



## 量身打造的線上學習解決方案 與合作關係

更快、成本效益更高的成果交付

交付  
提早 1 個月

20%  
節省成本

7000+  
受訓的新進員工數

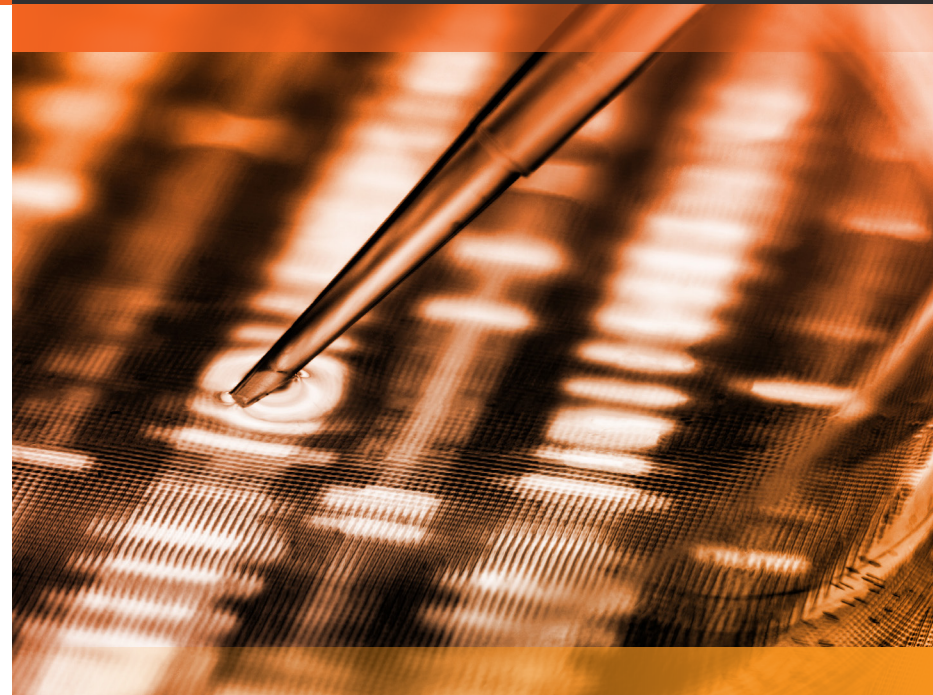
### 個案中的客戶是使用線上學習課程來訓練新進員工

身為跨國公司，客戶必須要能以廣泛多樣的語言（至少八種）提供訓練。Lionbridge 是在 2023 年與 2024 年協助客戶執行此項專案，他們當時要訓練的新進員工高達 7,500 名，人數之多史無前例。

訓練這群為數眾多新進員工所需的線上學習教材，內容本身的技术詞彙及設計就已非常複雜。此外，確保教材的正確性也至關重要，因為它們有兩個作用。首先，它們能協助員工在新工作上發揮最佳表現；其次，這些課程也能滿足產業及國家/地區對雇主的法規遵循要求。因此，以所有必要的語言製作及更新這些線上學習教材，顯然會是非常耗時的工作，而 Lionbridge 可以助客戶一臂之力。

### 客戶簡介

個案中的客戶創立於約 20 年前，是間總部位於歐洲的跨國製藥及生技公司。該公司是全球前十大製藥公司，名列《財富雜誌》(Fortune) 全球五百大企業，在倫敦證券交易所主要上市，亦是英國富時 100 指數 (FTSE 100 Index) 的成分股。這家公司以研發某個重要疫苗而聞名，同時也開發了其他列於世界衛生組織「必須性藥品清單」(List of Essential Medicines) 中的重要品項。Lionbridge 很榮幸地與這客戶密切合作長達二十年之久，曾協助客戶完成許多專案，例如臨床試驗藥品標示、臨床試驗內容、淺白用語摘要、監管單位送審資料、行銷以及其他素材等。



### 面臨的挑戰

這個專案之所以極具挑戰性，有三個原因。

**首先是緊湊的時程。**客戶必須要幫史無前例眾多的一群新進員工完成入職培訓 (2023 年和 2024 年，共 7,500 人)。Lionbridge 與客戶搭檔合作，協助他們培訓所有這些新進員工，並確保線上學習教材能以八種目標語言，準時並同步地準備就緒。在以往，客戶通常是以在地人員審閱的方式校對教材的譯文，但這種策略不是需要耗費非常多的時間，就是會因為審閱人員不足而難以完成。客戶所需的語言種類為：

- » 中文 (簡體)
- » 法文 (法國)
- » 德文 (德國)
- » 阿拉伯文 (國際、現代標準語)
- » 義大利文 (義大利)
- » 葡萄牙文 (巴西)
- » 西班牙文 (拉丁美洲)

### 第二個挑戰則是技術用語。

這些線上學習教材含有許多技術性的生命科學術語，這些詞彙不但得要正確地翻譯，而且必須要與客戶翻譯詞彙表所使用的譯法一致。身為國際公司，客戶為每個主要語言都製作了術語詞彙表，如果用詞無法與這些詞彙表保持一致，可能導致非常嚴重的後果，例如員工完成課程時可能無法正確理解內容，日後在製作必須嚴格遵守業界或在地規範的文件時，也可能會使用錯誤的用語。

### 第三個挑戰是教材的格式。

這些線上學習課程有包括旁白、影片、字幕等眾多形式。更重要的是，它們全都採用 Storyline 格式。Lionbridge 必須以新語言忠實地重製所有這些教材，而新製作的教材無論在外觀及功能上，也都必須要跟原本的線上學習教材一模一樣。有時候，Lionbridge 甚至需要進行後端程式碼編寫，好確保每一種語言的教材都相同。更改這些教材的語言也會產生格式方面的問題，因為文字的長短會因語言不同而有顯著變化。比如說，同樣的內文翻為阿拉伯文一般而言會明顯變短，但翻成德文則通常會變得很長。





