



COLLABORAZIONE E SOLUZIONI DI eLEARNING PERSONALIZZATE PER UNA CONSEGNA RAPIDA CON COSTI CONTENUTI

CONSEGNA
CON 1 MESE DI ANTICIPO

20%
RISPARMIO SUI COSTI

OLTRE 7000
NUOVI ASSUNTI FORMATI

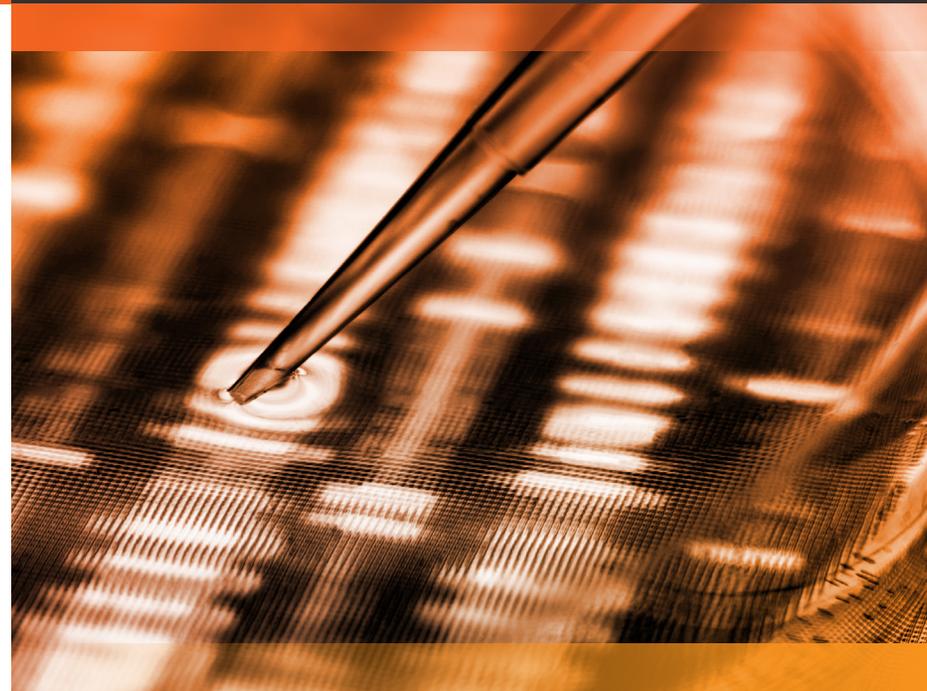
Il cliente usa i moduli di eLearning per la formazione dei nuovi assunti.

Poiché si tratta di un'azienda multinazionale, è fondamentale che la formazione sia disponibile in una vasta gamma di lingue (almeno otto). Nel 2023 e nel 2024, quando Lionbridge ha fornito assistenza per questo progetto, il cliente ha assunto l'incredibile numero di 7.500 dipendenti.

I materiali di eLearning necessari per questo enorme volume di nuovi assunti sono complessi sia per quanto riguarda la terminologia tecnica che per la progettazione. È anche fondamentale garantire l'accuratezza di questi materiali, per soddisfare due scopi: aiutare i dipendenti a dare il meglio nel loro nuovo lavoro e soddisfare i requisiti di conformità del datore di lavoro specifici per il settore e per il paese. La creazione e l'aggiornamento di questi materiali di eLearning in tutte le lingue necessarie sono attività che richiedono tempo e per le quali Lionbridge può fornire assistenza.

INFORMAZIONI SUL CLIENTE

Il nostro cliente è una multinazionale farmaceutica e biotecnologica con sede in Europa, fondata circa 20 anni fa. Questa azienda è tra le dieci maggiori aziende farmaceutiche a livello mondiale ed è inclusa nella lista Fortune Global 500, quotata alla Borsa di Londra e presente nell'indice FTSE 100. Sebbene il cliente sia famoso per aver sviluppato un vaccino fondamentale, ha anche sviluppato altri importanti prodotti presenti nella Lista dei farmaci essenziali (EML, Essential Medicines List) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità. Lionbridge collabora con questo cliente da vent'anni. Abbiamo fornito supporto per progetti correlati a etichette cliniche, contenuti per i trial clinici, sintesi in linguaggio semplice, presentazione della documentazione richiesta dalle normative, marketing e altri materiali.



