

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE 電子商務卓越中心

了解 Lionbridge 的電子商務內容解決方案, 如何能在客戶購買歷程的每個階段提供全方位服務

電子商務挑戰

我們深知在多個市場推行電子商務， 會有哪些沈重壓力

您或許有些極為挑剔的客戶，希望以自己的母語閱讀詳細正確的產品說明。
您需要最優異的品質。

或者，為了能讓商品迅速上市，您可能每天都得將大量的產品說明 (SKU)
翻譯至多種語言。您需要速度。

又或者，您想設法降低技術成本，更想知道還有哪些其他選擇。
有專家引導能為您帶來更多優勢。

COVID-19 疫情的全球大流行催化了數位轉型的進程，使得線上銷售也成了無所不在的現象。如何在百花齊放之中，掌握最合適的電子商務策略，其重要性也遠勝以往。能夠透過不同的線上管道觸及全球客戶，不但對您的營收至關重要，更可能攸關貴公司的存亡。

Lionbridge 成立電子商務卓越中心的宗旨便是要解決問題。選擇與我們合作，我們將致力為您所有的挑戰找出合適的解決方案。相信您很快就能明顯感受到一件事。

我們確實與眾不同。

電子商務卓越中心的運作方式

我們對零售與消費性產品懷抱無比熱忱，深知內行人人才懂的**最新產業趨勢**，以**打造絕佳的電子商務消費體驗**為目標。更重要的是，**我們和您一樣，一心以客戶的體驗為最重要的考量。**

Lionbridge 電子商務卓越中心的專家會聆聽您的需求，再提出誠實中肯的建議。我們秉持**開誠布公**的原則，勇於告知對您有益的事實與真相，因為我們深知「**忠言逆耳**」、「**良藥苦口**」的涵義。

而您所應知道的事實中，有些是來自我們的**社群媒體聆聽服務**。社群媒體聆聽能夠收集顧客對貴品牌的意見，這些資訊除了有助您**量身製作**能打動目標客群的訊息，更可藉此找出自己仍需加強的領域，例如**客戶服務**等。

我們也能協助您找出**工作流程中效率不彰**的地方，並設法加以改正。又或者，我們也能協助您察覺**技術上不必要的花費**，進而得以**減少相關支出**。

我們電子商務專家的專業能力，能為您帶來什麼好處？**安心、客戶忠誠度、成本節省、銷售提升**，族繁不及備載。一言以蔽之，Lionbridge 電子商務卓越中心能為您**客戶購買歷程的每個步驟增添更多價值**。

1	2	3	4	5	6
售前 技術 Lionbridge 會透過實作自動化/整合解決方案，協助零售商做好與客戶交流互動的準備	售前 搜尋 Lionbridge 會透過提供關鍵字搜尋、全球 SEO 與 SEM，協助消費者在網路上搜尋到貴品牌	售前 互動交流 Lionbridge 會透過全球一致但又符合在地文化的多管道本地化內容，協助消費者與品牌互動交流	銷售 購買 Lionbridge 能動態敏捷地翻譯產品說明以及與購買需求相關的資訊，協助消費者進行購買	售後 體驗 Lionbridge 能藉由翻譯更多產品資料與使用者素材，提升產品與品牌所能提供的正面客戶體驗	售後 支援服務 Lionbridge 可透過翻譯論壇、常見問答 (FAQ)、知識庫與即時的多語言交談解決方案，協助提供客戶支援

請繼續閱讀，了解我們如何發揮影響力



電子商務大方向

想要成功實施多市場、多語言的電子商務措施，並沒有放諸四海皆準的作法。零售商在提供全球各地客戶支援這方面，都各有各的獨特需求，因此我們會運用深厚的產業知識，以及與一些大型全球經典品牌合作所累積的經驗，為各個客戶量身打造合適的解決方案。

由於我們能針對客戶獨特的商務需求製作合適的解決方案，因此也提供可供單點的完備服務，方便您根據自身需要，選擇採用部

分或是所有服務。無論使用哪一種方式，您都可以安心確信我們能提供您所需的每一項服務，協助您達成電子商務的業務目標。

初次接觸本地化，不太清楚該從何處開始著手嗎？不用擔心，我們會一路培養您的相關知識並引領您進行。

處理本地化業務已有數十年之久？好極了，讓我們著手開始吧。

「我們的整合工作總歸來說只有一個目的：希望客戶在自己的平台內，只要輕鬆按下一個按鈕就能進行翻譯，藉此協助他們打破語言藩籬，為他們的客戶提供愉快的多語言線上購物體驗。」

Lionbridge 全球產品服務資深主管 Arnold Koh

1

技術

實作自動化作業, 為客戶互動做好準備

以自動化作業取代人工作業, 不但可加快產品上市的速度, 更能充分發揮您和語言服務供應商 (LSP) 合作的效益。而 Lionbridge 已大幅投資多種技術, 因此與我們合作, 您就不用再

在技術上投入高額花費, 而可省下許多成本。此外, 無論您使用什麼技術, 我們都能配合您的系統行事。

售前	
客戶歷程階段	 <p>技術—零售商建置有助產品更快上市的自動化流程, 為客戶交流互動做好準備</p>
需求	 <p>採行合適的技術, 增進多市場、多語言翻譯流程的工作流程</p>
LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	 <ul style="list-style-type: none"> • 提供不受技術所限的整合解決方案 • 提供能與多種主要電子商務平台相整合的連線程式, 包括一流的內容管理系統 (CMS) 或產品資訊管理 (PIM) 系統 • 透過以 REST 為架構的翻譯 API 或通用檔案連線程式, 為無法使用其他連線程式的客戶提供其他整合選擇 • 將整合解決方案納入您服務的一環
優勢	 <ul style="list-style-type: none"> • 可簡化翻譯流程的高效率工作流程, 進一步提升協同合作、速度與品質 • 翻譯速度提高, 進而能更快提升銷售業績 • 與需要高額投資的其他技術解決方案相比, 可大幅節省成本

如何運用速度與效率 取得高品質的電子商務網站翻譯

Lionbridge 能與任何電子商務平台整合, 協助您簡化翻譯流程, 掌握電子商務的致勝關鍵。

您的內容已經做好多語言翻譯的準備, 語言服務供應商 (LSP) 也已準備就緒, 但這樣就算是為 B2C 或 B2B 電子商務業務做好萬全規劃了嗎? 先別急著下定論, 因為您的 LSP 是否運用技術, 在電子商務網站翻譯流程中提供高效率的工作流程, 是您能否成功邁入市場的一個關鍵要素, 這點絕對不容忽視。

受 COVID-19 疫情影響, 電子商務日趨活絡, 零售商也面臨產品說明 (SKU) 日漸增多的挑戰。許多公司因此開始運用技術來管理這些 SKU。有鑑於速度是提供優質線上購物體驗的要素之一, 您的 LSP 也必須要能連線至您的技術系統, 這樣您才可以輕易傳送與接收內容, 迅速完成翻譯。

SKU 翻譯的速度越快, 您就能更快將產品推向目標市場和潛在客群, 進而開始從網路購物獲利。

電子商務網站翻譯為何如此重要?

無論要進軍哪一個全球市場, 想要真正引起客戶的共鳴, 就必須用他們的語言與他們溝通。根據 CSA Research 的一項調查, 66% 的受訪者表示若要在類似的產品之間選購, 他們會挑選能以自己母語提供產品資訊的商家。

對那些不熟悉英文的受訪者而言, 這樣的偏好比例更是大幅躍升到約 85%。顯然電子商務網站翻譯, 對購買決策有著關鍵的作用。(資料來源: 〈Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey〉, CSA Research, 2020 年 6 月 10 日)

Lionbridge 如何加速電子商務網站翻譯流程的進行?

