



COLABORACIÓN Y SOLUCIONES DE APRENDIZAJE ELECTRÓNICO PERSONALIZADAS PARA ENTREGAS MÁS RÁPIDAS Y ECONÓMICAS

ENTREGA
1 MES ANTES

20 %
DE AHORRO EN COSTES

MÁS DE 7000
EMPLEADOS NUEVOS FORMADOS

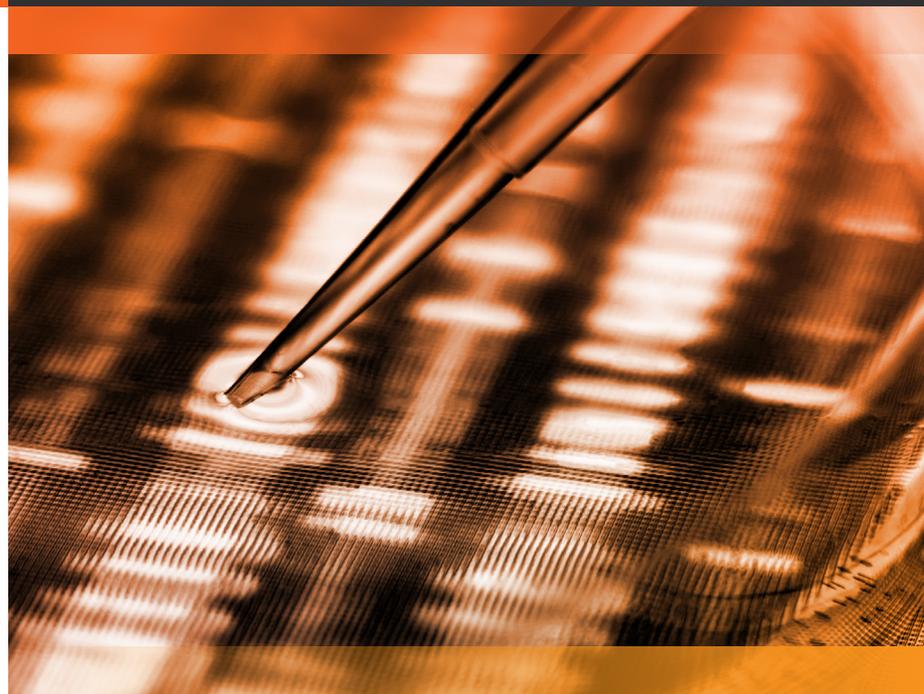
El cliente utiliza módulos de aprendizaje electrónico para formar a sus nuevos empleados.

Dado su alcance global, es esencial que puedan ofrecer sus servicios de formación en diversos idiomas (ocho como mínimo). En 2023 y 2024, periodo en el que Lionbridge colaboró en este proyecto, el cliente alcanzó la inédita y sorprendente cifra de 7500 contrataciones nuevas.

Los materiales de aprendizaje electrónico necesarios para formar a esta enorme cantidad de personal son complejos debido a la terminología tan técnica empleada en ellos y a su formato. Es igualmente importante garantizar la precisión de cada uno de estos materiales para que cumplan dos propósitos esenciales. Por un lado, ayudar a los empleados a rendir al máximo en sus nuevos puestos y, por otro, cumplir los requisitos de conformidad de la empresa específicos de cada país. La creación y actualización de estos materiales de aprendizaje electrónico en todos los idiomas necesarios es una tarea que requiere mucho tiempo, una tarea en la Lionbridge desempeñó un papel vital.

ACERCA DEL CLIENTE

Nuestro cliente es una empresa farmacéutica y biotecnológica multinacional con sede en Europa, que se fundó hace aproximadamente 20 años. Esta empresa se encuentra entre las diez empresas farmacéuticas más importantes del mundo, ha logrado un puesto en la lista Fortune Global 500, cotiza en la Bolsa de Valores de Londres y forma parte del índice FTSE 100. Aunque debe gran parte de su fama al desarrollo de una importante vacuna, también ha desarrollado otros productos clave incluidos en la lista de Medicamentos Esenciales de la Organización Mundial de la Salud. Lionbridge lleva colaborando estrechamente con este cliente desde hace 20 años en proyectos de etiquetado clínico, contenido de ensayos clínicos, redacción de resúmenes en un lenguaje sencillo, presentación de documentación reglamentaria, marketing y muchos otros materiales.



EL RETO

Este proyecto supuso un gran reto por tres motivos fundamentales.

