

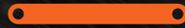
LIONBRIDGE



## DAS LIONBRIDGE-KOMPETENZZENTRUM FÜR E-COMMERCE

Wie Lionbridge mit seinen Lösungen für E-Commerce-Inhalte die gesamte Buying Journey von Kunden unterstützt

## HERAUSFORDERUNGEN IM BEREICH E-COMMERCE



*Wir kennen den Druck, der mit einer E-Commerce-Tätigkeit auf mehreren Märkten verbunden ist*

Möglicherweise haben Sie ultra-anspruchsvolle Kunden, die präzise Produktbeschreibungen in ihrer Muttersprache erwarten.

**Dabei müssen Sie höchste Qualität bieten.**

Möglicherweise müssen Sie auch jeden Tag eine große Zahl von SKUs in mehrere Sprachen übersetzen, um Ihre Waren schnell auf den Markt zu bringen. **Dabei müssen Sie schnell sein.**

Vielleicht möchten Sie Ihre Technologiekosten reduzieren und suchen nach Alternativen. **Dabei benötigen Sie eine fachkundige Beratung.**

Mit der COVID-19-Pandemie und der entsprechenden digitalen Transformation ist der Onlinehandel heute allgegenwärtig. Daher ist es wichtiger als je zuvor, dass Sie sich für die richtige E-Commerce-Strategie entscheiden. Es ist für das Geschäftsergebnis – und möglicherweise auch für das Überleben Ihres Unternehmens – von kritischer Bedeutung, dass Sie Ihre globalen Kunden über verschiedene Kanäle erreichen.

Wenn Sie eine Partnerschaft mit dem Lionbridge-Kompetenzzentrum für E-Commerce eingehen, arbeiten Sie mit Problemlösern zusammen, die mit Entschlossenheit nach Lösungen für alle Ihre Herausforderungen suchen.

Eines wird dabei schnell offensichtlich.

**Wir sind anders.**

# WIE DAS LIONBRIDGE-KOMPETENZZENTRUM FÜR E-COMMERCE FUNKTIONIERT

**Wir setzen uns kompromisslos für den Einzelhandel und Konsumgüter ein. Wir sind mit den aktuellen Branchentrends vertraut. Wir leben für herausragende Käufererfahrungen im E-Commerce. Und am wichtigsten: Wir konzentrieren uns genauso konsequent auf Ihre Kunden wie Sie.**

Die Experten unseres E-Commerce-Kompetenzentrums hören Ihnen zu und beraten Sie anschließend. Dabei sprechen wir Klartext, denn wir haben den Mut, Ihnen zu sagen, was Sie hören müssen – und nicht, was Sie hören möchten. Wir sind vollständig transparent.

Zu dieser Wahrheit gehört möglicherweise auch, was Ihre Kunden über Ihre Marke sagen – und wir mithilfe unserer Social-Listening-Kapazitäten erfahren haben. Mithilfe

von Social-Listening-Daten können Sie Ihre Botschaften anpassen, damit Sie für Ihre Zielgruppen relevant sind. Diese Informationen können Ihnen auch helfen, Optimierungsbedarf zu erkennen, beispielsweise beim Kundendienst.

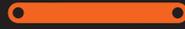
Möglicherweise entdecken wir Ineffizienzen in Ihren Workflows und finden Wege, sie zu korrigieren. Oder wir identifizieren unnötige Technologieausgaben und helfen Ihnen dadurch, Kosten zu reduzieren.

Welche Vorteile kann Ihnen das Wissen unserer E-Commerce-Experten bieten? Ein beruhigtes Gefühl. Kundentreue. Kosteneinsparungen. Höhere Umsätze. Das Lionbridge-Kompetenzzentrum für E-Commerce sorgt auf jedem Abschnitt der Buying Journey Ihrer Kunden für Mehrwert.

1	2	3	4	5	6
<b>VOR DEM KAUF TECHNOLOGIE</b> Lionbridge unterstützt Einzelhändler, sich durch die Implementierung von Automatisierungs-/ Integrationslösungen auf Kundeninteraktionen vorzubereiten	<b>VOR DEM KAUF SUCHE</b> Lionbridge trägt durch Keyword-Recherchen, globale SEO und SEM dazu bei, dass Verbraucher Ihre Marke finden	<b>VOR DEM KAUF INTERAKTIONEN</b> Lionbridge unterstützt durch global konsistente und lokal relevante, kanalübergreifende lokalisierte Inhalte die Interaktionen von Verbrauchern mit einer Marke	<b>VERKAUF KAUF</b> Lionbridge unterstützt Verbraucher beim Kauf mit dynamischen Übersetzungen von Produktbeschreibungen und Informationen zu den Transaktionsbedingungen	<b>NACH DEM KAUF ERFAHRUNG</b> Lionbridge fördert eine positive produkt- und markenspezifische Kundenerfahrung durch die Übersetzung zusätzlicher Produktdokumentationen und Benutzermaterialien	<b>NACH DEM KAUF SUPPORT</b> Lionbridge sorgt durch die Übersetzung von Forenbeiträgen, häufig gestellten Fragen, Wissensdatenbanken und Echtzeit-Lösungen für mehrsprachige Chats für Kundensupport

LESEN SIE WEITER, UM ZU ERFAHREN, WIE WIR EINEN UNTERSCHIED MACHEN >>>

# DAS GANZE BILD DES E-COMMERCE



Es gibt keine Standardlösung für mehrsprachige E-Commerce-Initiativen über mehrere Märkte hinweg. Vielmehr haben Einzelhändler spezifische Bedürfnisse, was die Unterstützung ihrer Kunden auf der ganzen Welt anbelangt. Daher passen wir unsere Lösung an jeden einzelnen Kunden an. Diese Lösungen basieren auf unseren umfassenden Branchenwissen und unseren Erfahrungen aus der Arbeit mit einigen der größten und bekanntesten globalen Marken.

