det oväntade händer. Oavsett om det handlar om århundradets storm eller en global pandemi är snabb och korrekt kommunikation nyckeln till att verksamheten kan fortlöpa med så små störningar som möjligt. Vår globala räckvidd, branschledande telefontolkningstjänster och möjligheter till distansarbete gör Lionbridge till en unikt värdefull partner i krissituationer.



VAD UTMÄRKER EN RIKTIGT BRA OPI-LEVERANTÖR?

Har din leverantör följande sex viktiga egenskaper?

1

Uppmärksamhet

En specifik kontaktpunkt för alla dina behov är extremt viktigt. Det ger dig en direkt kommunikationskanal för dina viktiga frågor om kontraktefterlevnad, ändrade behov och möjliga kraftiga volymökningar. Dessutom är det viktigt att du har en kontaktperson som förstår ert kontrakt och hur det går att maximera effektiviteten hos telefontolkningen för just dina kunder. Om din enda kontakt med din leverantör är när du får en faktura är det något som inte står rätt till.

2

Expertkunskap

Kunskap är makt. De bästa leverantörerna av telefontolkningstjänster har experter redo med specialkunskaper om kundens specifika projekt. Oavsett om du behöver support på ett visst språk eller inom en specifik bransch måste din leverantör hantera korrekt terminologi för att kunna leverera rätt översättning.

3

Kvalitet

När du arbetar med realtidsöversättningar kan inte kvaliteten bli lidande till förmån för snabbare översättningar. Detta innebär att du behöver professionella tolkar utbildade i telefontolkning, inte bara tvåspråkiga personer. Dessutom behöver de uppbackning från ett omfattande kvalitetsprogram som garanterar en korrekt och professionell tolkning.

4

Rapportering

Vad gör din leverantör av telefontolkningstjänster för att göra rapporter mer effektiva och användarvänliga? Rutiner för egna rapporter med flera fält, regelbundna rapporter i Excel-format via e-post och realtidsgranskningar av kontraktefterlevnad är viktiga punkter som underlättar kvalitetsrapporterna.

5

Anpassning

Alla företag och projekt är unika. Du vill naturligtvis kunna anpassa delar av din telefontolkningstjänst efter de specifika behoven i ditt projekt. Viktiga delar som kan anpassas är möjligheten att spåra och rapportera metadata som beställningssiffror samt programmering av interaktiv röstigenkänning (IVR) för de språk du främst använder.

6

Varumärken

Ditt varumärke är din historia. Hur ser du till att dina kunder får höra det du vill att de ska höra? För att upprätthålla varumärkeskonsekvensen kan leverantören av telefontolkningstjänster tillhandahålla manus, terminologi och ofta förekommande fraser till tolkarna, allt i realtid under samtalet.



VAR BÖRJAR DU?



Sex steg för att komma i gång med din organisations flerspråkiga strategi för användarupplevelser.

1

Identifiera möjligheter i olika språk

Det första steget till att optimera din organisations flerspråkiga kundupplevelse är att förstå situationen för icke-engelsktalande. Hur upplever en icke-engelsktalande person ditt kontaktcenter eller kundtjänst? Vilka faktorer påverkar hur nöjda de blir? Tänk på följande från kundernas perspektiv:

- Hur enkelt är det för mig att rapportera ett problem?
- Finns mitt språk tillgängligt i de kommunikationskanaler jag föredrar?
- Behöver jag ofta upprepa vad jag sagt under ett samtal?
- Flyttas jag runt mellan olika medarbetare flera gånger?
- Har mitt problem lösts?
- Hur mycket krävs för att lösa problemet?
- Hur lång tid tar det att lösa?
- Känns lösningen passande?

