



LIONBRIDGE 與 SWISSCOM 的合作關係： 超過 20 年的年度報告翻譯服務

28 位譯者

翻譯 21 份年度報告

每年翻譯 85,000 字

年度報告可說是公司與外界溝通最關鍵的一項文件，它不但形塑了公司形象，同時也能向投資人、客戶、廠商、媒體等清楚陳述公司的狀況。一份優秀的年度報告，除了能增進相關人士對公司的忠誠度及興趣，本身也能傳達特殊且具說服力的語調和風格，即使是不同的語言版本，應該也要能做到上述幾點。

這類報告的撰寫及翻譯往往挑戰性相當高，因為它們通常含有高難度的技術與財經資料，必須遵循永續報告的要求、時程緊迫，同時還得處理持續不斷更新的來源文本。即使翻譯流程已經將近尾聲，組織都可能還在撰寫及收集資料。最後，年度報告內含高度敏感的資料、財務資料以及品牌專有的語言和風格指引，因此組織往往對其安全性有著嚴格的要求，致使年度報告必須依照極高的安全性及保密性標準製作。

電信業翹楚 Swisscom 將公司年度報告的翻譯工作託付給 Lionbridge，至今已有超過 20 年時間。他們最新的一份報告規模非常可觀，足足有 200 頁之多（約 85,000 字）。為了協助 Swisscom 在緊湊的時程下完成製作報告，Lionbridge 採取在客戶撰寫報告的同時完成翻譯的策略。在這種情況下，建置效率卓越、有條不紊的翻譯流程就更顯得重要。Swisscom 每年都將這份至為重要的溝通文件託付給 Lionbridge 處理，一方面是借重我們在財經、企業通訊等方面廣泛且豐富的經驗，一方面也因為超過 20 年的合作關係，使我們對他們公司本身及其年度報告可謂瞭若指掌。

客戶簡介

Swisscom 是瑞士首屈一指的電信公司兼 IT 公司，總部位於瑞士首都伯恩附近的伊蒂根 (Ittigen)。除了瑞士市場，Swisscom 亦以 Fastweb 的名義在義大利市場占有一席之地。Swisscom 擁有超過 19,000 名員工，年營業額達 111.12 億瑞士法郎。該公司 51% 的股權為瑞士聯邦政府持有，是瑞士極具永續性及創新性的一家企業。



面臨的挑戰

這個專案有許多要求，包括多種語言（德文、英文、法文和義大利文）、複雜的財經主題，以及緊湊嚴苛的時程等。此外，Swisscom 年度報告的翻譯字數也特別高，多達 85,000 字。這使得我們需要以將近 30 位譯者組成的團隊，來處理 Swisscom 年度報告的翻譯工作。所有這些譯者都必須要能連網，並可即時存取任何最新的翻譯和翻譯記憶庫，同時不會受時間及地點所限制。

Swisscom 年度報告的撰寫以及 Lionbridge 的翻譯作業是同時進行的。這樣的時間表也產生了一些困難之處。首先，翻譯團隊不僅眾多，規模也相當龐大，每個團隊都需要能即時存取持續更新的術語資料庫，這會有助提高他們的工作效率（以及專案的成本效率）。

這樣的存取能力，也有助確保整個年度報告的翻譯能展現一致的語言及風格。第二個可能的困難之處，則是我們的專案管理團隊必須要能調整翻譯流程以因應突如其來的變動。有時候，Lionbridge 就必須迅速指派專責資源處理新的來源素材，或是對現有素材進行意料之外的更改。

解決方案

Lionbridge 採用了三種作法來滿足 Swisscom 的需求。首先，我們由 28 位譯者組成的團隊，具備以下三個高度技術性主題的專業能力：電信業、財務報告以及瑞士的永續報告要求。永續報告是個高度專業但相對而言較新的領域，對遵循瑞士法規要求而言非常重要。我們在同一年內翻譯了他們的永續報告，這點也很有幫助。

這個內容占他們 2022 年年度報告非常大的比例，有一半之多。而財務報告同樣是高難度的領域，卻也是 Lionbridge 眾多專家擅長的領域。我們經常為其他客戶處理財務報告專案，有時甚至還會代他們編寫年度報告。我們不僅熟知如何翻譯年度報告，也很了解這類報告在寫作風格與結構上的基本原則。為了確保翻譯充分正確，我們針對三個目標語言分別指派一位首席譯者，由這些首席譯者負責協調與審閱所有事務，以一致的原則進行品質控管。

Lionbridge 協助 Swisscom 的第二個作法，是提供彈性的翻譯流程。由於我們進行翻譯時，Swisscom 也同時在撰寫與更新報告，因此他們需要我們能迅速回應臨時的更改及新的來源內容。我們在四個月內花了超過 300 個小時，處理客戶年度報告的翻譯、意見回饋及修訂工作。