En primer lugar, por el ajustado plazo de entrega. El cliente tenía previsto incorporar la que había sido la mayor cantidad de nuevas contrataciones hasta la fecha (7500 a lo largo de 2023 y 2024). Lionbridge se asoció con el cliente para ayudarlo a prepararse para estas nuevas incorporaciones y asegurarse de que su material de aprendizaje electrónico estuviese listo puntual y simultáneamente en los ocho idiomas previstos. Anteriormente, el cliente había recurrido a servicios de revisión del material traducido en cada uno de los países, lo que demoró el proceso considerablemente e incluso dificultó su finalización dada la escasez de revisores disponibles. Los materiales se tradujeron a los siguientes idiomas:

- » Chino (simplificado)
- » Francés (Francia)
- » Alemán (Alemania)
- » Árabe (internacional, estándar moderno)
- » Italiano (Italia)
- » Portugués (Brasil)
- » Español (Latinoamérica)

El segundo reto era la elevada complejidad técnica del lenguaje utilizado.

Estos materiales de aprendizaje electrónico incluían terminología relacionada con el sector biomédico y, además de requerir gran precisión a la hora de traducirlos, también debían mantener la coherencia con los glosarios de traducción proporcionados por el cliente. Como empresa internacional, este cliente ha elaborado un glosario terminológico para cada uno de los idiomas principales y cualquier incoherencia podía tener graves consecuencias. Por ejemplo, los empleados podían no entenderlos correctamente al desempeñar su trabajo, o bien utilizar términos incorrectos al crear la documentación sujeta a la estricta normativa local e industrial.

El tercer reto se hallaba en el formato de los materiales.

Estos módulos de aprendizaje electrónico incluían locuciones, vídeos y subtítulos, entre otros, pero lo más significativo era su formato narrativo. Lionbridge tuvo que recrear fielmente todos los materiales en los nuevos idiomas. Estos materiales debían ser idénticos al material de aprendizaje electrónico original en términos de diseño y funcionalidad. En ocasiones, Lionbridge tuvo incluso que implementar programación en el back-end para asegurarse de que todo encajase a la perfección en cada idioma. La traducción a determinados idiomas también planteó ciertos desafíos, dado que el texto era significativamente más extenso o incluso más reducido en función del idioma. Este último es el caso del árabe, por ejemplo, a diferencia del alemán, que generalmente acaba resultando mucho más extenso.





LA SOLUCIÓN

Lionbridge creó un competente grupo de 14 expertos en lingüística y en el sector biomédico para afrontar los principales retos de este proyecto. Este grupo constaba asimismo de un equipo lingüístico especializado en material y terminología relacionados con el sector biomédico. Además, incluía un equipo de garantía de calidad, que se encargó de implementar un riguroso proceso para garantizar la calidad de todos los materiales traducidos. Y, por último y aún más importante, el proyecto contó con la valiosa experiencia del equipo de aprendizaje electrónico de Lionbridge.

Lionbridge se encargó asimismo de programar reuniones quincenales entre sus equipos y los equipos del cliente. Durante estas reuniones, resolvimos nuestras dudas acerca de los materiales, la terminología, el formato, etc. Además, nuestro equipo mantuvo informado al cliente sobre el progreso del proyecto para que supiese en todo momento cuánto quedaba para la entrega del producto final. Este enfoque proactivo dio lugar a una sólida colaboración entre nosotros y el cliente, que permitió proporcionar un producto de alta calidad de forma más sencilla y rápida.

El proceso comenzó con la recopilación de los archivos originales del material de aprendizaje electrónico del cliente. A continuación, nuestro equipo de aprendizaje electrónico se ocupó de analizarlos para poder elaborar la propuesta de presupuesto para el cliente. Una vez que el cliente dio luz verde al proyecto, localizamos los archivos a los ocho idiomas de destino.

Lionbridge completó el proceso de localización ayudándose de los glosarios terminológicos del cliente (que lleva mucho tiempo siendo uno de nuestros proveedores lingüísticos preferidos) y resolviendo sus dudas en las reuniones quincenales. Tras haber localizado los materiales, nuestro equipo de Servicios de calidad lingüística (LQS) revisó el contenido localizado, lo cual permitió al cliente ahorrar una cantidad de tiempo muy considerable. Con anterioridad, estas revisiones se habían llevado a cabo a través de servicios de revisión de cada país, pero esta táctica lleva generalmente mucho más tiempo o puede resultar muy compleja teniendo en cuenta la escasa disponibilidad de revisores especializados y, por tanto, demorar los plazos de los proyectos.

