

LIONBRIDGE



LE CENTRE D'EXCELLENCE LIONBRIDGE DÉDIÉ À L'E-COMMERCE

Découvrez comment les solutions de contenu pour le-commerce de Lionbridge répondent de bout en bout aux exigences de chaque étape du parcours d'achat

LES DÉFIS DU E-COMMERCE



Nous connaissons les pressions associées au e-commerce multi-marchés.

Vos clients sont particulièrement exigeants et attendent de vous des descriptifs produit très détaillés et précis dans leur langue maternelle ?

Vous ne pouvez faire aucune concession sur qualité.

Vous faites quotidiennement traduire de très nombreuses SKU dans différentes langues pour mettre rapidement vos produits sur le marché ?

Ce qu'il vous faut, c'est un service express.

Peut-être cherchez-vous à réduire le coût de votre technologie et vous vous interrogez sur les alternatives possibles ? **Nos conseils d'expert pourront vous être utiles.**

Avec la pandémie de la COVID-19 et la transformation numérique qu'elle a déclenchée, la vente en ligne est aujourd'hui omniprésente et incontournable. Il est donc plus important que jamais de disposer d'une stratégie e-commerce parfaitement au point. Servir vos clients internationaux sur les multiples canaux en ligne qu'ils utilisent est essentiel pour votre performance et peut-être même pour votre survie.

En faisant appel au centre d'excellence en e-commerce de Lionbridge, vous vous entourez de spécialistes de la résolution de problèmes déterminés à trouver des solutions à tous vos défis. L'évidence s'impose vite d'elle-même.

Nous faisons la différence.

FONCTIONNEMENT DU CENTRE D'EXCELLENCE POUR LE E-COMMERCE

L'univers de la vente au détail et des biens de consommation est pour nous une véritable passion. À l'affût permanent des dernières tendances, nous sommes animés par un objectif : délivrer l'expérience d'achat en ligne qui fera la différence. Et surtout, nous sommes autant que vous attentifs à vos clients.

Les experts de notre centre d'excellence dédié au e-commerce vous écoutent, puis ils vous apportent leurs conseils. Sans langue de bois. Ce qui compte avant tout pour nous, c'est ce que vous devez entendre et non ce que vous souhaitez entendre. Notre action s'inscrit dans une parfaite transparence.

Grâce à nos capacités de social listening, nous établissons un bilan objectif de ce que vos clients disent de votre marque.

Les données recueillies vous aident à adapter vos messages, de sorte qu'ils trouvent un écho auprès de vos audiences cibles. Ces informations vous permettent également d'identifier les secteurs dans lesquels il y a lieu d'optimiser votre approche, comme le service client par exemple.

Si nous mettons au jour des inefficacités dans les processus, nous aidons à les corriger. Et si nous identifions des dépenses inutiles en matière de technologie, nous vous aidons à les réduire.

Quelles retombées concrètes au juste pour vous ? Plus de tranquillité d'esprit. Une meilleure fidélisation client. Des économies de coûts. Et davantage de ventes. Le centre d'excellence en e-commerce Lionbridge génère de la valeur ajoutée à chaque étape du parcours d'achat de vos clients.

1	2	3	4	5	6
TECHNOLOGIE AVANT-VENTE Lionbridge aide le détaillant à mettre en place les solutions d'automatisation/intégration requises pour soutenir l'engagement client.	RECHERCHE AVANT-VENTE En se chargeant de la problématique des mots-clés, du référencement naturel (SEO international) et du référencement payant (SEM), Lionbridge optimise la visibilité de la marque auprès de sa cible.	ENGAGEMENT AVANT-VENTE Grâce à un contenu multicanal localisé, cohérent à l'échelle internationale et localement pertinent, Lionbridge favorise l'engagement client vis-à-vis de la marque.	VENTES ACHAT Grâce à ses traductions dynamiques des descriptions produit et des renseignements sur les conditions d'achat, Lionbridge facilite l'acte d'achat.	EXPÉRIENCE APRÈS-VENTE Lionbridge favorise une expérience client positive du produit et de la marque grâce à des traductions de qualité de la documentation produit additionnelle et des documents utilisateur.	SUPPORT APRÈS-VENTE En prenant en charge la traduction du contenu des forums, FAQ, bases de connaissances et solutions de chat multilingues en temps réel, Lionbridge apporte son assistance au client après l'acte d'achat.

DÉCOUVREZ COMMENT NOUS FAISONS LA DIFFÉRENCE



ZOOM SUR LE E-COMMERCE



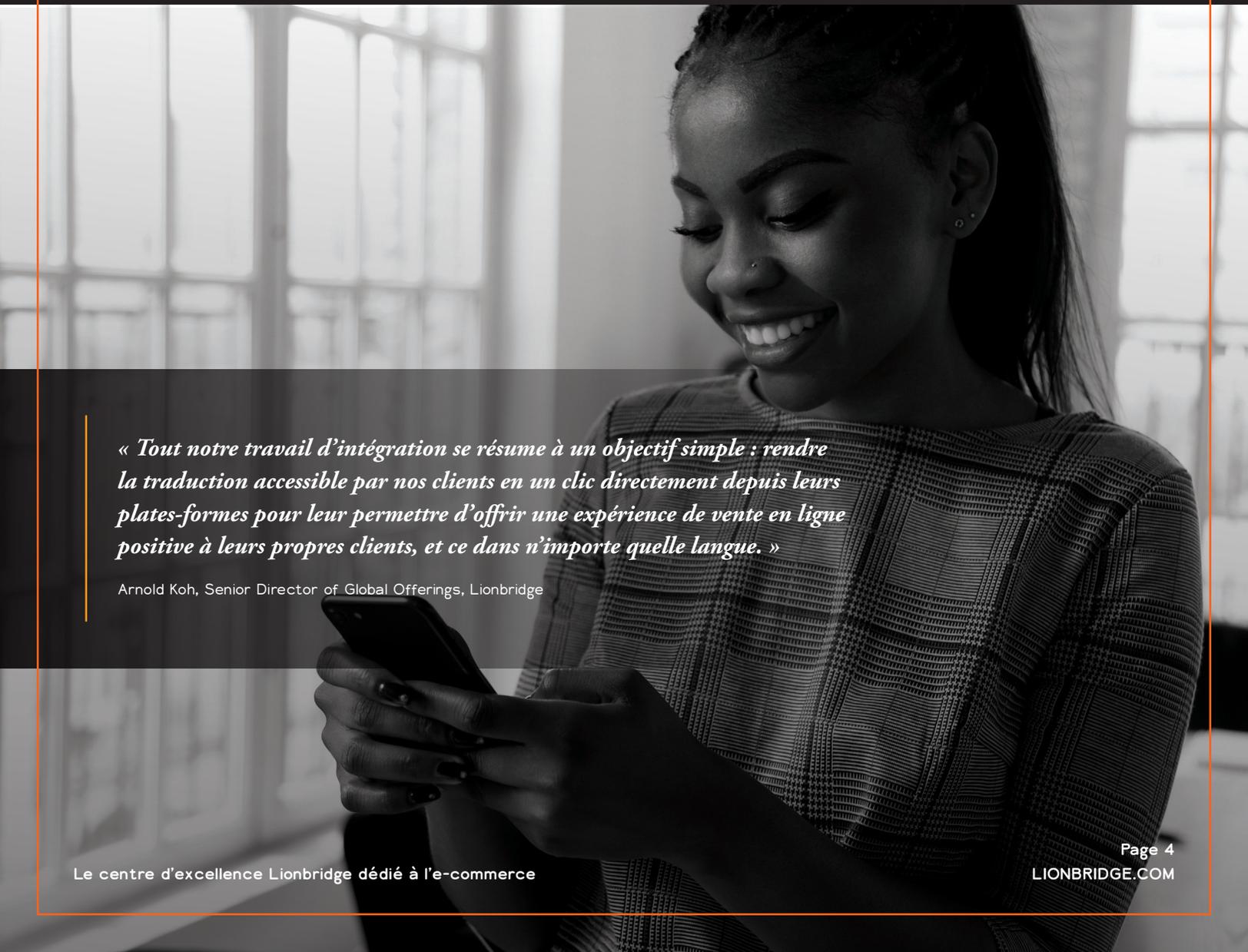
En matière d'initiatives de e-commerce multi-marchés et multilingues, il n'existe pas d'approche universelle. Chaque détaillant a ses propres besoins uniques pour la prise en charge de ses clients du monde entier. C'est pourquoi nous adaptons nos solutions à chaque cas particulier. Ces solutions s'appuient sur notre connaissance approfondie du secteur et sur notre expérience de collaboration avec certaines des plus grandes et des plus emblématiques marques au monde.

Notre gamme complète de services à la carte nous assure une souplesse maximale dans la fourniture d'une réponse alignée sur les besoins de chaque client. À votre convenance, vous pouvez opter pour notre offre complète ou bien uniquement

une partie de celle-ci. Dans tous les cas, nous sommes à vos côtés pour prendre en charge toutes les prestations dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs e-commerce.

Vous ne connaissez pas bien la localisation et ne savez pas trop par où commencer ? Aucun problème. Vous pouvez compter sur nous pour vous transmettre notre savoir et vous guider tout au long de votre parcours.

Vous êtes dans la localisation depuis des décennies ? C'est parfait. Mettons-nous à la tâche.



« Tout notre travail d'intégration se résume à un objectif simple : rendre la traduction accessible par nos clients en un clic directement depuis leurs plates-formes pour leur permettre d'offrir une expérience de vente en ligne positive à leurs propres clients, et ce dans n'importe quelle langue. »

Arnold Koh, Senior Director of Global Offerings, Lionbridge

1

TECHNOLOGIE**METTRE EN PLACE UNE AUTOMATISATION EFFICACE POUR SOUTENIR L'ENGAGEMENT CLIENT**

Éliminez vos tâches manuelles grâce à l'automatisation pour accélérer la mise sur le marché et tirez un profit maximal de votre partenariat avec votre prestataire de services linguistiques. En travaillant avec Lionbridge, vous économisez

des dépenses technologiques substantielles. Nous investissons massivement dans la technologie pour que nos clients n'aient pas à supporter cette charge. Nous nous intégrons à vos systèmes, quelle que soit la technologie que vous utilisez.

