LIONBRIDGE

로컬라이제이션 서비스 사용자 가이드:

10 완벽한 파트너십을 위한 단계

글로벌 조직의 경우

전 세계로 뻗어나가고 싶지만, 고객들은 현지에 충실하기를 바랍니다. 이것이 문제입니다.

통합적이고 광범위하며 일관성이 있는 **글로벌** 브랜드이자 이질감 없이 원만하고 친숙한 **로컬** 브랜드이기도 해야 합니다. 어떻게 이처럼 상반되는 우선순위의 균형을 맞추며 번성할 수 있을까요?

로컬라이제이션이 해답입니다.

단순히 번역만 해도 되는 시대는 지났습니다. 단순한 번역은 기본적인 것을 한 언어에서 다른 언어로 전달할 수 있습니다. 하지만 오늘날의 브랜드는 줄곧 의심해왔던 것을 사실로 받아들이게 됩니다. 소비자들이 그러한 기본적인 것 *이상을 바란다는 것*입니다. 관계와 개인화는 그 어느 때보다도 중요합니다. 번역 자체에만 신경을 쓴다면, 세계 곳곳의 개인적인 경험을 찾는 고객들과의 관계를 구축하는 데 성공하지 못할 것입니다.

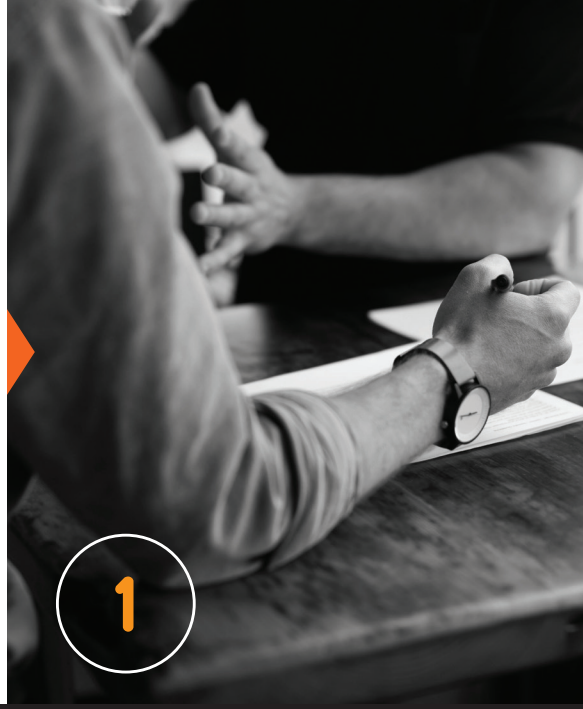
그 이유는 다음과 같습니다. 관계는 *감정*에 따라 달라지며, 고객 충성도를 유발하는 감정은 지역, 문화 및 배경에 따라 달라집니다. 간단히 말해, 통합되고 일관된 브랜드 목소리를 다듬어 전 세계 각 고객의 지역 언어와 규범에 맞게 조율해야 합니다. 로컬라이제이션이 필요한 이유입니다.

이제 그 어느 때보다 더 세계적이면서도 더 현지에 충실할 준비가 되었습니다. 단, 갖추어야할 것이 있습니다. 로컬라이제이션 서비스에 있어 어떤 것을 갖추어야 하는지 알려주는 가이드입니다.

자세한 조사

로컬라이제이션 파트너는 귀사의 비즈니스에 대해 아주 깊이 들여다 보게 되므로 귀사도 파트너에 대해 먼저 심층 분석을 해야 합니다. 20년 경력의 업계 선두주자입니까, 아니면 상대적으로 신생 기업입니까? 사모아어, 우즈베키스탄어, 스와힐리어(및 고객의 *모든* 언어) 등도 지원합니까? *항상* 예산과 일정에 맞춰 납품할 능력이 있습니까?

얼마나 많은 언어를 지원하는지 물어보십시오. 번역 팀이 언어 전문가로만 구성되어 있는지 아니면 언어 전문가 *및* 분야별 전문가로 구성되어 있는지 확인하고, 고위 임원진의 배경도 살펴보십시오. 꼼꼼히 확인하고 질문하고 인터넷으로도 샅샅이 찾아보십시오. **업체에 대해 더 많이 알수록 더 현명하게 최종 결정을 내릴 수 있습니다**.



세부 정보 파악

가장 기본적으로, 로컬라이제이션 파트너를 찾는다는 것은 파트너가 제공하는 서비스를 이해하는 것을 의미합니다. 한 걸음 더 들어가 보십시오.

