



## SERVIZIO DI TRADUZIONE RAPIDA 24 ORE SU 24 PER LA TASK FORCE PER LE COMUNICAZIONI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

SUPPORTO PER LE TRADUZIONI  
24 ORE SU 24

TEAM VIRTUALE

13 ANNI DI PARTNERSHIP



Soprattutto in tempi di incertezza, Lionbridge si impegna a supportare i valori dei clienti, facendo in modo che si riflettano in tutte le loro comunicazioni in ogni lingua, rispondendo alle esigenze degli stakeholder e con contenuti personalizzati in base all'argomento. In momenti come questi, diventa chiara l'importanza di comunicazioni coerenti e trasparenti. Dal 2007 Swisscom collabora con Lionbridge per le comunicazioni multilingue critiche rivolte ai principali stakeholder. Quando il COVID-19 ha iniziato a diffondersi, l'azienda sapeva quindi di potersi rivolgere a noi per ottenere contenuti coerenti per gli stakeholder e una soluzione creativa ai problemi. Lionbridge ha creato un processo atipico per offrire servizi di traduzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, al fine di supportare la task force di Swisscom per le comunicazioni in tempo di crisi.

### Informazioni sul cliente

Swisscom, la principale azienda di telecomunicazioni in Svizzera e una delle principali società IT del Paese, ha sede a Ittigen, vicino alla capitale Berna. Al di fuori della Svizzera, Swisscom è presente sul mercato italiano dove opera come Fastweb. Nel 2019 oltre 19.300 dipendenti hanno generato un fatturato di 11.453 milioni di franchi svizzeri. L'azienda è di proprietà della Confederazione al 51% ed è una delle aziende più sostenibili e innovative della Svizzera.

## La sfida

Il 18 febbraio un malfunzionamento tecnico su larga scala ha causato la disattivazione di molti numeri di emergenza di Swisscom su scala nazionale. Sette giorni dopo, il Paese ha diagnosticato il suo primo caso di COVID-19.

## La soluzione

Swisscom ha creato una task force per la gestione della crisi operativa 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con lo scopo di produrre e distribuire contenuti urgenti come comunicati stampa, avvisi per i media e dichiarazioni. Lionbridge ha collaborato con l'azienda alla traduzione di questi materiali in tre lingue.

C'erano due obiettivi chiave: fornire le informazioni il più rapidamente possibile senza sacrificare la qualità. Lionbridge ha lavorato con un team di tre project manager, due responsabili della qualità linguistica e 15 traduttori per il tedesco, il francese e l'italiano. I traduttori del team erano tutti specializzati nel settore delle telecomunicazioni ed esperti nella localizzazione di grandi volumi di materiale critico. Lavorando completamente da remoto, il team ha tradotto le comunicazioni critiche di Swisscom assicurando una produttività continua, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana per quattro settimane.

## I risultati

Grazie alla partnership con Lionbridge, la task force per la gestione della crisi di Swisscom è stata in grado di connettersi più rapidamente con i clienti nella loro lingua, rispettando al contempo l'identità del brand e i severi requisiti di sicurezza nazionale.

“ Lionbridge ci ha fornito un processo collaudato e pronto all'uso per la traduzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Si sono dimostrati incredibilmente veloci, dedicati, orientati agli obiettivi e affidabili. Si sono così guadagnati la completa fiducia dei nostri clienti, dei responsabili delle comunicazioni e dei partner in un periodo molto difficile. Nel complesso, hanno aiutato la nostra task force ad accelerare la distribuzione di soluzioni incentrate sul cliente e a gestire le comunicazioni legate all'emergenza COVID-19 in modo più efficiente. ”

Andrea Tröhler, Media Relations per Swisscom