AVANT-VENTE

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	 <p>Technologie : le détaillant met en place les processus automatisés qui lui permettront d'accélérer la mise sur le marché et de soutenir l'engagement client.</p>
EXIGENCES	 <p>Une technologie qui fluidifie les flux de travail du processus de traduction multi-marchés et multilingue</p>
RÉPONSE LIONBRIDGE AUX EXIGENCES	 <ul style="list-style-type: none"> • Solutions d'intégration non tributaires de la technologie • Offres de connecteurs qui s'intègrent aux principales plates-formes de e-commerce, y compris aux principaux systèmes de gestion de contenu (CMS) et systèmes de gestion des informations produit (PIM) • Autres options d'intégration via une API de traduction REST ou un connecteur de fichiers universel lorsque les autres connecteurs ne sont pas envisageables • Solutions d'intégration dans le cadre de vos services
AVANTAGES	 <ul style="list-style-type: none"> • Des flux de travail efficaces qui rationalisent le processus de traduction et améliorent la collaboration, les délais et la qualité • Une accélération des ventes grâce à des temps de traduction plus courts • Des économies substantielles par rapport à d'autres solutions technologiques qui nécessitent des investissements importants

TRADUIRE RAPIDEMENT ET EFFICACEMENT LES SITES DE E-COMMERCE

Lionbridge s'adapte à n'importe quelle plate-forme de commerce en ligne pour vous aider à rationaliser le processus de traduction et vous permettre de réussir dans le e-commerce.

Votre contenu est prêt pour traduction multilingue et votre prestataire de services linguistiques est prêt à se mettre au travail. Vous estimez peut-être disposer d'un plan solide pour vos ventes internationales B2C ou B2B en ligne, mais il convient de ne pas s'y tromper : la capacité de votre prestataire de services linguistiques à tirer parti de la technologie pour optimiser les flux de travail du processus de traduction des sites de commerce en ligne fait une différence capitale et son impact n'est pas à négliger.

Depuis la crise de la COVID-19, qui accélère l'activité du commerce en ligne, les détaillants font face à une prolifération des descriptions produit (SKU) à traiter. Les entreprises se tournent aujourd'hui vers la technologie pour la prise en charge de tous ces SKU. Pour tenir le rythme requis pour une expérience d'achat en ligne réussie, votre fournisseur de services linguistiques doit être connecté à votre système technologique. Ainsi, vous pouvez facilement envoyer et recevoir votre contenu et mettre rapidement en ligne vos traductions.

Plus vite vos SKU sont traduites, plus vite vous proposez des produits sur votre marché cible et à vos clients potentiels, et plus vite vous générez des ventes en ligne.

Pourquoi la traduction des sites de commerce en ligne est-elle si importante ?

Pour trouver un véritable écho auprès de vos audiences cibles sur un marché mondial, vous devez parler leur langue. Selon une étude de CSA Research, 66 % des personnes interrogées estiment que si elles devaient choisir entre deux produits similaires, elles choisiraient celui sur lequel leur sont fournies des informations dans leur langue maternelle.

Pour celles dont le niveau d'anglais est le plus faible, ce chiffre avoisine les 85 %. Il est clair dans ce contexte que la traduction des pages d'un site Web a une influence majeure sur la décision d'achat (Source : [“Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey,”](#) CSA Research, 10 juin 2020).

Comment Lionbridge accélère-t-il le processus de traduction des sites de e-commerce ?

Lionbridge s'intègre aux plates-formes B2C, systèmes de gestion des informations produit (PIM) et plates-formes de gestion de contenu numérique les plus utilisés pour permettre aux marques et aux détaillants d'opérer directement depuis

leurs propres plates-formes d'e-commerce et de rationaliser le processus de traduction de leur site Web.

Cette connectivité aux plates-formes essentielles permet aux marques et aux détaillants :

- de soumettre pour traduction le contenu de milliers de descriptions produit ;
- de partager pour localisation le contenu de leur catalogue de produits ;
- d'envoyer et de recevoir leurs supports marketing soutenant l'expérience de commerce numérique.

« Nous comprenons que les détaillants ont besoin de solutions rentables pour tenir des délais serrés », explique Arnold Koh, Sr. Director – Connector Product Strategy, Lionbridge. « Nos connecteurs éliminent les étapes manuelles répétitives et chronophages, pour une efficacité accrue de la traduction. Les détaillants disposent ainsi des moyens de faire face à leurs volumes élevés, aux mises à jour constantes et à l'évolution des produits. »

Pourquoi les transferts de fichiers classiques sont-ils inappropriés ?

L'approche la plus fréquente pour transférer des fichiers consiste à les exporter depuis une base de données, ce qui s'avère largement contre-productif. Cette approche inefficace implique davantage d'efforts pour gérer, importer et exporter le contenu, suivre les tâches et mener à bien le processus d'assurance qualité.

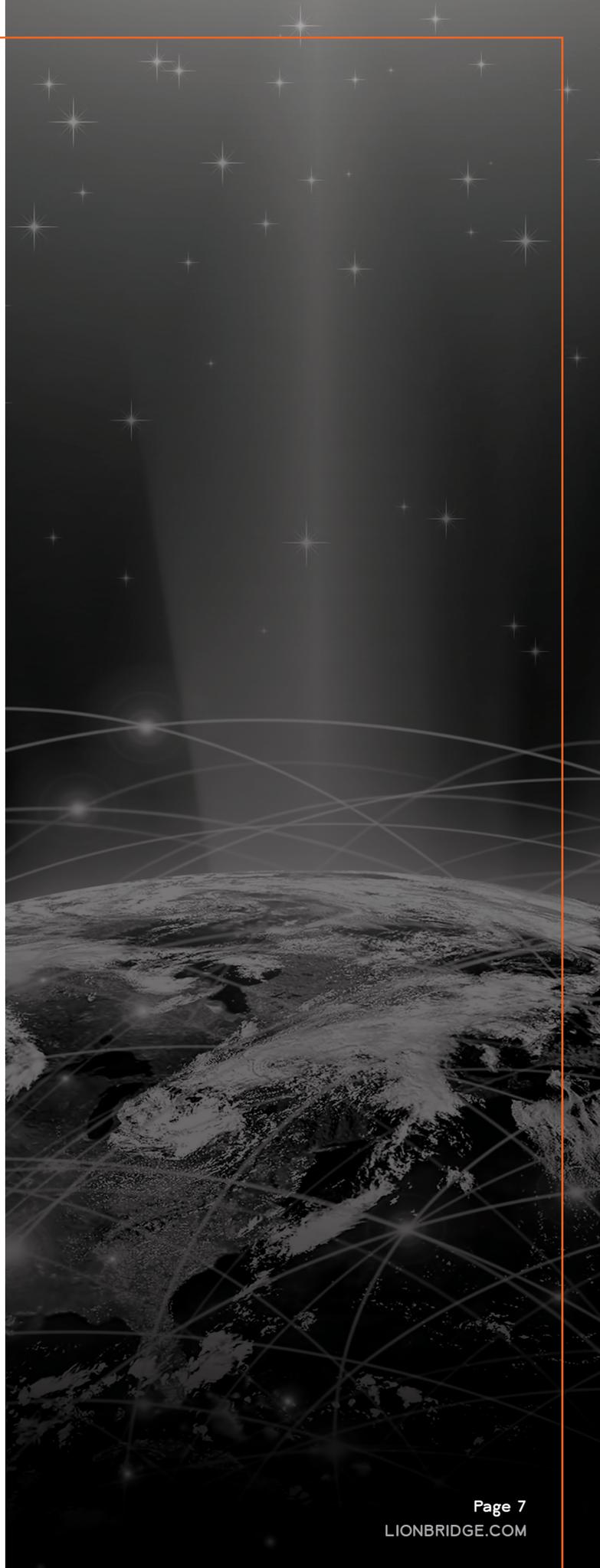
De plus, aucun contrôle granulaire sur le processus de traduction n'est possible. Le surplus de temps nécessaire pour réaliser les traductions entraîne le plus souvent des coûts supplémentaires et un surpaiement des services de traduction prestés.

La capacité de Lionbridge à s'intégrer aux principales plates-formes permet aux détaillants d'éviter les écueils les plus courants, tout en accédant à l'une des solutions de gestion des flux de traduction les plus robustes du marché.

Avec quelles plates-formes d'e-commerce Lionbridge se connecte-t-il ?

Lionbridge propose des intégrations avec les plates-formes e-commerce qu'utilisent les détaillants. Cette intégration rend possible un transfert transparent des fichiers à traduire et localiser, et permet aux détaillants d'opérer directement depuis leur environnement de travail familial. Lionbridge a développé des intégrations pour les principaux acteurs du secteur, dont :

- **Salesforce Commerce Cloud**, anciennement Demandware : plate-forme B2C de premier plan et classée leader dans le Magic Quadrant 2019 du commerce numérique de Gartner ;



« Nous comprenons que les détaillants ont besoin de solutions rentables pour tenir des délais serrés ». « Nos connecteurs éliminent les étapes manuelles répétitives et chronophages, pour une efficacité accrue de la traduction. Les détaillants disposent ainsi des moyens de faire face à leurs volumes élevés, aux mises à jour constantes et à l'évolution des produits. »

Arnold Koh, Senior Director of Global Offerings, Lionbridge

- **SAP Commerce Cloud**, anciennement SAP Hybris Commerce : plate-forme B2C de premier plan et classée leader dans le Magic Quadrant 2019 du commerce numérique de Gartner ;
- **Sitecore**, anciennement Demandware : acteur de niche dans le Magic Quadrant 2019 du commerce numérique de Gartner et plate-forme de gestion de contenu numérique de premier plan ;
- **inRiver PIM** : système de gestion des informations produit pour l'administration du contenu produit et des catalogues ;
- **Stibo Systems** : système de gestion des informations produit pour l'administration du contenu produit et des catalogues.

« Nous nous connectons aux outils phares de commerce numérique, dont Salesforce Commerce Cloud et SAP Commerce Cloud, ainsi qu'aux principaux systèmes de gestion des informations produit (PIMS), tels que inRiver et Stibo », explique Cynthia Stephens, Vice-président de Demand Generation, Lionbridge. « Quel que soit votre business model, que vous vendiez des produits directement sur votre site Web ou qu'il s'agisse simplement pour vous d'engager votre cible, nous prenons en charge la localisation de l'ensemble de votre contenu en nous connectant à toutes vos plates-formes d'e-commerce et de commerce numérique. »

Et si Lionbridge ne dispose pas de connecteur pour ma plate-forme de e-commerce ?