El equipo de traducción biomédica de Lionbridge entregó el material traducido finalizado a nuestro equipo de aprendizaje electrónico, que a continuación se encargó de desarrollar cada una de las ocho versiones del nuevo material de aprendizaje electrónico en los ocho idiomas de destino. Lionbridge sometió los módulos y materiales a pruebas internas para asegurarse de que el formato y la funcionalidad previstos eran idénticos a los de los archivos originales. Por último, Lionbridge entregó el contenido de aprendizaje electrónico traducido al cliente, cuyo equipo llevó a cabo dos pruebas: una en el propio portal de aprendizaje electrónico y otra mediante una breve revisión del contenido para obtener una visión global. El proyecto se consideró finalizado una vez que el equipo de aprendizaje electrónico del cliente dio su visto bueno al producto final.

METODOLOGÍA



IDIOMAS

- Chino (simplificado)
- Francés (Francia)
- Alemán (Alemania)
- Árabe (internacional, estándar moderno)
- Italiano (Italia)
- Portugués (Brasil)
- Español (Latinoamérica)



EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

- 1 director/a general de Cuentas globales
- 1 director/a de Programas globales
- 1 líder de equipo de gestores de proyecto sénior
- 1 gestor/a de proyectos
- 2 coordinadores de proyectos
- 1 líder del equipo lingüístico
- 2 coordinadores lingüísticos
- 1 líder del equipo de servicios técnicos
- 1 especialista en DTP
- 1 líder del equipo técnico de material multimedia sénior
- 1 especialista en material multimedia
- 1 ingeniero/a



PLANIFICACIÓN

- Alcance del proyecto y criterios de éxito
- Reunión inicial
- Funciones y responsabilidades
- Programa y plan de comunicación detallados
- Temas específicos
- Sesión informativa tras la finalización



COMUNICACIÓN

- Reuniones quincenales con los equipos de Ventas y Operaciones
- Informes de estado
- Correos electrónicos y llamadas específicos para la resolución de problemas
- Transparencia y atención a los puntos críticos



LOS RESULTADOS

El proyecto de Lionbridge repercutió muy positivamente en los resultados del cliente. Por un lado, permitió reducir drásticamente su carga de trabajo en relación con este proyecto. Gracias a la sólida relación de colaboración que ya manteníamos con el cliente y al extenso repertorio de glosarios terminológicos que nos facilitaron, apenas tuvimos que resolver ninguna duda y pudimos traducir todo el material sin requerir tanta colaboración por su parte. Además, al encargarnos también de la revisión de calidad del contenido, disminuimos exponencialmente su carga de trabajo. Este enfoque ahorró al equipo del cliente muchas horas de trabajo interno en ocho oficinas e idiomas distintos.

El segundo resultado se vio reflejado en la entrega anticipada del proyecto. El hecho de que nuestro equipo se encargase de cada uno de los pasos de traducción y creación de contenido de aprendizaje electrónico permitió ahorrar gran cantidad de tiempo a nuestro cliente, tanto que la entrega del proyecto se adelantó un mes. Este mes de margen hizo que los planes de incorporación de los nuevos empleados del cliente resultasen mucho más sencillos y menos estresantes, lo que favoreció que sus empleados pudieran centrarse en las prioridades más urgentes.

En tercer lugar, el cliente acumuló un importante ahorro en costes del 20 % en todo el proyecto. Trabajó con Lionbridge como proveedor exclusivo para la traducción, la revisión de calidad del contenido y la traducción del contenido de aprendizaje electrónico. Al encargarnos de gestionar todos estos servicios, conseguimos agrupar y reducir los costes, lo que habría resultado imposible si el cliente hubiese tenido que recurrir a varios proveedores para los ocho idiomas de destino.

Por último, el trabajo de Lionbridge ayudó al cliente a aprovechar al máximo la formación para su nuevo personal. Este material de excelente calidad en la lengua materna de los empleados garantizó unos resultados de aprendizaje óptimos en los 7500 empleados nuevos contratados por el cliente. Su mejor preparación y la formación en conformidad se tradujo en un impacto mucho mayor. Concretamente, la puntuación de compromiso y participación general durante la incorporación alcanzó el 90 %. El personal nuevo se sintió mucho más implicado, respaldado y preparado para desempeñar su trabajo con eficacia en la empresa. Estos resultados son esenciales para garantizar el éxito del cliente en el futuro.