Wir bieten unsere vollständige Suite von Services auch deswegen in Form einer Liste zur Auswahl an, um Ihnen Lösungen für Ihre spezifischen Anforderungen bereitzustellen

zu können. Das bedeutet, dass Sie sich für einige oder alle Lösungen entscheiden können. In jedem Fall können Sie sich sicher sein, dass wir Ihnen jeden benötigten Service bereitstellen können, den Sie benötigen, um Ihre geschäftlichen Ziele im Bereich E-Commerce zu erreichen.

**Ist die Lokalisierung Neuland für Sie und Sie sind sich nicht sicher, wo Sie beginnen sollen? Kein Problem. Wir stellen Ihnen bei jedem Schritt Informationen und Anleitungen bereit.**

**Sie sind bereits seit Jahrzehnten mit der Lokalisierung vertraut? Dann lassen Sie uns anfangen!**

*„Unsere Integrationen verfolgen ein einziges Ziel: Wir möchten, dass unsere Kunden auf ihren Plattformen auf einfache Weise Übersetzungen bereitstellen können, um ihren Kunden in jeder Sprache eine positive Online-Kaufersfabrung zu bieten.“*

Arnold Koh, Senior Director of Global Offerings, Lionbridge

1

**TECHNOLOGIE**

**VORBEREITUNG AUF KUNDENINTERAKTIONEN DURCH DIE IMPLEMENTIERUNG VON AUTOMATISIERUNG**

Automatisieren Sie manuelle Aufgaben, um Produkte schnell auf den Markt zu bringen und Ihre Partnerschaft mit Ihrem Sprachdienstleister optimal zu nutzen. Wenn Sie mit Lionbridge arbeiten, können Sie hohe Technologieausgaben

vermeiden – wir leisten erhebliche Investitionen in Technologie, damit Sie nicht in Technologie investieren müssen. Wir arbeiten mit Ihren Systemen, unabhängig von der Technologie, die Sie verwenden.

**VOR DEM KAUF**

<p><b>DIE CUSTOMER JOURNEY</b></p>	<p>» Technologie – Einzelhändler bereiten sich auf Kundeninteraktionen vor, indem sie automatisierte Prozesse einrichten, die Produkte schnell auf den Markt bringen</p>
<p><b>VORAUSSETZUNGEN</b></p>	<p>» Technologien, die Workflows für Übersetzungen in mehrere Sprachen für mehrere Märkte unterstützen</p>
<p><b>SO ERFÜLLT LIONBRIDGE DIE ANFORDERUNGEN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung technologieunabhängiger Integrationslösungen</li> <li>• Bereitstellung von Konnektordlösungen, die in führende E-Commerce-Plattformen integriert werden können, darunter führende Systeme für die Verwaltung von Inhalten (Content Management Systems, CMS) oder Systemen für die Verwaltung von Produktinformationssystemen (Product Information Management, PIM)</li> <li>• Bereitstellung alternativer Integrationsoptionen für Kunden über eine REST-basierte Übersetzungs-API oder einen Universal File Connector, wenn andere Konnektoren nicht möglich sind</li> <li>• Enthält Integrationslösungen als Teil Ihrer Services</li> </ul>
<p><b>VORTEILE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effiziente Workflows, die den Übersetzungsprozess optimieren, um Zusammenarbeit, Geschwindigkeit und Qualität zu optimieren</li> <li>• Schnellere Generierung von Umsätzen aufgrund schnellerer Übersetzungen</li> <li>• Wesentliche Kosteneinsparungen im Vergleich zu anderen Technologielösungen, die größere Investitionen erfordern</li> </ul>

## SO ÜBERSETZEN SIE IHRE E-COMMERCE-WEBSITE SCHNELL UND EFFIZIENT

**Die Lionbridge-Technologie kann in jede E-Commerce-Plattform integriert werden, um Sie bei der Optimierung des Übersetzungsprozesses und Ihrem Erfolg im E-Commerce zu unterstützen.**

Ihre Inhalte sind zur Übersetzung in mehrere Sprachen bereit und Ihr Sprachdienstleister kann mit der Übersetzung beginnen. Möglicherweise gehen Sie davon aus, dass Sie einen soliden Plan für Ihren internationalen E-Commerce-Betrieb im Bereich B2C oder B2B haben – aber Vorsicht. Die Fähigkeit Ihres Sprachdienstleisters, während der Übersetzung Ihrer E-Commerce-Website durch den Einsatz von Technologien einen effizienten Workflow bereitzustellen, ist von kritischer Bedeutung und darf nicht außer Acht gelassen werden.