Lionbridge n'est pas limité par la plate-forme de e-commerce qu'utilise le client. Lorsque nous ne disposons pas de connecteur pour une plate-forme donnée, nous proposons des options d'intégration via notre API de traduction REST ou notre connecteur de fichiers universel (UFC). L'API Content de Lionbridge prend en charge tous les niveaux de qualité de

traduction et vous permet d'envoyer votre contenu à Lionbridge pour traduction dans n'importe quel format de fichier. « Tout notre travail d'intégration se résume à un objectif simple : rendre la traduction accessible par nos clients en un clic directement depuis leurs plates-formes pour leur permettre d'offrir une expérience de vente en ligne positive à leurs propres clients, et ce dans n'importe quelle langue. », indique Arnold Koh. Pour chaque entreprise, un connecteur Lionbridge est un atout de taille pour la réalisation de ses objectifs marketing et commerciaux, et ce d'autant plus dans le contexte des difficultés supplémentaires causées par la pandémie de coronavirus.

Quelle est la dernière intégration développée par Lionbridge ?

Lionbridge travaille en continu à l'extension de ses offres de connecteurs pour proposer toujours plus de solutions d'intégration aux plates-formes les plus importantes pour ses clients. Lionbridge a récemment développé une solution d'intégration pour Oracle Content and Experience (OCE), un hub de contenu basé sur le cloud qui optimise la gestion du contenu omnicanal. OCE stocke et gère les ressources numériques de l'entreprise, telles que graphiques, vidéos ou encore fichiers audio, exploitables pour son e-commerce.

Ces ressources marketing peuvent ensuite être déployées dans Oracle Commerce. Les clients d'Oracle qui feront appel à Lionbridge disposeront ainsi d'un moyen simple et transparent d'envoyer leur contenu à Lionbridge directement à partir de la plate-forme Oracle. Une fois le contenu traduit, Lionbridge le leur renverra via la plate-forme. Pour le client, ce processus est la promesse d'une efficacité accrue et de gains de temps significatifs.

« En outre, ces détaillants n'auront pas à interrompre leur flux de travail », explique Stephen Harris, Directeur des comptes – Sales, Lionbridge. « Et avec le connecteur, ils bénéficieront d'un système de gestion de la traduction de classe mondiale. »

VOIR L'INTÉGRATION EN ACTION

Cas d'utilisation d'un fabricant international

Lionbridge a adapté son connecteur spécialement pour les besoins d'un fabricant international qui utilise une version très personnalisée de SAP Commerce Cloud, anciennement Hybris. L'équipe chargée des opérations de Lionbridge a apporté les modifications requises au connecteur afin qu'il réponde parfaitement aux exigences du client.

L'intégration est utilisée pour la traduction dans 45 langues de milliers de descriptions produit par mois à destination d'applications numériques B2B et B2C, pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique (EMEA). Avant le lancement du connecteur, l'entreprise envoyait manuellement son contenu à Lionbridge au fil de l'eau, une approche aussi chronophage qu'inefficace.

En plus d'automatiser le processus de traduction en le rendant plus rapide et efficace, le connecteur personnalisé a permis de supprimer un facteur de risque en éliminant les tâches manuelles. L'entreprise envisage actuellement de déployer son connecteur à l'échelle mondiale.

Cas d'utilisation d'une marque emblématique de la mode aux États-Unis

Une marque américaine emblématique du secteur de la mode utilise le connecteur Lionbridge intégré à sa solution Salesforce Commerce Cloud pour envoyer de l'ordre de 3 000 mots par jour à Lionbridge pour traitement.

Les descriptions produit du détaillant sont traduites en cinq langues et adaptées de l'anglais américain en anglais britannique. Une fonctionnalité ajoutée par Lionbridge à la solution permet au détaillant de préprogrammer la traduction de son contenu.

« Grâce à l'automatisation, la main d'œuvre requise pour publier le contenu traduit est moindre et tout se déroule avec beaucoup de fluidité du début jusqu'à la fin », indique Colm Connolly, Directeur des programmes mondiaux Opérations, Lionbridge. « Les retours positifs du client soulignent souvent la rapidité avec laquelle Lionbridge est en mesure de livrer ses traductions avec le connecteur. »

PLUS DE 15 ANS D'EXPÉRIENCE DANS LE DOMAINE DES CONNECTEURS

Des centaines de clients Lionbridge utilisent nos connecteurs de traduction, qui prennent en charge des dizaines de systèmes de gestion de contenu, de plates-formes de e-commerce, de systèmes de gestion des informations produit et de plates-formes

d'automatisation du marketing utilisés dans le commerce de détail. Nous nous intégrons à SAP Commerce Cloud, Salesforce Commerce Cloud, Sitecore, inRiver et Stibo Systems, ainsi qu'à de nombreuses autres plateformes de premier plan.

PLATE-FORME	TYPE
ADOB EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEB CENTER SITES	CMS
VEEVA VAULT	Gestion de documents
SAP COMMERCE CLOUD	e-commerce
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	e-commerce
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	Automatisation du marketing
ELOQUA	Automatisation du marketing
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	Gestion des ressources numériques
RELATIVITY	e-discovery
SERVICENOW	Plate-forme ITSM

Lionbridge développe des logiciels de connecteurs de traduction pour les entreprises depuis plus de 15 ans. Notre équipe de développement et d'assistance spécialisée assure la mise à jour et le support de nos connecteurs.

6 SIGNES RÉVÉLATEURS D'UNE MAUVAISE OPTIMISATION D'UN SITE E-COMMERCE MULTILINGUE

L'expert en recherche mondiale de Lionbridge partage ses conseils pour asseoir sa réussite dans le e-commerce.

Vous êtes un leader mondial. Vous travaillez dans le e-commerce depuis des années. Vous excellez dans ce que vous faites, n'est-ce pas ? Mais peut-être que non. Vous avez peut-être constaté que quelque chose n'allait pas. Votre site Web propose de très bons contenus, mais vous n'arrivez pas à atteindre le niveau de trafic que vous souhaitez. Ou vos objectifs de vente. Mais pourquoi cela ?

Brendan Walsh, expert métier en recherche mondiale chez Lionbridge, réalise des audits de SEO technique pour des sites de e-commerce multilingues. Il constate fréquemment dans des multinationales aux compétences très larges de sérieux problèmes de sous-optimisation de leurs sites Web, dont elles n'ont pas conscience. Ces manquements peuvent gravement impacter leurs résultats financiers. Le travail de Brendan Walsh consiste à identifier la source du problème et à trouver les moyens d'y remédier. Ce type d'évaluation devient de plus en plus important en plein essor du e-commerce.

La pandémie de la COVID-19 a conduit de plus en plus de consommateurs à faire leurs achats en ligne. Le shopping en ligne fait désormais partie de leurs habitudes et cette tendance devrait perdurer, même si certaines régions commencent à assouplir leurs mesures de distanciation sociale. Pour Brendan

Walsh, l'heure est clairement à l'optimisation de son site Web lorsque l'on souhaite tirer parti du boom du e-commerce.

« Si vous ne tirez pas profit de ces évolutions et de la dynamique de croissance du shopping en ligne, c'est votre concurrent qui le fera », affirme Brendan. Lorsqu'un produit fonctionne localement, il y a aussi des possibilités de le commercialiser à l'international, dans une autre langue. Et c'est là que nous pouvons vraiment faire la différence. »

Brendan Walsh évalue régulièrement les sites Web multilingues d'entreprises mondiales pour identifier les moyens de les faire gagner en visibilité sur chaque marché et corriger les problèmes existants avant que le client ne se lance à la conquête de nouvelles régions. Dans son rapport d'analyse de site Web personnalisé, il se concentre sur six aspects qui peuvent nuire gravement à la performance. **Nous l'avons interrogé sur son travail.**

« Si vous ne tirez pas profit de ces évolutions et de la dynamique de croissance du shopping en ligne, c'est votre concurrent qui le fera », affirme Brendan Walsh. Lorsqu'un produit fonctionne localement, il y a aussi des possibilités de le commercialiser à l'international. Et c'est là que nous pouvons vraiment faire la différence. »

Brendan Walsh, Expert métier en recherche mondiale, Lionbridge

2

RECHERCHE RECHERCHER LA MARQUE

Veillez à ce que vos clients puissent vous trouver, vous et vos produits, lorsqu'ils effectuent des recherches en ligne. Découvrez comment vous vous situez par rapport à vos concurrents lors des recherches sur Internet.

Nous pouvons vous aider à gagner en visibilité et à comprendre où vous vous situez par rapport aux autres fournisseurs de votre secteur.

AVANT-VENTE

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	 Recherche : le client recherche des produits et des marques
EXIGENCES	 <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'être trouvé facilement sur le Web • Connaissance des référencement par rapport aux concurrents
RÉPONSE LIONBRIDGE AUX EXIGENCES	 <ul style="list-style-type: none"> • Fournir un audit de référencement naturel (SEO) dans le cadre d'une évaluation numérique globale afin de mesurer les performances du site Web et des applications, et proposer des solutions permettant de résoudre les problèmes techniques • Fournir une analyse de la concurrence
AVANTAGES	 <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'être trouvé plus facilement par les personnes effectuant des recherches sur votre type de produit et votre marque • Avantage concurrentiel • Accroissement des ventes



Qu'est-ce qu'un site Web multilingue de e-commerce ?

Un site Web de e-commerce multilingue est un portail en ligne qui facilite les transactions commerciales sur Internet, notamment l'achat et la vente de biens et de services, ainsi que le transfert d'argent et de données. La particularité d'un tel site est qu'il propose son contenu dans plusieurs langues.



Quels sont les six aspects sur lesquels vous vous concentrez lorsque vous analysez les sites Web d'entreprises, et pourquoi ces aspects sont-ils importants ?

1. Rapidité

Nous vivons dans le règne du « mobile-first », où priorité est donnée aux versions mobiles des sites par les moteurs de recherche. Si votre page n'est pas conçue pour une utilisation sur mobile, elle n'est tout simplement pas optimisée. Google indexe prioritairement les pages en version mobile, si bien que lorsque la page n'est pas responsive et qu'elle ne se charge pas rapidement sur mobile, la performance de sa version desktop s'en trouve également directement affectée.