LA SFIDA

Il progetto è stato molto impegnativo, per tre motivi principali.

In primo luogo, la scadenza ravvicinata. Il cliente aveva previsto di assumere un'incredibile quantità di nuovi dipendenti (7.500 nel corso del 2023 e del 2024). Lionbridge ha collaborato con il cliente per aiutarlo a prepararsi a tutte queste assunzioni e fare in modo che i materiali di eLearning fossero pronti, entro i tempi previsti e contemporaneamente nelle otto lingue di destinazione. In precedenza, il cliente ricorreva a revisioni locali dei materiali tradotti, ma questo metodo richiedeva molto tempo e talvolta era difficile da attuare a causa della mancanza di revisori disponibili. Ecco le lingue di destinazione:

- »» Cinese (semplificato)
- »» Francese (Francia)
- »» Tedesco (Germania)
- »» Arabo (internazionale, standard moderno)
- »» Italiano (Italia)
- »» Portoghese (Brasile)
- »» Spagnolo (America Latina)

La seconda sfida riguardava il carattere estremamente tecnico del linguaggio.

I materiali di eLearning includevano terminologia tecnica per il settore Life Science. Era necessario non solo che i termini fossero tradotti accuratamente, ma anche in modo coerente con i glossari di traduzione del cliente. Essendo un'azienda internazionale, questo cliente ha creato un glossario terminologico per ogni lingua principale. Eventuali incoerenze rispetto al glossario avrebbero potuto causare conseguenze gravi. I dipendenti avrebbero potuto non comprendere correttamente i termini durante lo svolgimento del lavoro o avrebbero potuto usare un linguaggio errato nella creazione di documentazione soggetta a rigorose normative locali e di settore.

La terza sfida riguardava il formato dei materiali.

Questi moduli di eLearning includevano voce fuori campo, video, sottotitoli e molto altro ed erano tutti in formato Storyline. Lionbridge ha dovuto ricreare fedelmente tutti i materiali nelle nuove lingue. I nuovi materiali dovevano avere lo stesso aspetto e funzionare esattamente come i materiali di eLearning originali. In alcuni casi, Lionbridge ha dovuto persino implementare la codifica back-end per assicurare che i materiali fossero identici in ogni lingua. La modifica della lingua di questi materiali ha comportato anche sfide di formattazione perché a seconda della lingua il testo ha lunghezze significativamente diverse. Il testo in arabo, ad esempio, tende a contrarsi notevolmente, mentre in tedesco di solito si espande molto.





LA SOLUZIONE

Lionbridge ha costituito un gruppo di 14 linguisti esperti nel settore Life Science per affrontare le principali sfide poste da questo progetto. Questo gruppo comprendeva un team linguistico dedicato, esperto in terminologia e contenuti del settore Life Science, nonché un team addetto al controllo qualità, che ha implementato un rigoroso processo di controllo per tutti i materiali tradotti. Fondamentale è stato anche il contributo del team di eLearning di Lionbridge, che ha offerto un ulteriore livello di competenza.

Lionbridge ha programmato incontri ogni due settimane tra il suo team e i team del cliente. Durante questi incontri, abbiamo posto domande sui materiali, sulla terminologia, sul formato e così via. Inoltre, il nostro team ha fornito aggiornamenti costanti sull'avanzamento del progetto, mantenendo il cliente informato sulle tempistiche di consegna del prodotto finale. Questo approccio proattivo ha contribuito a instaurare una solida partnership tra Lionbridge e il cliente, rendendo così possibile la consegna di un prodotto di alta qualità in tempi più rapidi.

Abbiamo iniziato il processo raccogliendo i file originali del materiale di eLearning del cliente. Li abbiamo quindi analizzati insieme al nostro team di eLearning per poter preparare un preventivo per il cliente. Una volta approvato il progetto, abbiamo localizzato i file nelle otto lingue di destinazione.

Lionbridge ha completato la localizzazione con l'aiuto dei glossari terminologici del cliente (con il quale collaboriamo da lungo tempo in veste di fornitore di servizi linguistici) o ponendo domande negli incontri bisettimanali. Dopo aver completato la localizzazione dei materiali, il nostro team LQS (Language Quality Service) ha rivisto il contenuto localizzato. L'intervento del team LQS di Lionbridge per la revisione ha fatto risparmiare al cliente molto tempo. Solitamente, il cliente svolge revisioni locali del materiale, ma questo processo può richiedere molto tempo o risultare molto complesso a causa della mancanza di revisori disponibili e ciò avrebbe messo a rischio le tempistiche del progetto.