Einzelhändler sehen sich einer schnell wachsenden Zahl von Produktbeschreibungen (SKUs) gegenüber, da COVID-19 die Einführung des E-Commerce beschleunigt. Zur Verwaltung dieser SKUs setzen Unternehmen Technologien ein. Um schnell genug eine erfolgreiche Online-Kauferschaft bereitzustellen, muss Ihr Sprachdienstleister in der Lage sein, eine Verbindung zu Ihrer Technologie herzustellen. Auf diese Weise können Sie Ihre Inhalte auf einfache Weise senden und empfangen und schnell Übersetzungen erhalten. Je schneller Ihre SKUs übersetzt werden, desto schneller können Sie Produkte für Ihre Zielmärkte und potenziellen Kunden anbieten – und online Umsatz generieren.

**Warum ist die Übersetzung Ihrer E-Commerce-Website so wichtig?**

Um auf den einzelnen Märkten für Kunden attraktiv zu sein, müssen Sie ihre Sprache sprechen. Nach einer Studie von CSA Research würden 66 % der Teilnehmer das Produkt kaufen, zu dem es Informationen in ihrer Muttersprache gibt, wenn sie die Wahl zwischen zwei ähnlichen Produkten hätten.

Bei den Teilnehmern mit der geringsten Englischkompetenz steigt der Anteil auf ungefähr 85 %. Die Übersetzung Ihrer E-Commerce-Website hat daher unbestreitbar eine kritische Bedeutung für die Kaufentscheidung. (Quelle: „Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey“, CSA Research, 10. Juni 2020)

**Wie beschleunigt Lionbridge die Übersetzung Ihrer E-Commerce-Website?**

Die Lionbridge-Technologie kann in führende B2C-Plattformen, Systeme für die Verwaltung von Produktinformationen (Product Information Management Systems, PIMs) und Plattformen für die Verwaltung digitaler Inhalte integriert werden. Sie bietet Marken und Einzelhändlern so die Möglichkeit, ihre eigenen E-Commerce-Plattformen zu nutzen und gleichzeitig die Übersetzung der Website zu optimieren.

Diese Konnektivität mit wichtigen Plattformen ermöglicht Marken und Einzelhändlern:

- Produktinhalte für Tausende von SKUs zur Übersetzung zu senden
- Produktkataloginhalte zwecks Lokalisierung zu teilen
- Marketingmaterialien für Digital-Commerce-Erfahrungen zu senden/empfangen

„Wir sind mit den Anforderungen von Einzelhändlern vertraut, was kurze Bearbeitungszeiten und kostengünstige Lösungen betrifft“, erklärt Arnold Koh, Lionbridge Senior Director, Connector Product Strategy. „Unsere Konnektoren machen repetitive und zeitaufwändige manuelle Schritte überflüssig, sodass wir den Übersetzungs-Output steigern können. Daher können Einzelhändler mit hohen Volumina, konstanten Updates und wechselnden Produkten Schritt halten.“

### **Warum ist die am häufigsten verwendete Methode für die Übertragung von Dateien nicht geeignet?**

Die am häufigsten verwendete Methode für die Übertragung von Dateien sind Datenbankexporte, was zu kontraproduktiven Ergebnissen führt. Diese ineffiziente Methode für die Übertragung von Dateien bedeutet einen höheren Aufwand für den Im- und Export von Inhalten und ihre Verwaltung, die Nachverfolgung der Arbeiten und die Organisation der Qualitätssicherung.

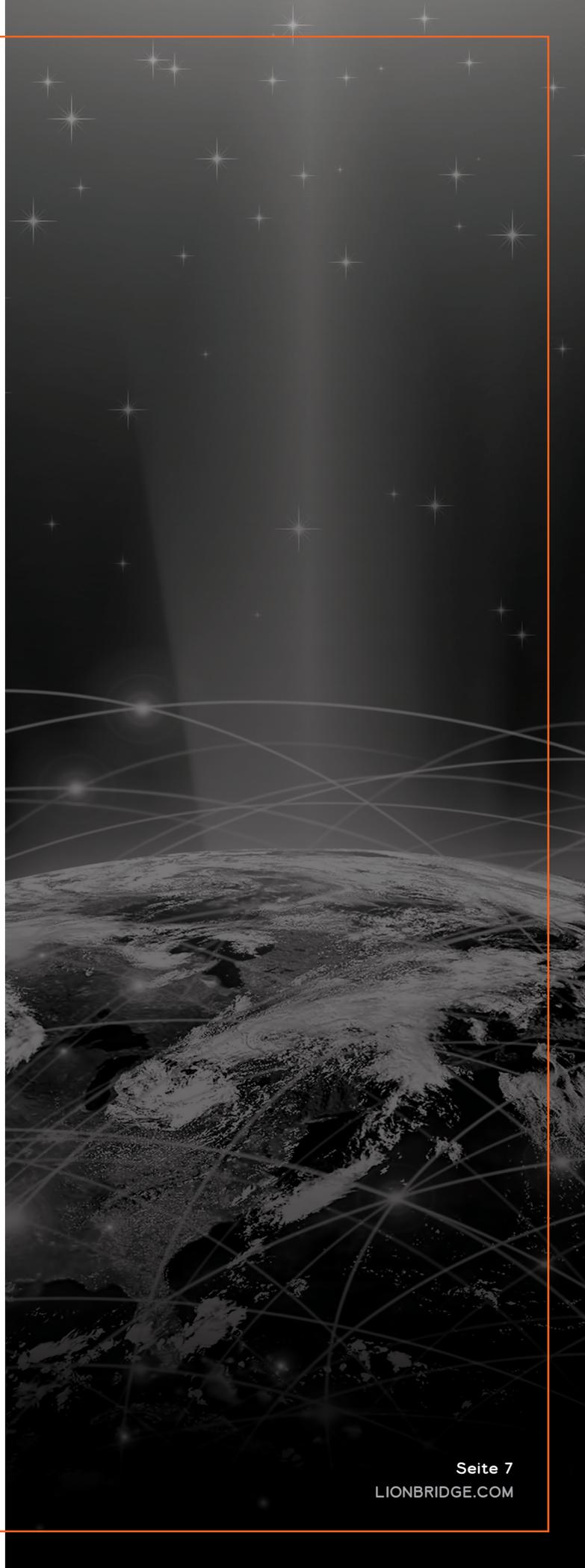
Zusätzlich kann der Übersetzungsprozess nicht detailliert gesteuert werden. Die für die Übersetzung zusätzlich benötigte Zeit führt häufig zu zusätzlichen Kosten und einer Überzahlung für E-Commerce-Übersetzungen.

