



客制化在线学习解决方案和合作关系 实现更快、更具成本效益的交付

交付
提前 1 个月

20%
成本节省

7000+
新员工培训

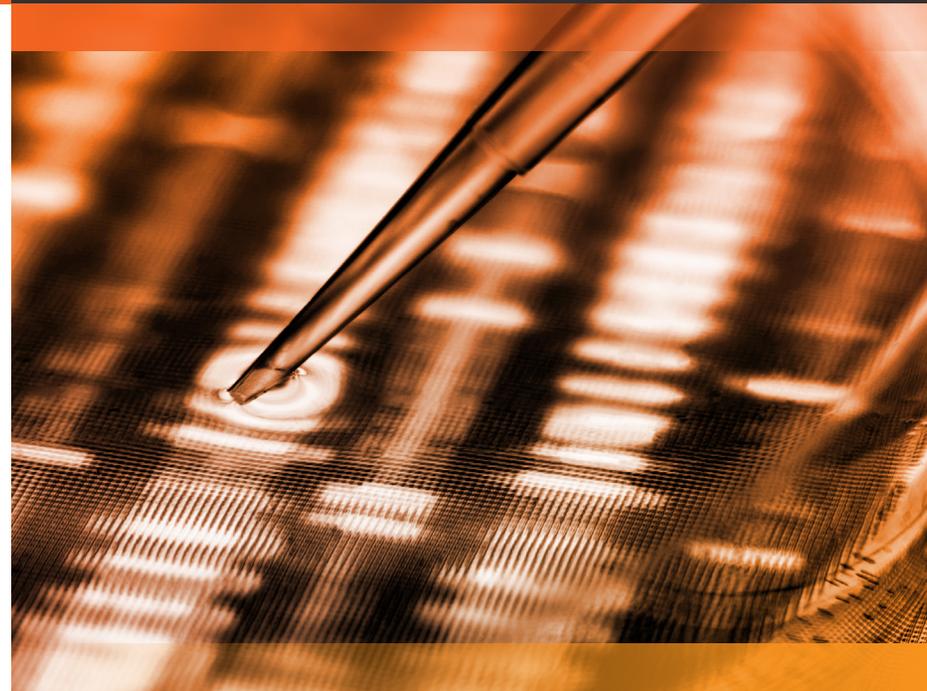
客户借助在线学习模块对新员工进行培训。

作为一家跨国公司,提供多种语言(至少八种)的培训至关重要。在 2023 年和 2024 年,当 Lionbridge 协助开展该项目时,客户的新员工人数达到了前所未有的 7,500 人。

由于技术术语和设计方面的原因,为这批规模庞大的新员工准备的在线学习材料格外繁复。此外,确保这些材料的准确性尤为关键,原因在于它们肩负双重使命:一方面,助力员工在新岗位上发挥最大潜能;另一方面,确保符合特定行业及国家/地区的雇主合规要求。针对所有必要语言制作并更新这些在线学习材料是一项耗时费力的工作,而 Lionbridge 能够在这方面提供全方位的协助。

客户简介

我们的客户是一家总部设在欧洲的跨国制药和生物技术公司,已成立约 20 年。该公司属于全球十大制药巨头之一,荣登《财富》杂志世界 500 强榜单,主要在伦敦证券交易所上市,并跻身英国富时 100 指数成份股。该客户以其研发的一款关键疫苗而声名远播,同时,其产品阵容囊括了世界卫生组织基本药物清单中的多项核心药品。Lionbridge 与其建立了长达二十年的深厚合作关系,我们在多个项目中为其提供支持,涵盖临床标签、临床试验内容、通俗语言摘要、监管类提交材料、营销以及其他材料。



面临的挑战

该项目面临三大挑战。

首先, 交期紧迫。客户计划在 2023 年至 2024 年间, 迎来史无前例的新员工入职潮 (7,500 名)。Lionbridge 与客户紧密合作, 帮助他们为所有这些新员工做好准备, 确保在线学习材料以八种目标语言版本按时同步准备就绪。过去, 客户依赖于当地专家审校翻译材料, 但由于审校人员的稀缺性, 此策略常常面临耗时过长或执行难度极大的困境。客户需要的目标语言包括:

- » 中文 (简体)
- » 法语 (法国)
- » 德语 (德国)
- » 阿拉伯语 (国际、现代标准)
- » 意大利语 (意大利)
- » 葡萄牙语 (巴西)
- » 西班牙语 (拉丁美洲)

第二个挑战是语言的技术性。

这些在线学习材料涵盖了生命科学领域的技术术语。术语的翻译不仅要保证准确无误, 还要确保与客户提供的翻译词汇表保持一致。作为一家国际公司, 客户已为全球各种主要语言构建了术语表。一旦术语翻译与词汇表不一致, 可能会引发严重的后果 — 员工在执行工作任务或撰写受严格的行业及当地法规制约的文档时, 可能会出现理解偏差或用词不当的情况。

第三个挑战是材料的格式处理。

这些在线学习模块包括旁白、视频、字幕等。值得一提的是, 它们均采用了 Storyline 格式。这就要求 Lionbridge 必须以新语言忠实地对所有材料进行再创作。新材料不仅要在外观上与原版在线学习材料分毫不差, 功能上也应毫无二致。为此, 有时 Lionbridge 甚至需要采用后端编码技术, 确保所有语言版本的材料均一致地呈现。然而, 材料的语言切换还伴随着格式上的挑战, 不同语言的文本长度大相径庭, 例如, 翻译成阿拉伯语文本通常会有明显的缩短; 相反, 德语文本长度则一般会大幅度增加。