Lionbridge 能與許多主要的 B2C 平台、產品資訊管理系統 (PIM) 及數位內容管理平台相整合, 使品牌與零售商既能在自己的電子商務平台內工作, 又能簡化網站翻譯流程。

這種與重要平台連線的能力,能讓品牌與零售商:

- 傳送數千份 SKU 的產品內容進行翻譯
- 分享產品目錄內容,進行本地化
- 傳送/接收行銷素材,打造數位商務體驗

Lionbridge 連線程式產品策略部門的資深主管 Arnold Koh 表示:「我們深知零售商需要的,是能快速交付工作又兼具成本效益的解決方案。而我們的連線程式能消除重複又耗時的人工作業步驟,進一步提高翻譯輸出效率,協助零售商好整以暇地處理大量的內容、頻繁的更新與不斷變動的產品資訊。」

常見的檔案傳輸方法為何還是不敷使用?

資料庫檔案匯出是最常見的檔案傳輸方法,但卻往往產生適得其反的結果。因為這個檔案傳輸方法的效率不彰,您需要投入更多心力來管理、匯入與匯出內容、追蹤工作進度,以及執行品管(QA)工作。

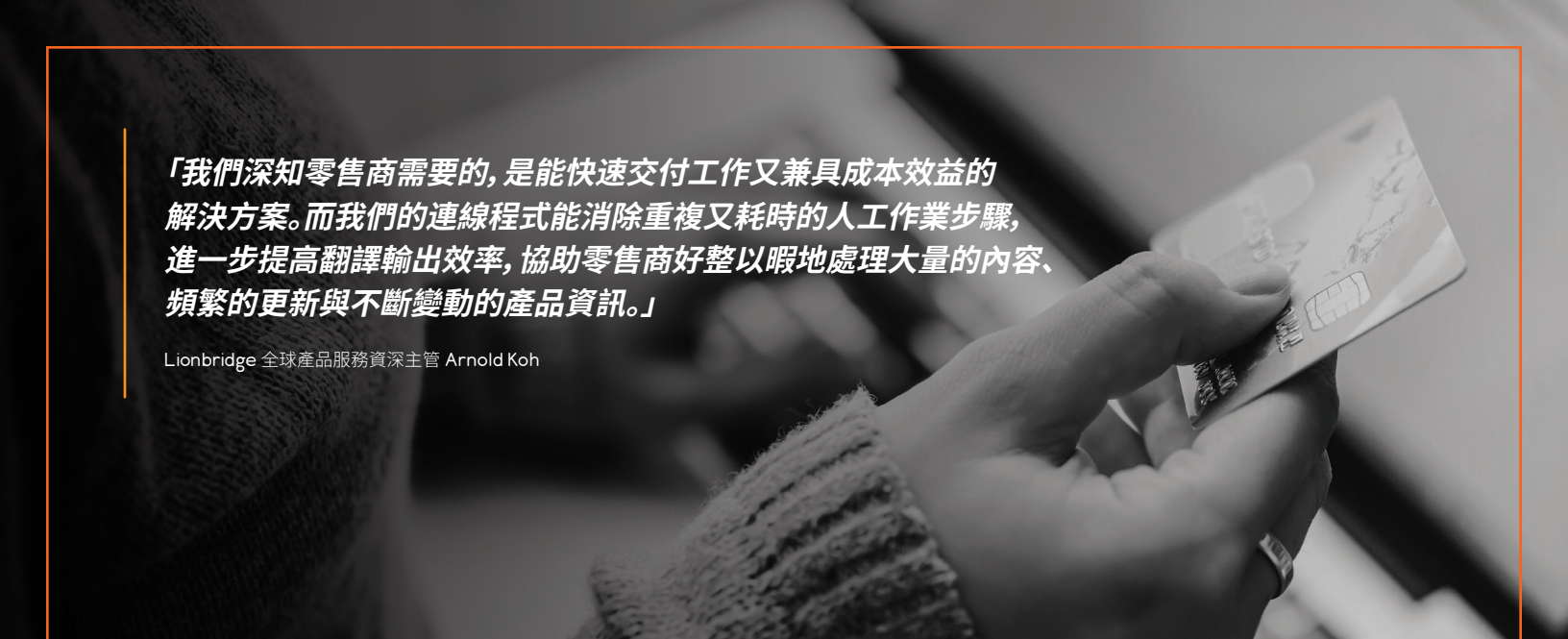
除此之外,您也無法全盤掌控翻譯流程的細節。由於您必須耗費更多時間來翻譯,因此經常導致費用增加,使您花費太多成本在電子商務翻譯服務上。

Lionbridge 能夠與多種知名平台相互整合,因此零售商不但能避開上述這些常見的地雷,更可運用目前業界最為健全的翻譯工作流程解決方案。

Lionbridge 能與哪些電子商務平台連線?

Lionbridge 能與零售商使用的電子商務平台連線,使雙方能夠順暢無礙地交換檔案進行翻譯與本地化作業,同時也讓供應商得以在自己熟悉的環境下工作。Lionbridge 已針對許多主要的產業大廠開發整合工具,包括:

- **Salesforce Commerce Cloud** (前身為 Demandware): 一流的 B2C 平台,獲 Gartner 2019 年魔力象限 (Magic Quadrant) 評為數位商務的「領導者」
- **SAP Commerce Cloud** (前身為 SAP Hybris Commerce): 一流的 B2C 平台,獲 Gartner 2019 年魔力象限 (Magic Quadrant) 評為數位商務的「領導者」
- **Sitecore**: 獲 Gartner 2019 年魔力象限 (Magic Quadrant) 評為數位商務的「特定領域者」,是一流的數位內容管理平台
- **inRiver PIM**: 管理產品內容與目錄的產品資訊管理系統
- **Stibo Systems**: 管理產品內容與目錄的產品資訊管理系統



「我們深知零售商需要的,是能快速交付工作又兼具成本效益的解決方案。而我們的連線程式能消除重複又耗時的人工作業步驟,進一步提高翻譯輸出效率,協助零售商好整以暇地處理大量的內容、頻繁的更新與不斷變動的產品資訊。」

Lionbridge 全球產品服務資深主管 Arnold Koh

Lionbridge 客戶開發部門副總裁 Cynthia Stephens 表示:「我們能與例如 Salesforce Commerce Cloud 和 SAP Commerce Cloud 等主要的數位商務工具整合,也能與例如 inRiver 及 Stibo 等產品資訊管理系統 (PIMS) 整合。無論客戶採用何種商業模式,不管是自建網站、直接販售產品給消費者,還是吸引客戶前往自己的網站互動交流,我們都能將所有這些內容本地化,因為我們可以連線到您所有的數位商務與電子商務平台。」

如果 Lionbridge 沒有我所使用電子商務平台的連線程式?

Lionbridge 並不會受客戶使用的電子商務平台所限。如果 Lionbridge 沒有特定平台的連線程式,我們仍舊可透過以 REST 為架構的翻譯 API 或通用檔案連線程式 (Universal File Connector, UFC) 等方式進行整合。Lionbridge 的內容 API 可支援所有翻譯品質等級,同時客戶亦得以使用任何檔案格式傳送內容給 Lionbridge。Koh 表示:「我們的整合工作總歸來說只有一個目的:希望客戶在自己的平台內,只要輕鬆按下一個按鈕就能進行翻譯,藉此協助他們打破語言藩籬,為他們的客戶提供愉快的多語言線上購物體驗。」儘管冠狀病毒大流行為企業帶來更多嚴峻的挑戰,但 Lionbridge 連線程式卻能成功協助客戶達成行銷與業務目標。

Lionbridge 已推出哪些最新整合功能?

