

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE 电子商务卓越中心

Lionbridge 的电子商务内容解决方案如何在购买历程的各个阶段为客户提供端到端服务

电子商务面临的挑战

我们了解多市场电子商务交付流程所面临的压力

您可能会遇到非常挑剔的客户,希望您用他们的母语详细描述产品。
您需要质量。

或者,您每天可能需要将大量产品说明 (SKU) 翻译成多种语言,
以便将产品快速推向市场。**您需要速度。**

也许您正在努力降低技术方面的成本,也想知道是否存在其他解决方案。
您需要专业的指导。

随着新冠肺炎疫情爆发和随之而来的数字化转型,在线销售已经无所不在。
因此,制定合适的电子商务战略比以往任何时候都重要。通过多种在线渠道触
及全球客户对您的收益至关重要,可能还会影响企业的生存。

与 Lionbridge 的电子商务卓越中心合作,您将获得专家支持,
找到应对所有挑战的解决方案。您很快便会发现一点,那就是:

我们出类拔萃,与众不同。

电子商务卓越中心的运作方式

我们对零售业和消费品领域充满热情，了解最新的行业趋势，并且追求卓越的电子商务买家体验。最重要的是，我们与您一样，始终将您的客户作为关注的焦点。

我们的电子商务卓越中心专家会先倾听您的需求，然后再提供建议。我们秉持完全公开透明的原则，敢于说出您需要了解的真相。忠言逆耳利于行，所以您要提前做好心理准备，我们告诉您的不一定是您爱听的。

我们借助社交媒体聆听收集客户对贵品牌的评价。这些数据将有助于您针对目标受众进行可与其产生共鸣的宣传，还可以帮助您确定需要改进的领域，例如客户服务。

我们可能会发现您工作流程中效率低下的环节，并找出解决方法。或者，我们可以找出技术方面不必要的支出，帮助您节省成本。

我们的电子商务专家具有丰富的专业知识，可以让您高枕无忧，提升客户忠诚度，节省成本并提升销量。Lionbridge 电子商务卓越中心致力于为购买历程的各个阶段增加价值。

1	2	3	4	5	6
售前技术 Lionbridge 可以实施自动化/集成解决方案，帮助零售商为提升客户参与度做好准备	售前搜索 Lionbridge 提供关键词研究、全球搜索引擎优化 (SEO) 和搜索引擎营销 (SEM) 服务，帮助消费者找到品牌	售前互动 Lionbridge 提供具有全球一致性且贴合本地市场的多渠道本地化内容，帮助消费者与品牌互动	销售购买 Lionbridge 可以动态翻译产品说明以及与购买需求相关的信息，帮助消费者进行购买	售后体验 Lionbridge 可以翻译额外的产品资料与用户资料，提升客户对产品和品牌的积极体验	售后支持 Lionbridge 可以翻译论坛帖子、常见问题解答、知识库文章和实时多语言聊天，为客户提供支持

继续阅读，了解我们的与众不同之处



电子商务概览

对于多市场、多语言的电子商务计划，没有放之四海皆准的解决方法。在为全球客户提供支持方面，零售商的需求各不相同。因此，我们需要为每个客户量身定制解决方案。我们拥有深厚的行业知识，并且具备与世界知名品牌合作的经验，我们会运用这些优势来制定解决方案。

为了能够针对您的独特需求定制解决方案，我们还以灵活的方式提供我们的全套产品/服务，也就是说，您可以选择使用我们

的部分或全部产品/服务。无论哪种方式，您都可以放心，我们可以提供您实现电子商务业务目标所需的每项服务。

刚开始接触本地化，不太清楚从哪里入手？不必担心，我们将全程传授知识，提供指导。

已经有几十年本地化经验了？太好了！让我们开始合作吧。

“我们围绕集成做出的所有努力可以归结为一点，那就是希望我们的客户能在其平台中轻松处理翻译项目，以便为他们自己的客户提供优质的多语言在线购物体验。”

Arnold Koh, Lionbridge 全球产品高级总监

1

技术

实施自动化解决方案, 为提升客户参与度做好准备

用自动化取代手动任务可将产品快速推向市场并充分利用与语言服务提供商 (LSP) 的合作关系。Lionbridge 在技术方面进行

了大量投资, 因此, 与我们合作可以避免大量技术支出。无论您使用何种技术, 我们都可以配合您的系统开展工作。

售前

<p>购买历程阶段</p>	<p>技术 - 零售商可以设置将产品快速推向市场的自动化流程, 为提升客户参与度做好准备</p>
<p>需求</p>	<p>能够改进多市场、多语言翻译工作流程的技术</p>
<p>LIONBRIDGE 的解决方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提供不拘泥于特定技术的集成解决方案 提供与主流电子商务平台相集成的连接工具, 包括主流内容管理系统 (CMS) 或产品信息管理 (PIM) 系统 当其他连接工具不可用时, 可通过基于 REST 的翻译 API 或通用文件连接工具为客户提供替代集成选项 将集成解决方案作为服务的一部分
<p>优势</p>	<ul style="list-style-type: none"> 高效的工作流程可以简化翻译流程, 从而增强协作、提高速度和提升质量 提高翻译速度, 更快促成交易 与其他需要大量投资的技术解决方案相比, 可节省大量成本

如何快速高效地 实现电子商务网站翻译

Lionbridge 可与各类电子商务平台集成,帮助您简化翻译流程并在电子商务领域取得成功。

您已经准备好要翻译成多语言的内容,您的语言服务提供商 (LSP) 也已准备好提供服务。对于 B2C 或 B2B 国际电子商务销售,您可能认为自己已拥有周全的计划。但且慢,您的 LSP 能否利用技术,在电子商务网站翻译过程中提供高效的工作流程,这一点至关重要,不容忽视。

伴随新冠肺炎疫情而来的,是电子商务活动的日益频繁,零售商面临产品说明 (SKU) 激增的状况。这使得各公司纷纷将目光投向技术,以期寻求有效的 SKU 管理方法。为能够快速高效地提供出色的在线购物体验,LSP 必须实现与您技术系统的互联互通。这样,您就可以轻松收发内容并快速完成翻译。

提高 SKU 的翻译速度,您就可以更快地向目标市场和潜在客户群提供产品,并推动线上销售。

为什么电子商务网站翻译如此重要?

要真正引起全球市场客户的共鸣,就需要以他们的语言与之对话。根据 CSA Research 的一项研究,66% 的受访者表示,在选购类似产品时,他们会选择以其母语提供信息的产品。

对于那些英语能力较差的人来说,这一比例跃升到 85% 左右。显然,电子商务网站翻译对消费者的购买决策影响重大。

来源:“Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey” (语言是否很重要?语言对客户体验的影响), CSA Research, 2020 年 6 月 10 日。

Lionbridge 如何加快电子商务网站的翻译流程?