Da die Lionbridge-Technologie in führende Plattformen integriert werden kann, können Einzelhändler häufige Fallen vermeiden. Zusätzlich bietet dies Zugang zu einer der robustesten Workflowlösungen für Übersetzungen, die verfügbar ist.

### **Mit welchen E-Commerce-Plattformen kann Lionbridge verbunden werden?**

Lionbridge bietet Integrationen in die E-Commerce-Plattformen von Einzelhändlern an. Dies führt zu einem nahtlosen Austausch von Dateien zur Übersetzung und Lokalisierung und die Einzelhändler können weiter in ihrer eigenen, vertrauten Umgebung arbeiten. Lionbridge hat Integrationen für führende Anbieter entwickelt, darunter:

- **Salesforce Commerce Cloud**, früher Demandware – eine führende B2C-Plattform und ein Leader im Gartner Magic Quadrant for Digital Commerce 2019



*„Wir sind mit den Anforderungen von Einzelhändlern vertraut, was kurze Bearbeitungszeiten und kostengünstige Lösungen betrifft“, erklärt Arnold Koh, Lionbridge Senior Director, Connector Product Strategy. „Unsere Konnektoren machen repetitive und zeitaufwändige manuelle Schritte überflüssig, sodass wir den Übersetzungs-Output steigern können. Daher können Einzelhändler mit hohen Volumina, konstanten Updates und wechselnden Produkten Schritt halten.“*

Arnold Koh, Senior Director of Global Offerings, Lionbridge

- **SAP Commerce Cloud**, früher SAP Hybris Commerce – eine führende B2C-Plattform und ein Leader im Gartner Magic Quadrant for Digital Commerce 2019
- **Sitecore** – ein Nischenanbieter im Gartner Magic Quadrant for Digital Commerce 2019 und eine führende Plattform für die Verwaltung digitaler Inhalte
- **inRiver PIM** – ein System für das Management von Produktinhalten und Produktkatalogen
- **Stibo Systems** – ein System für das Management von Produktinhalten und Produktkatalogen

„Wir können Integrationen in Top-Tools für digitale Inhalte wie Salesforce Commerce Cloud und SAP Commerce Cloud und in Systeme für die Verwaltung von Produktinformationen (Product Information Management Systems, PIMs) wie inRiver und Stibo bereitstellen“, so Cynthia Stephens, Lionbridge Vice President of Demand Generation. „Unabhängig vom Geschäftsmodell – ob Sie Produkte über Ihre Website direkt an Verbraucher verkaufen oder einfach nur Zielkunden für Ihre Website interessieren wollen – können wir alle Inhalte lokalisieren, da wir unsere Technologie in alle Ihre Digital-Commerce- und E-Commerce-Plattformen integrieren können.“

#### **Was ist, wenn Lionbridge keine Integration in meine E-Commerce-Plattformen bereitstellen kann?**

Lionbridge ist unabhängig von der E-Commerce-Plattform eines Kunden. Wenn Lionbridge für eine spezifische Plattform keinen Konnektor anbietet, ist eine Integration über die REST-basierte Übersetzungs-API oder den Universal File Connector (UFC) möglich. Die Content-API von Lionbridge unterstützt alle Stufen der Übersetzungsqualität und ermöglicht Ihnen das Senden

von Inhalten in beliebigen Dateiformaten an Lionbridge zur Übersetzung. „Unsere Integrationen verfolgen ein einziges Ziel: Wir möchten, dass unsere Kunden auf ihren Plattformen auf einfache Weise Übersetzungen bereitstellen können, um ihren Kunden eine positive Online-Kaufenerfahrung in mehreren Sprachen zu bieten“, so Koh. Mit Lionbridge-Konnektoren können Kunden ihre Marketing- und Vertriebsziele trotz der zusätzlichen Herausforderungen durch die Coronavirus-Pandemie erreichen.

#### **Was ist die neueste Integration von Lionbridge?**

Lionbridge erweitert kontinuierlich das Angebot von Konnektoren, um Integrationen in die Plattformen zu ermöglichen, die für seine Kunden am wichtigsten sind. Zuletzt hat Lionbridge eine Integrationslösung für Oracle Content and Experience (OCE) entwickelt, einen cloudbasierten Content Hub für die Unterstützung einer Omnichannel-Verwaltung von Inhalten. OCE speichert und verwaltet digitale Ressourcen wie Grafik-, Video- und Audiodateien, die in E-Commerce-Anwendungsfällen verwendet werden können.

