



## Sign Solutions und StarLeaf – Dolmetschen einfach gemacht

**Sign Solutions erweitert Kundenservice mit einer nahtlosen Integration von Videokommunikation in den Arbeitsprozess**

Es ist ohnehin schon frustrierend genug eine große Telekommunikationsfirma, einen Wasserdienstleister oder eine Versicherung anzurufen. Wenn man dann auch noch mit IVR-Technologie (d. h. einem Sprachdialogsystem) kommunizieren muss, dann wird das Ganze noch schwieriger. Aber was tun, wenn man gehörlos ist? Wie kann man am besten mit Anbietern kommunizieren? Bis vor kurzem mussten Gehörlose sich noch auf Hilfe von Familienmitgliedern und Freunden verlassen. Sign Solutions, ein Spezialanbieter für Gebärdensprache (BSL) in Grossbritannien, benutzt Videokommunikation, um Anbietern und Gehörlosen Kommunikation untereinander in Echtzeit zu ermöglichen.

Sign Solutions bietet seinen Kunden seit 2015 Live BSL-Videodolmetschung mit der StarLeaf Lösung. StarLeaf's kürzlich eingeführtes Click-to-Call Service über Video ermöglicht, dass Dolmetschungssessions nun auch auf mehreren Geräten erhältlich sind.



Dieses spontane Service, das bei Sign Solutions unter dem Namen "InterpretersLive!" angeboten wird, funktioniert mit einem Tastendruck. Durch das Anklicken eines Links auf der Sign Solutions Website oder eines Links auf einer der Kundenwebsites, können Gehörlose einen Gebärdensprachdolmetscher sofort über Video erreichen und somit mit einem Unternehmen in Zeichensprache kommunizieren.

Sign Solutions hat ein Verzeichnis an Anbietern veröffentlicht, die *InterpretersLive!* benutzen, um dieses kostenlose Service für Gehörlose noch leichter zugänglich zu machen: <http://www.interpreterslive.co.uk/Live!customers/>

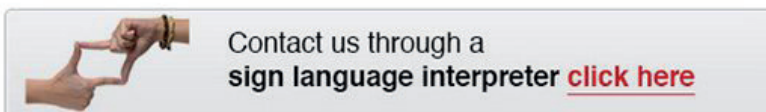
**"Ein herausragendes Feature von Click-to-Call ist, dass wir sogenannte Hunt Groups starten und verwalten können"**, erklärt Geschäftsführer Clare Vale.



Diese einfache aber einzigartige Funktion hat Sign Solutions bei der Erweiterung sowie der Anpassung des Services geholfen.

**"Wir verwenden die Hunt Group Funktion, um eingehende Videoanrufe zum erstmöglichen Dolmetscher weiterzuleiten. Unsere Dolmetscher, die StarLeaf bei sich installiert haben, werden sofort benachrichtigt und sehen welches Unternehmen ein Kunde erreichen will. Die Hunt Groups**

können angepasst werden, um bestimmte Anrufe an bestimmte Dolmetscher weiterzuleiten, je nach persönlicher Präferenz des Kunden oder der Spezialisierung eines Dolmetschers. Somit können wir ein individuelles Service bieten.” betont Clare.



Und damit ist es noch nicht getan. Sign Solutions bietet das Click-to-Call Service auch anderen großen Firmennamen an, wie etwa Virgin Media, EE, Anglian Water, The Ombudsman und Drei. Diese haben das *InterpretersLive!* Service auf deren Kundenwebsite eingebettet, um gehörlosen Kunden den gleichen Service und die gleichen Produkte zu bieten.

**“Dadurch, dass Anbieter Click-to-Call auf deren Website integrieren, können Unternehmen Support und Service erweitern. Bei Anklicken eines Links wird ein 3-Wege Videoanruf zwischen dem gehörlosen Kunden, dem Anbieter und Dolmetscher initiiert. Auf diese Weise können Anfragen schnell und effektiv geklärt werden. Es ist ausserdem verpflichtend für Unternehmen mit Kundenservice, dass alle Kunden gleichgestellt sind, wenn es um Servicequalität und Support geht. Durch das Einbetten von InterpretersLive! in Websites, kann diese Anforderung erfüllt werden und das Rating für Zugänglichkeit erhöht werden.”** erklärt Clare.

Der innovative Einsatz von StarLeaf's Click-to-Call Service ermöglicht Sign Solutions Business-to-Consumer Anbietern einen nahtlosen und einfachen Weg, um sofort mit Gehörlosen zu kommunizieren, und wann immer erforderlich. Durch das Integrieren von spontanem Video in Arbeitsprozesse können Anbieter ihre Reichweite vergrößern und gleichzeitig Prozesse effizient gestalten. Dabei wird nicht nur das Kundenerlebnis verbessert, sondern auch ein Wettbewerbsvorteil für den Anbieter geschaffen.

Um mehr zu erfahren wie StarLeaf Ihr Unternehmen unterstützen kann, besuchen Sie bitte [www.starleaf.com](http://www.starleaf.com).