



ERFOLGREICHE ÜBERSETZUNG VON UMFRAGEN WIE LIONBRIDGE CISCO BEI DER LOKALISIERUNG VON UMFRAGEN UND DER ERFASSUNG DES FEEDBACKS IN ZWÖLF SPRACHEN UNTERSTÜTZT HAT

12
SPRACHEN

700,000
ÜBERSETZTE WÖRTER

100%
PÜNKTLICHE LIEFERUNG

CISCOS BEMÜHEN UM DIE ZUFRIEDENHEIT DER PARTNER

Cisco legt großen Wert auf die Zufriedenheit der Geschäftspartner. Das VoP-Team (Voice of a Partner) des Unternehmens verwaltet Umfragen und erfasst das Feedback, um die Erfahrungen der Partner zu analysieren und zu optimieren. Das Team hat mit Lionbridge an zwei unterschiedlichen Projekten zusammengearbeitet:

- » Lokalisierung der Fragen für die jährliche Umfrage aus dem Englischen in zwölf Sprachen
- » Übersetzung der vierteljährlichen Antworten der Partner aus den Zielsprachen ins Englische

DIE HERAUSFORDERUNG

Das VoP-Team benötigte einen Partner mit folgenden Fähigkeiten:

- » Lokalisierung der Fragen und Antworten unterstützen
- » Fachsprache des Unternehmens berücksichtigen, die außerhalb des Cisco-Netzwerks nicht sofort verständlich ist
- » Inkonsistente Antworten sowie Rechtschreib- und Grammatikfehler in den Antworten handhaben

ÜBER DEN KUNDEN

Cisco Systems, Inc. ist ein amerikanischer multinationaler Mischkonzern für digitale Kommunikationstechnologie mit Hauptsitz in San Jose, Kalifornien. Cisco entwickelt, produziert und vertreibt Netzwerkhardware, Software, Telekommunikationsanlagen und andere High-Tech-Services und -Produkte.

Cisco ist eines der größten Technologieunternehmen der Welt. Mit einem Umsatz von über 51 Milliarden USD und fast 83 300 Mitarbeitern steht es auf Platz 82 der Fortune-100-Liste.



DIE LÖSUNG

Basierend auf der langjährigen Geschäftsbeziehung konnte Lionbridge folgende Maßnahmen ergreifen:

- » Einsatz von Sprachexperten, die mit den Präferenzen, der Fachsprache und den Themen von Cisco vertraut sind
- » Kontinuierliche, offene Kommunikation
- » Identifizierung von Sprachtags
- » Pflege der Translation Memorys (TMs)
- » Handhabung inkonsistenter Antworten und linguistischer Fehler der Befragten

Lionbridge verbesserte die Prozesse mittels Dokumentation und Optimierung bestehender Verfahren, enger Zusammenarbeit mit dem Sales Operations Team von Cisco und Eliminierung unnötigen Informationsaustausches, sodass die Bearbeitungszeit verkürzt werden konnte.

„Die Zusammenarbeit mit dem Team von Lionbridge war fantastisch. Ihre Fähigkeit, auch mit engen Zeitvorgaben zurechtzukommen, hat uns sehr dabei geholfen, unsere Ziele zu erreichen. Lionbridge hat wirklich einen tollen Job gemacht, und wir werden unsere Zusammenarbeit fortsetzen.“

Jill Lambert, Leader und Sales Operations bei Cisco

Die Partnerschaft zwischen Lionbridge und Cisco unterstreicht die Bemühungen von Lionbridge um unsere Kunden und zeigt, wie flexibel und detailbezogen wir auf die einzigartigen Anforderungen von Teams eingehen können.

Lionbridge entwickelt individuelle Workflows, um wirkungsvollen Content zu schaffen.

DIE ERGEBNISSE

Lionbridge lokalisierte die jährlichen Umfragen und die vierteljährlichen Antworten für das VoP-Team von Cisco – 700 000 Wörter in zwölf Sprachen mit einer Pünktlichkeitsquote von 100 %. Unmittelbar profitierte Cisco von der Zusammenarbeit mit Lionbridge durch die akkurate Erfassung des Partnerfeedbacks und die Stärkung der Geschäftsbeziehungen.

Die Partnerschaft zwischen Lionbridge und Cisco besteht seit 2010 und basiert auf Vertrauen und Kooperation. Sie erstreckt sich auf mehrere Geschäftsbereiche und schließt unser Vertriebsteam ein, das integraler Bestandteil der breiter aufgestellten Zusammenarbeit mit dem GTS-Team (Global Translation Services) von Cisco ist.