Diese Marketingressourcen können anschließend in Oracle Commerce bereitgestellt werden. Oracle und seine Kunden, die mit Lionbridge zusammenarbeiten, erhalten so eine einfache und nahtlose Möglichkeit zum Senden ihrer Inhalte direkt über die Oracle-Plattform an Lionbridge. Nach der Übersetzung sendet Lionbridge das Material über die Plattform zurück. Dieser Prozess steigert die Effizienz und führt zu Zeiteinsparungen.“

Ein zusätzlicher Vorteil besteht darin, dass Einzelhändler ihre Workflows nicht ändern müssen“, erklärt Stephen Harris, Lionbridge Account Director, Sales. „Mit dem Konnektor haben sie außerdem Zugang zu einem erstklassigen System für das Management von Übersetzungen.“

### Anwendungsfall für ein globales Fertigungsunternehmen

Lionbridge passte seinen Konnektor umfassend für ein globales Fertigungsunternehmen an, das eine hoch angepasste Version von SAP Commerce Cloud (früher Hybris) verwendet. Das Operations-Team von Lionbridge richtete den Konnektor dabei perfekt an den spezifischen geschäftlichen Anforderungen des Fertigungsunternehmens aus.

Die Integration wird für die Übersetzung von Tausenden von SKUs pro Monat für digitale B2B- und B2C-Anwendungen in bis zu 45 Sprachen für Europa, den Nahen Osten und Afrika (EMEA) verwendet. Vor der Einführung des Konnektors musste das Unternehmen die Inhalte in einem zeitaufwändigen und ineffizienten Prozess manuell und blockweise an Lionbridge senden.

Über den angepassten Konnektor konnten der Übersetzungsprozess automatisiert und Effizienz und Geschwindigkeit durch die Beseitigung manueller Aufgaben gesteigert werden. Die weltweite Einführung des Konnektors ist zurzeit in Planung.

### Anwendungsfall für eine bekannte amerikanische Modemarke

Eine bekannte amerikanische Modemarke verwendet den Lionbridge-Konnektor für die Integration in Salesforce Commerce Cloud, um pro Tag ungefähr 3.000 Wörter an Lionbridge zur Übersetzung zu senden.

Die Produktbeschreibungen des Einzelhändlers werden in fünf Sprachen übersetzt und in britisches Englisch adaptiert. Lionbridge hat hier eine Funktionsoptimierung hinzugefügt, über die der Einzelhändler im Voraus Inhalte für die Übersetzung planen kann.

„Durch die Automatisierung wird der Arbeitsaufwand für die Veröffentlichung der übersetzten Inhalte reduziert. Der gesamte Prozess verläuft von Anfang bis Ende nahtlos“, so Colm Connolly, Lionbridge Global Program Director Operations. „Das positive Feedback des Kunden hebt häufig die Geschwindigkeit hervor, mit der Lionbridge die Übersetzungen bereitstellen kann. Dies wird durch den Konnektor ermöglicht.“

# MEHR ALS 15 JAHRE ERFAHRUNG MIT KONNEKTOREN

Hunderte von Lionbridge-Kunden nutzen unsere Übersetzungskonnektoren, die Dutzende von branchenführenden Content-Management-Systemen, E-Commerce-Plattformen, Systemen für das Management von Produktinformationen und Plattformen für die

Marketingautomatisierung unterstützen, die aktuell im Einzelhandel zum Einsatz kommen. Die Technologie lässt sich in SAP Commerce Cloud, Salesforce Commerce Cloud, Sitecore, inRiver, Stibo Systems und in viele weitere führende Plattformen integrieren.

PLATTFORM	TYP
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEB CENTER SITES	CMS
VEEVA VAULT	Dokumentmanagement
SAP COMMERCE CLOUD	E-Commerce
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	E-Commerce
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	Marketingautomatisierung
ELOQUA	Marketingautomatisierung
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	Verwaltung digitaler Ressourcen
RELATIVITY	E-Discovery
SERVICENOW	ITSM-Plattform

Lionbridge entwickelt bereits seit mehr als 15 Jahren Übersetzungskonnektoren für Unternehmenskunden. Unsere Konnektoren werden von einem dedizierten Entwicklungs- und Support-Team aktualisiert und unterstützt.

## 6 DEUTLICHE ANZEICHEN, DASS SIE IHRE MEHRSPRACHIGEN E-COMMERCE-WEBSITES NICHT OPTIMIEREN

### Lesen Sie Tipps eines Lionbridge-Experten für die globale SEO für Erfolg im E-Commerce.

Sie sind ein weltweit führender Anbieter. Sie sind seit Jahren im E-Commerce aktiv. Sie machen alles richtig, stimmt's? Vielleicht nicht ganz. Möglicherweise haben Sie ein Missverhältnis bemerkt. Sie stellen auf Ihrer Website herausragende Inhalte bereit, erhalten jedoch einfach nicht die erwartete Zahl von Aufrufen. Oder die erwarteten Umsätze. Woran liegt das?