Lionbridge 也為專案籌組了陣容堅強的團隊，隨時能處理新增或更新的內容。除了 28 位譯者外，我們還指派了兩名專案經理、一名客戶經理，以及一名語言卓越經理。這樣龐大的團隊，使我們能充分因應客戶對翻譯的意見回饋，以及對原文本身的一些臨時修訂（翻譯當然也必須隨這些修訂而更改）。

此外，Lionbridge 的團隊也做好充分準備，能在整個流程中隨時因應客戶送來的嶄新來源內容。一般的專案會在流程一開始提供完整的來源內容定稿。而為了處理例如 Swisscom 年度報告這種類型的翻譯專案，Lionbridge 已策略性地累積合適的資源與經驗，因此即使來源內容有所變更時也能從容應付。

Lionbridge 協助 Swisscom 的第三種作法，就是盡可能採用最高標準來確保網路安全性。由於報告的內容含有非常多敏感資料，因此 Lionbridge 採用了瑞士當地頂尖的網路資安技術，來分享與儲存來自 Swisscom 的來源檔案。這麼做不但可讓 Swisscom 免於擔憂資安問題，亦可確保其年度報告翻譯始終符合嚴格的安全性要求。

相關數據

- **3 個目標語言**: 由德文翻譯至法文、義大利文、英文
- **為期 4 個月的專案**: 包括專案啟動會議、任務匯報, 以及持續不斷的翻譯意見回饋與更改
- **21 份年度報告**: 均由 Lionbridge 為 Swisscom 處理
- **28 名譯者**: 每年專責處理這個專案的譯者人數
- **300 小時**: 每年的工作時數
- **每年翻譯 85,000 字**



方法



規劃

- 專案範疇與成功條件
- 專案啟動會議
- 角色與職責
- 詳細的時程與溝通計畫
- 需要升級處理的事項
- 完成後的任務匯報會議



跨領域團隊

- 2 名專案經理, 1 名客戶主管
- 28 名專業領域譯者
- 1 名語言卓越經理



溝通

- 現況報告
- 資訊集中化
- 透明公開並專注於關鍵要項

「Lionbridge 的翻譯核心團隊在過去這幾年來，始終展現出水準以上的優異表現。他們可靠、有效率而且追求成果，不但以深厚的產業知識完全贏得我們的信任，更讓管理階層留下深刻的好印象。他們會主動了解我們的需求，並一貫地實行新措施來加強溝通工作流程。

他們的基礎設施也非常優異，能提供個人化服務以及最高層級的安全性與保密性，使我們能發佈極為吸引人又正確無誤的年度報告內容，同時也能維護術語的一致性。對我們而言，Lionbridge 的譯者是我們團隊不可或缺的一員，這類大規模複雜專案中的好些吃力工作都得靠他們處理。」

Swisscom 集團會計主管 Stefan Zahler

成果

這是 Lionbridge 連續第 21 年為 Swisscom 交出高品質的年度報告翻譯。在我們的支援下，他們得以觸及更多全球目標對象並留下更好的印象。Swisscom 集團會計主管便表示，Lionbridge 協助他們「發佈極為吸引人又正確無誤的年度報告內容」。由於我們非常熟悉 Swisscom 的所屬產業以及之前發佈的年度報告，因此亦能確保這種高度專業化的報告始終能「維護術語的一致性」以及品牌風格與調性。這些特質對年度報告而言非常重要，往往決定了品牌的調性，也有助培養投資人、廠商、客戶等相關人士對品牌的忠誠度。Lionbridge 的翻譯工作有助 Swisscom 擴大其品牌影響力、增進全球營收以及提升客戶體驗。即使這份多達 200 頁的報告是撰寫與翻譯同步進行，Swisscom 卻從來不必擔心所有四種語言能否準時按照時程完成出版作業。Swisscom 需要數個月的時間撰寫與彙編其年度報告，而 Lionbridge 盡善盡美的程序則能在整個過程中順暢地提供他們所需的支援。每一年，Lionbridge 都能為 Swisscom 簡化其內部的年度報告製作與出版程序。

瑞士對永續報告的新規範難免令人生畏，但 Lionbridge 的語言專家準備充足且知識淵博，也順利協助 Swisscom 就報告中這個關鍵且高度技術性的部分完美地遵循相關規範。永續報告在 Swisscom 年度報告中是如此重要，篇幅竟然占了整體的二分之一強。最後大概也是最令人驚艷的，則是在 Lionbridge 的支援下，Swisscom 2022 年的年度報告節省了多達 43% 的翻譯成本。對 Swisscom 來說，光是一年就能獲致這樣大的財務效益十分驚人。過去 20 多年總計節省的翻譯成本則還要更高。儘管 Lionbridge 每年為 Swisscom 節省的確切金額不盡相同，但總計下來節省的總成本更為可觀。