Lionbridge 一直持續致力拓展連線程式的範疇,希望能與更多深受客戶重視的平台整合。Lionbridge 新近便針對有助推動多管道內容管理的雲端式內容中心 Oracle Content and Experience (OCE),開發了相應的整合解決方案。OCE 這個系統能儲存與管理例如圖片、影片或音訊等數位資產,以供電子商務使用案例運用。

而這些行銷資產又可接著部署到 Oracle Commerce 中。Oracle 以及他們與 Lionbridge 往來的客戶,將可透過簡易又順暢的方式,直接從 Oracle 平台傳送內容給 Lionbridge,而 Lionbridge 也能透過該平台傳回完成的翻譯。這個流程將可有效提高效率並節省時間。

Lionbridge 業務部門客戶主管 Stephen Harris 表示:「零售商還可享有一個額外好處,就是不必中斷自己的工作流程;而且只要使用這個連線程式,他們也能存取世界一流的翻譯管理系統。」

整合參考實例

某全球製造商的使用案例

Lionbridge 的某全球製造商客戶，使用的是高度客製化的 SAP Commerce Cloud (前身為 Hybris) 版本，因此我們也特地大幅調整，為他們量身開發相應的連線程式。Lionbridge 營運團隊修改了連線程式，確保程式充分配合製造商的不同業務要求。

透過這項整合，我們能協助他們處理歐洲、中東與非洲 (EMEA) 地區 B2B 與 B2C 數位應用程式每月數千份 SKU 的翻譯工作，語言數目更多達 45 種。在連線程式推出之前，該公司的員工必須手動將內容分批傳給 Lionbridge，整個流程不但耗費時間，而且效率也不彰。

這個客製化的連線程式將翻譯流程自動化，不但提升了整體效率與速度，更減少了人工作業可能造成的風險。該公司目前正規劃將這個連線程式推廣給全球團隊使用。

美國某經典時尚品牌的使用案例

美國某經典時尚品牌使用 Lionbridge 連線程式與 Salesforce Commerce Cloud 整合，每天傳送約 3,000 字給 Lionbridge。

我們負責將該零售商的產品說明翻譯成五種語言，並將美式英文改寫為英式英文。此外，Lionbridge 還新增一項強化功能，讓零售商能預先排定內容進行翻譯。

Lionbridge 營運部門全球方案主管 Colm Connolly 表示：「自動化能減少發佈翻譯內容所需的人力，讓整個過程從頭到尾順暢進行。客戶給予我們正面評價時，通常都會表示他們十分滿意 Lionbridge 的翻譯交付速度，而連線程式就是幕後的功臣之一。」

在連線程式方面擁有超過 15 年的豐富經驗

Lionbridge 的翻譯連線程式支援數十種業界主要的內容管理系統、電子商務平台、產品資訊管理系統以及零售業常用的行銷自動化平台,已獲數以百計的客戶使用。我們能與 SAP Commerce

Cloud、Salesforce Commerce Cloud、Sitecore、inRiver 和 Stibo 系統,以及許多其他知名平台相整合。

平台	類型
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEB CENTER SITES	CMS
VEEVA VAULT	文件管理
SAP COMMERCE CLOUD	電子商務
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	電子商務
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	行銷自動化
ELOQUA	行銷自動化
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	數位資產管理
RELATIVITY	電子事證開示
SERVICENOW	ITSM 平台

Lionbridge 為企業客戶開發翻譯連線程式軟體已有超過 15 年的豐富經驗,並設有專責的開發與支援團隊,負責這些連線程式的更新與支援事宜。

您的多語言電子商務網站 尚未最佳化的六大蛛絲馬跡

Lionbridge 的全球搜尋專家分享獨門訣竅, 協助您做好準備, 獲致電子商務成功。

貴公司是全球一流的頂尖企業, 經營電子商務已有數年之久, 表現想必不俗, 對吧?或許不盡然。您可能發現了一些落差。儘管您網站的內容非常優秀, 但無論是網站流量還是銷售量, 卻都不如預期。為什麼會這樣?

Brendan Walsh 是 Lionbridge 的全球搜尋主題專家, 負責為多語言電子商務網站進行技術搜尋引擎最佳化 (SEO) 稽核。他就經常發現不少經驗老到的跨國公司, 根本不知道自己的網站並未最佳化, 而他們所犯的錯誤, 更可能會重創他們的營收。Walsh 的工作, 就是要找出問題的根本所在並設法加以解決。隨著電子商務快速竄起, 這種類型的評估也越見重要。

COVID-19 疫情的出現, 促使消費者轉往線上購物, 人數達到前所未有的高峰。民眾越來越習慣上網購物, 即使部分地區已經開始放寬社交距離的限制, 這樣的習慣恐怕也會保持下去。Walsh 表示, 想要掌握電子商務的商機, 那麼現在正是最佳化您網站的時機。

Walsh 說:「如果您沒能充分利用網路購物人潮越來越多的這個變化以及消費動態, 就會被人捷足先登。此外, 您也可以把握這樣的機會, 把本地市場銷售表現亮麗的產品, 以其他語言推向全球市場。而 Lionbridge 能從旁協助您達成這些目標。」

Walsh 經常為全球公司評估他們的多語言網站, 提出有助提升各個市場內能見度的方法, 並在企業進軍新的地理區域之前, 協助他們改善現有問題。他量身客製的「網站分析報告」中, 會仔細檢查容易造成公司失敗的 6 大領域。我們特地訪問他, 談談他的工作。

「如果您沒能充分利用網路購物人潮越來越多的這個變化以及消費動態, 就會被人捷足先登。此外, 您也可以把握這樣的機會, 把本地市場銷售表現亮麗的產品推向全球市場。而 Lionbridge 能從旁協助您達成這些目標。」

Lionbridge 全球搜尋主題專家 Brendan Walsh

2

搜尋 研究品牌

確保客戶在線上搜尋時能找到貴公司及您的產品, 並確知自家公司在網路搜尋上的表現能與競爭對手相匹敵。

我們能協助您提高曝光度, 並向您展示貴公司與同領域中其他廠商的搜尋排序比較。

售前	
客戶歷程階段	 搜尋—客戶上網研究與調查各家產品和品牌
需求	<ul style="list-style-type: none"> • 可讓使用者輕易在網路上搜尋到 • 了解自己與競爭對手比較的排序高低
LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	<ul style="list-style-type: none"> • 在全球數位評估中提供技術搜尋引擎最佳化 (SEO) 稽核, 評量網站和應用程式的成效, 並提出技術問題的解決方案 • 提供競爭分析
優勢	<ul style="list-style-type: none"> • 讓搜尋您產品類型與品牌的人能更輕易地搜尋到貴公司 • 競爭優勢 • 營收增加

問

什麼是多語言電子商務網站？

多語言電子商務網站是個線上入口網站，旨在透過網際網路促成商務或業務交易—例如購買和銷售商品或服務，以及金錢或資料的轉送等—同時這個網站上的內容，會以多種語言呈現。

問

在分析公司網站時您會特別著重在哪六個領域？它們為何如此重要？

1. 速度

我們生活在一個行動優先的世界。如果您的網頁不適合在行動裝置上瀏覽，就表示它沒有最佳化。再者，Google 會優先為行動版建立索引，所以如果網頁在行動裝置上的回應速度不夠快，連帶也會影響網站在桌面電腦上的成效。

影響電子商務網站載入速度最常見的其中一個錯誤，就是影像最佳化。如果圖片沒有最佳化，就會大幅拖累網頁的載入速度。我就看過不少這樣的例子，有時下載一張圖片甚至要多達 10 秒。潛在客戶不太可能願意等這麼久。好在這類問題是最容易解決的其中一種，既不需要修改程式碼，每張圖片也只要兩三秒就能修正完畢。