Lionbridge 与主流 B2C 平台、产品信息管理系统 (PIMS) 和数字内容管理平台相集成,使品牌和零售商能在自己的电子商务平台开展业务,同时简化网站翻译流程。

关联重要平台使品牌和零售商能够：

- 发送数千个 SKU 的产品内容以进行翻译
- 共享产品目录内容以进行本地化
- 发送/接收营销材料以实现数字商务体验

Lionbridge 连接工具产品战略高级总监 Arnold Koh 表示：“我们深谙零售商对于快速交付和解决方案成本效益的要求。我们的连接工具可以消除耗时的重复性人工步骤，从而提高翻译输出。如此一来，零售商可以从容应对大量内容的不断更新和产品的更迭。”

常见的文件传输方式为何存在不足？

常见的文件传输方式从数据库导出文件，效率低下。这种文件传输方式需要在管理、导入导出内容、跟踪工作进展及执行质量管理方面投入大量精力。

而且还无法精细地控制翻译进程。进行翻译所花费的额外时间通常会增加成本，还会导致过多的电子商务翻译服务费用。

Lionbridge 与主流平台相集成，使零售商可以避免常见问题。除此之外，我们还提供功能强大的翻译工作流程解决方案。

Lionbridge 与哪些电子商务平台相关联？

Lionbridge 可与零售商的电子商务平台相集成。这样，文件就可以无缝交换以进行翻译与本地化，零售商也可以在自己熟悉的環境中开展工作。Lionbridge 已与行业领跑者集成，包括：

- **Salesforce Commerce Cloud** (前身为 Demandware) - 出众的 B2C 平台，2019 年 Gartner 数字商务魔力象限 (Gartner's 2019 Magic Quadrant for Digital Commerce) 领导者
- **SAP Commerce Cloud** (前身为 SAP Hybris Commerce) - 优秀的 B2C 平台，2019 年 Gartner 数字商务魔力象限领导者
- **Sitecore** - 2019 年 Gartner 数字商务魔力象限利基参与者，出色的数字内容管理平台
- **inRiver PIM** - 用于管理产品内容和目录的产品信息管理系统
- **Stibo Systems** - 用于管理产品内容和目录的产品信息管理系统

“我们深谙零售商对于快速交付和解决方案成本效益的要求。我们的连接工具可以消除耗时的重复性人工步骤，从而提高翻译输出。如此一来，零售商可以从容应对大量内容的不断更新和产品的更迭。”

Arnold Koh, Lionbridge 全球产品高级总监

Lionbridge 需求挖掘副总裁 Cynthia Stephens 表示：“我们与优秀的数字商务工具相连接，如 Salesforce Commerce Cloud 和 SAP Commerce Cloud，还与产品信息管理系统 (PIMS) 相连接，如 inRiver 和 Stibo。不论您采取哪种业务模式，是通过官网直接向消费者销售产品，还是吸引目标客户与网站互动，我们都可以本地化全部内容，因为我们与您的所有数字商务和电子商务平台相关联。”

如果 Lionbridge 没有针对我的电子商务平台提供连接工具，该怎么办？

Lionbridge 独立于各电子商务平台。如果未针对特定平台提供连接工具，Lionbridge 则会通过其基于 REST 的翻译 API 或其通用文件连接工具 (UFC) 提供集成选项。Lionbridge 的 Content API 支持各种翻译质量级别，得益于此，您可以将内容以任何文件格式发送到 Lionbridge 进行翻译。Koh 表示：“我们围绕集成做出的所有努力可以归结为一点，那就是希望我们的客户能在其平台中轻松处理翻译项目，以便为其客户提供优质的多语言在线购物体验。”尽管新冠肺炎疫情带来了额外挑战，但 Lionbridge 连接工具在帮助各公司实现其营销和销售目标方面仍旧前进了一大步。

Lionbridge 的最新集成是什么？

Lionbridge 不断寻求扩展连接工具，以便与其客户群至关重要的平台相集成。Lionbridge 最近为 Oracle Content and Experience (OCE) 开发了集成解决方案，OCE 是一个基于云的内容中心，用于实施全渠道内容管理。OCE 可存储和管理用于电子商务使用情形的图像、视频和音频等数字资产。

这些营销资产后续可部署至 Oracle Commerce。Oracle 和其客户在与 Lionbridge 开展业务时，可以轻松无缝地在 Oracle 平台将其内容直接发送至 Lionbridge，Lionbridge 也会通过此平台将翻译完毕的资料返回。这一过程省时高效。

Lionbridge 销售部门客户总监 Stephen Harris 称赞道：“这些零售商可以享受一项附加好处 - 不间断工作流程。一旦开始使用此连接工具，他们就可以接触到出众的翻译管理系统。”

运用集成技术的真实案例

全球化制造商案例

Lionbridge 曾为一家使用高度自定义版本的 SAP Commerce Cloud (前身为 Hybris) 的全球化制造商定制连接工具。Lionbridge 的运营团队对连接工具进行相应修改, 以充分满足该制造商的独特业务需求。

该集成每月可为 B2B 和 B2C 数字应用程序翻译多达 45 种语言版本的数千 SKU, 内容面向欧洲、中东和非洲地区 (EMEA)。在使用该连接工具前, 公司员工需要手动将大量内容发送至 Lionbridge, 不仅耗时, 而且效率低下。

定制的连接工具使翻译流程实现自动化, 提高了效率和速度, 并且通过消除手动任务去除了一项风险因素。目前, Lionbridge 正计划在全球范围内推行这种连接工具。

美国知名时尚品牌案例

美国一家知名时尚品牌使用 Lionbridge 连接工具与 Salesforce Commerce Cloud 相集成, 每天向 Lionbridge 发送约 3,000 词的内容进行翻译。

该零售商的产品说明被翻译为 5 种语言, 并将美式英语改编为英式英语。Lionbridge 添加了一项增强功能, 零售商借此可以预先计划需要进行翻译的内容。

Lionbridge 全球项目运营总监 Colm Connolly 表示: “自动化降低了发布翻译内容所需的人工要求, 让一切自始至终顺畅进行。客户常常在发来的积极反馈中感叹 Lionbridge 交付翻译的速度之快, 而这少不了连接工具的功劳。”

在连接工具领域拥有 15 年以上的经验

数以百计的 Lionbridge 客户使用我们的翻译连接工具，这些连接工具支持零售业内数十种领先的内容管理系统、电子商务平台、产品信息管理系统和营销自动化平台。

我们与 SAP Commerce Cloud、Salesforce Commerce Cloud、Sitecore、inRiver 和 Stibo Systems 以及许多其他主流平台相集成。

平台	类型
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEBCENTER SITES	CMS
VEEVA VAULT	文档管理
SAP COMMERCE CLOUD	电子商务
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	电子商务
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	营销自动化
ELOQUA	营销自动化
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	数字资产管理
RELATIVITY	电子数据展示
SERVICENOW	ITSM 平台

15 年来，Lionbridge 一直为企业客户开发翻译连接工具软件。我们拥有专业的开发和支持团队，他们专门负责更新和支持连接工具。

多语言电子商务网站 未得到优化的 6 个明显迹象

Lionbridge 的全球搜索专家替您出谋划策, 助您为成功发展电子商务做好准备。

如果贵公司是一家全球大型企业, 并且已进军电子商务领域多年, 是否意味着您已在行业中立于不败之地? 并不见得。或许您已注意到了以下问题: 您的网站拥有丰富的内容, 但却没有获得预期的访问量, 或者销量不尽如人意。原因何在?