귀사만의 고유한 요구 사항을 충족할 수 있는 특별한 리소스도 제공합니까? 이러한 요구사항을 신속하게 충족할 수 있는 전용 기술 플랫폼이 구축되어 있습니까? 어떤 형태로 보고를 받고 진행 상황은 어떻게 측정합니까?

결정하기 전에 이와 같은 질문을 하십시오.

꼭 맞는 파트너 구하기

로컬라이제이션 제공업체가 회사의 요구에 맞게 규모를 확대 또는 축소할 수 있을 만큼 대응력이 좋은지 확인하십시오. 납기일이 짧은 대량 프로젝트를 지원할 수 있습니까? 귀사에 필요한 개별적인 관리와 관심을 보여줄 수 있습니까? 사내 리소스와 아웃소싱 리소스의 비율을 명확하게 할당해야 합니다.

비슷한 규모와 비슷한 요구 사항을 가진 고객의 사례를 요청하십시오. **골디락스처럼 귀사에 딱 맞는 서비스 제공업체를 찾아보십시오**.

4

양적 질적 평가

수천 명의 현지 전문가들이 귀사의 메시지를 현지 시장에서 꼭 맞게 표현하는 네트워크를 상상해 보십시오. 이제 그 상상이 현실이 됩니다. 로컬라이제이션 파트너는 모든 목표 시장에서 귀사의 메시지가 제대로 전달되도록 보장하기 위해 필요한 언어 및 분야별 전문가를 찾을 수 있어야 합니다.

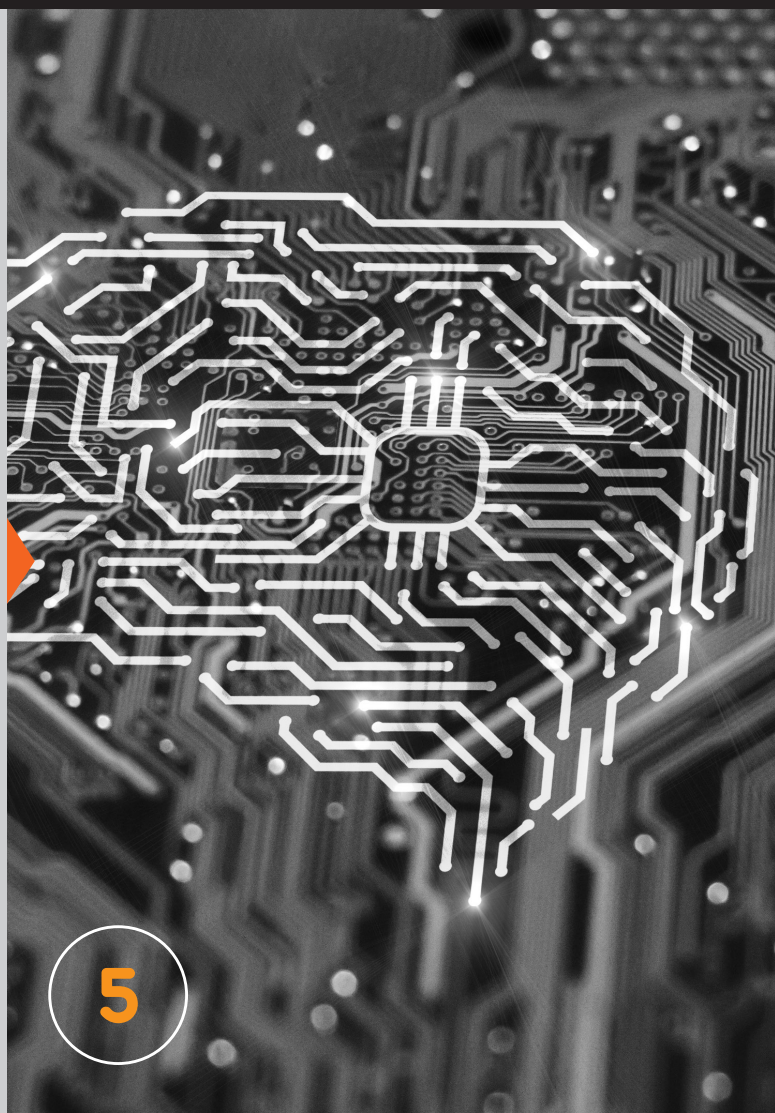
잠재적인 파트너 공급망의 글로벌 범위를 살펴보십시오. 해당 업체가 어떻게 리소스와 하청업체를 선정하고 자격을 부여하는지(그리고 하청업체를 투명하게 사용하는지)를 이해하면 적합한 업체인지 판단하는 데 도움이 될 수 있습니다.