La non-optimisation des images est l'une des erreurs les plus fréquentes qui affectent la vitesse d'un site Web de e-commerce. À défaut d'être optimisées, vos images ralentiront de manière significative le chargement de vos pages. J'ai déjà vu des cas où il fallait jusqu'à dix secondes pour charger une image. Peu de clients potentiels seront disposés à attendre aussi longtemps. La bonne nouvelle, c'est que ce problème est l'un des plus simples à résoudre. Vous n'avez pas à modifier votre code et la correction ne prend que deux ou trois secondes par image.

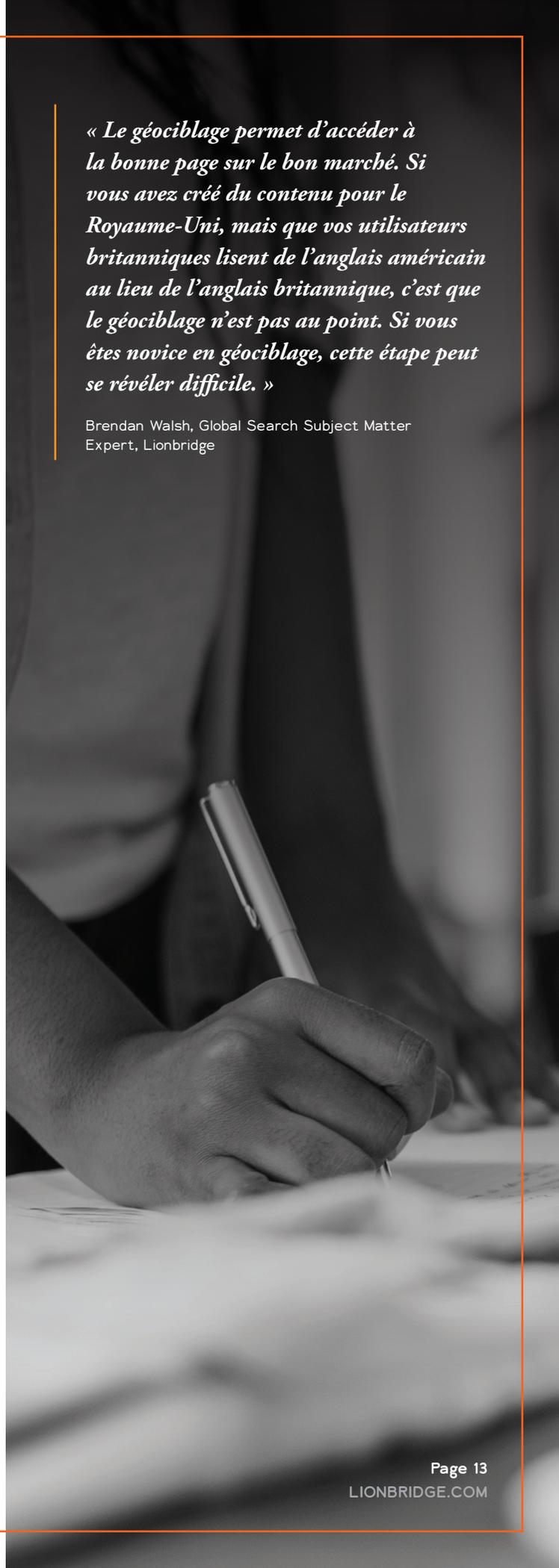
2. Géociblage

Le géociblage vous donne les moyens d'afficher la bonne page sur le bon marché. Si vous avez créé du contenu pour le Royaume-Uni, mais que vos pages s'affichent en anglais américain pour vos utilisateurs britanniques, c'est que votre géociblage n'est pas au point. Si vous êtes novice en géociblage, c'est un sujet qui pourra vous poser des difficultés. Les mauvaises mises en œuvre sont fréquentes, avec le risque que votre contenu ne soit pas visible par l'internaute, que la page qui s'affiche ne soit pas la bonne. Cette fonctionnalité peut être entravée par de nombreux facteurs, et notamment des problèmes techniques ou encore de localisation.

Par exemple, si vous ne savez pas utiliser efficacement Google Search Console, vous risquez de rencontrer des problèmes. Il est plus difficile de résoudre les problèmes de géociblage, à moins que vous n'ayez de fortes compétences dans ce

« Le géociblage permet d'accéder à la bonne page sur le bon marché. Si vous avez créé du contenu pour le Royaume-Uni, mais que vos utilisateurs britanniques lisent de l'anglais américain au lieu de l'anglais britannique, c'est que le géociblage n'est pas au point. Si vous êtes novice en géociblage, cette étape peut se révéler difficile. »

Brendan Walsh, Global Search Subject Matter Expert, Lionbridge



domaine. Très peu d'entreprises savent réellement ce qu'est le géociblage. Lionbridge a de son côté acquis une grande expérience en la matière et développé des outils dédiés à la résolution des problèmes de géociblage : le premier qui crée des plans de site par région linguistique (avec des balises hreflang), et le second qui génère des balises hreflang pour AEM. Grâce à ces outils, vous avez l'assurance que la page qui s'affichera sur un marché donné sera la bonne.

3. Bots et plans de site

Il est important de comprendre comment un bot explore votre site Web. Les instructions figurant dans le fichier robots.txt indiquent aux bots des moteurs de recherche comment indexer votre site. Je regarde un certain nombre de choses : si le contenu est rejeté ou bloqué, ainsi que tout ce qui est susceptible d'empêcher l'indexation du contenu.

Je vérifie s'il y a un lien vers le plan du site et si celui-ci est bien structuré. Une simple erreur dans robots.txt peut avoir de lourdes conséquences. Des commandes peuvent tout masquer sur un site Web ou bloquer l'indexation de contenus valides. Un plan de site à jour aidera les bots à trouver rapidement les nouvelles informations.

4. Sécurité

Du point de vue de la confiance, la sécurité est essentielle. Si les consommateurs voient les mots « non sécurisé » en haut à gauche d'un écran d'ordinateur, quelle chance y a-t-il qu'ils saisissent les informations de leur carte de crédit pour faire un achat ? Certaines personnes effectueront la transaction de toute façon, peut-être parce qu'elles n'ont pas fait attention au problème de sécurité. D'autres ne prendront pas le risque. De nombreux problèmes de sécurité sont causés par le fait que des médias sont référencés dans des adresses http ou des liens qui mènent à des sites non sécurisés. En pratique, lorsque nous analysons ces problèmes, nous remarquons généralement qu'il existe des versions https des médias ou des liens. Une simple mise à jour de la référence de http à https permettra de résoudre le problème.

5. Données structurées

Les données structurées sont le cadeau de Google dans le domaine de la recherche. Il s'agit de la capacité à décrire le contenu de votre page directement dans les bots de Google. Vous pouvez indiquer les contenus importants afin que Google puisse utiliser les données correctement. Les résultats de la recherche sont ainsi plus précis. Les problèmes apparaissent lorsque les données structurées ne sont pas toutes référencées. En conséquence, les informations du produit que vous vendez peuvent être incomplètes.

Peut-être que l'image et la description seront représentées dans votre boutique en ligne multilingue pendant une recherche, mais pas le prix, la disponibilité ou les avis. Les personnes sont davantage enclines à faire des achats chez un vendeur qui a toutes les informations pertinentes

à portée de main. Les acheteurs sont également attirés vers des sites dont les images et les avis sont attrayants. Les données structurées doivent être référencées, chose qui peut être faite en un après-midi en configurant les images, les descriptions, les prix, les disponibilités et les avis dans le système de gestion des produits. C'est extrêmement important pour les résultats, en particulier pour les produits.

6. Résultats de recherche avec et sans marque

Les résultats de recherche avec et sans marque sont indissociables. C'est ce que je fais comprendre à nos clients lorsque je leur montre les résultats des recherches. Dans les deux cas, que la recherche inclue ou non le nom de marque d'une entreprise, nous regardons la position de l'entreprise dans les résultats de la page. Plus les entreprises figurent dans le haut du classement et plus leurs résultats sont intéressants, plus leur site Web multilingue de e-commerce enregistrera de clics. À l'inverse, elles doivent s'attendre à moins de clics si leurs concurrents ont mieux optimisé leurs pages de produits, ont de meilleurs contenus descriptifs et ont optimisé les images et les données structurées.



Les entreprises sont-elles surprises de découvrir que leurs pages ne sont pas assez optimisées ?

Oui. De nombreuses entreprises ignorent que leur site présente des problèmes techniques, et elles sont enchantées de profiter de l'occasion pour accroître leur visibilité.

Nous avons aidé de nombreuses marques grand public internationales à optimiser leurs performances sur plusieurs sites. Souvent, le site Web fonctionne bien juste après sa création, mais avec le temps, le contenu peut devenir obsolète et la technologie se dégrader.



Quel dernier conseil aimeriez-vous donner à nos lecteurs ?

Lorsque les entreprises multilingues ont des doutes sur la performance de leur site Web, elles rejettent souvent la faute sur le contenu. Lorsque vous travaillez avec un prestataire de services linguistiques comme Lionbridge, vous pouvez être sûr que le contenu sera optimal.

Ce sont alors les problèmes techniques qui entravent le plus souvent l'optimisation du site Web. Il suffit d'y consacrer un peu d'attention et d'être déterminé à résoudre le problème.

3

S'ENGAGER
AVEC LA MARQUE

Assurez-vous que votre contenu est adapté à chacun des marchés que vous ciblez. Cela signifie que, pour garantir la pertinence à l'échelle locale, les traducteurs peuvent être amenés à mettre en avant des fonctionnalités différentes pour le même produit en fonction du marché.

Nos experts (qui sont souvent sélectionnés pour leurs **caractéristiques démographiques, leur expertise du domaine et leur connaissance des sensibilités régionales et culturelle**) font en sorte que votre contenu soit attrayant pour les habitants de la région concernée, tout en préservant la cohérence de la marque.

