



## 코로나19 소통 전담팀을 위한 24시간 긴급 번역 서비스

연중무휴 번역 지원

원격 번역팀

13년에 걸친 파트너십



특히 불확실성이 높아지는 시기에, 라이온브리지(Lionbridge)는 이해관계자의 요구에 부응하며 분야별로 조정된 방식으로 언어 전반에 걸쳐 고객의 소통에 그들의 가치가 반영되도록 헌신하고 있습니다. 이러한 시기에 일관되고 투명한 소통이 중요한 이유는 명확합니다. Swisscom은 2007년부터 주요 이해관계자와의 중요한 다국어 소통을 위해 라이온브리지와 파트너십을 맺었습니다. 따라서 코로나19가 확산되기 시작했을 때도 Swisscom은 이해관계자 콘텐츠의 일관성 유지와 창의적인 문제 해결에 관해 라이온브리지를 믿고 작업을 맡길 수 있었습니다. 라이온브리지는 Swisscom의 위기 소통 전담팀을 지원하기 위해 연중무휴 번역을 제공하는 이례적인 프로세스를 구축했습니다.

### 고객사 관련 정보

수도 베른 인근의 이티겐에 본사를 둔 Swisscom은 스위스의 선도적인 통신 회사이자 시장을 선도하는 IT 기업입니다. 스위스 외부에서는 이탈리아 시장에서 Fastweb이라는 이름으로 비즈니스를 유지하며 2019년에는 직원 19,300명이 114억 5300만 스위스프랑의 매출을 거두었습니다. 연방이 51%의 지분을 차지하고 있는 Swisscom은 스위스에서 가장 혁신적인 지속 가능한 기업에 속합니다.

## 해결 과제

2월 18일, 대규모 기기 오작동으로 Swisscom의 수많은 긴급 전화번호가 전국적으로 중단되었습니다. 그리고 7일 후, 해당 국가에서 첫 번째 코로나19 사례가 확인되었습니다.

## 솔루션

Swisscom은 24/7 위기관리 전담팀을 구성한 후 보도 자료, 미디어 경보, 성명서 등 긴급 콘텐츠를 제작하고 배포했습니다. 라이온브리지는 위기관리 전담팀을 도와 이 자료를 3개 언어로 번역했습니다.

이때 두 가지 핵심 목표는 품질 저하 없이, 가능한 한 신속하게 번역을 제공하는 것이었습니다. 라이온브리지는 프로젝트 관리자 3명, 언어 품질 관리자 2명, 독일어, 프랑스어, 이탈리아어 번역사 15명으로 팀을 구성했습니다. 이 팀의 번역사들은 특히 중요 자료를 대량으로 로컬라이즈하는 데 숙련된 통신 전문가였습니다. 완전히 원격으로 작업하는 이 팀은 하루도 쉼 없이 24시간 Swisscom의 중요 통신문 번역을 제공할 수 있었습니다.

## 결과

Swisscom의 위기관리 전담팀은 라이온브리지와 협력을 통해 브랜드 보이스는 물론 엄격한 국가 보안 요건을 준수하면서 고객의 언어로 보다 신속하게 고객과 소통할 수 있었습니다.

“ 라이온브리지는 연중무휴 24시간 번역을 위한 발군의 검증된 프로세스를 제공했습니다. 이들 팀은 놀랄 만큼 빠르고, 헌신적이며, 목표 지향적이고, 신뢰할 수 있었습니다. 따라서, 어려운 시기 중에도 우리의 고객, 커뮤니케이션 관리자, 파트너는 라이온브리지를 완전히 신뢰할 수 있었으며, 그 결과, 라이온브리지의 도움으로 당사의 위기관리 전담팀은 빠르게 고객 중심적 솔루션을 구축하고 보다 효율적으로 코로나19 위기 관련 커뮤니케이션을 관리할 수 있었습니다.”

Andrea Tröhler, Swisscom 홍보지원팀



자세한 내용

LIONBRIDGE.COM