



IDENTITÀ INTERNAZIONALE DEL BRAND PER SWISSCOM

4 LINGUE

66.000 TERMINI

20 ANNI DI PARTNERSHIP

Il settore delle telecomunicazioni è caratterizzato da un ambiente competitivo e da un mercato tecnologico in rapida evoluzione. Come ogni azienda innovativa, Swisscom sviluppa costantemente nuovi prodotti e soluzioni per i clienti privati e quelli aziendali. Il vocabolario aziendale è quindi in continua evoluzione. Da vent'anni Swisscom si affida a Lionbridge per la gestione della terminologia aziendale e il mantenimento della coerenza del brand in tutta l'azienda.

La sfida

In qualità di azienda leader nel settore delle telecomunicazioni e dell'informatica, Swisscom offre numerosi prodotti, tra cui soluzioni di telecomunicazione mobile, rete fissa, Internet e TV digitale per clienti aziendali e privati. In passato l'azienda usava diversi glossari isolati, non disponibili in una posizione centralizzata per tutti i dipendenti di Swisscom. L'organizzazione aveva la necessità di creare un elenco coerente di termini specifici dell'azienda e del settore da usare nei diversi reparti e segmenti di business.

"Dal 2011 sono responsabile della gestione degli aspetti linguistici presso Swisscom con il team Brand Strategy and Experience e in questo contesto sono in costante contatto con Lionbridge. Dopo innumerevoli traduzioni di testi aziendali, soprattutto in tema di branding e strategia del brand, sono sempre stato soddisfatto in termini di affidabilità, rispetto delle scadenze e qualità della traduzione. Inoltre, il database terminologico che Lionbridge ancora gestisce e mantiene per noi è un componente indispensabile per assicurare un'applicazione coerente dei termini di Swisscom, compresa la loro traduzione."

Andreas Affentranger, Senior Brand Manager, Swisscom



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 con il nome Fastweb. Nel 2020 oltre 19.000 dipendenti hanno generato un fatturato di 11.100 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 soluzione

Al fine di mantenere coerente la terminologia di Swisscom in tutti i documenti e i canali di comunicazione, si è deciso di documentare i termini preferiti e l'ortografia corretta in tutte le lingue usate in azienda tramite uno strumento di ricerca centralizzato, "Swisscom Glossary", il glossario online di Swisscom. Lionbridge collabora con Swisscom alla gestione di questo glossario, che attualmente contiene oltre 66.000 termini in quattro lingue, da oltre vent'anni.

Lionbridge gestisce il glossario di Swisscom nelle quattro lingue usate in azienda: tedesco, francese, italiano e inglese. Lionbridge aggiorna regolarmente il glossario per aggiungere nuova terminologia specifica del settore e dell'azienda.

Lionbridge raccoglie la terminologia di tutta l'azienda, basandosi sulla documentazione o sui contributi specifici dei reparti, e consolida e allinea i nuovi termini in base alle regole ortografiche e alle linee guida linguistiche di Swisscom. I termini vengono quindi aggiunti a un database terminologico condiviso accessibile a tutti i dipendenti e i partner di Swisscom.

Poiché la terminologia aziendale di Swisscom è in costante crescita e in continua evoluzione, alcuni termini o nomi di prodotti possono diventare obsoleti. Lionbridge aggiorna ogni anno migliaia di voci terminologiche in tutte e quattro le lingue, assicurando che il glossario di Swisscom sia sempre accurato e aggiornato.

I risultati

Standardizzando la terminologia in tutta l'azienda e centralizzando le informazioni in un database condiviso, il glossario di Swisscom ha contribuito a mantenere gli standard elevati di Swisscom nelle comunicazioni stampate e online. Ecco i vantaggi offerti dal database terminologico:

Maggiore coerenza. Il glossario di Swisscom assicura la coerenza della terminologia tra i documenti e le loro traduzioni in qualsiasi lingua. Un database terminologico aggiornato regolarmente è fondamentale per fare in modo che il messaggio commerciale di Swisscom sia lo stesso nelle diverse aree linguistiche.

Rafforzamento del brand. Un brand di successo trasmette un'impressione positiva e favorisce un'esperienza ottimale del cliente, che a sua volta ha come conseguenza la fidelizzazione del cliente. Termini chiari e coerenti contribuiscono a rafforzare il brand Swisscom.

Informazioni centralizzate. Il database centralizza le informazioni usate dal personale aziendale, tra cui:

- Scrittori specializzati in ambiti diversi, come redattori tecnici e creatori di contenuti di marketing
- Traduttori e revisori che si occupano della traduzione dei documenti
- Revisori che si occupano del controllo finale dei diversi contenuti
- Il team web addetto al controllo della qualità delle pagine web di Swisscom

"Collaboriamo con Lionbridge allo sviluppo di Swisscom TV dal 2013. Nell'ambito dello sviluppo dell'interfaccia, abbiamo organizzato workshop fin dalle fasi iniziali, coinvolgendo Lionbridge nello sviluppo in modo da mettere sempre a disposizione i contenuti in quattro lingue e testarli in base a un modello agile con un'elevata frequenza di rilasci. Siamo stati particolarmente entusiasti del coinvolgimento nel progetto TV, della comprensione del linguaggio e dell'assegnazione di traduttori fissi. Il risultato finale è un grande successo di mercato, anche grazie al supporto di Lionbridge."

Guy Papstein, Head of Design, UX, Packaging and ID, Swisscom