Lionbridge 全球搜索主题专家 Brendan Walsh 对大量多语言电子商务网站进行了 SEO 技术审计。他发现, 某些成熟的跨国公司往往意识不到自己的网站亟待优化。这种失误可能会严重损害他们的最终利益。Walsh 致力于找出问题的根源所在, 并寻找解决问题的方法。随着电子商务的飞速发展, 这类评估的重要性不言而喻。

新冠肺炎疫情促使更多的人转向在线购物。人们逐渐习惯了在线购物, 即便某些地区保持社交距离的要求已有所放松, 这种习惯仍可能会延续下去。Walsh 表示, 如果您要完善您的网站, 以把握电子商务机遇乘势而上, 那么当下正是理想时机。

“越来越多的人选择网购, 如果您不好好利用这种购物方式的转变, 就会有其他人捷足先登。如果一款产品能在一个地方取得成功, 那么它就有机会以不同语言在全球市场取得成功。我们可以为您提供切实帮助,” Walsh 如是说。

Walsh 会定期评估多家全球化公司的多语言网站, 以便在这些公司进军新的区域市场之前找到提高市场曝光度以及纠正现有问题的方法。在 Walsh 定制的网站分析报告中, 他重点关注可能导致公司止步不前的 6 个方面。我们就其研究对他进行了采访。

“越来越多的人选择网购, 如果您不好好利用这种购物方式的转变, 就会有其他人捷足先登。如果一款产品能在一个地方取得成功, 那么它就有机会在全球市场取得成功。我们可以为您提供切实帮助。”

Brendan Walsh, Lionbridge 全球搜索主题专家

2

搜索
研究品牌

确保客户在进行在线调研时能够找到您及您的产品。了解与竞争对手相比，您在互联网搜索中的表现如何。

我们可以帮助您洞悉相关信息，并向您展示您与同领域内其他供应商的排名对比。

售前

购买历程阶段		搜索 - 客户研究产品和品牌
需求		<ul style="list-style-type: none"> • 获得较高的在线搜索曝光度 • 了解与竞争对手的搜索排名对比
LIONBRIDGE 的解决方案		<ul style="list-style-type: none"> • 提供搜索引擎优化 (SEO) 技术评估, 作为全球数字评估的一部分, 可用于衡量网站和应用的性能, 并提供可解决技术问题的解决方案 • 提供竞争分析
优势		<ul style="list-style-type: none"> • 能够更容易地被搜索您的产品类型和品牌的用户找到 • 具备竞争优势 • 可提升销量

问

什么是多语言电子商务网站？

多语言电子商务网站是一个在线门户，可协助完成在线商务交易行为，包括买卖产品或服务、转账以及传输数据，而且网站提供多种语言版本的内容。

问

您在分析公司网站时重点关注的 6 个方面分别是什么？为什么这些因素如此重要？

1. 速度

我们生活在一个“移动优先”的世界。如果页面不适合在移动设备上显示，则说明您的网页未经过优化。此外，Google 会优先将移动版网页编入索引，因此，如果网页在移动设备上无响应或响应速度不够快，那么这也会影响桌面版网页的排名。

影响电子商务网站速度的最常见因素之一是图像优化。如果图片未经优化，则会大大降低页面的加载速度。某些情况下，一张图片可能需要多达 10 秒钟才能加载出来。但潜在客户不太可能等待这么长时间。值得庆幸的是，这个问题并不难解决。无需更改代码，每张图片只需花两到三秒钟的时间即可纠正这个问题。

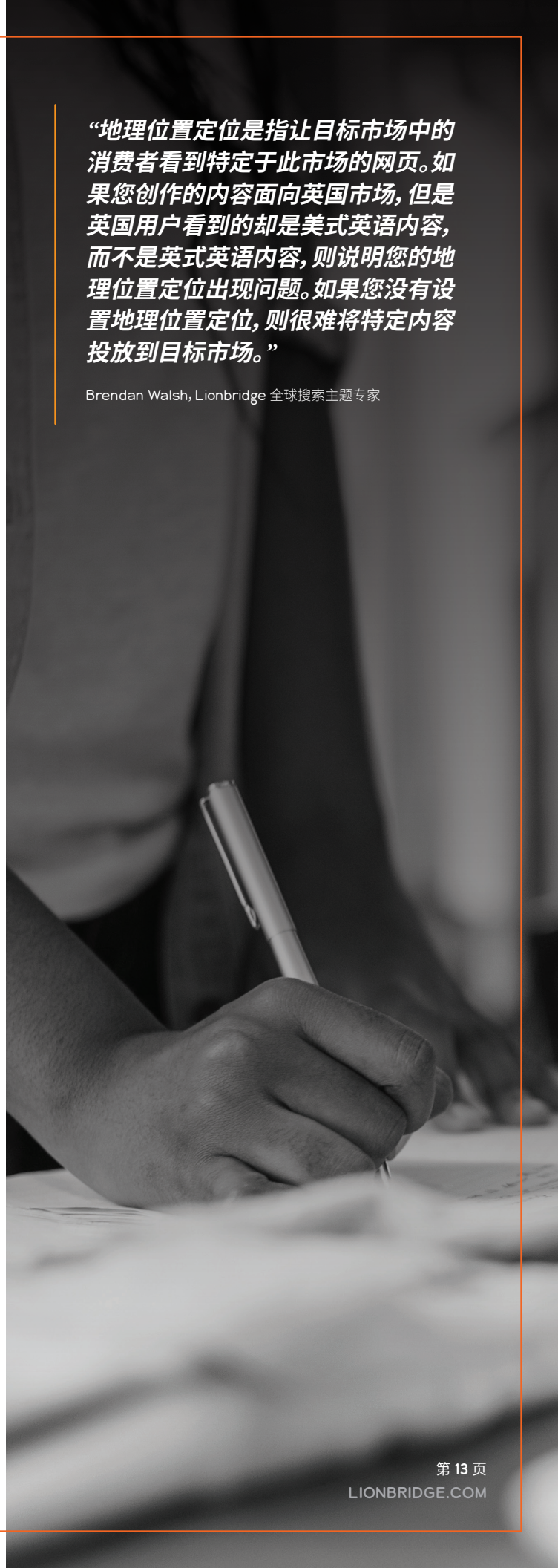
2. 地理位置定位

地理位置定位是指让目标市场中的消费者看到特定于此市场的网页。如果您创作的内容面向英国市场，但是英国用户看到的却是美式英语内容，而不是英式英语内容，则说明您的地理位置定位出现问题。如果您没有设置地理位置定位，则很难将特定内容投放到目标市场。内容错用的情况有很多，会导致正确内容被隐藏。这就是正确页面无法显示的原因。许多因素都会影响地理位置定位功能，包括本地化问题或技术问题。

例如，未能有效使用 Google Search Console 就会产生问题。除非您非常了解地理位置定位相关事宜，否则将很难解决其带来的问题。大多数公司对地理位置定位都知之甚少，而 Lionbridge 在解决此问题方面经验颇丰。我们已自行开发工具来修复有关地理位置定位的问题，一种工具可以创建区域站点地图（带 hreflang 标签），另一种可以为 AEM 生成 hreflang 标签。这样可以确保目标市场中的消费者看到特定于此市场的网页。

“地理位置定位是指让目标市场中的消费者看到特定于此市场的网页。如果您创作的内容面向英国市场，但是英国用户看到的却是美式英语内容，而不是英式英语内容，则说明您的地理位置定位出现问题。如果您没有设置地理位置定位，则很难将特定内容投放到目标市场。”

Brendan Walsh, Lionbridge 全球搜索主题专家



3. 机器人和站点地图

了解机器人如何抓取网站很重要。robots.txt 文件中的说明指示搜索引擎机器人如何将网站编入索引。我们会检查实际内容是否被禁止或被阻止呈现, 以及是否有妨碍内容编入索引的任何因素。

我们还会检查是否有指向站点地图的链接, 以及它的结构是否合理。robots.txt 文件的任何错误都可能导致严重问题。有些命令会隐藏网站上的所有内容或阻止有效内容编入索引。及时更新站点地图将帮助机器人快速发现新信息。