2

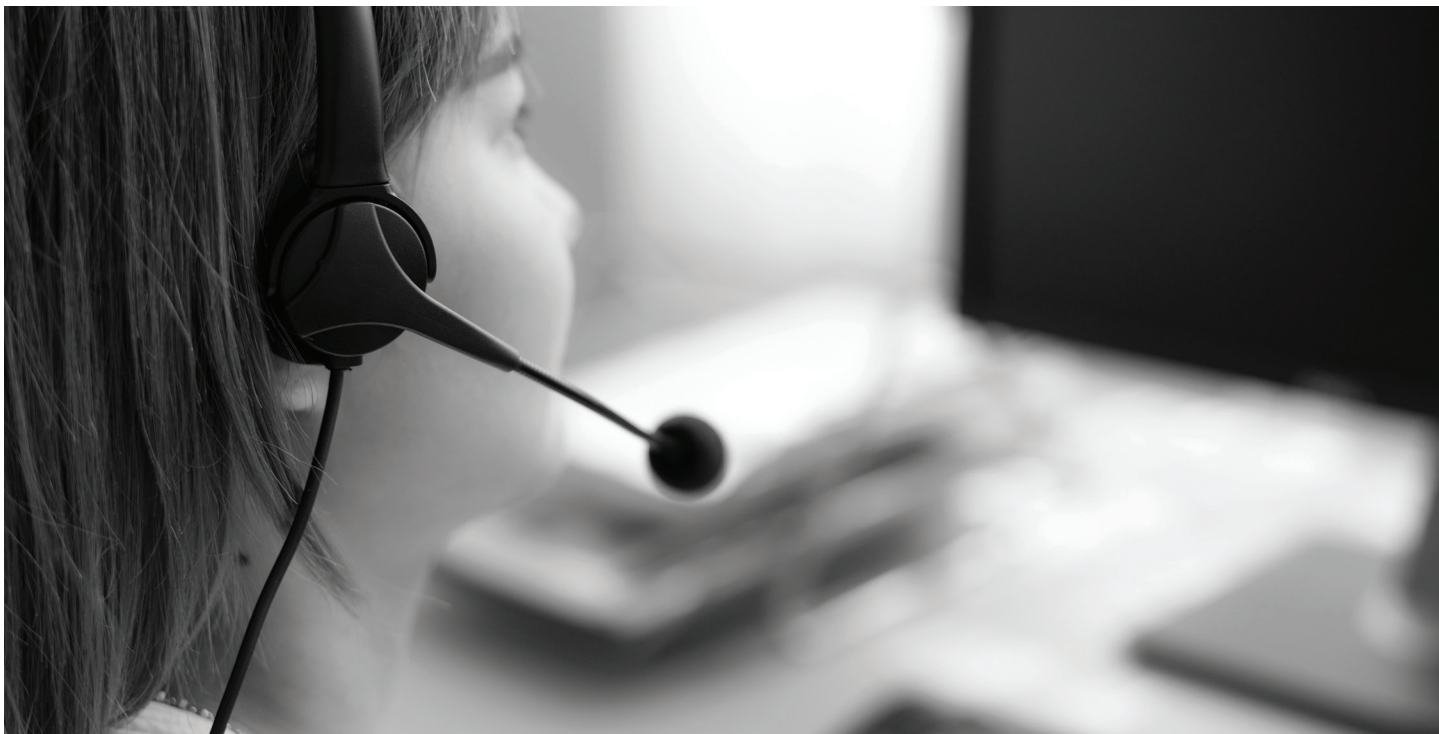
Spåra språk och volym

Spåra och mät vilka språk dina kunder talar. Vilka språk vill de att dina handläggare ska tala? Nyckeln till att skapa en högkvalitativ kundupplevelse är att förstå dina kunders språksituation.

3

Mät och analysera mätvärden för språk

När du identifierat vilka språk dina kunder talar kan du avgöra hur kvaliteten varierar för olika språk. Välj de mätvärden som är viktigast för din organisation, till exempel: CSAT, NOS, FCR, CPC, L1FCR (FLR), TTR (tid till svar, reparation eller åtgärd), ASA, kostnad per incident med flera. Många organisationer blir överraskade när de får betydligt lägre värden för icke-engelsktalande kunder.



4

Kartlägg kundernas väg efter språk

När du identifierat vilka språk som får lägre kundbetyg kan du kartlägga kundvägarna för de här språken. Detta ger dig en tydligare bild av vilka språk som kräver mest uppmärksamhet.

5

Undersök dina alternativ

Med all denna information kan du nu undersöka vilka språklösningar som passar bäst för ditt företag, din företagskultur och din budget. Exempelvis:

Om dina kunder helst vill kommunicera via telefon kan en telefontolkningstjänst med den senaste tekniken vara bäst lämpad.

Om dina kunder hellre kommunicerar via chatt och e-post kan det vara värt att utvärdera andra generationens teknik för realtidsöversättning. Anpassade lösningar för realtidsöversättning kan ge stöd för hundratals språk till dina befintliga plattformar för chatt och e-post.

Om din språkutvärdering visade att du endast behöver ha support på ett eller två större språk kan det vara bäst att anställa flerspråkig personal till företaget.

6

Överväg hur andra generationens AI-drivna lösningar för realtidsöversättning kan automatisera manuella rutiner, förbättra kundupplevelsen och ge en påtaglig avkastning av investeringen för dina kontaktcenter eller din kundtjänst.

Det kan också visa sig att det är en kombination av lösningar som passar din organisation bäst. Klassledande företag använder en mängd olika översättnings- och tolktjänster för att klara av efterfrågan på språk med höga, medelhöga eller låga volymer. Alla organisationer är unika och språkstödet behöver alltid en anpassad lösning.

Testa, mät, optimera och expandera

Se optimeringen som ett vetenskapligt experiment. Introducera en variabel i taget och mät hur den påverkar driften innan du genomför ändringar i hela företaget. Du behöver till exempel inte lägga till stöd för alla språk i alla kanaler det första du gör. Börja istället med att åtgärda de största problemen och ge stöd för det största icke-huvudsakliga språket. Testa, mät och optimera för att hitta de rutiner, kanaler och språk som är bäst lämpade för just ditt företag.

FÖRSTÅELSE OCH OPTIMERING

Genom att fullt ut förstå dina kunders språkbehov kan du skapa rätt lösningar och få en global språktäckning för bästa möjliga service för alla kunder.



KOM IGÅNG.

KONTAKTA OSS OM DU VILL HA MER INFORMATION OM HUR DU
KAN LÄGGA TILL LIONBRIDGES TELEFONTOLKNINGSTJÄNSTER
I DITT KONTAKTCENTER ELLER DIN KUNDTJÄNST.

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM



Om Lionbridge

Lionbridge samarbetar med olika varumärken för att riva barriärer och bygga broar över hela världen. I mer än 20 år har vi hjälpt företag att komma i kontakt med globala kunder och medarbetare genom att leverera lokaliserings- och träningsdatatjänster på mer än 350 språk. Via vår plattform hanterar vi ett nätverk med en miljon experter i mer än 5 000 städer som samarbetar med olika aktörer för att skapa kulturellt anpassade upplevelser. Vi använder det bästa av mänsklig kompetens och maskinintelligens för att kommunicera budskap som är anpassade till våra kunders kunder. Lionbridge har sitt huvudkontor i Waltham, Massachusetts i USA och lösningscenter i 26 länder.



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



LIONBRIDGE

© 2020 Lionbridge. Med ensamrätt.