Il team Lionbridge di traduttori esperti nel settore Life Science ha consegnato il materiale finale tradotto al nostro team di eLearning, il quale ha quindi assemblato con competenza ciascuna delle otto versioni dei nuovi materiali di eLearning nelle otto lingue di destinazione. Lionbridge ha testato internamente i moduli e i materiali, assicurandosi che l'aspetto e le funzionalità corrispondessero ai file originali. Infine, Lionbridge ha consegnato il contenuto di eLearning tradotto al cliente, che ha eseguito due test: un test all'interno del portale MyLearning e un test funzionale con una rapida revisione dei contenuti. Il progetto è stato completato quando il team di eLearning del cliente si è detto soddisfatto del prodotto finale.

METODOLOGIA



LINGUE

- Cinese (semplificato)
- Francese (Francia)
- Tedesco (Germania)
- Arabo (internazionale, standard moderno)
- Italiano (Italia)
- Portoghese (Brasile)
- Spagnolo (America latina)



TEAM MULTIDISCIPLINARE

- 1 Global Account Director
- 1 Global Program Director
- 1 Senior PM Team Leader
- 1 Project Manager
- 2 Project Coordinator
- 1 Language Team Leader
- 2 Language Lead
- 1 Technical Services Team Leader
- 1 DTP Specialist
- 1 Senior Multimedia Technical Team Lead
- 1 Multimedia Specialist
- 1 tecnico



PIANIFICAZIONE

- Ambito del progetto e criteri per il successo
- Riunione iniziale
- Ruoli e responsabilità
- Pianificazione dettagliata e piano di comunicazione
- Punti di escalation
- Riunione di debriefing dopo il completamento



COMUNICAZIONE

- Riunioni bisettimanali con i team commerciali e operativi
- Rapporti sullo stato
- E-mail e chiamate per la risoluzione dei problemi
- Trasparenza e attenzione ai punti critici



I RISULTATI

Il progetto di Lionbridge ha offerto al cliente diversi risultati significativi.

In primo luogo, Lionbridge ha drasticamente ridotto il carico di lavoro del cliente. Grazie alla relazione consolidata con il cliente e alla nostra libreria di glossari terminologici creata nel tempo, abbiamo dovuto porre meno domande. Siamo stati in grado di tradurre i materiali con un coinvolgimento minimo del cliente, riducendo inoltre esponenzialmente il suo carico di lavoro grazie alla gestione della revisione per il controllo qualità da parte del nostro team. Questo approccio ha fatto risparmiare al cliente ore di lavoro interno per le otto lingue in otto diverse sedi.

Il secondo risultato è stato una consegna anticipata. Abbiamo fatto risparmiare al cliente moltissimo tempo gestendo tutte le fasi di traduzione e creazione di contenuti di eLearning con il nostro team interno. Questo risparmio di tempo ha permesso di consegnare il materiale con circa un mese di anticipo, semplificando notevolmente i piani di onboarding dei nuovi assunti e permettendo ai dipendenti del cliente di concentrarsi su altre priorità urgenti.

Come terzo risultato, il cliente ha ottenuto un risparmio sui costi notevole per l'intero progetto, pari al 20%. Il cliente ha scelto Lionbridge come unico fornitore per i servizi di traduzione, il controllo della qualità dei contenuti e la localizzazione dei materiali di eLearning. La gestione di tutti questi servizi ci ha permesso di raggruppare e ridurre i costi, cosa che sarebbe stata impossibile con più fornitori per otto diverse lingue di destinazione.

Infine, il cliente ha potuto utilizzare il lavoro di Lionbridge per svolgere al meglio la formazione dei nuovi assunti. Grazie ai materiali efficaci nelle lingue native dei dipendenti, è stato più semplice per il cliente assicurarsi che i 7.500 nuovi assunti potessero apprendere al meglio. I nuovi dipendenti sono stati preparati per il successo e la formazione sulla conformità è stata notevolmente più efficace. In particolare, il punteggio relativo al coinvolgimento complessivo durante l'onboarding è aumentato al 90%. I nuovi assunti si sono sentiti più coinvolti, ben accolti e preparati per avere successo in azienda. Questi risultati sono fondamentali per il successo futuro del cliente.