Brendan Walsh, Lionbridge Global Search Subject Matter Expert, führt technische SEO-Audits für mehrsprachige E-Commerce-Websites durch. Dabei entdeckt er häufig, dass entwickelte, multinationale Unternehmen nicht wissen, dass ihre Websites nicht optimiert sind. Ihre Fehler auf diesem Gebiet können erhebliche Auswirkungen auf das geschäftliche Ergebnis haben. Daher sucht Brendan Walsh nach der Ursache des Problems und entsprechenden Lösungsmöglichkeiten. Diese Art der Evaluierung wird angesichts der Zunahme des E-Commerce immer wichtiger.

Aufgrund von COVID-19 kaufen mehr Menschen als je zuvor Produkte online. Sie haben sich an den Onlinekauf gewöhnt und dieser Trend wird sich wahrscheinlich fortsetzen, auch wenn die Pandemieregeln in verschiedenen Regionen gelockert werden. Brendan Walsh stellt fest, dass jetzt der Zeitpunkt gekommen ist, Ihre Website auf den E-Commerce auszurichten.

„Wenn Sie diese Veränderung und Kaufdynamik nicht nutzen, bei der mehr und mehr Menschen Produkte online kaufen, wird es jemand anderes tun“, so Brendan Walsh. „Wenn ein Produkt auf dem lokalen Markt erfolgreich ist, besteht auch die Möglichkeit, es weltweit in verschiedenen Sprachen erfolgreich zu vermarkten. Hier können wir Sie wirklich unterstützen.“

Walsh evaluiert routinemäßig die mehrsprachigen Websites globaler Unternehmen, um ihre Präsenz in den jeweiligen Märkten zu verbessern und Probleme zu korrigieren, bevor die Unternehmen in neue Regionen expandieren. In seinen angepassten Website-Analyseberichten konzentriert er sich auf 6 Bereiche, die Unternehmen Schwierigkeiten bereiten können. **Wir haben uns mit ihm über seine Arbeit unterhalten.**

*„Wenn Sie diese Veränderung und Kaufdynamik nicht nutzen, bei der mehr und mehr Menschen Produkte online kaufen, wird sie jemand anders nutzen. Wenn ein Produkt auf dem lokalen Markt erfolgreich ist, besteht die Möglichkeit, dass es auch weltweit erfolgreich ist. Hier können wir Sie wirklich unterstützen.“*

Brendan Walsh, Global Search Subject Matter Expert, Lionbridge

# 2

## SUCHE RECHERCHEN ZUR MARKE

Sie müssen sicherstellen, dass Ihre Kunden Sie und Ihre Produkte finden können, wenn sie eine Onlinesuche ausführen. Sie sollten auch wissen, wie Sie bei Internetsuchen im Vergleich zu Wettbewerbern abschneiden.

Wir können Ihnen helfen, sichtbarer zu werden, und Ihnen zeigen, wie Sie im Vergleich zu anderen Anbietern in Ihrem Bereich abschneiden.

VOR DEM KAUF	
<b>DIE CUSTOMER JOURNEY</b>	 <p>Suche – Kunden führen Recherchen zu Produkten und Marken durch</p>
<b>VORAUSSETZUNGEN</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie sollten online leicht zu finden sein</li> <li>• Sie sollten wissen, wie Sie bei Onlinesuchen im Vergleich zu Wettbewerbern abschneiden</li> </ul>
<b>SO ERFÜLLT LIONBRIDGE DIE ANFORDERUNGEN</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung eines technischen Search Engine Optimization (SEO)-Audits im Rahmen einer globalen digitalen Bewertung, um die Leistung von Website und Apps zu ermitteln und Lösungen für technische Probleme anzubieten</li> <li>• Erstellung von Wettbewerbsanalysen</li> </ul>
<b>VORTEILE</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden, die nach Ihrem Produkttyp und Ihrer Marke suchen, können Sie leicht finden</li> <li>• Wettbewerbsvorteil</li> <li>• Höhere Umsätze</li> </ul>

## Frage

### Was ist eine mehrsprachige E-Commerce-Website?

Eine mehrsprachige E-Commerce-Website ist ein Onlineportal, das kommerzielle oder geschäftliche Transaktionen über das Internet unterstützt. Dies umfasst den Kauf und Verkauf von Waren oder Dienstleistungen, Geldüberweisungen und die Datenübertragung. Dabei sind die Inhalte in mehr als einer Sprache verfügbar.

## Frage

### Auf welche sechs Bereiche konzentrieren Sie sich bei der Analyse von Unternehmenswebsites und warum sind diese Bereiche wichtig?

#### 1. Geschwindigkeit

Wir leben in einer Welt, die mobilen Geräten Priorität einräumt. Wenn eine Website nicht für mobile Geräte geeignet ist, gilt sie als nicht optimiert. Darüber hinaus indexiert Google zuerst die Version für mobile Geräte. Wenn eine Website auf einem Mobilgerät nicht schnell genug geladen wird und reagiert, wirkt sich dies daher auch die Leistung der Desktopversion aus.

Die Bildoptimierung gehört zu den häufigsten Fehlern, die sich auf die Geschwindigkeit von E-Commerce-Websites auswirken. Nicht optimierte Bilder können das Laden einer Seite deutlich verlangsamen. Ich habe Fälle gesehen, in denen es bis zu 10 Sekunden dauern konnte, bis ein Bild geladen wurde. Potenzielle Kunden warten wahrscheinlich nicht so lange. Die gute Nachricht ist, dass dieses Problem zu am leichtesten zu korrigierenden Problemen gehört. Es muss kein Code geändert werden und die Korrektur dauert pro Bild ungefähr zwei bis drei Sekunden.