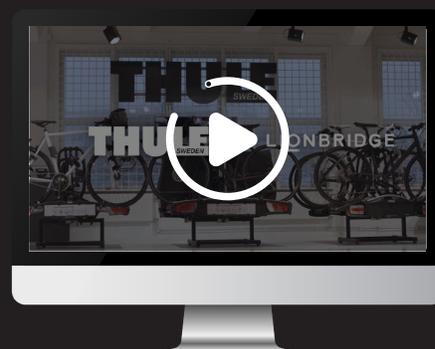
AVANT-VENTE

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT		Le client s'engage avec la marque
EXIGENCES		Un contenu multicanal cohérent à l'échelle mondiale et pertinent à l'échelle locale
RÉPONSE LIONBRIDGE AUX EXIGENCES		Fournir des services de traduction et localisation de premier plan pour l'ensemble des marchés
AVANTAGES		Capacité à fournir des contenus pertinents sur le plan culturel et parfaitement adaptés à tous vos marchés cibles

Cliquez pour visionner notre vidéo.

Témoignage client Thule

Nous avons établi un partenariat avec Thule, un leader mondial du secteur des équipements extérieurs et de transport, afin de mettre en œuvre une solution transparente pour la traduction et localisation de contenus. Découvrez [dans cette vidéo](#) comment nous avons aidé Thule à atteindre une communication cohérente à l'échelle internationale et pertinente à l'échelle locale dans plus de 30 langues, pour 140 pays.



COMMENT LIONBRIDGE A AIDÉ CANON À RÉALISER DES ÉCONOMIES, À SIMPLIFIER L'OPÉRATIONNEL ET À MIGRER DES MILLIERS DE PAGES DE CONTENUS POUR GARANTIR DES CONTENUS COHÉRENTS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

Il est difficile de s'internationaliser, mais il est encore plus difficile d'effectuer des changements après l'internationalisation.

Comment est-il possible, pour une entreprise mondiale, de migrer des centaines de milliers de pages Web, couvrant des dizaines de marchés, vers un nouveau système de gestion des contenus (CMS) pour garantir des contenus cohérents à l'échelle internationale et pertinents à l'échelle locale, et ce sans sacrifier l'image de marque, la qualité ou la vitesse des opérations ? C'est la question à laquelle Canon a dû répondre lors de sa migration vers un nouveau CMS.

Afin de procéder à cette migration sans affecter le déroulement habituel des opérations, Canon souhaitait collaborer avec un éditeur sachant faire preuve d'une attention toute particulière aux détails, capable d'organiser rapidement un programme complexe tout en accentuant l'efficacité et en rationalisant le processus, et pouvant se prévaloir d'une expérience éprouvée dans la mise en œuvre systématique de solutions de qualité.

Le défi

Canon a dû faire face à de nombreux défis : à l'heure de migrer vers un nouveau CMS, Canon s'est rapproché de Lionbridge pour maintenir la qualité et la cohérence requises par ses clients. Le projet de migration était particulièrement complexe. En effet, il fallait notamment que les contenus passent de Tridion 11 CMS à SDL Web 8.5, ce qui nécessitait la mise à jour de modèles existants plus anciens vers les nouveaux modèles de Canon, optimisés pour une utilisation sur mobile.

L'objectif du projet était de migrer les contenus de 55 marchés différents, représentant plus de 300 000 pages. Il fallait impérativement que la migration se déroule

À propos du client

Fondée au Japon en 1937, Canon est une entreprise multinationale spécialisée dans la fabrication d'appareils d'imagerie et d'optique, notamment des appareils photo, des imprimantes et des scanners pour les particuliers et les entreprises. Les sites marketing de Canon s'élèvent au nombre de 55 dans la région Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA) afin de répondre aux besoins des entreprises et des consommateurs. Lionbridge joue un rôle clé dans cette évolution. En effet, depuis 2011, nous fournissons au groupe marketing de Canon des services de publication, de développement Web, de gestion de projet et d'assurance qualité. Lionbridge a également accompagné, sur la base des mêmes services, l'évolution de la stratégie de vente au détail de Canon, qui a mis en ligne 18 points de vente d'e-commerce.

rapidement et parallèlement à l'implémentation d'un nouveau système de gestion des ressources numériques (DAM).

Qui plus est, Canon devait effectuer la migration tout en continuant de fournir l'expérience numérique de qualité que ses clients attendent. En plus d'effectuer le transfert, Canon devait :

- Assurer la cohérence et l'amélioration du parcours client sur le site une fois la migration terminée
- S'assurer que les clients ne rencontrent aucun problème sur le site

- Veiller à la réactivité du site
- Implémenter les outils, les systèmes et les environnements qui permettent d'optimiser la gestion des contenus à long terme
- Réduire les coûts totaux de gestion de contenus
- Diminuer le temps de mise sur le marché post-publication dû à des problèmes de mise en cache des anciens contenus

Pour transformer ces problèmes en opportunités, Canon savait qu'il fallait faire appel à un partenaire de confiance, non seulement pour continuer à fournir des services de publication de marketing et d'e-commerce, mais aussi pour obtenir les conseils d'une équipe d'experts chevronnés en ce qui concerne les migrations CMS. Lionbridge, par son agilité, sa rapidité et ses connaissances, a su répondre aux besoins de Canon en matière de migration. Nous avons su prouver aux parties prenantes en interne que nous disposions d'un savoir-faire en matière de migration CMS et de compétences exceptionnelles en ce qui concerne la publication Web.

La solution

Dès le début du processus de migration, Lionbridge s'est avéré être un partenaire clé pour Canon. Lionbridge s'est impliqué dans toutes les étapes de la migration, de la découverte initiale à l'exécution, et a prodigué à Canon ses conseils et ses meilleures pratiques tout au long du processus.

Parallèlement à la gestion des impératifs de migration, Lionbridge a poursuivi sa prestation de services de publication de routine, notamment la réalisation d'un certain nombre de lancements de produits couronnés de succès lors de la migration. Ces équipes ont en grande partie contribué au succès de la migration CMS.

La première équipe a pris en charge la migration manuelle de milliers de pages existantes. Ces dernières étaient basées sur des modèles exclus du processus de migration automatique. La deuxième équipe de test a effectué l'assurance qualité des pages qui ont été migrées automatiquement. Elle a également

consigné les erreurs dans un journal et collaboré avec des équipes pluridisciplinaires au sein de Canon pour résoudre efficacement les problèmes rencontrés.

Lionbridge se démarque par sa capacité à adapter ses services et à répondre aux besoins des clients, que ce soit avant, pendant ou après un projet. Outre les services principaux mentionnés ci-dessus, Canon a fait appel à l'équipe Lionbridge pour de nombreux services supplémentaires, qui vont au-delà des objectifs immédiats du projet de migration. Ces services comprennent :

- Prise en charge de la refonte des processus pour la production de contenus
- Ateliers de réduction des coûts 6 Sigma
- Identification des difficultés et des obstacles potentiels
- Engagement auprès de tiers pour la recherche de solutions
- Organisation d'ateliers d'optimisation de l'efficacité et de réduction des coûts
- Transformation des pages existantes plus anciennes en pages optimisées en vue d'une utilisation sur mobile

Résultats

Canon, du fait de ses collaborations précédentes avec Lionbridge, connaissait déjà les effets positifs de nos services. En surmontant les principaux obstacles, nous avons aidé Canon à réaliser d'importantes économies annuelles. Canon fait confiance à Lionbridge pour la gestion de la migration et des activités de publication, avec pour corollaire de préserver l'image de marque, d'éviter toute répercussion sur le client et tout manque à gagner résultant de problèmes de navigation ou liés au site Web.

Une fois résolus l'ensemble des difficultés et des problèmes liés aux outils et aux processus de travail, Canon escompte une réduction sensible du cycle de processus, à hauteur de 20 à 30 %.

« Les responsables de Canon nous ont souvent dit qu'ils considéraient Lionbridge comme un collaborateur plutôt que comme un fournisseur. Notre relation durable avec cette entreprise nous a permis de démontrer notre savoir-faire en ce qui concerne la publication Web et la migration CMS, sans oublier notre expérience importante en matière de migrations pour Canon. Lionbridge a retenu l'attention de Canon par la diversité de son savoir-faire, la qualité toujours excellente de son service, sa capacité d'adaptation sans faille, ainsi que par ses compétences en matière de rationalisation des processus et d'amélioration de la rentabilité, autant de vecteurs d'économies financières. »

Kevin O'Brien, Directeur des programmes mondiaux, Lionbridge

4

ACHAT

Fournissez à vos clients potentiels les informations dont ils ont besoin pour les inciter à acheter vos produits. Une analyse approfondie menée par CSA Research montre que les internautes préfèrent nettement interagir dans leur langue maternelle et qu'ils sont peu susceptibles d'acheter

vos produits à moins que vous ne communiquiez avec eux dans leur langue de prédilection (source : « Can't Read Won't Buy – B2C », CSA Research, juin 2020). **Nous pouvons vous aider à atteindre vos clients, quelle que soit leur langue.**

VENTES

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT		Achat : le client effectue un achat
EXIGENCES		Traduction dynamique des descriptions et des informations relatives aux produits
RÉPONSE LIONBRIDGE AUX EXIGENCES		Fournir des traductions efficaces et de qualité et transcrire les descriptions des produits phares afin de faciliter l'acte d'achat pour le client final
AVANTAGES		<ul style="list-style-type: none"> • Expérience client positive • Accroissement des ventes

LIONBRIDGE PERMET À UNE ENTREPRISE MONDIALE DE E-COMMERCE D'ATTEINDRE TOUS SES CLIENTS DANS LEUR LANGUE DE PRÉDILECTION

UNE FORTE CAPACITÉ, DES LIVRABLES DE HAUTE QUALITÉ ET DES INITIATIVES RENTABLES CONTRIBUENT À RENFORCER L'ENGAGEMENT.

La gestion d'une grande entreprise mondiale de e-commerce qui propose une plateforme commune aux propriétaires de boutiques numériques n'est pas de tout repos. Les dirigeants cherchent à séduire un plus grand nombre de propriétaires de boutiques numériques et à attirer davantage de clients. Une entreprise de e-commerce de ce type a fait appel à Lionbridge pour l'aider à atteindre ces objectifs. L'entreprise avait les attentes suivantes :

- traiter tous les vendeurs de la plateforme sur un pied d'égalité grâce à des descriptions de produits multi-marchés à la fois précises et de qualité homogène sur toute la plateforme ;
- répondre aux besoins linguistiques des internautes en faisant passer le bon message de la bonne façon, quelle que soit leur langue.

