



성공적인 설문조사 번역

CISCO가 12개 언어로 설문조사를 로컬라이즈하고 피드백을 받을 수 있도록 지원한 라이온브리지

12
언어

700,000
번역 단어 수

100%
정시 납품

파트너에게 만족을 드리기를 위한 CISCO의 노력

Cisco는 파트너 만족을 매우 중요하게 여깁니다. Cisco의 파트너 보이스(VoP) 팀은 파트너 경험을 분석하고 최적화하기 위해 설문조사를 진행하고 피드백을 모읍니다. 이 팀은 라이온브리지 (Lionbridge)와 함께 다음 두 가지 프로젝트를 진행했습니다.

- 연례 설문조사 문항을 영어에서 12개 언어로 로컬라이즈
- 분기별로 파트너의 답변을 영어에서 대상 언어로 번역

해결 과제

VoP 팀은 다음을 수행할 수 있는 파트너가 필요했습니다.

- 설문조사 작성자와 응답자를 위한 로컬라이제이션 지원
- Cisco 네트워크 외부의 사람들은 쉽게 이해하지 못하는 회사 전문용어 처리
- 응답자의 일관되지 않은 답변, 철자 및 문법 오류 해결

고객사 관련 정보

Cisco Systems, Inc.는 미국 캘리포니아 새너제이에 본사를 둔 다국적 디지털 통신기술 대기업입니다. Cisco는 네트워킹 하드웨어, 소프트웨어, 통신 장비 등 첨단 기술 서비스 및 제품을 개발, 제조, 판매하고 있습니다.

Cisco는 Fortune 선정 100대 기업 중 82위를 차지한 세계 최대 기술기업 중 한 곳으로 한 해 매출이 510억 달러에 달하며 약 83,300명의 직원을 고용하고 있습니다.



솔루션

라이온브리지는 Cisco와의 오랜 파트너십을 바탕으로 다음과 같이 문제를 해결했습니다.

- » Cisco의 선호사항, 전문용어, 전문 주제에 익숙한 언어전문가 투입
- » 열린 의사소통 유지
- » 언어 태그 식별
- » 번역 메모리(TM)의 체계적 관리
- » 응답자의 일관되지 않은 답변 및 언어 오류 해결

라이온브리지는 기존 관행을 문서화하고 개선했으며, Cisco의 영업운영팀과 긴밀히 협력하고, 불필요한 중간 개입을 제거하여 처리 시간을 단축함으로써 프로세스를 개선했습니다.

“라이온브리지의 지원은 정말 훌륭했어요. 라이온브리지는 촉박한 일정에도 거뜰히 맞춰주어 최종 목표에 도달하는 데 큰 역할을 했죠. 라이온브리지는 모든 과정을 완벽하게 해냈습니다. Cisco는 앞으로도 라이온브리지와 함께할 생각이예요.”

- Jill Lambert, Cisco 영업운영팀 관리자

라이온브리지는 Cisco와의 파트너십을 통해 고객만의 고유한 구체적 요구사항에 민첩하게 대응함으로써 고객 만족을 위해 헌신하고 있음을 보여주었습니다.

라이온브리지는 의도한 효과를 낼 수 있는 콘텐츠를 제작하기 위한 구체적인 워크플로를 개발할 예정입니다.

결과

라이온브리지는 Cisco의 VoP 팀을 위해 70만 개 단어에 달하는 연례 설문조사 및 분기별 설문조사 응답을 12개 언어로 로컬라이즈하여 100% 정시 납품했습니다. 라이온브리지와 파트너십의 직접적인 결과로 Cisco는 파트너로부터 정확한 피드백을 수집하고 관계를 강화할 수 있었습니다.

라이온브리지와 Cisco는 2010년부터 신뢰와 협업을 바탕으로 탄탄한 파트너십을 구축해 왔습니다. 이 파트너십은 영업운영팀을 넘어 여러 팀으로 확장되어, 이제 Cisco의 글로벌 번역 서비스(GTS) 팀과의 광범위한 협업에서 필수적인 부분이 되었습니다.

자세히 알아보기:

LIONBRIDGE.COM