언어적 요구 사항, 성수기, 휴가 시즌, 막바지 긴급 상황 등을 처리할 능력이 있습니까? **꼭 물어보시기 바랍니다**.

인공 지능 파악

속도, 확장성 및 품질에 최적화된 로컬라이제이션 제공업체를 찾는 것은 어려울 수 있습니다. 팁을 하나 드리겠습니다. AI를 이용하면 잠재적인 파트너가 귀사의 속도에 대한 요구 사항을 충족하는 동시에 비용을 합리적으로 유지할 수 있습니다. 로컬라이제이션 파트너가 속도, 정확성, 프로세스를 개선하는 기술을 사용하고 있거나 심지어 개발하고 있는 것은 매우 중요한 능력입니다.(물론 업체에서 인간의 일을 모두 로봇으로 대체했다는 뜻은 아닙니다.)

단일 기계 번역 소프트웨어를 사용합니까 아니면 각 고객의 요구 사항에 맞게 프로세스를 조정할 수 있는 동종 최고의 접근 방식을 가지고 있습니까? 품질과 속도를 보장하면서 번역자의 시간을 극대화하기 위해 번역 프로세스를 혁신하고 있습니까? **원어민이나 언어 전문가와 더불어 번역 기술과 AI 를 어떻게 활용하고 있는지 물어보십시오**.



5

관리 방법 관리

간단히 말해서, 로컬라이제이션 파트너가 관리를 더 잘 할수록 귀하는 더 편해집니다. 파트너사에 일상적인 커뮤니케이션과 작업량을 관리할 수 있는 전담 인력이 있는지 확인하십시오.

또한 관리 팀이 하청업체에 대한 프로젝트 관련 피드백 및 성과 데이터를 수집하는지도 확인하십시오. **이를 통해 잠재적인 파트너가 지속적인 개선 노력을 기울이고 있는지 아니면 프로젝트를 완료하는 데만 급급하고 있는지 잘 알 수 있습니다.**

일반적인 업무 과정 파악

여러 시장의 고객을 대상으로 하는 경우, 로컬라이제이션 팀과 많은 시간을 보내게 되므로 파트너를 선택하기 전에 파트너와 매일 어떻게 소통하는지 알아야 합니다. 프로젝트와 결과물을 어떻게 전달합니까? 번역을 시작하기 전에 원본 자료에 대해 어떤 언어적 기술적 점검을 합니까? 분야별 전문가가 작업에 참여합니까? 연락을 주고받는 주 담당자는 누구입니까?

파트너의 업무 일상을 이해하면 귀사의 기존 프로세스와 파트너사가 얼마나 잘 어울릴지, 그리고 얼마나 더 향상할 수 있을지 잘 이해할 수 있습니다.

회사의 용어 정립

언어는 항상 진화하고 있습니다. 로컬라이제이션 파트너가 그 흐름을 따라가고 있습니까? 용어 생성 및 유지관리 서비스를 제공할 수 있는 제공업체를 찾는 것이 중요합니다. 번역 스타일 가이드와 용어집은 로컬라이제이션 전문가에게 중요한 도구로서, 전 세계 각국의 고객에게 다가갈 수 있는 일관되고 공감이 가며 브랜드의 이미지에 맞는 콘텐츠를 보장합니다.

프로세스에 대한 세부 사항을 묻고 다양한 언어권의 용어를 유지하는 방법을 파악합니다.