Lionbridge est intervenu et continue d'intervenir dans la réalisation de ces deux objectifs en traduisant et en localisant les pages des vendeurs en plus de 30 sites nationaux différents. Nous travaillons notamment sur :

- Les titres de produits
- Les descriptions de produits
- Les avis

Lionbridge propose également des services d'architecture de sites Web en localisant les pages de renvoi. Lorsque Lionbridge fournit des services de traduction, les traducteurs transforment la langue source dans une autre langue. En ce sens, la localisation va au-delà de la traduction dans la mesure où elle consiste à adapter le contenu en fonction des préférences culturelles d'un marché. Lionbridge utilise les deux méthodes afin de s'assurer que les contenus trouvent un écho auprès du public du marché cible.

« Ces propriétaires de boutiques numériques n'ont qu'une seule chance pour convaincre un visiteur de devenir client. S'ils ne parviennent pas à l'atteindre efficacement, il ne reviendra pas. Lionbridge est le fournisseur sur lequel compte l'entreprise de e-commerce pour diffuser des contenus adaptés », explique le cadre de Lionbridge chargé du compte. « Nous sommes son fournisseur de confiance. »

Durant les huit ans qu'ont duré ce partenariat fructueux, Lionbridge a réussi à nouer une relation de confiance avec l'entreprise de e-commerce. Au début de la collaboration, la société confiait à Lionbridge des projets de traduction portant uniquement sur ses opérations B2B. Face aux résultats et à l'engagement sans faille de Lionbridge, elle a étoffé son rôle en lui déléguant également des tâches de localisation relatives à ses activités de vente au détail destinées aux clients.



Caractéristiques d'un partenariat solide

Le cadre de Lionbridge impute la réussite du partenariat à un équilibre délicat entre trois des points forts de Lionbridge : la capacité, la qualité et le coût.

1. La capacité

La capacité désigne l'aptitude à s'adapter de manière à prendre en charge des volumes de travail conséquents, des tâches qui doivent être réalisées rapidement ou des traductions très précises et détaillées. Lionbridge peut répondre à ces demandes en s'appuyant sur son réseau mondial de plus d'un million d'experts. Lionbridge a su démontrer sa capacité à ce client de e-commerce en localisant un demi-million de mots en trois semaines dans le cadre d'un projet urgent et prioritaire.

2. La qualité

Des traductions inefficaces sont synonymes d'une mauvaise performance des pages et de maigres ventes. Pour que l'internaute s'identifie au produit et soit tenté de l'acheter, les traductions doivent être d'une qualité irréprochable. Lionbridge fournit des traductions de haute qualité en s'appuyant sur une communauté mondiale de linguistes locaux, qui tiennent compte de la langue et des normes propres à chaque pays pour garantir une traduction pertinente des phrases et contenus clés.

Lionbridge produit des contenus localement pertinents qui aident l'entreprise de e-commerce non seulement à augmenter les ventes, mais également à se débarrasser de son image indésirable de société distante et mondiale. En proposant un contenu adapté au ton et au sentiment employés dans la région, l'entreprise est en mesure de s'intégrer à la communauté de la même manière qu'un vendeur local.

La rapidité va de pair avec la qualité. Une traduction n'a que peu d'intérêt si elle ne peut être livrée à temps. Les marketeurs numériques sont très attentifs aux dates de sortie rapides. Pour qu'un site de e-commerce mondial réussisse, le produit doit être lancé simultanément sur tous ses marchés, en Inde comme au Japon. Lionbridge rend possible la mise sur le marché d'un produit à l'échelle mondiale.

3. Le coût

Aucune entreprise ne souhaite dépenser plus que nécessaire pour ses services ; c'est pourquoi Lionbridge cherche des moyens de réduire les coûts. Lionbridge est parvenu à atteindre cet objectif pour son client de e-commerce en mettant en place des contrôles des prix, comme l'utilisation de mémoires de traduction (MT). Les MT sont des bases de données d'anciennes traductions

qui permettent de réduire la charge de travail sur les nouveaux contenus à traduire.

Lionbridge tire également parti de la traduction automatique (TA) dans le cadre de ce partenariat. Si la TA est une solution de traduction très rentable, elle ne convient toutefois pas à tous les contenus. Utilisée de manière inadéquate, cette technologie peut donner lieu à des traductions de mauvaise qualité, susceptibles de rebuter les internautes et de nuire à la marque.

En tant qu'experts en TA, Lionbridge sélectionne les contenus adaptés à cette technologie et met en place les mesures nécessaires pour garantir une qualité constante. Par exemple, Lionbridge met en œuvre la traduction automatique avec post-édition (MTPE), qui fait appel à des ressources humaines pour réviser le travail automatisé. Cette approche hybride permet d'assurer un contenu d'une qualité irréprochable.

Les résultats

Lionbridge a **traduit et localisé plus de 750 millions de mots par an dans plus de 30 langues** et traite généralement plus de 50 millions de mots par mois pour ce client de e-commerce.

« On pourrait comparer la capacité, la qualité et le coût aux trois pieds d'un tabouret. Si l'un des pieds fait défaut, le tabouret ne tient plus debout. Nous nous efforçons de maintenir l'équilibre entre ces trois éléments. Notre client obtient ce dont il a besoin, au moment où il en a besoin et à un prix prévisible », déclare le cadre de Lionbridge. « Nous essayons de l'aider à donner le meilleur de lui-même, et nous ferons tout notre possible pour y parvenir. »

« Ce client continue de faire appel à nos services en raison de notre capacité à l'aider à surmonter des défis commerciaux essentiels. Avant la mise en place de notre collaboration, l'entreprise n'était pas en mesure de lancer ses produits simultanément sur tous ses marchés en raison des retards de localisation. Nos services de localisation rapides et efficaces lui ont permis de résoudre ce problème et ainsi de commercialiser des produits dans le monde entier. Cela a également été l'occasion pour l'entreprise de stimuler les ventes. »

Cadre Lionbridge

LIONBRIDGE AIDE UNE GRANDE MARQUE DE VÊTEMENTS DE LUXE ALLEMANDE À ATTEINDRE MONDIALEMENT SES ACHETEURS EN LIGNE

LA RAISON POUR LAQUELLE UNE TRADUCTION EFFICACE ET DE QUALITÉ DES DESCRIPTIONS DE PRODUITS (SKU) EST ESSENTIELLE POUR LE E-COMMERCE MONDIAL

Il y a quatre ans, quand l'un des plus grands détaillants de vêtements de luxe en ligne a demandé pour la première fois à Lionbridge de traduire ses descriptions de produits (SKU) et ses pages de catégories pour sa boutique en ligne, l'environnement économique était plus prévisible. En 2020 les détaillants de produits de luxe font face à de nombreuses difficultés liées à la COVID-19.

La pandémie a globalement affaibli les résultats du secteur des vêtements de luxe ces derniers mois, en raison de la fermeture des magasins et de la limitation des déplacements. Cependant, les changements qui se sont opérés dans le marché ont ouvert des opportunités pour les détaillants de produits de luxe de rebondir et de donner un coup de fouet à leur chiffre d'affaires. GlobalWebIndex, un cabinet d'études marketing, a découvert que les marques de luxe réagissaient à la pandémie en augmentant leur présence en ligne. L'entreprise suggère qu'une approche commerciale omnicanal restera une stratégie importante à la fin de la pandémie. Lionbridge peut aider les détaillants de produits de luxe à s'internationaliser en maximisant leur audience. Depuis 10 ans, Lionbridge aide des marques de mode mondiales, visionnaires et emblématiques

à déployer des traductions dans le monde entier pour leurs boutiques en ligne. Avec son pôle d'excellence pour la vente au détail, Lionbridge rédige des contenus locaux attrayants dans chaque langue pour permettre aux marchands de produits de luxe d'offrir une expérience client exceptionnelle partout dans le monde. La collaboration entre Lionbridge et un grand détaillant allemand de vêtements de luxe implique des volumes importants, des délais serrés et une qualité irréprochable.

« Nous avons l'expérience nécessaire pour identifier le ton à adopter propre à chaque marque dans ce marché », déclare Colm Connolly, Directeur des programmes mondiaux chez Lionbridge. « Les exigences en matière de nuances et de style sont bien plus élevées pour la traduction du secteur de la mode de luxe que pour la traduction standard. »

Nous avons contacté l'équipe chargée du compte, composée de Frank Kubicki (responsable du compte), Colm Connolly et Barbara Thompson (chefs de projets), pour qu'ils nous parlent de l'engagement de Lionbridge auprès de ce détaillant allemand de vêtements de luxe, et qu'ils nous expliquent comment offrir un service d'excellence dans ce secteur.

A black and white photograph of a woman with long dark hair, wearing glasses and a dark scarf. She is looking down at a smartphone she is holding in both hands. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.

Que fait Lionbridge pour appuyer la stratégie de croissance organique de ce détaillant allemand de vêtements de luxe ?

Depuis que nous sommes partenaire de ce détaillant, nous l'aidons à élargir son offre de vêtements pour les femmes et les enfants dans trois marchés, et son offre de vêtements pour les hommes dans sept marchés.

Nous avons soutenu leur croissance en traduisant et en transcrivant les descriptions de leurs produits (SKU) et leurs pages de catégories. La transcréation va plus loin que la traduction. Elle consiste à adapter le message de la langue d'origine pour la rendre culturellement pertinente auprès de l'audience cible.

Nous traduisons à présent jusqu'à 1 000 descriptions de produits (SKU) par semaine. Selon la gamme, nous traduisons vers le chinois, le coréen, l'espagnol d'Amérique latine, le français, l'italien, l'allemand et l'arabe. Pour les pages de catégorie de ce détaillant, nous injectons des mots clés ayant été recherchés précédemment dans le texte pour le référencement naturel.

Notre travail permet à notre partenaire de mieux communiquer avec ses clients. Il est gratifiant de l'aider à se développer.

A black and white photograph of a woman with long dark hair, wearing glasses and a dark scarf. She is looking down at a smartphone she is holding in both hands. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.

De quoi ce détaillant de vêtements a-t-il besoin pour offrir une expérience client de haute qualité ?

La qualité est primordiale pour notre client allemand et pour toutes les marques de produits de luxe. Ces marques haut de gamme sont connues pour leurs expériences exceptionnelles de shopping en magasin, et doivent laisser à leurs clients une impression équivalente lorsqu'ils visitent le magasin en ligne.

