



### 成功的問卷調查翻譯

了解 LIONBRIDGE 如何協助 CISCO 順利以 12 種語言  
將問卷調查本地化和收集意見回覆

12  
種語言

700,000  
翻譯字數

100%  
準時交件率

### CISCO 對合作夥伴滿意度的重視

Cisco 極為重視合作夥伴的滿意度。他們的合作夥伴心聲 (Voice of a Partner, VoP) 團隊便負責管理問卷調查事宜與收集意見回覆，進而分析與最佳化合作夥伴體驗。該團隊與 Lionbridge 合作進行的專案共有兩種：

- 將年度問卷調查的問題從英文本地化至 12 種語言
- 將季度合作夥伴回覆從目標語言翻譯至英文

### 面臨的挑戰

VoP 團隊需要具備以下能力的合作夥伴：

- 提供問卷調查編寫人員及受訪者本地化方面的支援。
- 處理公司專有名詞，因為 Cisco 以外的人士可能不太知道這些詞彙的意思。
- 處理受訪者不一致的回覆、拼寫以及文法錯誤。

### 客戶簡介

總部位於美國加州聖荷西的 Cisco Systems, Inc.，是間美國的跨國數位通訊科技企業集團。Cisco 致力於開發、製造及銷售網路軟硬體、電信設備以及其他高科技服務和產品。

Cisco 是全球規模數一數二的科技公司，名列《財富雜誌》(Fortune) 百大企業第 82 名，營收超過 510 億美金，並擁有將近 83,300 名員工。



## 解決方案

運用雙方長久以來的美好合作關係，Lionbridge 透過以下方式來解決這些挑戰：

- » 使用熟悉 Cisco 偏好、專有名詞及主題的語言專家
- » 保持公開順暢的溝通
- » 辨識語言標籤
- » 井然有序地維護翻譯記憶庫 (TM)
- » 處理受訪者不一致的回覆以及語言錯誤

Lionbridge 透過多種方式順利提升各個流程，包括記錄與改善現有的實務做法、與 Cisco 的業務營運團隊密切合作，以及減少不必要的交流以加快交付時程等。

「與 Lionbridge 團隊共事真的非常棒，他們能夠因應緊湊時程的壓力，這有助我們順利跨過終點線，達成目標。Lionbridge 完美地完成了整個流程，我們絕對會繼續合作下去。」

— Jill Lambert, Cisco 業務營運部門主管

從 Lionbridge 與 Cisco 的合作關係，可以看出 Lionbridge 不但致力提供客戶優質服務，同時也具備敏捷的應變能力，能因應不同團隊各有細微差異的獨特需求。

Lionbridge 也會開發專屬的工作流程，確保內容能發揮預期的影響力。

## 成果

Lionbridge 為 Cisco 的 VoP 團隊處理了年度問卷調查及季度問卷回覆的本地化作業，並以 100% 的準時交件率，將 700,000 字翻譯至 12 種語言。而 Cisco 與 Lionbridge 搭檔合作的直接成果，便是收集到正確的合作夥伴意見回應，進一步強化了彼此的合作關係。

自 2010 年以來，Lionbridge 和 Cisco 以信任與協同合作為基礎，建立了穩固的合作關係。這樣的合作關係也進一步拓展至其他多個領域，其中包括我們的業務營運團隊，現在業已成為我們與 Cisco 全球翻譯服務 (GTS) 團隊更廣泛合作關係的一環。

如需深入了解，歡迎造訪

[LIONBRIDGE.COM](http://LIONBRIDGE.COM)