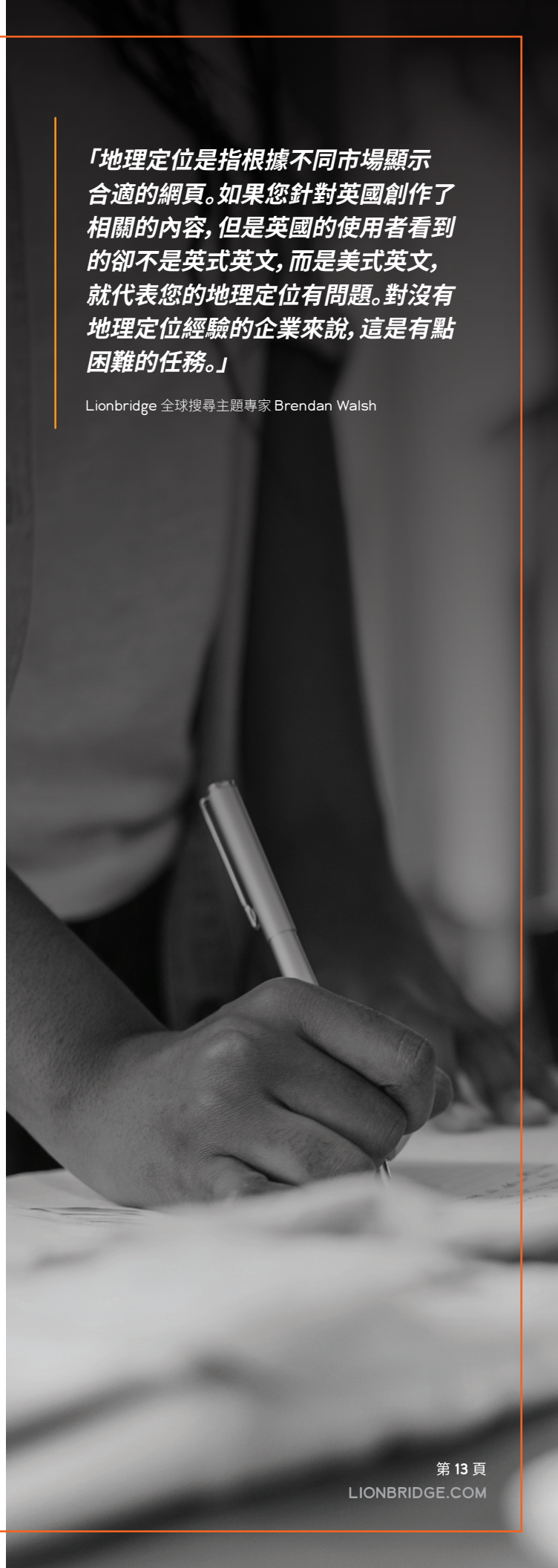
2. 地理定位

地理定位是指根據不同市場顯示合適的網頁。如果您針對英國創作了相關的內容，但是英國的使用者看到的卻不是英式英文，而是美式英文，就代表您的地理定位有問題。對沒有地理定位經驗的企業來說，這是有點困難的任務，很容易會因為運用不當，而導致內容遭到隱藏，無法適時顯示合適的網頁。這個功能會受許多因素影響，包括本地化或技術問題。

舉例來說，無法有效地使用 Google Search Console，就會造成問題。除非您非常了解地理定位，否則地理定位通常是比較棘手的問題。對地理定位有深刻了解的公司並不多，但 Lionbridge 在解決這個問題上則擁有長久的豐富經驗，並自行開發了許多工具來修正地理定位的問題。例如，我們有能建立地區性網站地圖的工具（能提供 hreflang 標籤），也有能為 AEM 建立 hreflang 標籤的工具。這些工具能有效確保正確地根據市場顯示正確的網頁。

「地理定位是指根據不同市場顯示合適的網頁。如果您針對英國創作了相關的內容，但是英國的使用者看到的卻不是英式英文，而是美式英文，就代表您的地理定位有問題。對沒有地理定位經驗的企業來說，這是有點困難的任務。」

Lionbridge 全球搜尋主題專家 Brendan Walsh



3. 機器人和網站地圖

了解機器人如何抓取您網站的資料非常重要。搜尋引擎機器人會根據檔案 robots.txt 中的指示，為您的網站建立索引。所以在分析時我會檢查一些事情，像是實際內容是否遭到禁止或封鎖，以及任何會阻礙搜尋引擎為內容建立索引的因素。

我也會查看是否有連往網站地圖的連結，以及它的結構是否良好。任何與 robots.txt 相關的錯誤，都可能導致嚴重的問題。指令不正確的話，可能會造成網站的所有內容遭到隱藏，或致使搜尋引擎無法為有效的內容建立索引。而保持最新的網站地圖，則有助於機器人迅速發現新資訊。

4. 安全性

從消費者信心的觀點來看，安全性非常重要。試想，客戶若在電腦螢幕的左上角看到「不安全」這三個字，還會願意為了購物而輸入信用卡資訊嗎？當然，有些人仍舊會完成交易，這可能是因為他們並沒有意識到安全性的問題；但其他人就不會了。許多安全性問題，是肇因於引用了來自 http 網址的媒體或是不安全網站的連結。實務上，在分析這些問題時，我們通常發現這些媒體或連結，其實是有安全的 https 版本存在，因此只要將引用資料從 http 更新為 https 版，問題就可以獲得解決。

5. 結構化資料

結構化資料是 Google 在搜尋方面使用的一項功能，是直接向 Google 機器人描述您網頁內容的能力。您可以強調重要的內容，引導 Google 正確地使用資料，進而改善搜尋結果。但結構化資料對應的資料如果不完備，就會發生問題，並因此造成您銷售產品的資訊不完整。

比如說，搜尋時使用者看到的可能只有產品的圖片和說明，但卻缺少您多語言網路商場中的價格、供應情況或評論等部分。人們通常更傾向於跟能夠提供所有相關資訊的廠商購物，而圖片美觀以及有眾多好評的網站，也更容易吸引消費者瀏覽。結構化資料必須要妥善對應，這通常只要花一個下午的時間，到產品管理系統內設定好圖片、說明、價格、供應情況和評論就行了。但這個因素對營收，尤其是產品的營收，極其重要。

6. 含品牌名與不含品牌名的搜尋結果

含品牌名與不含品牌名的搜尋結果要一起看，這也是我實際向客戶示範搜尋結果的做法。但無論搜尋中有沒有包含公司的品牌名，我們都要了解這兩種情況下公司能在搜尋頁面中取得什麼樣的排序。排序越高以及搜尋結果中顯示的資料越具吸引力，他們的多語言電子商務網站所能獲得的點擊數也越高；反過來說，如果競爭對手在產品頁面最佳化、說明內容品質，以及圖片與結構化資料最佳化的表現比他們好，因而有更優異的多語言搜尋引擎最佳化 (SEO) 表現，那他們所能得到的點擊數也就越少。

問

得知自己的網頁並未最佳化，企業是否感到訝異？

沒錯。許多公司都沒察覺到自己的網站有技術問題，因此都很高興能藉此機會提高能見度及營收。

我們曾協助過許多跨國消費性品牌最佳化他們的多網站成效。常見的狀況是，網頁一開始的成效都還不錯，但隨著時間過去，內容可能會變得過時而無趣，技術也未能跟著更新。

問

最後您想給讀者什麼建議？

多語言公司若懷疑自己的網站成效不佳時，往往會很快認定是內容出了問題。但如果您是跟 Lionbridge 這樣的 LSP 合作，應該能信心滿滿地確知自己擁有正確無誤、切中要點的內容。

在這種情況下，技術問題往往是影響網站最佳化程度的原因，只要多加留意並果斷處理，就能解決問題。

3

互動交流 與品牌交流

確認您的內容在每一個目標市場中都能引起客群的共鳴。也就是說，即使是同一個產品，不同市場的譯者可能需要強調不同的特色以確保在地關聯性。

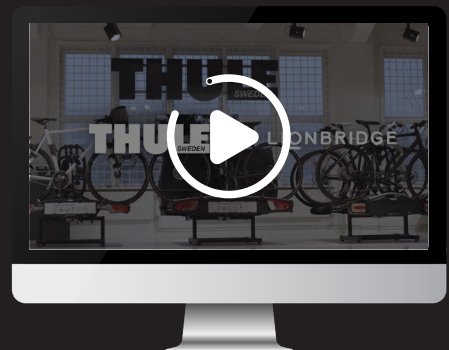
Lionbridge 在遴選專業譯者時，往往非常注重他們的**所屬的人口組成、專業領域以及對不同地區和文化的敏感度**，進而確保您內容的翻譯成果既能迎合在地客群，也能維持一致的品牌調性。



請按這裡觀看我們的影片。

Thule 客戶故事

Thule 是戶外與運輸產品的全球市場領導廠商，專為享受活躍生活的人士提供相關產品。我們與他們搭檔合作，針對內容翻譯與本地化實作了順暢無礙的解決方案。歡迎觀賞[這個影片](#)，深入了解我們如何協助 Thule 以超過 30 種語言，在 140 個國家/地區推出全球一致且符合在地文化的行銷溝通。