解决方案

Lionbridge 组建了一个由 14 位语言和生命科学专家构成的强大小组, 以应对该项目中的主要挑战。小组中包含了一个专注于生命科学材料和词汇的专职语言团队。此外, 一个质量保证团队也加入其中, 负责对所有翻译材料执行严格的质量保证流程。尤为关键的是, Lionbridge 的在线学习团队倾力支援此项目, 为小组注入了深厚的专业知识洪流。

Lionbridge 还安排我们的团队与客户的团队每隔一周举行一次会议。在会议上, 我们就材料、术语、格式处理等问题展开深入讨论。此外, 我们的团队持续提供项目进展的最新情况, 以便客户能够实时掌握 Lionbridge 距离最终产品交付还有多远。这种积极主动的方式促使我们与客户之间建立起坚实的合作关系, 从而确保更快地交付高质量的产品。

我们首先收集了客户在线学习材料的原始文件, 随后与我们的在线学习团队共同对其进行分析, 以便为客户提供成本报价。在征得客户同意后, 我们随即对此项目进行本地化, 将文件转化为八种目标语言版本。在这一过程中, Lionbridge 充分利

用了我们作为长期首选语言服务提供商的优势, 参考客户提供的术语词汇表, 或者在双周会议上提出问题进行讨论。完成材料的本地化后, 我们的语言质量服务 (LQS) 团队对所有本地化内容进行了审校。Lionbridge 使用自己的 LQS 团队进行审校, 为客户大幅节省了宝贵时间。通常情况下, 客户依赖于当地专家审校材料, 但这一过程往往耗时冗长, 或是由于合格审校人员的稀缺而变得异常艰难, 最终可能影响项目进度。

Lionbridge 的生命科学翻译团队完成翻译材料后, 转交至我们的在线学习团队手中。该团队随后以专业水准, 制作了八种目标语言版本的新在线学习材料。Lionbridge 对所有模块和材料进行了内部测试, 确保它们在外观与功能上与原始文件无异。最后, Lionbridge 将翻译完成的在线学习内容提交给客户, 客户对内容进行了两次测试: 首次在其 MyLearning 门户内部进行, 第二次则是从内容角度出发, 进行了简短的点击浏览审查。客户的在线学习团队对最终译文表示满意, 整个项目圆满结束。

方法



语言

- 中文 (简体)
- 法语 (法国)
- 德语 (德国)
- 阿拉伯语 (国际、现代标准)
- 意大利语 (意大利)
- 葡萄牙语 (巴西)
- 西班牙语 (拉丁美洲)



多学科团队

- 1 位全球客户总监
- 1 位全球项目总监
- 1 位高级 PM 团队负责人
- 1 位项目经理
- 2 位项目协调员
- 1 位语言团队负责人
- 2 位语言主管
- 1 位技术服务团队负责人
- 1 位 DTP 专家
- 1 位多媒体技术团队高级负责人
- 1 位多媒体专家
- 1 位工程师



规划

- 项目范围和成功标准
- 启动会议
- 角色和职责
- 详细的时间安排和沟通计划
- 上报节点
- 完成后的汇报会议



沟通

- 与销售和运营团队召开双周会议
- 提供进展报告
- 专门用于解决问题的电子邮件和电话
- 透明且关注关键问题



取得的成果

Lionbridge 的项目为客户带来了多项显著的成果。首先, Lionbridge 大幅减少了客户在这个项目上的工作量。基于我们已建立的合作关系以及对客户术语词汇表的掌握, 我们能够减少向客户提问的次数, 从而在客户较少参与的情况下高效完成材料的翻译任务。此外, 我们的内部团队承担起质量审核的工作, 大幅减少了客户的工作量。这一举措节省了客户团队在八个不同工作地点和语言环境下开展内部工作的时间。

第二项成果是提前交付。我们利用自己的团队完成了所有翻译环节及在线学习内容创作, 为客户节省了大量时间。我们成功将项目交付时间提前了一个月之久。这额外的一个月使客户在新员工入职计划上更为从容不迫, 避免了紧张忙碌的局面, 让员工得以集中精力优先处理其他紧迫的任务。

第三, 客户在整个项目中累计节省了 20% 的成本。客户选择 Lionbridge 作为集翻译、内容质量审核和在线学习内容翻译于一身的单一供应商。我们凭借一站式服务的优势, 有效地整合并降低了成本, 若将涉及八种不同目标语言的项目分散委托给多家供应商, 则很难达到这一成效。

最后, 客户借助 Lionbridge 的工作显著提升了新员工培训的质量。通过运用员工母语制作的高效培训材料, 客户成功确保了其规模空前的 7,500 名新晋成员能够获得出色的学习成效。新员工的培训效果明显增强, 合规培训的影响力也得到了显著提升。尤为值得一提的是, 客户的整体入职参与度得分跃升至 90%, 彰显出新员工在公司有着高度的融入感、归属感以及对成功的充分准备。这些成果无疑将成为客户未来取得成功的坚实基础。