9

품질 보증 확인

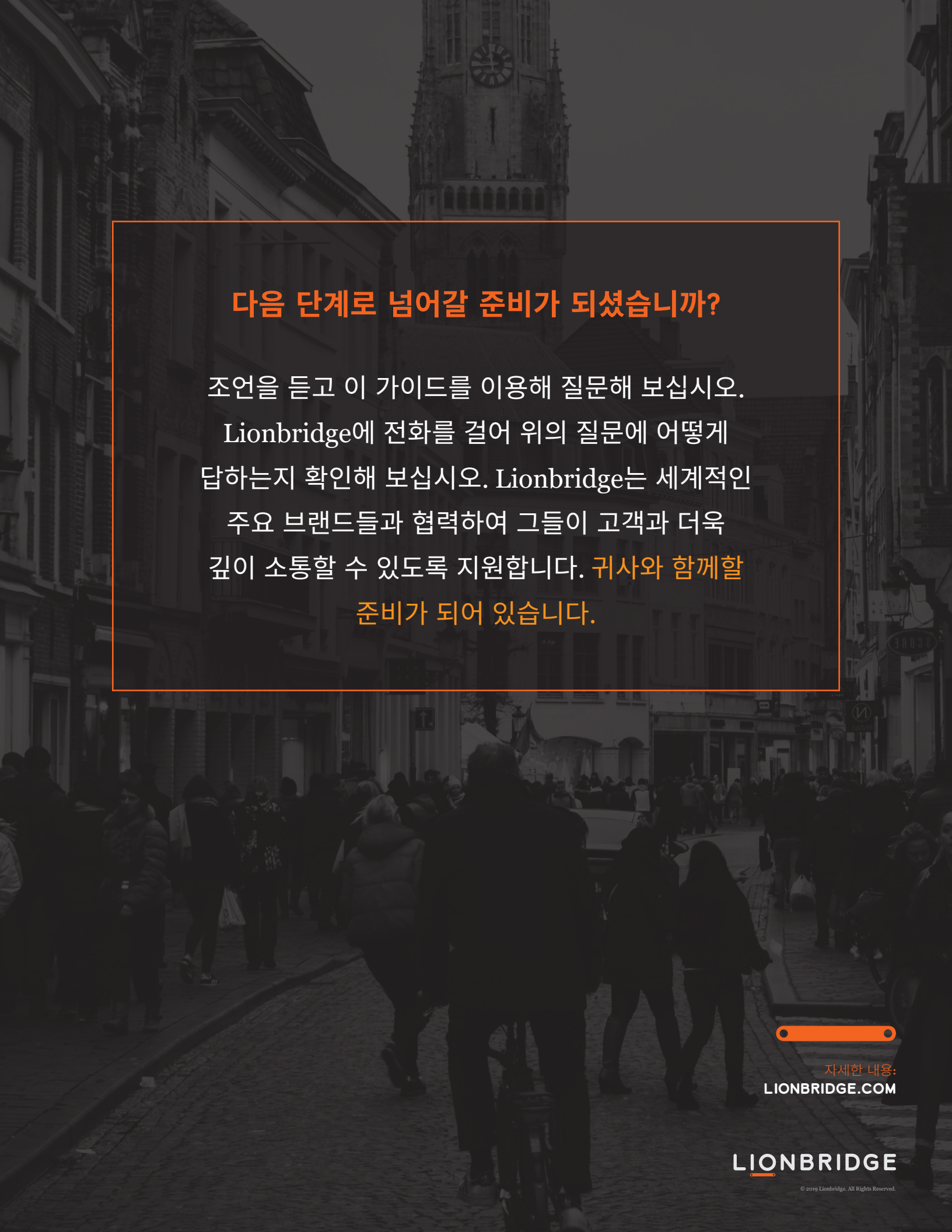
실수는 소비자의 신뢰를 무너뜨립니다. 따라서 로컬라이제이션 파트너가 언어적, 기술적 QA를 모두 제공하는지, 그리고 해당 QA가 생산 부서와 독립적인지를 파악하는 것이 중요합니다. 파트너가 사용하는 품질 모델이나 기준의 유형이 무엇인지, 그리고 평가 결과를 귀사와 어떻게 공유하는지 등을 설정해 놓으십시오.

품질 보증은 예술이자 과학이며 로컬라이제이션 파트너가 제공할 수 있는 가장 중요한 서비스 중 하나입니다. Lionbridge 같은 일부 공급업체는 **번역된 모든 콘텐츠의 품질 향상에 도움이 되는 독립적이고 공정한 품질 보증 서비스까지 제공합니다.**

재무 상태 점검

향후 파트너 사의 외상 매출금 및 외상 매입금 정책, 절차 및 성과의 전반적인 상태를 파악할 수 있는 직접적인 질문을 하십시오. 이러한 요소들은 안정적인 공급망의 핵심 지표이며, **귀사와의 만족스럽고 지속적인 파트너십에 크게 기여하는 요인이 됩니다.**

10



다음 단계로 넘어갈 준비가 되셨습니까?

조언을 듣고 이 가이드를 이용해 질문해 보십시오. Lionbridge에 전화를 걸어 위의 질문에 어떻게 답하는지 확인해 보십시오. Lionbridge는 세계적인 주요 브랜드들과 협력하여 그들이 고객과 더욱 깊이 소통할 수 있도록 지원합니다. 귀사와 함께할 준비가 되어 있습니다.

자세한 내용:
LIONBRIDGE.COM

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. All Rights Reserved.