4. 安全性

从信任的角度来看, 安全至关重要。如果客户在电脑屏幕左上角看到“不安全”字样, 那么他们有多大可能性输入信用卡信息并完成购买? 有些人还是会完成交易, 也许是因为他们没有注意到安全问题。有些人则不会继续交易。许多安全问题都是通过 http URL 引用媒体或者不安全站点而导致的。事实上, 在分析这些问题时, 我们通常会发现其实这些网站有 https 版本的媒体或链接。只需将引用从 http 更新为 https 就可以解决此问题。

5. 结构化数据

结构化数据是 Google 搜索的特性。它可以直接将页面内容描述传递给 Google 机器人。您可以突出重要内容, 以便 Google 正确使用数据。这样可以强化搜索结果。但如果结构化数据未全部映射, 则会出现问题。这可能会导致销售产品的信息不完整。

搜索过程中可能会显示图像和描述, 但多语言网店的价格、供货情况或评论部分的信息可能会丢失。消费者更倾向于从在搜索结果中显示全部产品信息的供应商处购买产品。买家也更喜欢浏览图片吸引人并显示评论的网站。结构化数据需要映射, 这项工作只需一个下午即可完成, 方法是转到产品管理系统, 并为产品配置图像、描述、价格、供货情况和评论。这对最终收益, 尤其是产品来说非常重要。

6. 包含品牌和不包含品牌的搜索结果

包含品牌和不包含品牌的搜索结果都需要重视。这就是我直观地向客户展示搜索结果的方式。我们会查看搜索词包含和不包含公司品牌名称的情况下, 该公司在结果页面上的排名。排名越高, 说明搜索效果越好, 其多语言电子商务网站的点击率就越高。相反, 如果其竞争对手通过经优化的产品页面、更出色的描述性内容以及经过优化的图像和结构化数据实现了更好的多语言 SEO 效果, 那么他们自己的网页点击率就会较低。

问

当企业得知自己的网页还需要优化时, 是否感到惊讶?

是的。许多公司并未意识到自己的网站存在技术问题, 因此很高兴能有机会提高公司的曝光度。

我们已经帮助众多跨国消费品牌优化了他们的多个网站。通常, 网页在最开始推出时效果较好, 但随着时间的推移, 内容可能会变得陈旧乏味, 技术也会过时。

问

您想告诉读者的最后一条建议是什么?

如果一家多语言公司感觉其网站表现不佳, 他们可能会很快认定问题出在内容上。如果您与像 Lionbridge 这样的 LSP 合作, 则完全可以对内容的质量放心。

在上述情况下, 技术问题往往会干扰网站的优化。只需一点精力和决心即可解决此问题。

3

品牌
互动

确保所提供的内容与每个目标市场的消费者产生共鸣。这意味着面向不同市场的译文可能需要突出同一产品的不同特点，以贴合当地市场。

我们选择专业译员时通常会考虑到译员所属的人群、所具备的行业专业知识，以及对地域习俗和文化习惯的了解，以此确保为您制作的内容能够吸引当地用户，同时保持品牌一致性。

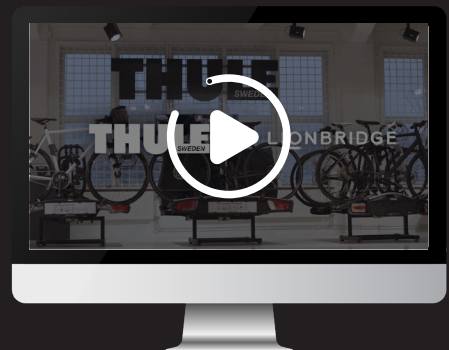
售前

购买历程阶段	>>	客户与品牌互动
需求	>>	具有全球一致性且贴合本地市场的多渠道内容
LIONBRIDGE 的解决方案	>>	面向所有市场提供卓越的翻译与本地化服务
优势	>>	能够提供契合本地文化、与所有目标市场的受众产生共鸣且“具有吸引力”的内容

点击观看我们的视频。

Thule 客户案例

Thule 是为打造健康生活提供户外和交通产品的全球市场领导品牌，我们与其开展合作，为其内容翻译与本地化提供无缝式解决方案。观看本视频，详细了解我们如何帮助 Thule 以 30 多种语言在 140 个国家/地区实现具有全球一致性且贴合本地市场的营销宣传。



LIONBRIDGE 如何帮助 CANON 节省资金、简化运营, 并迁移数十万页内容以创作具有全球一致性的内容

走出国门不易; 走出国门后敢于变革, 更是难上加难。

面对涉及数十个市场的大量网页, 跨国公司如何才能迁移到新的内容管理系统来确保内容具有全球一致性且贴合本地市场, 而不牺牲品牌、质量或速度? Canon 在迁移到新的 CMS 时就遇到了这一挑战。

为确保在迁移过程中正常开展业务, Canon 对理想中的发布合作伙伴提出了严苛要求: 高度关注细节, 能够以更高的效率和简化的流程快速编排复杂的程序, 且在交付高质量解决方案方面有口皆碑。

面临的挑战

Canon 面临多重挑战: Canon 与 Lionbridge 合作, 致力于在向新 CMS 迁移时保持其客户所需的质量和一致性。迁移项目非常复杂, 需要将内容从 Tridion 11 CMS 转换为 SDL Web 8.5, 这需要将较早的旧模板更新为 Canon 针对移动设备进行优化的新模板。

该项目的目标是迁移 55 个市场中的内容, 其中包括 300,000 多个页面。迁移速度必须迅捷, 与新数字资产管理 (DAM) 系统的实施保持同步。

客户简介

Canon 是一家跨国公司, 于 1937 年成立于日本, 专业生产家用及商用成像和光学设备, 包括相机、打印机和扫描仪。Canon 不断发展和壮大其营销网站, 在欧洲、中东和非洲地区 (EMEA) 拥有 55 个站点, 为企业和消费者提供服务。在其发展过程中, Lionbridge 发挥着重要作用。自 2011 年以来, Lionbridge 一直为 Canon 营销团队提供内容发布、Web 开发、项目管理和 QA 服务, 还帮助 Canon 发展了零售战略, 开设了 18 个网上商城。

此外, 在完成迁移的同时, Canon 还需要继续提供客户所期望的高质量数字化体验。除了成功完成转换, Canon 还需要:

- 通过迁移后的站点, 确保客户体验的一致性和改进
- 确保客户不会遇到任何站点问题
- 确保站点的响应能力

- 确保实施的工具、系统和环境能够实现有效的长期内容管理
- 从整体内容管理的角度降低成本
- 缩短因遗留缓存问题而产生的发布后上市时间

为了将这些挑战转化为机遇, Canon 深知自己需要一个久经考验且值得信赖的合作伙伴, 以便持续提供营销和电子商务发布服务, 同时提供在 CMS 迁移方面经验丰富的专家团队。Lionbridge 的灵活性、速度和知识能够满足 Canon 的迁移要求, 其 CMS 迁移流程专业知识和一流的 Web 发布交付技能也得到了 Canon 关键内部利益相关者的认可。

解决方案

从迁移过程一开始, Lionbridge 就是 Canon 的重要合作伙伴。从初始探索到执行, Lionbridge 参与了迁移的所有步骤, 并在整个过程中提供了咨询和优秀实践。

