



CÓMO HA PREPARADO LIONBRIDGE NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA CUALQUIER SITUACIÓN

AUMENTO DEL 700 % EN EL VOLUMEN DEL CENTRO DE LLAMADAS

PREAVISO DE 24 HORAS

CERO LLAMADAS INTERRUMPIDAS



¿Qué hace cuando su plan de recuperación en caso de desastre pone a prueba su centro de atención al cliente?

Una organización líder en la gestión de desechos cuenta con centros de contacto en todo el mundo, incluidas las regiones afectadas por el huracán de Florida y Puerto Rico. En el pasado, ante la amenaza de tormentas inminentes, la organización suspendía su actividad en esas ubicaciones para permitir la evacuación de los empleados. Durante ese período, de conformidad con el protocolo de recuperación en caso de desastre, el cliente desviaba las llamadas dirigidas a esos dos centros a los centros de llamadas regionales no afectados.

Sin embargo, en esos otros centros de llamadas no había empleados que hablaran español por lo que los servicios que prestaban a los clientes de habla hispana quedaban sin cubrir.

Acerca del cliente

Nuestro cliente es un referente mundial en la gestión de residuos delicados, con un volumen de negocio anual de 2000 millones de dólares. Entre sus servicios se incluye la gestión de flujos de residuos regulados y especializados, tales como residuos médicos, peligrosos y farmacéuticos. Ofrece apoyo a varios sectores, desde profesionales de atención médica hasta hospitales, además de empresas farmacéuticas y farmacias, y cuenta con centros de llamadas regionales atendidos por empleados bilingües para poder ofrecer asistencia las 24 horas del día.

El reto

Cuando se produjo la catástrofe en Puerto Rico y Florida, los agentes de los centros de llamadas locales no estaban disponibles. Esto afectó a los clientes hispanohablantes, que se quedaron sin servicio en los centros de llamadas. La empresa tuvo que modificar su plan de recuperación en caso de desastre para garantizar tanto un desvío de llamadas fluido a otros centros como un servicio en el idioma de cada interlocutor.

Razones para elegir la interpretación telefónica de Lionbridge

El servicio de interpretación telefónica de Lionbridge presta servicios de interpretación telefónica para más de 350 idiomas, las 24 horas del día, los 365 días del año. El servicio de interpretación telefónica de Lionbridge construye puentes para permitir una comunicación multilingüe efectiva y garantizar mejores experiencias del cliente consiguiendo interacciones más rápidas y más eficaces.

La solución

El cliente integró el servicio de interpretación telefónica de Lionbridge en su plan de recuperación en caso de desastre a fin de ofrecer el servicio de interpretación de español en los centros de llamadas de habla inglesa. De este modo, aseguraban la disponibilidad a los clientes de habla hispana cuyas llamadas se habían desviado desde los centros de llamadas de Florida y Puerto Rico, al tiempo que garantizaban la seguridad constante de todos los agentes de los centros de llamadas en las regiones afectadas.

De acuerdo con su plan de recuperación en caso de desastre, la organización notificó a Lionbridge que iba a necesitar intérpretes de español para garantizar una amplia cobertura a sus clientes de habla hispana mientras los agentes de español de Florida y Puerto Rico no estuviesen disponibles.

Lionbridge implementó un plan propio de preparación para casos de desastre para mejorar la disponibilidad de los intérpretes de español con el fin de gestionar el impredecible repunte de llamadas y satisfacer las necesidades de los clientes en un plazo de 24 horas.

Los resultados

Al utilizar el servicio de interpretación telefónica de Lionbridge para asumir las necesidades multilingües de los dos centros de llamadas no disponibles, Lionbridge pudo hacer frente al aumento del 700 % del volumen, con tan solo 24 horas de antelación.

El cliente pudo continuar con sus operaciones a su nivel normal, al tiempo que garantizó la seguridad de sus agentes en las zonas afectadas por el huracán.

“En nombre de los responsables de San Juan y Miami, queremos agradecerles su inestimable colaboración”, indicó el responsable del centro de llamadas de atención al cliente:

“De verdad que han cumplido su misión”.