了解 LIONBRIDGE 如何協助 CANON 擷節成本、簡化營運作業，並移轉數千頁的內容，以達成全球一致的內容

邁向全球已不是件易事，在邁向全球後進行變革，更是難上加難。

一間全球企業要如何在犧牲品牌、品質與速度的前提下，將分屬數十個不同市場的數十萬個網頁，移轉到新的內容管理系統上？Canon 在移轉至新 CMS 時，就面臨了這樣的艱困挑戰。

Canon 希望能在維持日常營運的情況下進行這樣的轉移，因此在尋找發佈合作夥伴時，他們要求的條件包括：極其注重細節；能以優異的效率及簡化的流程，迅速協調與執行複雜的計畫；擁有廣受認可的優良記錄，每次都能交出高品質的解決方案。

面臨的挑戰

Canon 面臨多個挑戰：Canon 選擇與 Lionbridge 合作，以便能在移轉至新 CMS 的同時，維持其客戶所要求的品質與一致性。這個移轉專案非常複雜，要將內容從 Tridion 11 CMS 轉至 SDL Web 8.5，因此需要將舊版的範本更新至已針對行動裝置最佳化的新範本。

這個專案的目標，是要移轉 55 個市場中超過 30 萬頁的內容。同時，這次移轉也必須要配合新數位資產管理 (Digital Asset Management, DAM) 系統的實作，妥善地同時進行。

客戶簡介

1937 年於日本成立的 Canon，是專營影像與光學設備製造的跨國企業，為個人消費者與企業客戶生產包括相機、印表機與掃描器等產品。Canon 持續擴展其行銷據點，目前在歐洲、中東與非洲地區 (EMEA) 設有 55 個據點，為企業及消費者提供服務。在這個發展過程中，Lionbridge 一直扮演重要的輔助角色，並自 2011 年起為 Canon 行銷部門提供發佈、網頁開發、專案管理與品管 (QA) 服務。Canon 在研擬零售策略時規劃開設 18 間電子商務商店，Lionbridge 亦在過程中提供了與前述相同的優質服務。

此外，Canon 必須要能一邊完成這次移轉，一邊持續提供客戶一貫擁有的高品質數位體驗。除了成功完成轉換外，Canon 還必須要：

- 確保移轉後，網站仍能提供一致且更優異的客戶歷程
- 確保客戶不會碰到任何網站相關的問題
- 確保網站的應變能力
- 確保工具、系統和環境在實作之後，也能提供高效率且長久的內容管理能力
- 降低整體內容管理方面的成本
- 縮短因舊版快取問題，造成產品發布後的上市時間延遲

為了將上述挑戰化為機會，Canon 深知他們需要信譽良好又值得信賴的夥伴，既能持續提供行銷與電子商務發佈服務，同時提供在 CMS 移轉方面深具經驗的專業團隊。Lionbridge 的敏捷性、速度與豐富知識，都符合 Canon 對移轉的要求。此外，Lionbridge 在 CMS 移轉流程的專業能力，以及世界一流的網頁發佈交付技巧，也都讓 Canon 內部相關人員留下了深刻印象。

解決方案

從移轉流程的一開始，Lionbridge 就是 Canon 重要的合作夥伴。從最初的探索到最後的執行，Lionbridge 不但參與了移轉的所有步驟，更在整個流程中提供相關諮詢與最佳實務作法。

在妥善管理移轉要求的同時，Lionbridge 也持續照舊提供日常的發佈服務，包括在移轉期間完成的許多成功的產品上市。Lionbridge 調度了內部專家組成了兩個特殊的移轉團隊。這兩個團隊扮演了不可或缺的角色，為 CMS 的移轉帶來成功。

第一個團隊負責以人工作業的方式，移轉數以千計的舊版網頁；因為這些網頁使用的是無法納入自動移轉作業的範本。第二個是測試團隊，負責檢查自動移轉網頁的品質、記錄錯誤，並與 Canon 內的跨部門團隊合作，確保能有效地處理所有瑕疵與錯誤。

Lionbridge 的一個獨到之處，在於無論是在專案執行之前、期間或之後，我們都能配合客戶的需求擴展服務範疇。除了上述所列的核心服務外，Canon 也在移轉專案急迫的目標之外，要求 Lionbridge 團隊提供一連串其他服務，包括：

- 支援重新設計內容製作流程
- 6 標準差成本效益研討會
- 找出痛點及可能的障礙
- 邀集第三方人員共同商議解決方案
- 帶領舉行討論效率與成本降低的研討會
- 將最久遠的舊版網頁轉為針對行動裝置最佳化的網頁

成果

Canon 早已體驗過與 Lionbridge 搭檔合作所能享有的正面成果。透過解決各項主要障礙，Lionbridge 順利協助 Canon 大幅降低了年度成本。Canon 對 Lionbridge 深具信心，相信我們能在不影響其客戶的情況下執行移轉與發佈活動，同時亦能維持其品牌聲譽，並確保不會因網站或導覽問題造成任何營收損失。

一旦妥善解決工具以及工作流程中的所有痛點與挑戰，Canon 估計流程週期的成本可大幅下降約百分之 20 到 30 之間。

「Canon 經常一再強調他們視 Lionbridge 為合作夥伴，而不僅只是廠商而已。而我們也因為和 Canon 持續維持合作關係，而得以展示在網頁發佈與 CMS 移轉方面的專業素養，包括之前多次協助 Canon 進行移轉所累積的豐富經驗。Canon 深受 Lionbridge 的幾項特色吸引，那就是多元的專業素養、持續不間斷的高品質服務、能配合低成本的地點提供服務，以及能透過簡化流程與提高效率的方式達成擷節成本的目標。」

Lionbridge 全球方案主管 Kevin O' Brien

4 購買

提供潛在客戶必要的資訊，促使他們購買您的產品。CSA Research 大量的研究發現，消費者更偏好以母語互動，除非您能以他們慣用的語言進行溝通，否則他們購買產品的意願通常不會

很高。(資料來源：「Can't Read, Won't Buy – B2C」(看不懂的人不會買單 – B2C), CSA Research, 2020 年 6 月) 我們能協助您以相對應的語言觸及您的客戶。



LIONBRIDGE 協助全球電子商務公司, 以其偏好的語言觸及每一位客戶

善用人力與成本效益措施, 並承諾高品質交付成果, 鞏固雙方合作

作為大型全球電子商務企業, 為數位商店店主提供全球平台的營運作業有其挑戰。公司領袖希望吸引更多數位商店店主與客戶。為達成這些目標, 這類電子商務公司紛紛轉為向 Lionbridge 尋求協助。該公司希望:

- 藉由準確且在平台各處皆保持品質一致的多市場產品說明, 讓在平台上營運的商家擁有同等的立足點。
- 無論消費者所使用的語言為何, 皆能以正確的方式傳遞正確的訊息, 滿足其語言需求。

Lionbridge 照顧到兩方的需求, 並持續努力不懈, 將商家的資訊頁面翻譯並本地化至超過 30 個不同國家的網站, 作業的內容包括:

- 產品名稱
- 產品描述
- 評價

Lionbridge 亦提供網站架設服務, 並本地化登陸頁面。Lionbridge 交付翻譯服務時, 譯者會將來源語言翻譯成其他語言。本地化的過程不僅僅是翻譯, 更是讓內容迎合市場的文化偏好。Lionbridge 採用兩種方法, 以確保內容能讓目標市場的消費者產生共鳴。

數位商店店主只有一次機會能讓造訪頁面的人成為他們的客戶, 如果無法成功打動對方, 再次光顧的機會可說是微乎其微。Lionbridge 負責本案的主管表示:「Lionbridge 是該電子商務公司所仰賴的內容供應商, 他們信賴我們。」

在過往八年的合作關係中, 該電子商務公司已經對 Lionbridge 深具信心。在合作之初, 該電子商務公司僅委託 Lionbridge 負責其 B2B 作業的翻譯業務。由於 Lionbridge 持續滿足其需求, 該公司將更多業務交託給 Lionbridge, 包含其面對客戶零售部門的本地化業務。



