



KOMMUNIKATIONS-TASKFORCE RUND-UM-DIE-UHR-EXPRESS- ÜBERSETZUNGSDIENST FÜR COVID-19

ÜBERSETZUNGSSUPPORT
RUND UM DIE UHR

VIRTUELLES TEAM

13 JAHRE ZUSAMMENARBEIT



Gerade in unsicheren Zeiten wie diesen engagiert sich Lionbridge für die Werte seiner Kunden und sorgt dafür, dass sie sich in der gesamten Kommunikation in allen Sprachen widerspiegeln, und zwar in einer Weise, die den Bedürfnissen der Stakeholder entspricht und auf die jeweiligen Themen zugeschnitten ist. Gerade dann wird deutlich, wie wichtig eine konsistente, transparente Kommunikation ist. Seit 2007 arbeitet Swisscom mit Lionbridge zusammen, wenn es um die mehrsprachige Kommunikation mit wichtigen Stakeholdern geht. Als sich COVID-19 auszubreiten begann, wusste das Unternehmen, dass es sich in puncto konsistenter Aktionärsinhalte und kreativer Problemlösungen an uns wenden konnte. Lionbridge entwickelte einen atypischen Prozess, um die Krisenkommunikation von Swisscom mit Übersetzungen zu jeder Tageszeit zu unterstützen.

Über den Kunden

Swisscom ist das führende Telekommunikationsunternehmen in der Schweiz und gehört zu den wichtigsten IT-Unternehmen des Landes. Die Zentrale des Unternehmens befindet sich in Ittigen, nahe der Hauptstadt Bern. Außerhalb der Schweiz ist Swisscom auf dem italienischen Markt unter dem Namen „Fastweb“ vertreten. 2019 generierte das Unternehmen mit seinen 19.300 Mitarbeitern Umsätze in Höhe von 11,5 Milliarden CHF. Swisscom ist zu 51 % im Besitz der Schweizerischen Eidgenossenschaft und gehört zu den nachhaltigsten und innovativsten Unternehmen der Schweiz.

Die Herausforderung

Am 18. Februar sorgte eine umfassende technische Störung dafür, dass zahlreiche Notrufnummern der Swisscom landesweit ausfielen. Nur sieben Tage später wurde der erste COVID-19-Fall im Land diagnostiziert.

Die Lösung

Swisscom rief eine Taskforce ins Leben, die rund um die Uhr für das Krisenmanagement zuständig war. Sie sollte zeitkritische Inhalte wie Pressemitteilungen, Medienwarnungen und Erklärungen erstellen und verbreiten. Lionbridge arbeitete mit ihr zusammen, um dieses Material in drei Sprachen zu übersetzen.

Es gab zwei wichtige Ziele: so schnell wie möglich Inhalte zu liefern, ohne dabei die Qualität zu beeinträchtigen. Lionbridge arbeitete mit einem Team aus drei Projektmanagern, zwei Sprachqualitätsmanagern und 15 Übersetzern für Deutsch, Französisch und Italienisch. Bei den Übersetzern des Teams handelte es sich um Telekommunikationsspezialisten, die speziell für die Lokalisierung von kritischem, umfangreichem Material ausgebildet waren. Das Team arbeitete ausnahmslos aus der Ferne und übersetzte alle wichtigen Inhalte: 4 Wochen lang, 7 Tage die Woche, 24 Stunden am Tag.

Das Ergebnis

Dank der Zusammenarbeit mit Lionbridge konnte das Krisenmanagement-Team von Swisscom schneller mit den Kunden in deren Sprache kommunizieren und dabei die Marken- und strengen nationalen Sicherheitsanforderungen einhalten.

„Lionbridge hatte einen sofort einsetzbaren, bewährten Prozess für Übersetzungen rund um die Uhr. Die Mitarbeiter waren unglaublich schnell, engagiert, zielorientiert und zuverlässig. So haben sie sich in schwierigen Zeiten das volle Vertrauen unserer Kunden, Kommunikationsmanager und Partner verdient. Insgesamt haben sie unserer Taskforce geholfen, die Bereitstellung kundenorientierter Lösungen zu beschleunigen und die COVID-19-Krisenkommunikation effizienter zu gestalten.“

Andrea Tröhler, Management Support Specialist bei Swisscom