在满足迁移要求的同时, Lionbridge 持续提供“照常运营”发布服务, 包括在迁移期间成功完成众多产品发布。Lionbridge 利用内部专家组建了两个特别的迁移团队。这两个团队对于 CMS 迁移的成功至关重要。

第一个团队负责手动迁移数千个旧页面; 这些页面使用了无法包含在自动迁移中的模板。第二个团队负责对自动迁移的页面进行 QA 测试、记录错误, 并与 Canon 内部的多个团队合作, 确保有效处理所有缺陷。

Lionbridge 的一个重要优势是, 能够在特定项目之前、之后和期间不断扩展其服务并满足客户需求。除了上面列出的核心服务外, Canon 还邀请 Lionbridge 团队参与, 提供一系列超越迁移项目迫切目标的附加服务。这些服务包括:

- 支持内容制作流程的重新设计
- 六西格玛成本节省研讨会
- 确定难点和潜在障碍
- 与第三方合作寻找解决方案
- 参与效率及成本削减研讨会
- 将最早的老页面转换为针对移动设备进行了优化的新页面

成果

Canon 已经体验到了与 Lionbridge 合作的积极影响。通过克服主要障碍, Lionbridge 帮助 Canon 每年节省了可观的成本。Canon 相信 Lionbridge 能够在不影响客户的情况下进行迁移和发布活动, 维护其品牌, 并确保不会因站点或导航问题而造成收入损失。

在解决了与工具和工作流程有关的所有难点及挑战后, Canon 估计流程周期可缩短 20% 至 30%。

“Canon 多次表示, 他们将 Lionbridge 视为合作伙伴而非供应商。我们与该公司建立了长期合作关系, 这使我们能够展示我们在 Web 发布和 CMS 迁移方面的专业知识, 包括之前为 Canon 提供迁移服务方面的丰富经验。Canon 之所以被 Lionbridge 吸引, 是因为我们拥有多样化的专业知识、能够持续提供高质量的服务、能够在低成本地区扩展服务, 并且能够简化流程、提高效率, 从而实现成本节省。”

Kevin O' Brien, Lionbridge 全球项目总监

4 购买

为潜在客户提供需要的信息,才能吸引他们购买您的产品。CSA Research 的大量分析表明,消费者更愿意用自己的母语进行交流,使用消费者的首选语言与其沟通,促成交易的可能性更

大。(来源:“Can't Read Won't Buy — B2C”(看不懂就不会买 - B2C), CSA Research, 2020 年 6 月)。**无论您的客户使用何种语言,我们都可以帮助您搭建沟通的桥梁。**



LIONBRIDGE 助力全球电子商务公司以客户的首选语言与其接触

出众的能力、高质量的交付内容和具有成本效益的计划可有效增强吸引力

运营一家为数字商店店主提供全球平台的大型全球电子商务企业面临着诸多挑战。公司领导层想要吸引更多数字商店店主和客户。该电子商务公司希望 Lionbridge 可以帮助他们实现这些目标。公司期望实现以下目标：

- 在整个平台上提供准确且质量统一的多市场产品说明，从而让相关卖家能享受同样的权益。
- 无论消费者使用何种语言，都能够以适当的方式传递正确的信息，满足消费者的语言需求。

Lionbridge 对卖家页面持续进行翻译和本地化，确保内容以相应语言显示在 30 多个不同国家/地区的网站上，满足了卖家和消费者的需求。处理的相关内容包括：

- 产品名称
- 产品说明
- 评价

Lionbridge 还提供网站架构服务和着陆页本地化服务。当 Lionbridge 提供翻译服务时，译员会将源语言转换为另一种语言。提供本地化服务时，则会更进一步根据市场的文化习俗调整内容，

再以目标语言呈现给受众。Lionbridge 通过这两种方法来确保所提供的内容与目标市场中的消费者产生共鸣。

负责该客户的 Lionbridge 高管表示：“这些数字商店店主有机会将访问者转化为客户。如果不能有效吸引某位访问者，将永远失去该客户。Lionbridge 是这家电子商务公司的供应商，负责为其提供合适的内容。我们是他们信任的供应商。”

在长达 8 年的合作中，Lionbridge 为这家电子商务公司注入了信心，合作关系日益牢固。在合作之初，这家电子商务公司只让 Lionbridge 负责 B2B 业务的翻译工作。Lionbridge 始终保持高质量，可以满足他们的严格要求。之后，该公司增加了交给 Lionbridge 的任务量，其中包括面向客户的零售业务的本地化任务。



建立牢固合作关系的要素

Lionbridge 的与众不同之处在于,能够掌握能力、质量和成本这三个要素之间的微妙平衡。Lionbridge 高管认为,这正是这段合作关系日益牢固的原因。

1. 能力

能力是指能够处理工作量庞大、需要快速交付或非常细致而专精的翻译任务。Lionbridge 拥有 100 多万名语言专家,遍布全球,可以满足这些需求。Lionbridge 曾在三周内处理了一个具有 50 万词且需要优先进行本地化的紧急项目,向该电子商务客户证明了自己的能力。

2. 质量

无效翻译会导致页面性能和销量不佳。优质翻译对于消费者与产品建立联系并推动消费者进行购买至关重要。Lionbridge 利用由当地语言专家构成的全球团队交付优质翻译,这些语言专家会将当地的语言和规范考虑在内,可以提供关键短语和内容的精准翻译。

Lionbridge 创作贴合本地市场的内容,这不仅可以提升销量,还可以帮助该电子商务公司摆脱全球化公司格格不入的形象。内容所用的语气和传达的情感贴合当地市场,因此该电子商务公司可以像本地供应商一样吸引消费者群体的注意。

速度与质量相辅相成。如果不能及时交付,翻译内容几乎毫无用处。快速交付翻译内容对数字营销人员至关重要。全球电子商务网站要想取得成功,必须同时在印度、日本及其所有市场推出产品。Lionbridge 可以帮助客户同时将产品推向全球市场。

3. 成本

任何公司都不希望在服务方面投入不必要的资金,Lionbridge 也会想方设法降低成本。通过实施价格控制,例如使用翻译记忆库(TM),Lionbridge 为其电子商务客户实现了这一目标。TM 数据库包含以往的翻译内容,可以减少新内容的工作量。

在为该电子商务公司提供服务时,Lionbridge 还利用了机器翻译(MT)。MT 是一种极具成本效益的翻译方式,但并不适用于所有内容。如果使用不当,MT 技术可能会导致翻译质量不佳,让消费者反感并损害品牌形象。

作为 MT 方面的专家,在采用该技术时,Lionbridge 会选择合适的内容并采取措施以保证译文质量。例如,Lionbridge 实施了机器翻译后期编辑(MTPE),对自动生成的译文进行人工校对。这种混合方法可确保交付优质的翻译内容。

成果

Lionbridge 每年为该电子商务客户提供超过 7.5 亿词的翻译与本地化服务,支持 30 多种语言,通常每月处理超过 5,000 万词。

Lionbridge 高管表示:“能力、质量和成本是三大要素。如果其中一项出现问题,一切都将土崩瓦解。我们会重点把握这三个要素,让客户以可预测的价格及时获得所需内容。我们将竭尽全力帮助客户做到更好。”

“该客户之所以会选择继续使用我们的服务,是因为我们能够帮助其应对重要的业务挑战。在开始合作之前,由于本地化延迟,该客户无法同时所有市场推出产品。后来,我们提供快速高效的本地化服务,帮助他们解决了这一问题,实现了同时将产品推向全球市场的目标,从而让客户有机会提升销量。”