Notre client ne vend pas seulement des vêtements, il vend du glamour et du style. C'est à nous de comprendre ce dont la marque a besoin pour capter et transcrire le ton adéquat dans nos descriptions de produits. Des traductions soignées et attirantes sont importantes pour atteindre les standards de qualité élevés de la marque et offrir l'expérience d'excellence que ses clients recherchent. Nos traductions aident le détaillant à renforcer ses relations avec les clients et à les persuader d'acheter ses produits.

Q

Quelle est le principal défi du client en matière de traduction, et comment l'avez-vous aidé à le relever ?

Les contraintes de temps sont une difficulté récurrente. Le client doit faire preuve de rapidité, car ses ventes sont déterminées par la vitesse à laquelle il commercialise ses produits sur le marché mondial. Le rythme de traduction doit atteindre jusqu'à 5 000 mots en 22 heures, ce qui n'est pas un mince exploit. En outre, le nombre de descriptions de produits à traduire varie chaque jour, ce qui complexifie encore le processus.

Nous nous adaptons aux besoins en réservant les linguistes sur la base des volumes attendus et en mettant à profit la technologie.

Q

Quelles mesures avez-vous prises pour assurer la réussite du partenariat ?

Nous avons déployé de gros efforts lors de l'intégration en amont afin de mettre toutes les chances de notre côté. Au début de la collaboration, nous avons passé deux jours entiers à discuter avec le client pour bien comprendre ses difficultés et ses besoins. Nous avons continué à travailler en étroite collaboration avec lui. Ensemble, nous avons créé des guides de style et des glossaires. Nous avons mené plusieurs phases de test avant de produire des traductions publiées sur son site. Au moment de nous lancer véritablement dans la traduction, nous étions parfaitement préparés.

Q

Comment utilisez-vous la technologie ?

La technologie est primordiale pour répondre aux besoins en termes de rapidité et d'efficacité. Nous avons créé un flux de travail hautement automatisé au sein du système de gestion de traduction.

Parmi nos efforts, nous pouvons citer :

- Le développement d'un connecteur de fichiers universel qui s'intègre aux systèmes du détaillant
- L'ajout d'une fonctionnalité au connecteur de fichiers universel qui alerte le détaillant si les fichiers ne sont pas envoyés à temps
- L'introduction d'une fonction de découpage de fichiers qui permet d'affecter plus facilement des tâches à plusieurs linguistes

En éliminant les étapes manuelles répétitives et chronophages, nous augmentons la capacité de traduction.

Q

De quelle manière l'expérience de Lionbridge a-t-elle profité à ce client ?

Notre solide expérience était cruciale, car nous avons pu anticiper et éviter les problèmes susceptibles de se produire pendant la phase de traduction. Par exemple, nous avons anticipé les questions des tailles et des couleurs.

Les tailles de vêtements varient selon les pays, ce qui rend leur traduction complexe. Nous avons résolu ce problème en utilisant un tableau de conversion des tailles et en nous assurant que chaque marché verrait les bonnes tailles.

Les couleurs ne sont pas évidentes à traduire, car il existe des nuances dont il faut tenir compte. Pour cela, nous nous sommes assurés que les traducteurs avaient accès aux glossaires que nous avons créés avec le client.



Q

Quel type de prestations réalise Lionbridge pour les autres détaillants de produits de luxe ?

L'équipe nous a parlé de la collaboration entre Lionbridge et un détaillant de vêtements allemand, mais Lionbridge est également partenaire de diverses marques de produits de luxe établies dans plusieurs régions du monde.

En plus de traduire des descriptions de produits et des pages de catégories, Lionbridge traduit, transcrit et crée des supports de campagnes marketing, dont des e-mails et des brochures.

Q

Quels enseignements les détaillants de produits de luxe peuvent-ils tirer du COVID-19 ?

Lorsque les magasins étaient fermés, la seule source de revenus des détaillants était la vente en ligne. La pandémie a mis en avant les avantages d'une présence en ligne rationalisée. Les détaillants de produits de luxe qui étaient prêts à réaliser efficacement les ventes en ligne à l'échelle mondiale et à l'échelle locale bénéficiaient d'une longueur d'avance. Cependant, il n'est pas trop tard pour les détaillants qui commencent tout juste leur parcours numérique.

Lionbridge peut aider les marques de produits de luxe à élargir leur audience et à communiquer efficacement avec les consommateurs avertis, où qu'ils se trouvent et quelle que soit leur langue.

« Nous avons l'expérience nécessaire pour identifier le ton à adopter propre à chaque marque dans ce marché. Les exigences en matière de nuances et de style sont bien plus élevées pour la traduction du secteur de la mode de luxe que pour la traduction standard. »

Colm Connolly, Directeur des programmes mondiaux, Lionbridge

5

EXPÉRIENCE AVEC LE PRODUIT ET LA MARQUE

Renforcez vos relations avec vos clients en leur facilitant l'utilisation de vos produits. Produisez de la documentation

produit multi-marchés claire et précise. Nous avons l'expertise nécessaire pour vous accompagner dans cette démarche.

APRÈS-VENTES

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	 Expérience avec le produit et la marque
EXIGENCES	 La production continue d'une documentation produit multi-marchés visant à renseigner et à aider l'acheteur
RÉPONSE LIONBRIDGE AUX EXIGENCES	 <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la traduction et la localisation de la documentation produit et des manuels utilisateur en veillant à ce qu'elles soient de la plus haute qualité. • Centraliser les traductions
AVANTAGES	 <ul style="list-style-type: none"> • Accélération de la commercialisation des produits pour augmenter les ventes • Ton de marque cohérent • Fidélisation des clients grâce à une expérience positive autour de la marque

COMMENT LIONBRIDGE A AIDÉ DOREL JUVENILE À COMMERCIALISER SES PRODUITS PLUS RAPIDEMENT SUR LES MARCHÉS EUROPÉENS

COMMENT LA CAPACITÉ DE LIONBRIDGE À PROPOSER UN SYSTÈME DE TRADUCTION CENTRALISÉ A PERMIS DE RATIONALISER LES PROCESSUS ET DE GARANTIR UN TON DE MARQUE COHÉRENT ?

6 DIVISIONS D'ENTREPRISE | 11 LANGUES | PLUS D'UN MILLION DE MOTS TRADUITS

Atteindre la clientèle grâce à des traductions efficaces

Les parents ont à cœur de choisir les meilleurs produits pour leurs enfants et y consacrent beaucoup de réflexion. La sécurité, le confort et la qualité figurent parmi leurs critères principaux. Dorel Juvenile, la première entreprise au monde de produits de puériculture, voulait prouver son engagement pour ces valeurs auprès de la clientèle européenne. Elle souhaitait également rendre ses nouveaux produits disponibles le plus rapidement possible afin de réussir à s'implanter dans un marché international toujours plus concurrentiel. En 2019, l'entreprise s'est concentrée sur le lancement de nouveaux produits. Par conséquent, Dorel Juvenile a dû respecter des échéances de traduction plus serrées afin d'être en mesure de fournir plus rapidement que jamais ses produits aux clients. L'entreprise a alors noué un partenariat avec Lionbridge pour obtenir de l'aide.

Le défi

En tant qu'organisation décentralisée, Dorel Juvenile faisait précédemment appel à de multiples traducteurs pour effectuer ses traductions destinées aux marchés européens. L'efficacité et la rapidité dépendaient des traducteurs, ce qui rendait

difficile une gestion uniforme des traductions. Dorel Juvenile a alors décidé de faire appel à un seul prestataire de services linguistiques pour les marchés européens afin d'uniformiser les processus et de raccourcir les délais de traduction. La qualité était également un critère essentiel. Puisque l'entreprise ne possédait ni mémoires de traduction, ni glossaires, ni guides de style sur lesquels s'appuyer, les traducteurs indépendants utilisaient leurs propres tournures pour traduire, ce qui rendait le ton de la marque incohérent. Dorel Juvenile avait les attentes suivantes :

- Veiller à la cohérence de la marque sur ses différents marchés
- Réduire les délais de traduction
- Atteindre sa clientèle sur plusieurs plateformes

« Lors des contrôles qualité, Lionbridge reçoit systématiquement des scores élevés pour ses traductions, et Dorel Juvenile a triplé la charge de travail confiée à Lionbridge au cours de la première année de leur collaboration. »

Patricia Hallet, Chef de projet, Lionbridge

À propos du client

Dorel Juvenile est la première entreprise au monde de produits de puériculture. Ses produits sont disponibles dans plus de 100 pays. Ses employés qualifiés partagent la même devise : la vie est précieuse, protégeons-la. Ils offrent aux familles une vie sans soucis en leur proposant des produits de puériculture plébiscités par les consommateurs, et qui se distinguent par leur résistance, leur utilité et leur sécurité. Leurs marques de renom et établies mondialement Maxi-Cosi et Tiny Love sont complétées par des marques locales comme Cosco, Angel, Bébé Confort, Infanti, Safety 1st et Quinny. Dorel Juvenile emploie actuellement 5 000 personnes dans 25 pays différents et appartient à Industries Dorel Inc. (TSX : DII.B, DII.A).

La solution

Dorel Juvenile a choisi Lionbridge en raison de son expertise de localisation, de sa connaissance des besoins du marché et de sa capacité à communiquer efficacement. Pour le fournisseur de produits de puériculture, l'orientation client et le processus d'intégration de Lionbridge constituent des avantages majeurs de cette collaboration. Lionbridge a centralisé les traductions sur les marchés européens de Dorel Juvenile et a fourni des services de traduction et de transcréation pour six divisions et dans 11 langues. La transcréation consiste à adapter un message à partir de sa langue d'origine et à le rendre pertinent sur le plan culturel pour son nouveau public cible. Lionbridge a fourni des services complets et à multiples facettes pour aider Dorel Juvenile à créer de nombreux documents marketing et à atteindre sa clientèle de différentes façons. Entre autres services, Lionbridge s'est chargé de :

- Traduire des contenus pour 49 sites Web européens
- Traduire et transcrire un catalogue de plus de 150 pages en 11 langues pour la ligne Maxi-Cosi
- Traduire des SKU pour des boutiques en ligne Amazon
- Traduire de la documentation marketing, comme des articles, des brochures et des dépliants pour des commerçants et consommateurs
- Contribuer au développement de campagnes publicitaires
- Traduire des contenus pour les réseaux sociaux, dont des publications sur Facebook et Instagram, ainsi que des stories Instagram
- Fournir des sous-titres pour des vidéos YouTube de présentation des produits
- Traduire des présentations PowerPoint et des informations produit pour des applications mobiles de formation destinées aux équipes de vente

Dans le cadre de ces initiatives de traduction, Lionbridge a créé et instauré l'utilisation de guides de style, de glossaires et de mémoires de traduction. Un guide de style est un document qui réunit les éléments linguistiques à privilégier afin de communiquer de la façon la plus efficace avec la clientèle des marchés cibles. Un glossaire est une base de

données contenant la terminologie essentielle et sa traduction approuvée dans toutes les langues cibles. Les mémoires de traduction sont des bases de données de textes précédemment traduits, qui sont réutilisés lorsqu'ils réapparaissent dans le contenu à traduire. Ensemble, ces outils ont permis d'augmenter la vitesse et la productivité des traductions et d'assurer la cohérence de la marque sur les différents marchés.