### 解決方案

為了解決這個專案的這些重大挑戰，Lionbridge 匯集了 14 位在語言及生命科學方面的專家，組成了一個陣容堅強的小組。這個小組包括了一個在生命科學內容及術語上有豐富經驗的專屬語言團隊，另外還有一個品管團隊，負責為所有翻譯教材執行嚴格的品管流程。最重要的是，Lionbridge 的線上學習團隊以深厚的專業能力，協助這個專案順利進行。

另外，Lionbridge 也安排我們的團隊每兩週就跟客戶開一次會。在這些會議中，我們會就教材、術語、格式等方面遇到的問題向客戶請教，此外也會固定向客戶報告專案的最新情況，讓客戶了解 Lionbridge 離交付最後成果的目標還有多遠。這種積極的作法使我們和客戶建立了穩固的合作關係，也有助於我們更快地提供高品質的結果。

我們的流程先從收集客戶的線上學習教材開始，接著會同我們的線上學習團隊一起分析這些教材，以便估算費用並報價給客戶。當客戶同意執行專案後，我們便著手將檔案本地化至八種目標語言。除了有客戶的術語詞彙表（因為我們是他們長期以來偏好的語言服務供應商），Lionbridge 也會透過兩週一次的會議提問，這些都有助於我們順利完成本地化作業。完成教材的本地化後，我們的 Language

Quality Service (LQS) 團隊便接著審閱本地化後的內容。使用 Lionbridge 自身的 LQS 團隊進行審閱，幫客戶節省了非常多時間。他們通常是請自己的在地資源來審閱教材，但這樣的流程不是會耗費許多時間，就是會因為可用的審閱人員不足而困難重重，進而可能導致專案時程延宕。

Lionbridge 的生命科學翻譯團隊將教材翻好並完成審閱後，就將定案的教材轉交給我們的線上學習團隊。線上學習團隊接著會以八種目標語言，一一將這些新線上學習教材建置為八個版本的課程。然後，Lionbridge 便對課程和教材進行了內部測試，確保它們在外觀及功能上都與原版檔案完全一致。最後，Lionbridge 將翻好的線上學習內容傳送給客戶。客戶自己又做了兩次測試：一個是在他們的 MyLearning 入口網站內測試，另一個則是以點選翻閱的方式大略地審閱內容。當客戶的線上學習團隊對最後的成品感到滿意後，這個專案也就正式結束。

## 方法



### 語言

- 中文 (簡體)
- 法文 (法國)
- 德文 (德國)
- 阿拉伯文 (國際、現代標準語)
- 義大利文 (義大利)
- 葡萄牙文 (巴西)
- 西班牙文 (拉丁美洲)



### 跨領域團隊

- 1 名全球客戶主管
- 1 名全球方案主管
- 1 名資深 PM 團隊主管
- 1 名專案經理
- 2 名專案協調人員
- 1 名語言團隊主管
- 2 名語言組長
- 1 名技術服務團隊主管
- 1 名 DTP 專員
- 1 名資深多媒體技術團隊主管
- 1 名多媒體專員
- 1 名工程師



### 規劃

- 專案範疇與成功條件
- 專案啟動會議
- 角色與職責
- 詳細的時程與溝通計畫
- 需要升級處理的事項
- 完成後的任務匯報會議



### 溝通

- 每兩週與銷售和營運團隊開一次會
- 現況報告
- 以排解疑難為重點的電子郵件和通話會議
- 透明公開並專注於關鍵要項



## 成果

**Lionbridge 的專案為客戶帶來了幾個重要成果。**首先，Lionbridge 大幅減輕了客戶在這個專案中的工作負荷。因為我們已經跟客戶培養了良好的合作關係，也擁有一系列他們所提供的術語詞彙表，因此遇到的問題比較少，翻譯教材時也比較不需要客戶介入協助。此外，透過使用我們自己的團隊進行品質審閱工作，大幅了減少客戶的工作量。這種作法讓客戶團隊省下需要跨八個不同辦公室處理不同語言所需的內部作業時間。

**第二個成果是提前交付。**我們使用自己的團隊完成每一個翻譯步驟及線上學習內容創作，不但為客戶節省了非常多時間，更得以提前一個月交付結果。客戶因此多了一個月的餘裕，一方面能更輕鬆從容地進行新進員工的入職培訓，另一方面他們的員工也得以專注處理其他更緊急的要務。

**第三個成果，是客戶在這整個專案上節省了高達 20% 的成本。**因為他們以 Lionbridge 為單一廠商，將翻譯、內容品質審閱以及線上學習內容翻譯等工作都交由我們處理，使我們能以更優惠的價格整合並提供所有這些服務。如果是將八個不同目標語言交由多個廠商處理的話，就不可能節省這麼多成本。

**最後，運用 Lionbridge 交出的成果，客戶也得以充分發揮新進員工培訓的效益。**以員工母語製作的這些教材效果是如此卓越，使客戶更輕易地確保這史無前例眾多的 7,500 名新進員工都能享有最佳的學習成果。新員工順利做好了入職準備，日後更能大展長才，而法規遵循訓練上的成效也更加明顯。值得注意的是，客戶的「整體入職投入程度」(Overall Onboarding Engagement) 分數躍升至 90%。新進員工不但感到更加投入、更受到接納，也更有信心能在公司獲致成功。這些成果，都是推動客戶日後成功的關鍵要素。