Lionbridge 高管

LIONBRIDGE 如何帮助一家德国著名时尚奢侈品零售商触及世界各地的网购客户

为何高效、优质的产品说明 (SKU) 翻译对全球电子商务至关重要

四年前，一家全球知名的时尚奢侈品在线零售商首次选择与 Lionbridge 合作，为其线上店铺翻译产品说明 (SKU) 和品类页面，彼时的全球商业局势比现在要明朗得多。转眼已是 2020 年，各奢侈品零售商均面临着新冠肺炎疫情带来的诸多挑战。

近几个月来，疫情导致门店关闭，人们出行受阻，这从整体上损害了奢侈品服装行业的最终利益。但市场变动也为奢侈品零售商实现业务反弹并提高收益带来了新的商机。市场调研公司 GlobalWebIndex 发现，不少奢侈品品牌正通过提高线上销售市场份额来减少疫情造成的损失。该公司表示，疫情结束后，全渠道销售方式仍将是一项重要战略。Lionbridge 可以帮助奢侈品零售商实现全球化，从而尽可能扩大销售覆盖面。在过去十年间，Lionbridge 已与多个具有前瞻性的全球知名时尚品牌合作，为其线上店铺提供多语言翻译。Lionbridge 凭借出众的零售语

言服务中心，打造出优质的多语言本地化内容，使奢侈品零售商能够为世界各地的消费者提供出色的客户体验。在与一家德国知名时尚奢侈品零售商的合作过程中，Lionbridge 展现出吞吐量、交付速度快和质量要求严格等优势。

Lionbridge 全球项目运营总监 Colm Connolly 表示：“我们经验丰富，可以确定时尚行业的某个品牌采取何种语气更为恰当。时尚奢侈品领域的翻译要求比普通翻译高很多，十分重视词语间的细微差别和翻译水准。”

我们与负责该客户的 Frank Kubicki (客户主管)、Colm Connolly 和 Barbara Thompson (项目经理) 进行了交流，他们分享了 Lionbridge 与这家德国时尚奢侈品零售商的合作细节以及为奢侈品行业提供出色服务需要做好哪些工作。

问

Lionbridge 如何为这家德国时尚奢侈品零售商的有机发展战略提供支持？

自合作以来，我们已经帮助这家零售商将女装和童装销售拓展至三个市场，将男装销售拓展至七个市场。

我们通过翻译和创译产品说明 (SKU) 及品类页面为其业务增长提供支持。创译远非翻译那么简单。创译是指用目标语言对源语言内容加以改编，使其更贴合新目标受众的文化背景。

目前，我们每周可以翻译多至 1,000 条产品说明 (SKU)。根据不同产品类别的销售市场，我们的翻译语言包括中文、韩语、拉美西班牙语、法语、意大利语、德语和阿拉伯语。在处理零售商的品类页面时，我们将通过事先分析得到的关键词嵌入文案，帮助他们优化搜索引擎。

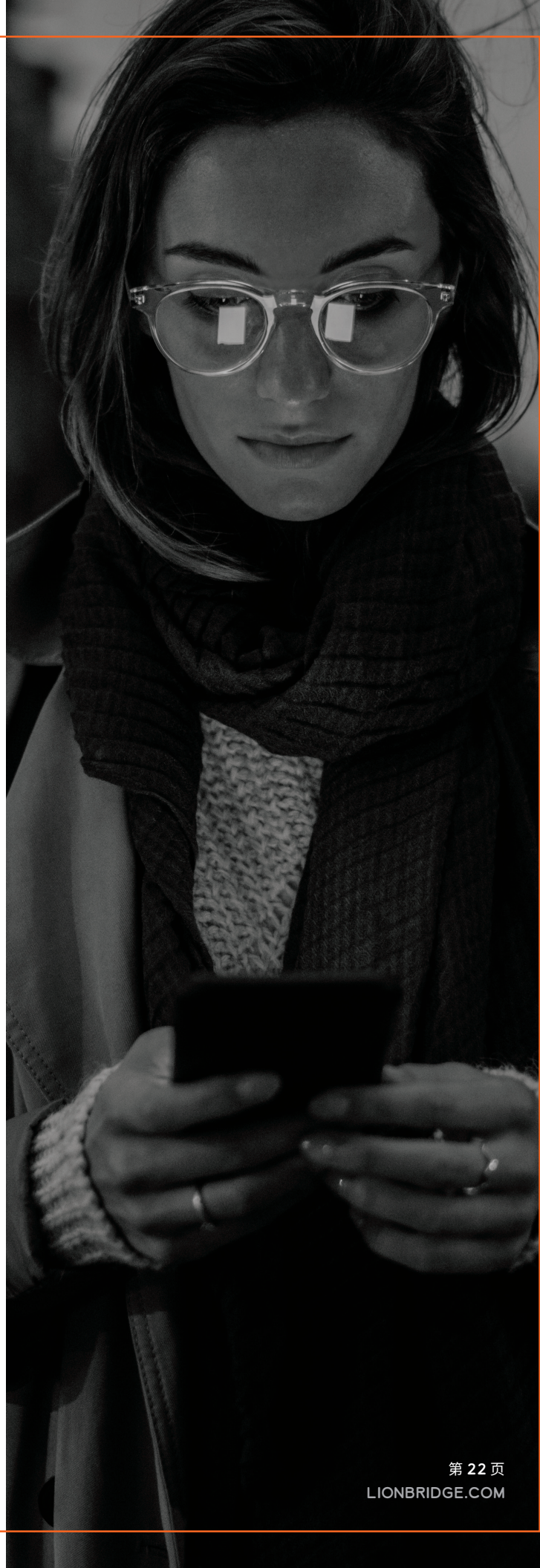
我们努力协助合作伙伴与其客户建立联系。能帮助他们实现业务增长，让我们感到十分欣慰。

问

为了提供良好的客户体验，时尚零售商最需要的是什么？

对我们这家德国客户和所有奢侈品品牌来说，质量是重中之重。这些高端品牌以卓越的店内购物体验而著称，他们需要为网购客户提供同样出色的体验。

我们的客户不仅仅是要销售服装，他们还要彰显品牌风格和魅力。我们需要理解品牌想传达的理念并捕捉应该在产品说明中体现的品牌基调。一丝不苟、引人入胜的翻译对于体现品牌的整体高标准以及提供卓越的客户体验至关重要。我们的翻译可帮助零售商强化客户关系，吸引客户购买产品。



问

该客户面临的**最大翻译挑战**是什么?Lionbridge 如何帮助他们克服挑战?

时间紧迫是一大挑战。我们的客户必须行动迅速,因为销售额取决于产品在全球市场的上市速度。他们需要在 22 小时内翻译多达 5,000 词的内容,而这并非易事。除此之外,每天需要翻译的产品说明数量各不相同,这使得流程更加复杂。

我们会根据预测的翻译量预定语言专家,同时利用相关技术,这可以很好地满足客户需求。

问

Lionbridge 如何确保与客户成功合作?

我们提前在入门引导流程上投入了大量精力,为成功合作做好准备。在合作初期,我们用了整整两天时间与客户沟通,以了解其痛点及要求。之后,我们继续与其保持紧密合作。我们与客户共同制作了风格指南和词汇表。我们的译员具备相应资质,在高端时尚产品翻译领域拥有丰富经验,可以确保达到客户期望。在翻译实际网站内容前,我们开展了多次测试。这样,在真正开始翻译任务时,我们就做好了充分准备。

问

Lionbridge 如何利用相关技术?

