



專為 COVID-19 溝通團隊提供的 全天候快速翻譯服務

全年無休的翻譯支援

虛擬團隊

長達 13 年的合作關係



在充滿變數的當今，Lionbridge 持續堅守對維護客戶價值觀的承諾。確保這些價值觀能確實反映在客戶各個語言的所有通訊內容中，以切合主題的翻譯滿足相關人士的需求。尤其是在這樣的時間點，更顯現出通訊內容一致性與透明度的重要性。Swisscom 自 2007 年起與 Lionbridge 合作，創建提供給重要相關人士的關鍵多語言通訊內容。因此當 COVID-19 疫情開始蔓延時，Swisscom 便尋求 Lionbridge 協助，提供突破傳統的解決方案，打造跨語言一致的相關人士內容。Lionbridge 建立了一個有別於一般的流程，以支援來自 Swisscom 危機溝通團隊全天候的翻譯需求。

客戶簡介

Swisscom 是瑞士的傑出電信公司兼 IT 公司，總部位於瑞士首都伯恩附近的伊蒂根 (Ittigen)。除了瑞士市場，Swisscom 以 Fastweb 的名義在義大利市場佔有一席之地。在 2019 年，該公司共有 19,300 名員工，營業額高達 114.53 億瑞士法郎。該公司有 51% 股權為瑞士聯邦政府持有，是瑞士極具永續性及創新性的一家企業。

面臨的挑戰

2月18日當天，大規模的技術性故障導致 Swisscom 的緊急電話在全國各地出現斷線的災情。很快在七天之後，該國出現了第一位 COVID-19 確診個案。

解決方案

Swisscom 組成了一個 24 小時全年無休的危機管理團隊，來製作並發送具有時效性的內容，像是新聞稿、媒體通知和聲明。Lionbridge 則協助將這些內容翻譯成三種語言。

我們的主要目標是以最快速的方式提供翻譯，同時兼顧品質。Lionbridge 召集了三名專案經理、兩名語言品質經理和 15 名德文、法文和義大利文譯者組成團隊。該團隊的譯者都是電信專家，並具備深厚的經驗能夠處理至關重要且大量的內容。在這四個禮拜，團隊完全採用遠端方式工作，全天不中斷地提供 Swisscom 關鍵通訊的翻譯。

成果

多虧了 Lionbridge 的大力支援，Swisscom 的危機管理團隊能夠更迅速以客戶的語言傳達資訊，同時遵守品牌風格和嚴格的國家安全要求。

“Lionbridge 提供了立即可用並實證有效的流程，來進行全年全天無休的翻譯。Lionbridge 的團隊成員不僅效率驚人、充滿熱忱，而且十分可靠，能夠積極根據我們的要求提供翻譯。正因為如此，在這段艱難的時期，他們贏得了我們的客戶、通訊經理和合作夥伴 100% 的信任。整體來說，他們幫助了我們的團隊縮短客戶解決方案的施行時程，也讓我們能夠更有效率地管理 COVID-19 危機通訊。”

Swisscom 媒體關係團隊專家 Andrea Tröhler

