

LIONBRIDGE

本地化服務選購指南：

# 10 | 大建立完美 合作關係的步驟



## 您的組織要邁向全球

您想將業務推廣到世界各地,但客戶希望看到在地內容。這就是您得面對的挑戰。

**您**是**全球**品牌,在全球擁有統一、影響深遠且一致的形  
象;但您同時也是**在地**品牌,能提供消費者符合當地習慣  
與要求的熟悉體驗。您該如何在這兩種看似相互衝突的重要工  
作之間轉換,同時讓業務蓬勃發展?

### 解決辦法:本地化。

光靠翻譯便能達成任務的時代已經過去。單純的翻譯是可以將基本的意思從一種語言傳達到另一種語言。但到了今日,各家品牌已深切體認到他們一直以來觀察到的現象:消費者要的「不是」那些基本的東西,反而對建立關係與個人化這兩點有著前所未有的重視。也因為如此,單單只靠翻譯,無法與追求個人體驗的全球客戶建立良好關係。

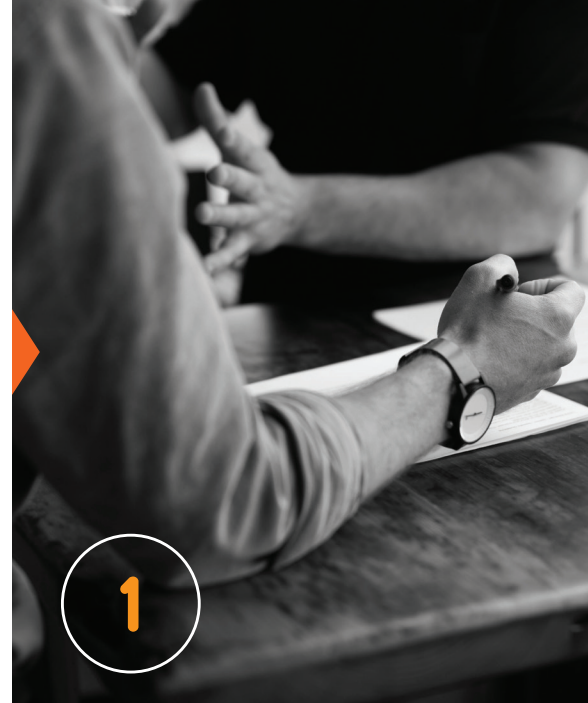
之所以會這樣的原因在於:關係的維繫靠的是「情感」,而能夠觸動情感進而使客戶產生忠誠度的事物,會因地區、文化和社會背景的不同而有差別。簡而言之,您必須將統一且一致的品牌調性稍做調整,讓它符合世界各地每位客戶所在地的方言和規範。要達到這個目的,就需要本地化。

現在,您已做好準備,想要更加全球化,同時更加本地化,而且要比以往做得更好。那麼您需要挑選合適的服務供應商。而這本採購指南,相信有助您了解選購本地化服務時所應注意的事項。

## 深入調查

既然您日後的本地化合作夥伴，將會深入了解您的業務，您也應該先著手深入了解他們。他們是具備 20 年深厚經驗的業界龍頭，還是相對來說經驗較少的新公司？他們通曉薩摩亞語、烏茲別克語或斯瓦希里語（以及您「所有」客戶的語言）嗎？他們是不是「每一次」都能在預算範圍內準時交件？

問清楚他們支援多少語言；了解他們的翻譯團隊是只有語言專家，還是有語言專家「以及」主題專家；探究他們資深管理團隊的背景。要多方打聽，盡量提問，上網調查。您越了解這些供應商，最後的決定就越明智。