強韌合作關係的要素

Lionbridge 主管認為合作關係之所以如此強韌緊密，是因為 Lionbridge 有別於其他業者，精準拿捏了人力、品質和成本等三項要素的平衡。

1. 人力

人力指的是調配資源，掌控大量業務、需快速交付專案或精細翻譯之能力。憑藉全球逾 1 百萬專業人員所組成的人力網，Lionbridge 能滿足這些需求。Lionbridge 在三週內完成一項急需處理的專案，將 50 萬字的內容本地化，向該電子商務公司展現其人力調配的能力。

2. 品質

無法有效傳達資訊的翻譯會導致頁面整體表現不良，銷售欠佳。高品質翻譯是消費者與產品產生連結，進而願意購買的要素。Lionbridge 運用由在地語言專家所組成的全球團隊，納入在地俚俗用語，交付能夠精準傳達關鍵詞彙和內容的高品質翻譯。

Lionbridge 協助該電子商務公司產出本地化的內容，不但提升了銷售，也協助該公司擺脫其疏遠的全球公司形象。藉由語氣適切且能打動當地人的內容，該電子商務公司也能像在地供應商一樣融入當地市場。

速度與品質並進。若無法如期交付，翻譯所能發揮的效用便相當有限。數位行銷業者大多根據快步調的發布日期作業。全球電子商務網站若想成功，產品就必須在印度、日本和所有市場同時上市，而 Lionbridge 能協助推動全球產品上市。

3. 成本

任何公司都不想要有不必要的支出，因此 Lionbridge 致力尋求降低成本的方法。Lionbridge 採用價格控制的方法，為其電子商務客戶達成降低成本的目標，其中方法包含使用翻譯記憶庫 (TM)，這種存放以往翻譯的資料庫能降低新內容的工作量。

Lionbridge 亦運用機器翻譯 (MT) 執行該電子商務公司的專案。MT 是極具成本效益的翻譯交付方法，但並不是所有內容都適用。若運用不當，MT 這項技術可能產出品質不佳的翻譯，令消費者反感並對品牌造成負面影響。

擁有 MT 專業能力的 Lionbridge，會挑選適用於這項技術的內容並採取措施，以確保維持品質。例如，Lionbridge 採用機器翻譯後編修 (MTPE)，運用人力資源編修自動翻譯的內容，這種結合人工和機器的作法能確保內容完美無瑕。

結果

Lionbridge 每年將逾 7 億 5,000 萬字的內容翻譯並本地化為逾 30 種語言，通常每個月會為該電子商務客戶處理 5,000 萬字的內容。

Lionbridge 主管說：「人力、品質與成本相輔相成，缺一不可。我們始終有把關這三個領域。我們的客戶能以可預期的價格，如期收到他們所需要的內容。我們會竭盡所能，協助他們成為最佳的公司。」

「這個客戶持續使用我們的服務，是因為我們有能力協助他們克服重大的商業挑戰。在我們開始合作之前，由於本地化流程延期，他們始終無法在所有市場同時進行產品上市。我們快速且有效率的本地化服務解決了問題，協助客戶達成全球上市，更有機會提升銷售。」

Lionbridge 領導團隊

LIONBRIDGE 如何協助德國一流精品時尚零售商觸及全球線上消費者

了解高效率、高品質的產品說明 (SKU) 翻譯, 為何是全球電子商務成功不可或缺的要素

一家全球頂級時尚精品線上零售商, 在四年前委託 Lionbridge, 負責翻譯他們線上商店的產品說明 (SKU) 和商品分類頁; 當時整個產業局勢的變動並不大。然而時間來到 2020 年, 隨著 COVID-19 疫情在全球蔓延, 精品零售商也面臨非常多的嚴峻挑戰。

這場全球疫情導致實體商店紛紛關閉, 全球旅遊也受到各國政策限制, 因此近幾個月來, 精品服飾業的營收也普遍大幅下滑。市場行銷調查公司 GlobalWebIndex 便發現, 為了因應疫情全球大流行, 許多精品品牌紛紛開始設法提高自己的線上能見度。該精品零售商公司認為, 即便在全球疫情流行結束後, 全通路的銷售方法仍會是非常重要的策略。Lionbridge 可以協助精品零售商邁向全球, 儘可能觸及更多客群。過去十年來, Lionbridge 曾與不少思維前瞻的全球時尚經典品牌合作, 翻譯他們的線上商店內容, 協助他們進軍國際市場。運用我們的零售業卓越中心,

Lionbridge 能針對每種語言創製深入人心的在地內容, 讓精品零售商在世界各個角落都能提供卓越的客戶體驗。而在 Lionbridge 與德國某知名精品時尚零售商的合作案中, 該零售商就需要我們以嚴謹的品質, 快速交付大規模的內容。

Lionbridge 營運部門全球方案主管 Colm Connolly 表示: 「我們擁有豐富的經驗, 能為這個領域的品牌找出他們特有的調性。另外, 與一般翻譯相比, 精品時尚翻譯在細微差異與潤飾上得下更多功夫。」

我們特地訪問了客戶團隊的 Frank Kubicki (客戶主管)、Colm Connolly 與 Barbara Thompson (專案經理), 請他們分享更多 Lionbridge 與該德國精品時尚零售商的合作事宜, 並討論為這個產業提供卓越服務所需具備的能力。



這家德國精品時尚零售商採用有機成長策略，
對此 Lionbridge 如何提供他們支援？

與這家零售商合作後，我們協助他們將女裝與童裝產品拓展至三個市場，更將男裝拓展至七個市場。

我們也為他們的產品說明 (SKU) 與商品分類頁提供了優質翻譯與創譯內容，協助他們的業務順利成長。創譯不只是單純的翻譯，更是要調整原文的訊息，符合新目標對象的在地文化意涵。

目前我們每週要處理多達 1,000 個產品說明 (SKU)，根據所屬的產品系列，將這些內容翻譯為中文、韓文、拉丁美洲西班牙文、法文、義大利文、德文和阿拉伯文。在零售商的商品分類頁方面，我們也將之前研究調查所得的關鍵字加入文案之中，讓客戶取得更好的搜尋引擎最佳化結果。

我們的工作成果讓合作夥伴觸及到更多客戶，並與顧客建立良好關係。而我們也很榮幸能協助他們發展業務。



時尚零售商需要具備哪些條件，才能提供卓越的客戶體驗？

對我們這位德國客戶及所有精品品牌而言，品質最為重要。這些高級品牌素來以一流的實體店面購物體驗聞名，所以他們也必須在顧客造訪網站時，重現那樣優質的體驗。

我們的客戶銷售的不僅只是服飾，更是獨到的魅力與風格。因此我們必須要了解品牌的需求，製作產品說明才能捕捉到並傳達出他們的調性。精確且打動人心的翻譯非常重要，不但能維持一致的品牌高標準，更可讓客戶的顧客感受到該有的頂級體驗。我們的翻譯能協助零售商鞏固他們與顧客的關係，並說服消費者購買他們的產品。



問

對這個客戶來說，最大的翻譯挑戰為何？你們又是如何協助他們克服這些困難？

緊迫的時間限制是最主要的挑戰。客戶的行動必須要快，因為銷售量跟他們向全球市場推出產品的速度成正比。他們每天都得在 22 小時內發佈多達 5,000 字的翻譯，這可不是件容易的事。此外，每天所需翻譯的產品說明數不盡相同，也使得整個流程更為複雜。

為了配合他們在步調上的需求，我們會根據預估的數字預先安排所需的語言專家，同時善用技術來輔助。

問

如何善用技術？

技術對我們工作的速度與效率非常重要。以這個合作為例，我們就在翻譯管理系統 (TMS) 中建立了高度自動化的工作流程。

我們努力的成果包括：

- 開發一個通用檔案連線程式 (UFC)，與零售商的系統相整合
- 在 UFC 中新增功能，若檔案未按時傳送便向零售商發送提醒
- 也引進了分割檔案功能，可更輕易地將工作指派給多名語言專家