Les résultats

Le partenariat entre Dorel Juvenile et Lionbridge a permis à l'entreprise d'introduire plus rapidement ses produits sur les marchés, ce qui a dynamisé ses ventes. En un an de collaboration avec Lionbridge, Dorel Juvenile a lancé 46 nouveaux produits, et tous les délais ont été respectés. La capacité de Lionbridge à centraliser les traductions de Dorel Juvenile pour les marchés européens a offert les avantages suivants :

- Des processus simplifiés
- Une qualité accrue
- Des délais de traduction plus courts

À ce jour, Lionbridge a traduit plus d'un million de mots. À l'avenir, Lionbridge s'appliquera à adhérer aux technologies de gestion de contenu de Dorel Juvenile pour optimiser davantage les processus de traduction.

« Du processus d'intégration à notre collaboration étendue, il apparaît clairement que Lionbridge est une entreprise orientée client. Grâce aux services de Lionbridge, nous pouvons traiter et distribuer rapidement du contenu par le biais d'un système centralisé et, à terme, commercialiser plus rapidement nos produits. Avec le climat concurrentiel actuel, ce flux de travail est essentiel pour la réussite de l'entreprise. »

Michael Matheij, Chef d'équipe responsable du contenu marketing, Dorel Juvenile

Lionbridge a fourni des services de traduction dans 11 langues et dialectes pour les marchés européens suivants :

Belgique • néerlandais | Belgique • français | France • français | Allemagne • allemand | Italie • italien | Pays-Bas • néerlandais
Pologne • polonais | Portugal • portugais | Espagne • espagnol | Suède • suédois | Royaume-Uni • anglais

6 ASSISTANCE

Vous avez beaucoup à gagner à proposer à vos clients une assistance après-vente dans leur langue. Offrez-leur la possibilité d'effectuer facilement des retours ou d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions sur les produits,

quelle que soit leur langue. Nous proposons des services de traductions, de chatbots et d'interprétation par téléphone dans le cadre de l'assistance client après-vente.

APRÈS-VENTES	
ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	 Assistance
EXIGENCES	 <ul style="list-style-type: none"> • Des traductions de supports d'assistance client • Des solutions de chat multilingue en temps réel pour l'assistance en ligne
RÉPONSE LIONBRIDGE AUX EXIGENCES	 <ul style="list-style-type: none"> • Fournir des services de traduction pour les forums, les FAQ et les bases de connaissances • Proposer des fonctionnalités de chatbot multilingue via GeoFluent, une plate-forme de traduction en temps réel basée sur SaaS adaptée à tous les canaux de communication • Fournir des services d'interprétation téléphonique en temps réel par des linguistes hautement qualifiés dans plus de 350 langues
AVANTAGES	 <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à répondre aux attentes des clients en matière de communication en temps réel tout en préservant l'identité de la marque • Renforcement de la fidélité à la marque

« Les gens veulent faire leurs achats sur des sites dans leur langue. Toutefois, leurs besoins linguistiques ne s'arrêtent pas là : ils souhaitent également bénéficier d'une assistance après-vente dans leur propre langue. Nous conseillons vivement aux marques de fournir un service dans ce domaine souvent négligé. »

Peter Quigley, Vice-président des ventes, Lionbridge

AMÉLIOREZ L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À DES SOLUTIONS DE CHAT EN DIRECT

5 RAISONS DE FAIRE APPEL AUX SERVICES D'INTERPRÉTATION TÉLÉPHONIQUE ET AUX OUTILS GEOFLUENT DE LIONBRIDGE

Les consommateurs recherchent de plus en plus un partenaire à la hauteur de leurs exigences élevées, capable de leur apporter une expérience positive. Chez Lionbridge, cela passe par un service rapide et de qualité, dans la langue de prédilection des clients. Optez pour GeoFluent, notre outil de traduction virtuel breveté. GeoFluent permet aux entreprises d'améliorer l'expérience client en proposant des services linguistiques personnalisés et en temps réel, quel que soit le canal de communication utilisé, et ce avec efficacité et en toute sécurité.

Au cours de notre webinaire, Arnie Koh et Ryan Erwin, experts de Lionbridge GeoFluent, ont analysé les tendances de consommation actuelles, présenté GeoFluent et son supplément OPI, et réalisé une démonstration en direct des fonctionnalités des produits.

En voici les 5 principales raisons.

1. Assistance client = expérience client = marque

La qualité de votre assistance client se traduit directement par la qualité de votre expérience client, laquelle à son tour renforce la fidélité à votre marque. Autrement dit, il est plus que jamais crucial d'améliorer l'expérience client.

Pour conserver et renforcer les relations que vous entretenez avec vos clients, il est essentiel de fournir à vos équipes les stratégies de service client les plus avant-gardistes possibles.

2. Les clients recherchent un certain confort numérique auquel les entreprises s'efforcent de répondre

De plus en plus d'entreprises déploient actuellement de puissantes ressources technologiques, comme les chatbots, les outils conversationnels basés sur l'IA, ou encore les technologies d'assistance vocale avancées, pour ne citer que quelques exemples. Dans un environnement numérique de plus en plus présent, les clients exigent les avantages associés aux avancées numériques. Améliorez l'expérience client en offrant ces avantages et ces fonctionnalités technologiques de premier plan :

- Des interfaces adaptées aux téléphones mobiles
- Des options en libre-service
- Une assistance client disponible 24 h/24 et 7 j/7
- Une expérience personnalisée : la bonne personne, la bonne information, au bon moment

« En notre qualité de conseillers de confiance, nous établissons des relations solides avec des marques internationales. Nous ne sommes pas uniquement là pour vendre, mais pour résoudre les problèmes. »

Jamie Dickson, Directeur d'entreprise spécialisé dans la vente au détail et le e-commerce chez GLT

3. Les clients recherchent toujours le contact humain

Alors que les avancées technologiques n'ont jamais été aussi sophistiquées, des études démontrent que les clients préfèrent encore principalement interagir avec de véritables êtres humains. 30 % des clients déclarent qu'interagir avec un agent compétent et sympathique constitue l'aspect le plus important du service client.

Cet aspect s'avère d'autant plus apprécié pour les demandes d'assistance spécifiques, dont :

- Le dépannage de problèmes techniques complexes ou de problèmes de compte
- La gestion des préoccupations financières et des litiges en matière de facturation
- Les dossiers transmis

4. La langue est le premier élément de personnalisation du service client

Aujourd'hui, les clients exigent un certain niveau de personnalisation. Communiquer avec vos clients dans leur langue de prédilection représente le degré de personnalisation le plus élevé. Leur première impression dépendra de la langue dans laquelle vous leur parlez. Les clients d'aujourd'hui font face à une divergence linguistique : la grande majorité des interactions client sont menées en anglais, alors même que 72 % des clients internationaux préfèrent une autre langue.

En résolvant cette disparité linguistique, non seulement les communications s'en trouvent facilitées, mais l'expérience client s'en trouve aussi améliorée.

5. GeoFluent et le supplément d'interprétation téléphonique peuvent vous aider

GeoFluent fournit aux entreprises un outil de traduction virtuel leur permettant d'atteindre rapidement et facilement les clients, dans leur langue de prédilection.

Les principaux avantages de GeoFluent :

- Un moteur linguistique personnalisé adapté aux besoins de votre clientèle et de votre marque spécifiques.
- Une intégration parfaite à vos outils et stratégies actuels, pour des traductions optimales pour vous et vos clients.
- Un supplément d'interprétation téléphonique qui propose des services d'interprétation en temps réel par des linguistes hautement qualifiés dans plus de 350 langues.

Vos clients exigent le meilleur. Vous êtes désormais en mesure de le leur offrir. [Regardez notre webinaire](#) pour en savoir plus et porter votre assistance client au niveau supérieur.



POURQUOI LIONBRIDGE



Les plus grandes marques internationales font appel à notre expertise en matière de vente au détail.

Nous avons gagné leur confiance en plaçant leurs besoins et ceux de leurs clients au centre du processus de traduction et localisation.

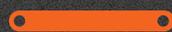
Vous pouvez compter sur nos spécialistes du secteur pour déployer de manière irréprochable des solutions de vente au détail multilingues de grande envergure et techniquement complexes, qui vous permettront de gagner en compétitivité.

**Prêt à trouver une solution qui vous convient ?
Pour en savoir plus, consultez lionbridge.com/get-in-touch**



À propos de Lionbridge

Lionbridge travaille en partenariat avec les marques pour éliminer les frontières et encourager les échanges dans le monde entier. Depuis 25 ans, nous aidons les entreprises à communiquer avec leur clientèle mondiale et leurs employés en proposant des solutions de traduction et localisation dans plus de 350 langues. Notre plate-forme de premier ordre nous permet de déployer un réseau d'experts passionnés dans le monde entier. Ceux-ci collaborent avec les marques pour créer des expériences enrichissantes d'un point de vue culturel. Notre passion pour la linguistique nous amène à exploiter le meilleur de l'intelligence humaine et artificielle afin d'établir un socle de confiance convaincant pour les clients de nos clients. Lionbridge, dont le siège social se situe à Waltham, dans le Massachusetts, compte des centres de solutions dans 26 pays.



POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR
LIONBRIDGE.COM



LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. Tous droits réservés.