1



2

## 了解細節

在挑選本地化合作夥伴時，最基本的是您至少要了解對方提供哪些服務。但您應該再更進一步去了解。

他們是否也能提供特殊資源，來滿足您獨特的需求？他們是否建有專門的技術平台，來迅速解決這些需求？您可以收到哪些種類的報告，又該如何評估他們的進度？

先問清楚這些問題，再做決定。

## 尋找絕配

確認本地化供應商具備足夠的應變能力，能隨著貴公司的需求擴增或縮減專案規模。他們能否支援需快速交付的大量專案？他們能提供您所需的專門服務嗎？此外，也務必要弄清楚他們內部及外包資源的配置。

不妨請對方舉一些規模和需求都和您相當的客戶例子。您應該像童話故事「金髮女孩和三隻熊」(Goldilocks And The Three Bears) 一樣，找一個感覺恰到好處的供應商。



3



## 評估人力的數量與品質

想像一下,要是能運用數以千計在地專家組成的人力網,協助您為在地市場創作打動人心的訊息,那該有多好。其實您不需要想像!您的本地化合作夥伴就應該要能提供您所需的語言與主題專家,確保您能在每個目標市場推出引起共鳴的道地訊息。

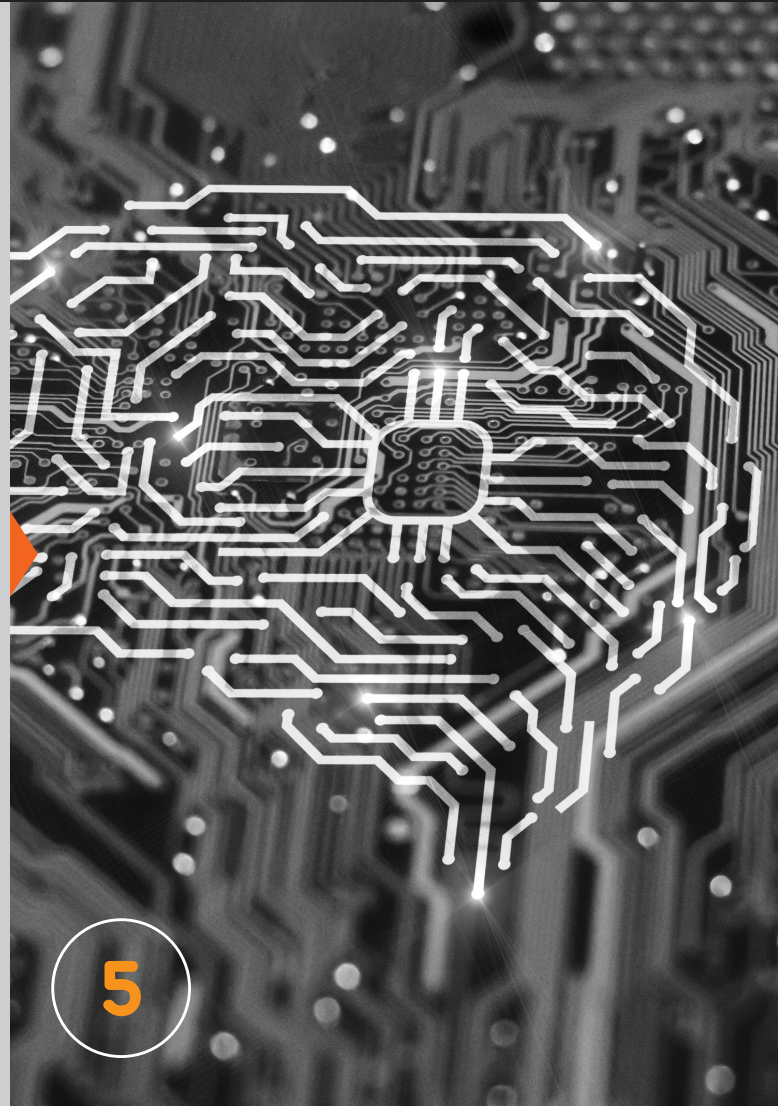
花點時間探索候選合作夥伴供應鏈的全球範疇大小。了解他們如何挑選與篩檢人才和承包人員(以及他們對承包人員的使用是否公開透明),這些都有助您判斷他們是否適合您。