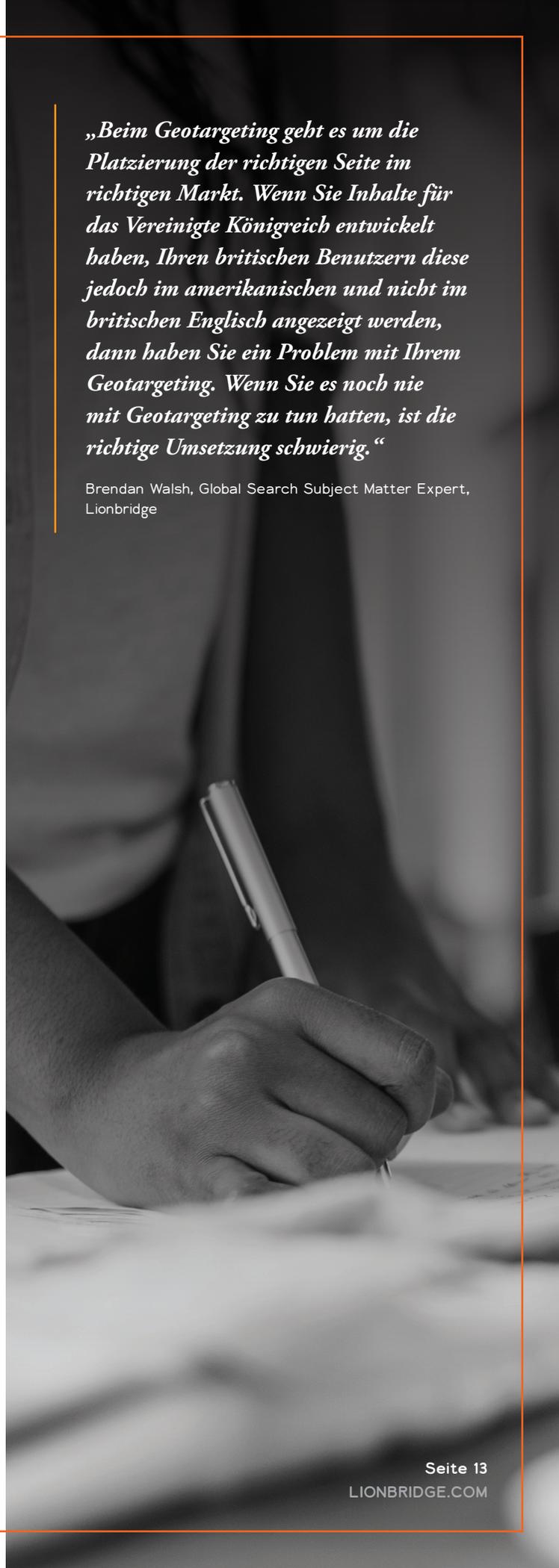
#### 2. Geotargeting

Beim Geotargeting geht es um die Platzierung der richtigen Seite im richtigen Markt. Wenn Sie Inhalte für das Vereinigte Königreich entwickelt haben, Ihren britischen Benutzern diese jedoch im amerikanischen und nicht im britischen Englisch angezeigt werden, dann haben Sie ein Problem mit Ihrem Geotargeting. Wenn Sie es noch nie mit Geotargeting zu tun hatten, ist die richtige Umsetzung schwierig. Es gibt viele Möglichkeiten, Fehler zu machen, sodass Inhalte ihrem Zielpublikum verborgen bleiben. Die Funktionalität wird von zahlreichen Faktoren beeinflusst, zu denen auch die Lokalisierung und technische Probleme gehören.

Beispielsweise führt eine ineffektive Nutzung der Google Search Console zu Problemen. Die Behebung von Problemen mit dem Geotargeting ist deutlich schwieriger, wenn Sie sich nicht sehr gut damit auskennen. Und nur sehr wenige Unternehmen verfügen über dieses Wissen. Da Lionbridge jedoch jeden Tag mit Geotargeting zu tun hat, haben wir

*„Beim Geotargeting geht es um die Platzierung der richtigen Seite im richtigen Markt. Wenn Sie Inhalte für das Vereinigte Königreich entwickelt haben, Ihren britischen Benutzern diese jedoch im amerikanischen und nicht im britischen Englisch angezeigt werden, dann haben Sie ein Problem mit Ihrem Geotargeting. Wenn Sie es noch nie mit Geotargeting zu tun hatten, ist die richtige Umsetzung schwierig.“*

Brendan Walsh, Global Search Subject Matter Expert, Lionbridge



Tools zur Behebung von Problemen mit dem Geotargeting entwickelt. Eines dieser Tools erstellt regionale Sitemaps (mit hreflang-Tags) und ein anderes generiert hreflang-Tags für AEM. Auf diese Weise wird die richtige Seite für den richtigen Markt angezeigt.

### 3. Bots und Sitemaps

Es ist wichtig, zu verstehen, wie ein Bot Ihre Website crawlt. Die Anweisungen in der Datei robots.txt teilen den Suchmaschinen-Bots mit, wie sie Ihre Website indizieren sollen. Ich achte hier auf verschiedene Dinge, beispielsweise darauf, ob die tatsächlichen Inhalte nicht zugelassen oder gesperrt werden oder ob etwas die Indexierung der Inhalte verhindert.