技术对交付速度和效率至关重要。我们在翻译管理系统 (TMS) 中创建了高度自动化的工作流程。

我们所做的工作包括:

- 开发了通用文件连接工具 (UFC), 以集成到该零售商的系统
 - 为 UFC 添加了额外功能,可在文件未能按时发送时提醒该零售商
 - 引入了文件分割功能,便于将翻译工作分配给多名语言专家
- 通过消除耗时的重复性人工步骤,我们成功提高了翻译产出。

问

Lionbridge 的经验对客户有何影响?

我们经验丰富,这一点十分关键,因为我们可以预测翻译流程中可能出现的问题并加以防范。例如,我们主动帮客户解决了字体大小和颜色翻译问题。

不同文字的字体大小各异,这使翻译变得非常复杂。为此,我们会使用字号转换表,并遵循相应流程,以确保各地市场都能看到正确字体大小。

颜色的翻译也存在挑战,因为译员必须了解这方面的细微差别。我们确保译员能够查看我们与客户一同建立的词汇表,从而解决这一问题。



问

Lionbridge 为其他奢侈品零售商提供了哪些服务？

除了这家德国时尚零售商，Lionbridge 还与全球多个奢侈品品牌达成了合作关系。

除翻译产品说明和品类页面外，Lionbridge 还翻译、创译和制作营销活动材料，包括电子邮件和宣传册。

问

奢侈品零售商能在新冠肺炎疫情期间学到什么？

门店一旦关闭，在线销售就成了奢侈品零售商的唯一收入来源。疫情凸显出优化品牌网站带来的好处。之前已准备好大规模高效开展全球在线销售的奢侈品零售商获得了优势。即使零售商刚刚踏上数字化之旅，也为时未晚。

Lionbridge 可以帮助奢侈品零售商扩大触及范围，与世界各地眼光独到的客户产生共鸣，无论他们使用何种语言。

“我们经验丰富，可以确定时尚行业的某个品牌采取何种语气更为恰当。时尚奢侈品领域的翻译要求比普通翻译高很多，十分重视词语间的细微差别和翻译水准。”

Colm Connolly, Lionbridge 全球项目运营总监

5

体验 产品和品牌

让客户轻松使用您的产品,这样可以巩固您与客户之间的关系。 我们具备专业知识,可以帮您制作清晰准确的多市场产品资料。

售后

购买历程阶段		产品和品牌体验
需求		不断制作多市场产品资料,向买家传授知识和提供帮助
LIONBRIDGE 的解决方案		<ul style="list-style-type: none"> 针对产品资料与用户手册提供优质翻译与本地化内容 集中处理翻译任务
优势		<ul style="list-style-type: none"> 能够更快地将产品推向市场,提升销量 能够展现一致的品牌形象 打造卓越的品牌体验,提升客户忠诚度

LIONBRIDGE 如何帮助 DOREL JUVENILE 将产品更快推向欧洲市场

LIONBRIDGE 可提供集中化的翻译系统以及简便的翻译流程，确保您的品牌形象始终如一

6 个公司部门 | 11 种语言 | 翻译字数超过 100 万

通过有效翻译与消费者建立联系

父母在为孩子选择产品时往往会花很多心思，而安全性、方便性和价值当数首要考虑因素。全球知名儿童用品公司 Dorel Juvenile 希望能向欧洲客户展示自己坚守这些品牌价值的承诺。此外，他们还需要尽快推出新产品，以便在竞争日趋激烈的全球市场获得成功。2019 年，Dorel Juvenile 将重心放在新产品发布计划上，因此必须在更紧迫的时间内完成翻译工作，以便更快将产品带给消费者。他们向 Lionbridge 寻求帮助，双方达成了合作伙伴关系。

面临的挑战

由于组织结构分散，因此 Dorel Juvenile 先前依靠多名当地市场译员负责欧洲市场的翻译工作。但译员的工作效率和速度各不相同，使得各市场的翻译难以保持一致步调。Dorel Juvenile 希望通过一家 LSP 为其欧洲市场提供服务，以使翻译流程保持一致并缩短翻译交付时间。质量是促使该公司做出改变的

另外一项因素。在与 Lionbridge 合作前，该公司不曾建立翻译记忆库、词汇表或风格指南供译员使用，因此每位译员都在翻译过程中加入了个人理解，导致品牌形象无法保持一致。

Dorel Juvenile 期望实现以下目标：

- 在众多市场中实现品牌一致性
- 减少完成翻译所需的时间
- 触及多个平台的顾客

“在进行译文质量审核时，Dorel Juvenile 发现 Lionbridge 能够始终保持高质量，因此在合作的第一年就将交给 Lionbridge 的任务量增加了三倍。”

Patricia Hallet, Lionbridge 项目经理

客户简介

Dorel Juvenile 是一家全球知名儿童用品公司，其产品销往 100 多个国家/地区。公司才华横溢的员工们秉持同一宗旨：珍爱生命。该公司提供的儿童产品为无数家庭带去安心无忧的使用体验，并因耐用、实用、充满关怀而备受好评，这正是该公司产品的与众不同之处。该公司拥有强大的全球知名品牌 Maxi-Cosi 和 Tiny Love，以及众多区域品牌，例如 Cosco、Angel、Bébé Confort、Infanti、Safety 1st 和 Quinny。Dorel Juvenile 隶属于 Dorel Industries Inc. (TSX: DII.B, DII.A)，现有员工 5,000 名，遍布于 25 个国家/地区。

解决方案

Dorel Juvenile 之所以选择 Lionbridge,是因为我们具备丰富的本地化专业知识,了解市场需求并具备高效转达建议的能力。这家儿童用品零售供应商还指出,Lionbridge 以客户为中心的服务态度和简明的入门引导流程是合作的关键优势。Lionbridge 集中负责 Dorel Juvenile 欧洲市场的翻译工作,并为 6 个部门提供涵盖 11 种语言的翻译和创译服务。创译是指用目标语言对源语言内容加以改编,使其更贴合新目标受众的文化背景。Lionbridge 提供了全面的多维服务。因此,Dorel Juvenile 得以制作出众多营销宣传材料并以多种方式触及消费者。Lionbridge 提供的服务如下:

- 为发布于 49 个欧洲网站的内容提供翻译服务
- 翻译并创译了一份 150 多页的 Maxi-Cosi 系列产品目录,涉及 11 种语言
- 为 Amazon 网店提供产品说明 (SKU) 翻译服务
- 为店主和消费者提供营销宣传材料翻译服务,包括翻译文章、手册、产品彩页
- 参与开展广告活动
- 提供社交媒体内容翻译服务,包括翻译 Facebook 帖子、Instagram 和 Instagram 故事
- 为展示产品的 YouTube 视频提供字幕
- 为用于移动设备培训应用程序的 PowerPoint 演示文稿和产品信息提供翻译服务,从而为销售团队提供支持

在执行所有这些翻译计划时,Lionbridge 创建并使用了风格指南、词汇表和翻译记忆库。风格指南文档包含有助于更有效地与目标市场消费者进行沟通的语言偏好要点。词汇表数据库包含关键术语和经批准的所有目标语言译文。翻译记忆库数据库包

含先前翻译过的语句,当需要翻译的内容中再次出现这些语句时,译员就可以重复使用相应内容。这些工具搭配使用可提高翻译的速度和效率,并确保品牌在多个市场中的 consistency。