消除了重複又耗時的人工作業步驟，我們也就能提高翻譯的輸出量。

問

你們是怎麼確保雙方合作能夠順暢成功？

我們在事前的客戶導入投入了很多心力，為日後的成功奠定良好的基礎。在合作之初，我們就花了整整兩天與客戶討論，了解他們的痛點和要求，之後也繼續與他們保持密切合作。雙方一同建立了精確的風格指南與詞彙表。而我們也招募了具精品時尚經驗的合格譯者，確保他們符合客戶的期望。而在處理實際發佈於客戶網站的工作之前，我們也先做了幾次測試。所以等到真正開始翻譯時，我們已做好充分的準備。

問

Lionbridge 的經驗對這位客戶有什麼影響？

我們豐富的經驗非常重要，這使得我們能夠預料與防範翻譯流程中可能出現的問題。舉例來說，我們主動解決了尺寸和顏色的問題。

全球各地使用的丈量尺寸不盡相同，這也讓翻譯變得複雜。為了解決這個問題，我們製作了一個尺寸對照表，並嚴守相關流程，確保在地市場能看到正確的尺寸。

顏色是另一個挑戰，因為這類不同文化間的細微差異，必須在翻譯時就加以解決。在這個問題上，我們則是確保譯者都能使用我們與客戶一起建立的詞彙表。



問

Lionbridge 能為其他精品零售商處理哪些類型的工作?

Lionbridge 團隊提供了許多與該德國時尚零售商合作的深刻見解，不過 Lionbridge 也能與世界各地許多精品品牌搭檔合作。

除了翻譯產品說明與商品分類頁之外，Lionbridge 也能翻譯、創譯與創製行銷活動素材，包括電子郵件和宣傳手冊等。

問

從這次 COVID-19 疫情，精品零售商可以學到什麼?

自從實體商店關閉後，線上銷售就成了精品零售商唯一的營收來源。因此這次的全球大流行，更凸顯了簡化線上網站、維持良好能見度的好處。已經做好準備，能以高效率、大規模從事全球線上業務的精品零售商，自然而然就佔有優勢。但就算是現在才要踏上數位旅程的零售商，也仍舊可以迎頭趕上，抓住這個優勢。

Lionbridge 能協助精品零售商打破地理及語言的限制，擴大觸及範疇，打動無數精明的消費者。

「我們擁有豐富的經驗，能為這個領域的品牌找出他們特有的調性。另外，與一般翻譯相比，精品時尚翻譯在細微差異與潤飾上得下更多功夫。」

Lionbridge 營運部門全球方案主管 Colm Connolly

5

體驗 在產品與品牌之間

讓產品使用起來更加容易,能有效鞏固您與客戶的關係,而您也能協助您達成這個目標。
需要建立清楚且精確的多市場產品資料,擁有專業能力的我們

售後	
客戶歷程階段	 產品與品牌之合作經驗
需求	 持續生產多市場產品資料,為購買者提供資訊和協助
LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	 <ul style="list-style-type: none"> • 提供優異的翻譯與本地化服務,打造絕佳的產品資料與使用者手冊 • 集中化處理翻譯工作
優勢	 <ul style="list-style-type: none"> • 產品上市速度加快,進而更快提升銷售業績 • 能保持一致的品牌調性 • 打造正面的客戶體驗,建立客戶忠誠度

LIONBRIDGE 如何協助 DOREL JUVENILE 在歐洲市場更快推出新產品

LIONBRIDGE 有能力提供集中化的翻譯系統和簡化的翻譯流程，並確保品牌調性保持一致

6 個公司部門 | 11 種語言 | 翻譯超過 1 百萬字

透過成效卓越的翻譯觸及消費者

家長們為孩子挑選產品時往往會投入很多心思與心力，而安全、便利和價格更是幾個首要考量的因素。因此，世界一流的兒童用品公司 Dorel Juvenile 希望能向歐洲客戶展現他們履行這些品牌價值的承諾，也希望能儘快推出新產品上市，以期在競爭日漸激烈的全球市場獲得成功。在 2019 年，Dorel Juvenile 專注推行各項新產品上市計畫。但為了以較以往更快的速度推出產品，他們也必須面對更緊迫的翻譯交付期限。最後他們決定向 Lionbridge 尋求協助，與我們攜手合作。

面臨的挑戰

由於 Dorel Juvenile 的組織分散，因此之前是仰賴多位在地譯者處理歐洲市場的翻譯工作。這些譯者的效率與速度不盡相同，因此很難維持翻譯的一致性與品質。Dorel Juvenile 希望能由單一的語言服務供應商 (LSP) 提供服務，負責處理歐洲市場的

相關工作，希望達到一致的流程並加快翻譯交付時程。品質也是另一個重要考量，因為該公司沒有翻譯記憶庫、詞彙表或風格指南可用，所以每個譯者在翻譯過程中都各自為政，導致品牌調性無法維持一致。Dorel Juvenile 的目標：

- 在眾多市場中取得品牌一致性
- 縮短完成翻譯的所需時間
- 跨越多個平台觸及客戶

「Lionbridge 的翻譯在品質審核中屢獲高分，而 Dorel Juvenile 交由我們處理的工作量，更是在合作的第一年內就增加為三倍。」

Lionbridge 專案經理 Patricia Hallet

客戶簡介

Dorel Juvenile 是世界一流的兒童用品公司，產品供應範圍超過 100 個國家/地區。他們才華洋溢的員工都有一個共同的使命：Care for Precious Life (守護寶貴的生命)。該公司致力提供高品質兒童用品，協助人們享受無憂無慮的家庭生活，在消費者之中更享有最高評價。這也正是他們的產品能脫穎而出的原因：耐用、實用與具有關懷精神。除了知名的全球暢銷品牌 Maxi-Cosi 與 Tiny Love 以外，該公司同時也有許多地區性的品牌，例如 Cosco、Angel、Bébé Confort、Infanti、Safety 1st 與 Quinny。Dorel Juvenile 目前在 25 個國家/地區擁有 5,000 名員工。Dorel Juvenile 隸屬於 Dorel Industries Inc. (TSX: DII.B、DII.A)。

解決方案

基於 Lionbridge 的本地化專業能力、對市場需求的了解，以及能迅速與客戶溝通相關建議，Dorel Juvenile 最後決定選擇使用 Lionbridge 的服務。這間兒童用品零售供應商還指出，Lionbridge 以客戶為中心的服務態度，以及簡單易懂的客戶入門引導流程，也是雙方合作的重要優勢。Lionbridge 將 Dorel Juvenile 歐洲各市場的翻譯工作集中處理，為六個產業部門提供 11 種語言的翻譯及創譯服務。創譯是指將原文的訊息調整與改編，讓產出內容更符合新目標對象的在地文化。Lionbridge 也提供了全面的多層面服務，因此 Dorel Juvenile 得以製作多元的行銷宣傳品，以多種方式觸及消費者。Lionbridge 的眾多服務成果包括：

- 翻譯 49 個歐洲網站的內容
- 將 Maxi-Cosi 產品系列一份超過 150 頁的目錄翻譯並創譯至 11 種語言
- 為 Amazon 上開設的網路商店翻譯產品說明 (SKU)
- 翻譯供店家與消費者參閱的行銷宣傳品，包括文章、宣傳小冊及產品傳單等
- 參與開發廣告行銷活動
- 翻譯社群媒體內容，包括 Facebook 貼文、Instagram 和 Instagram 限時動態等文案
- 為展示產品的 YouTube 影片製作字幕
- 翻譯 PowerPoint 簡報與產品資訊供行動教育訓練 App 使用，為銷售團隊提供支援

執行所有這些翻譯作業時，Lionbridge 也建立並推行了風格指南、詞彙表與翻譯記憶庫的使用。風格指南是種參考文件，彙整了有助與目標市場客戶溝通並建議使用的語言要素；詞彙表是重要術語及所有語言之核可翻譯的資料庫；翻譯記憶庫則是將之前翻