他們有能力和人力處理您的語言需求嗎?在業務旺季時也行嗎?假日呢?臨時的緊急工作呢?這些都得要問清楚。

## 認清人工智慧的好處

要找到一個在速度、規模和品質上都表現優異的本地化供應商,並不是件簡單的事。告訴您一個秘訣:人工智慧(AI)能協助候選合作夥伴滿足您對速度的要求,同時維持合理的成本。因此本地化合作夥伴是否會運用(甚至研發)技術來提升速度、正確性和流程,會是遴選時的一個關鍵。但請放心,這並不代表他們會以機器人取代所有的人力。

供應商是否專注使用單一個機器翻譯軟體,還是能運用業內最佳的作法,根據各個客戶的需求調整其流程?他們是否願意在翻譯流程上採用創新作法,充分運用翻譯人員的時間,同時保障一定的品質與速度?除了要了解他們如何運用母語人士和語言專家,您也應該詢問他們如何使用翻譯技術和 AI。



## 控管對方的管理團隊

簡單地說，您本地化合作夥伴的管理能力越優秀，您的壓力就越小。建議可以先判斷他們是否有專責的資源來處理日常的溝通和工作量。

此外，要確認管理團隊會不會蒐集專案相關的意見反應和績效資料給其承包人員，因為從這點可以清楚了解候選合作夥伴是重視持續改進，還是只求做完專案。



6

## 了解雙方日常如何往來

如果您打算進軍多個市場，請做好心理準備，您將會花很多時間與您的本地化團隊合作。所以在選定合作夥伴之前，請先了解您與對方日常會如何互動交流。他們會如何交接專案和交付成果？在開始翻譯之前，他們會針對來源資料做哪些語言和技術上的檢查？他們會請主題專家參與專案嗎？誰又會是您日常的聯絡窗口？

了解您合作夥伴日常作業的方式，會讓您更清楚他們與貴公司既定流程的契合程度，或甚至能否進一步改善。



7

## 建立相關詞彙

語言總是不斷在變化，您的本地化合作夥伴能跟上它的腳步嗎？找到能提供術語製作與維護服務的合作夥伴甚為重要，因為翻譯風格指南及術語詞彙表是非常重要的工具，有助本地化專家確保無論您的客戶身在何處，都能取得一致、具吸引力並符合品牌精神的內容。

詳細詢問流程的各項細節，並判斷他們如何維護多語言術語。



8



## 確認會進行品管

錯誤會消磨掉消費者對您的信心。因此了解本地化合作夥伴是否提供語言及技術上的品管 (QA), 以及 QA 是否獨立於製作流程, 就更顯得重要。請確認合作夥伴採用哪種類型的品質模式或標準, 以及他們與您分享這個評估結果的方式。

品管是門藝術, 也是門科學, 更是本地化合作夥伴提供服務中數一數二重要的項目。有些供應商 (給您一個提示: 本公司) 甚至能提供獨立公正的品管服務, 協助您提升所有翻譯內容的品質。

## 調查對方的財務健全度

直接提問, 判斷候選合作夥伴在應收與應付帳款政策、程序和績效等方面的健全程度。這些除了是供應鏈是否穩定的重要指標, 更是供應商能否與貴公司建立長期且令人滿意合作關係的重要因素。



## 準備邁出下一步了嗎？

不妨採納我們的建議，並運用這份指南的內容來評估我們：歡迎來電與我們聯絡，了解我們在上述問題的表現。在 Lionbridge，我們致力與全球最大的品牌建立深厚關係，協助他們與其客戶建立更深厚的關係。同樣地，我們也已準備好協助您達成這個目標。

如需深入了解，請造訪  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

**LIONBRIDGE**

© 2019 Lionbridge. 著作權所有，並保留一切權利。