取得的成果

Dorel Juvenile 与 Lionbridge 达成伙伴关系后,能更快地将其产品推向市场,从而促成交易。在 Lionbridge 的协助下,Dorel Juvenile 在一年内成功且按时发布了 46 款产品。Lionbridge 集中处理 Dorel Juvenile 在欧洲市场的翻译内容,并达成了以下成果:

- 简化流程
- 提高质量
- 翻译交付时间缩短

迄今为止,Lionbridge 已为 Dorel Juvenile 翻译了超过一百万字。未来,Lionbridge 将着眼于与 Dorel Juvenile 的内容管理技术建立关联,以期进一步简化翻译流程。

“从入门引导体验到持续合作都可以看出,Lionbridge 是一家以客户为中心的公司。得益于 Lionbridge 的服务,我们可以通过一个集中化系统更快地处理和交付内容,并最终更快的速度将产品推向市场。在当今竞争激烈的环境下,这种类型的工作流程是迈向成功必不可少的要素。”

Michael Matheij, Dorel Juvenile 市场内容团队主管

Lionbridge 为下列欧洲市场提供涵盖 11 种语言和方言的翻译服务:

比利时(荷兰语) | 比利时(法语) | 法国(法语) | 德国(德语) | 意大利(意大利语) | 荷兰(荷兰语)
波兰(波兰语) | 葡萄牙(葡萄牙语) | 西班牙(西班牙语) | 瑞典(瑞典语) | 英国(英语)

6

支持

在客户完成购买后,如果用他们的母语为其提供支持,则可以让您获得诸多好处。无论客户使用何种语言,都能够方便他们轻松

退货或快速获得与产品相关的任何问题的答案。我们提供翻译、聊天机器人和电话口译服务,可帮助客户提供售后支持服务。

售后

购买历程阶段	» 支持
需求	<ul style="list-style-type: none"> • 翻译客户支持资料 • 适用于在线支持的实时多语言聊天解决方案
LIONBRIDGE 的解决方案	<ul style="list-style-type: none"> • 针对论坛、常见问题解答和知识库提供翻译服务 • 通过 GeoFluent (覆盖所有沟通渠道、基于 SaaS 的实时翻译平台) 提供多语言聊天机器人功能 • 提供实时电话口译服务, 该服务支持 350 多种语言, 由资深语言专家完成
优势	<ul style="list-style-type: none"> • 能够满足消费者的实时沟通需求, 同时维护您的品牌形象 • 提升品牌忠诚度

“人们购物时想要使用自己的母语获得相关信息, 但他们的需求并不止于此。他们还希望使用自己的母语获得售后支持服务。这一点经常被人忽视, 我们强烈建议各品牌针对这点提供服务。”

Peter Quigley, Lionbridge 销售副总裁

借助实时聊天解决方案改善客户体验

选择 LIONBRIDGE 电话口译服务和 GEOFLUENT 工具的五大理由

越来越多的消费者倾向于寻找能够满足其高标准要求的合作伙伴,以期获得良好的体验。对 Lionbridge 而言,这意味着以消费者的首选语言提供快速、优质的服务。不妨了解一下我们获得专利的虚拟翻译工具 GeoFluent。GeoFluent 能够以经济实惠的安全方式为各类沟通渠道提供量身定制的实时语言支持,从而助力企业改善客户体验。

在我们的网络研讨会上,Lionbridge GeoFluent 专家 Arnie Koh 和 Ryan Erwin 评估了当前的消费者趋势,介绍了 GeoFluent 及其电话口译 (OPI) 附加功能,并向观众现场演示了各类产品功能。

以下列出了选择这些功能的五大理由。

1. 客户支持 = 客户体验 = 品牌

客户支持的质量直接决定了客户体验的质量,而客户体验反过来则可以提升客户对品牌的忠诚度。换句话说,改善客户体验比以往更加重要。

将富有前瞻性的客户服务策略引入团队,这对维系和增强客户关系而言至关重要。

2. 客户期待享受数字便利性,各公司正积极响应这一需求

越来越多的企业正在部署强大的技术资产,例如聊天机器人、由人工智能 (AI) 支持的对话工具、高级语音提示技术等等。在这个数字化程度日益加深的时代,客户希望能享受数字化发展所带来的红利。企业可通过提供以下出色的技术便利性和优势来改善客户体验:

- 适合在移动设备上显示的界面
- 自助服务选项
- 全天候客户支持
- 个性化体验:合适的人员、合理的信息、恰当的时间。

“作为值得信赖的顾问,我们与全球各大品牌建立了牢固的关系。我们不是销售产品,而是致力于帮助您解决问题。”

Jamie Dickson, 负责零售和电子商务的 GLT 企业总监

3. 客户依然想要与真人互动

虽然技术进步达到了前所未有的成熟程度,但研究表明,客户在本质上依然更青睐与真人互动。30% 的客户表示,具备相关知识、态度友好的客服人员是客户服务的关键所在。

对于一些特定支持情况,这一点尤为重要,例如:

- 解决复杂的技术或帐户问题
- 处理财务问题和账单纠纷
- 上报案例

4. 语言是客户服务个性化的首要考量因素

如今,客户都追求个性化。用客户的首选语言与其进行沟通是个性化服务的重要方面。您所使用的语言,能决定客户对您的第一印象。然而,现代客户依然面临着语言障碍:大多数客户支持服务都使用英语进行,但放眼全球,72% 的客户更倾向于使用其他语言。

解决这种语言差异不仅有利于沟通,还能改善客户体验。

5. GeoFluent 和电话口译附加功能可助您一臂之力

GeoFluent 是一款虚拟翻译工具,在它的帮助下,公司可以通过客户首选的语言快速轻松地与客户联系。

GeoFluent 的关键优势:

- 量身定制的语言引擎,契合特定品牌和客户群体的需求
- 无缝集成当前工具和策略,从而为您和您的客户带来流畅的翻译体验
- 电话口译附加功能可提供实时口译服务,该服务支持 350 多种语言,由资深语言专家完成

客户期待出色的体验,而现在您就可以满足他们的期待。[观看我们的网络研讨会](#),详细了解如何让您的客户支持更上一层楼。



为何选择 LIONBRIDGE

我们在零售业拥有丰富经验, 与多家全球知名品牌建立了合作关系。

在翻译与本地化流程中, 我们将品牌及其客户的需求放在首要位置, 赢得了各品牌的信任。

我们的行业专家是值得信赖的合作伙伴, 能够帮助您顺利推出技术复杂的大型多语言零售解决方案, 从而让您获得竞争优势。

想要找到适合您的解决方案?

有关更多信息, 请立即访问 lionbridge.com/zh-hans/get-in-touch/

Lionbridge 简介

Lionbridge 与全球多家企业建立了合作关系，“冲破藩篱，共筑同心”是我们的不懈追求。25 年来，我们一直致力于以 350 多种语言提供翻译与本地化解决方案，帮助各公司与全球客户及员工建立联系。得益于我们出众的平台，我们汇聚了全世界充满热忱的专家，与各大品牌一道，以语言为砖瓦，构筑文化的桥梁。出于对语言的热爱，我们聘用了优秀的语言专家，采用了先进的机器智能技术，全心建立沟通的纽带，也使得与我们合作的企业能够打动他们的客户。Lionbridge 的总部设在美国马萨诸塞州沃尔瑟姆市，并在 26 个国家/地区设有解决方案中心。

有关更多信息，请访问

[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. 保留所有权利。