



LA VOZ DE LA MARCA A NIVEL MUNDIAL PARA SWISSCOM

4 IDIOMAS

66 000 TÉRMINOS

20 AÑOS DE COLABORACIÓN

La industria de las telecomunicaciones se caracteriza por ser un entorno competitivo y un mercado tecnológico que evoluciona rápidamente. Como cualquier otra empresa innovadora, Swisscom está desarrollando constantemente soluciones y productos nuevos para sus clientes comerciales y minoristas. Por lo tanto, su vocabulario corporativo evoluciona constantemente. Swisscom confía en Lionbridge para llevar un registro de su terminología corporativa y garantizar la coherencia de la marca en toda la empresa, como parte de nuestra colaboración durante 20 años.

El reto

Como empresa líder en telecomunicaciones y TI, Swisscom ofrece una gran cantidad de productos, incluidas telecomunicaciones móviles, redes fijas, Internet y soluciones de TV digital para empresas y clientes residenciales. En la empresa circulaban varios glosarios aislados, pero no estaban disponibles en una ubicación centralizada para que los usasen todos los empleados de Swisscom. La organización necesitaba mantener una lista coherente de términos específicos de la empresa y de la industria para poderlos usar en los distintos departamentos y segmentos comerciales.

"Desde 2011, soy responsable del lenguaje corporativo en Swisscom en el equipo de Experiencia y Estrategia de Marca, y en este contexto, he estado constantemente en contacto con Lionbridge. Con las innumerables traducciones de textos corporativos, en especial en temas relacionados con la marca y su estrategia, siempre estuve muy conforme en cuanto a fiabilidad, cumplimiento de los plazos de entrega y calidad de la traducción. Además, la base de datos terminológica que Lionbridge aún gestiona y mantiene para nosotros es un componente indispensable para garantizar una aplicación coherente de los términos de Swisscom, incluida su traducción".

Andreas Affentranger, gerente sénior de marca de Swisscom



Acerca del cliente

Swisscom, empresa de telecomunicaciones líder de Suiza y una de sus principales empresas de TI, tiene las oficinas centrales en Ittigen, cerca de la ciudad capital de Berna. Fuera de Suiza, Swisscom opera en el mercado italiano bajo el nombre de Fastweb. En 2020, más de 19 000 empleados generaron ventas por 11 100 millones de francos suizos. El 51 % es propiedad de la Confederación y es una de las empresas más innovadoras y sostenibles de Suiza.

La solución

A fin de conservar la redacción corporativa de Swisscom coherente en todos los documentos y canales de comunicación, los términos de preferencia y la ortografía correcta en todos los idiomas de trabajo se documentan en una herramienta de consulta central: el "glosario de Swisscom". Lionbridge lleva más de 20 años colaborando con Swisscom para mantener este glosario, que actualmente incluye más de 66 000 términos en más de cuatro idiomas.

Lionbridge gestiona el glosario de Swisscom en los cuatro idiomas en los que trabaja la empresa: alemán, francés, italiano e inglés. Lionbridge actualiza regularmente el glosario para agregar terminología nueva de la industria y específica de la empresa.

Lionbridge recopila la terminología en toda la empresa y se basa en la documentación o en el material que envía cada departamento, y consolida y alinea los términos nuevos con los lineamientos lingüísticos y la reglas ortográficas de Swisscom. Los términos, luego, se agregan a una base de datos terminológica compartida a la que pueden acceder todos los empleados y socios de Swisscom.

Debido a que la terminología corporativa de Swisscom crece y cambia constantemente, es posible que ciertos términos o nombres de productos queden desactualizados. Lionbridge actualiza miles de entradas terminológicas en los cuatro idiomas todos los años, a fin de garantizar que se mantenga la precisión en el glosario de Swisscom y que esté actualizado.

«Hemos estado trabajando estrechamente con Lionbridge para desarrollar Swisscom TV desde 2013. Como parte del desarrollo de la interfaz, organizamos los talleres y contamos con la participación estrecha de Lionbridge en el proceso, a fin de que el contenido esté disponible siempre en cuatro idiomas y se pueda probar de manera ágil durante la alta frecuencia de lanzamientos. En particular, estábamos muy emocionados con la participación en el mercado televisivo, el concurriendo compartido del lenguaje simple y las tareas fijas asignadas a los traductores. El resultado final es un gran éxito en el mercado, también gracias a la ayuda de Lionbridge».

Guy Papstein, jefe de Diseño, Experiencia de Usuario, Envase y ID de Swisscom

Los resultados

Al estandarizar la terminología en toda la empresa y centralizar este conocimiento en una base de datos compartida, el glosario de Swisscom ha permitido mantener los altos estándares de la empresa para las comunicaciones impresas y digitales. Estos son los resultados que arrojó tener una base de datos terminológica:

Mayor consistencia. El glosario Swisscom permite garantizar la consistencia de la terminología en todos los documentos y sus traducciones en determinado idioma. Una base de datos terminológica que se actualiza regularmente es una manera esencial de garantizar que el mensaje corporativo de Swisscom sea siempre el mismo en distintas regiones.

Fortalecimiento de la marca. Las marcas exitosas crean una impresión y una experiencia del cliente positivas, lo que genera, a cambio, la lealtad del cliente. Una terminología corporativa clara y consistente y las inconsistencias mínimas ayudan a fortalecer la marca de Swisscom.

Información centralizada. La base de datos centraliza información que se usa en toda la empresa, incluidos los siguientes:

- Escritores que trabajan en diversas especialidades, como escritores técnicos y de marketing
- Traductores y revisores para traducir documentos
- Revisores para realizar la lectura final de diversos contenidos
- El equipo de la web para realizar el control de calidad de las páginas web de Swisscom