譯過的資料匯入資料庫中，可供日後翻譯時重複使用。使用這些工具不但提高了翻譯的速度與產能，也確保能在不同市場中維持品牌一致性。

成果

與 Lionbridge 合作之後，Dorel Juvenile 能更快在眾多市場中推出產品，進而提升銷售業績。Dorel Juvenile 在 Lionbridge 的協助下，一年內便推出了 46 項產品，而且每次都能按照產品上市時程完成工作。Lionbridge 將 Dorel Juvenile 歐洲市場的翻譯工作集中處理，獲致了以下成果：

- 流程簡化精實
- 品質提升
- 更快的翻譯交付時程

直到今天，Lionbridge 已為客戶翻譯超過一百萬字。而放眼未來，Lionbridge 將致力與 Dorel Juvenile 的內容管理技術相連結，進一步簡化翻譯流程。

「從一開始的客戶入門引導體驗一直到之後的持續合作，我們可以明顯感受到 Lionbridge 以客戶為導向的公司特質。多虧 Lionbridge 的服務，我們可以運用集中化系統迅速處理和交付內容，最終以更快的速度將產品推出上市。在現今競爭激烈的環境下，這樣的工作流程對掌握成功而言非常重要。」

Dorel Juvenile 行銷內容團隊主管 Michael Matheij

Lionbridge 為以下歐洲市場提供了 11 種語言與方言的翻譯服務：

比利時 · 荷蘭文 | 比利時 · 法文 | 法國 · 法文 | 德國 · 德文 | 義大利 · 義大利文 | 荷蘭 · 荷蘭文
波蘭 · 波蘭文 | 葡萄牙 · 葡萄牙文 | 西班牙 · 西班牙文 | 瑞典 · 瑞典文 | 英國 · 英文

6 支援

在客戶購買產品後，以他們慣用的語言提供支援，可以帶來許多好處。退貨流程變得更加簡易，詢問產品相關的問題後也能更快

得到解答，這些服務都不會受限於語言的屏障。針對售後客戶支援，我們提供了翻譯、聊天機器人與電話口譯等服務。

售後	
客戶歷程階段	 支援
需求	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶支援素材翻譯 • 為網路支援提供即時的多語言交談解決方案
LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	<ul style="list-style-type: none"> • 為論壇、常見問答 (FAQ)、知識庫提供翻譯服務 • GeoFluent 是採用 SaaS 模式並可跨越所有通訊管道的即時翻譯平台，透過此平台即可提供多語言聊天機器人功能 • 提供即時的電話口譯服務，這項服務由技巧純熟的語言專家提供，支援超過 350 種語言
優勢	<ul style="list-style-type: none"> • 既能滿足客戶進行即時溝通的期盼，亦能維持品牌調性 • 穩固的品牌忠誠度

「消費者想要以慣用的語言購物，不僅如此，他們也希望能以慣用的語言進行售後客戶支援，因此我們強烈建議品牌提供這項時常被忽略的服務範疇。」

Lionbridge 業務部副總裁 Peter Quigley

運用即時交談解決方案提升客戶體驗

使用 LIONBRIDGE 電話口譯與 GEOFLUENT 工具的 5 大理由

越來越多消費者在購物時，非常看重商家能否提供期待中的高品質體驗。Lionbridge 認為，這代表了要以消費者偏好的語言，迅速提供優質的服務。這正是我們的專利虛擬翻譯工具「GeoFluent」的特長。運用 GeoFluent，企業便能兼顧安全性與成本效益，為各種溝通管道提供客製化的即時語言支援服務。

在我們的線上研討會中，Lionbridge 的 GeoFluent 專家 Arnie Koh 及 Ryan Erwin 不僅對目前的消費者趨勢做了評估，也介紹了 GeoFluent 及電話口譯 (OPI) 增益功能，更透過現場示範讓觀眾具體了解這項產品的多樣功能。

以下是選擇這項產品的 5 大理由。

1. 客戶支援 = 客戶體驗 = 品牌

高品質客戶支援服務，會直接轉化為高品質客戶體驗，並進一步提升品牌忠誠度。換句話說，提升客戶體驗的重要性比以往更加重要。

而為您的團隊擬定最前瞻的客服策略，更是維持或強化客戶關係的關鍵。

2. 客戶期待享受方便的數位服務，公司和企業也積極呼應他們的期盼

越來越多公司和企業開始部署強大的技術資產，例如聊天機器人、AI 支援的對話工具和先進的語音提示技術等。隨著世界日益數位化，數位發展日趨進步，客戶也渴望能從中受益。提供以下這些重要技術帶來的便利與優勢，可以提升客戶體驗：

- 與行動裝置相容的介面
- 自助服務選項
- 全年無休、全日不打烊的客戶支援
- 個人化體驗：由適切的對象即時提供所需的資訊

「我們為全球品牌提供值得信賴的建言，與他們建立起強健的合作關係。我們不僅只是銷售服務，更是提供解決方案。」

全球語言及翻譯 (GLT) 零售與電子商務企業主管 Jamie Dickson

3. 客戶仍舊希望與人互動

儘管科技的進展不斷帶來更精緻、更細膩的應用，但研究顯示，客戶基本上還是偏好與真實生活裡的真人互動。百分之 30 的客戶表示，優質客戶服務的關鍵就在於能和既親切又熟悉產品或服務的客服人員通話。

對含有以下需求的特定支援案例而言，這一點更加重要：

- 解決複雜的技術性或帳號問題
- 處理財務問題或帳單爭議
- 向上申訴案例

4. 語言是客戶服務個人化的首要考量層面

如今客戶非常注重個人化。以客戶偏好的語言與他們溝通，是個人化最重要的要求。您使用的語言，能決定客戶對您的第一印象。然而，目前還有許多客戶仍面臨語言上的障礙：大多數的客戶支援互動都是以英文進行，但全球有百分之 72 的客戶偏好使用其他語言。

解決這項語言差異，不僅能促進雙方溝通，更能提升客戶體驗。

5. GeoFluent 與電話口譯增益功能可以助您一臂之力

GeoFluent 能讓公司和企業運用虛擬翻譯工具，以客戶偏好的語言，快速又方便地與他們溝通互動。

GeoFluent 的主要優勢包括：

- 量身打造的語言引擎，能配合特定品牌與客群的需求
- 能與您目前的工具和策略順暢整合，進而為您與客戶提供流暢的翻譯
- 電話口譯增益功能可提供即時口譯服務，這項服務由技巧純熟的語言專家提供，支援超過 350 種語言

客戶期待的是頂級的體驗，您現在就能滿足他們的期盼。[歡迎觀看線上研討會](#)，探索更多讓您的客戶支援服務更上層樓的方法。



為何要選擇 LIONBRIDGE

世界頂尖品牌選擇與我們合作, 是看中我們雄厚的零售經驗。

在翻譯與本地化的過程中, 我們相當重視客戶與其客戶的需求, 因而深受客戶的信賴。

我們業界的專家能夠發展大規模且技術複雜的多語言零售解決方案, 提供值得信賴的一流執行能力, 協助您在市場上搶佔先機。

準備好要尋找適合您的解決方案了嗎?
如需深入了解, 歡迎立即造訪 lionbridge.com/get-in-touch。

關於 Lionbridge

Lionbridge 與眾多品牌攜手合作, 致力在全球各地達成「通情達意, 暢行無阻」的使命。過去 25 年來, 我們已經為許多客戶與員工遍布全球的公司, 提供超過 350 種語言的翻譯與本地化解決方案, 協助他們順利獲得成功。Lionbridge 運用世界級作業平台, 以及由全球各地充滿熱忱的專家所組成的網路, 與各大知名品牌聯手打造豐富的文化體驗。我們憑藉著對語言的無窮熱忱, 運用尖端的人類與機器智慧, 打造出能讓客戶與其客戶之間產生共鳴、增進認同, 並提高相互理解的優質內容。Lionbridge 總部位於美國麻州沃爾瑟姆市, 在全球 26 個國家/地區設有解決方案中心。

如需深入了解, 歡迎造訪

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

LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. 著作權所有, 並保留一切權利。