Ich prüfe, ob es einen Link zu einer Sitemap gibt und ob sie gut strukturiert ist. Fehler bei robots.txt können zu erheblichen Problemen führen. Befehle können alle Inhalte auf einer Website ausblenden oder die Indexierung gültiger Inhalte verhindern. Eine aktuelle Sitemap hilft den Bots, neue Informationen schnell zu finden.

### 4. Sicherheit

Sicherheit ist entscheidend, um Vertrauen zu schaffen. Wie wahrscheinlich ist es, dass Kunden Kreditkartendaten eingeben, um ein Produkt zu kaufen, wenn ihnen oben links im Bildschirm die Meldung „Nicht sicher“ angezeigt wird? Einige Kunden werden die Transaktion trotzdem durchführen, vielleicht, weil sie das Sicherheitsproblem nicht bemerkt haben. Andere Kunden werden die Transaktion nicht durchführen. Zahlreiche Sicherheitsprobleme werden durch HTTP-URLs für Medien oder HTTP-Links zu nicht sicheren Websites verursacht. Wenn wir diese Probleme analysieren, stellen wir im Allgemeinen fest, dass es HTTPS-Versionen für diese Medien oder Links gibt. Das Problem kann dann durch die einfache Aktualisierung der Verweise von HTTP auf HTTPS gelöst werden.

### 5. Strukturierte Daten

Strukturierte Daten sind das Geschenk von Google für die Suche. Diese sorgen dafür, dass die Inhalte auf Ihrer Website für die Bots von Google beschrieben werden. Sie können dabei wichtige Inhalte hervorheben, damit Google die Daten korrekt verwenden kann. Dies optimiert die Suchergebnisse. Wenn die strukturierten Daten jedoch nicht vollständig zugeordnet sind, kommt es zu Problemen, da die Informationen zu dem von Ihnen verkauften Produkt möglicherweise unvollständig sind.

Möglicherweise werden das Bild und die Beschreibung des Produkts in einer Suche angezeigt, in Ihrem mehrsprachigen Online-Store fehlen jedoch Angaben zum Preis oder zur Verfügbarkeit oder der Bewertungsabschnitt. Kunden kaufen eher bei einem Anbieter, der alle relevanten Informationen direkt zur Verfügung stellt. Sie tendieren auch zu Websites mit attraktiven Bildern und Bewertungen.

Daher müssen strukturierte Daten zugeordnet werden. Dies kann an einem Nachmittag erledigt werden, indem das Produktverwaltungssystem für die Anzeige von Bild, Beschreibung, Preis, Verfügbarkeit und Bewertungen konfiguriert wird. Dies hat eine enorme Bedeutung für das geschäftliche Ergebnis. Dies gilt besonders, wenn Sie Produkte verkaufen.

### 6. Suchergebnisse mit und ohne Branding

Suchergebnisse mit und ohne Branding gehören zusammen. Ich führe unseren Kunden auf diese Weise die Suchergebnisse vor Augen. Unabhängig davon, ob die Suche den Markennamen eines Unternehmens enthält oder nicht, bewerten wir die Position des Unternehmens auf der Suchergebnisseite. Je weiter oben es angezeigt wird und je attraktiver die Ergebnisse sind, desto mehr Click-Throughs erhält es für seine mehrsprachige E-Commerce-Website. Umgekehrt kann es weniger Click-Throughs erwarten, wenn wir feststellen, dass Wettbewerber über eine bessere mehrsprachige SEO verfügen, da Produktseiten und Bilder optimiert sind, die Produkte besser beschrieben werden und die Daten strukturiert sind.

Frage

**Sind Unternehmen überrascht, wenn sie erfahren, dass ihre Website nicht ausreichend optimiert ist?**

Ja. Viele Unternehmen wissen nicht, dass es technische Probleme mit ihrer Website gibt, und nutzen die Gelegenheit, ihre Sichtbarkeit erhöhen zu können.

Wir haben zahlreiche multinationale Verbrauchermarken dabei unterstützt, ihre Leistung über mehrere Websites hinweg zu optimieren. Häufig zeigt eine Website zunächst eine gute Performance. Mit der Zeit können die Inhalte jedoch veralten und die Technologie hält möglicherweise nicht mehr Schritt.

Frage

**Welchen letzten Ratschlag möchten Sie unseren Lesern geben?**

Mehrsprachige Unternehmen, die eine unzureichende Leistung ihrer Websites vermuten, gehen möglicherweise davon aus, dass ihre Inhalte das Problem sind. Wenn Sie mit einem Sprachdienstleister wie Lionbridge arbeiten, können Sie sich darauf verlassen, dass die Inhalte nicht das Problem sind.

In diesen Fällen sind es häufig technische Probleme, die zu einer nicht ausreichend optimierten Website führen. Für die Korrektur des Problems werden lediglich etwas Aufmerksamkeit und Entschlossenheit benötigt.

# 3 INTERAKTIONEN MIT DER MARKE

Stellen Sie sicher, dass Ihre Inhalte für jeden Ihrer Zielmärkte attraktiv sind. Das bedeutet, dass Übersetzungen für verschiedene Märkte möglicherweise verschiedene Aspekte desselben Produkts hervorheben müssen, um lokal relevant zu sein.

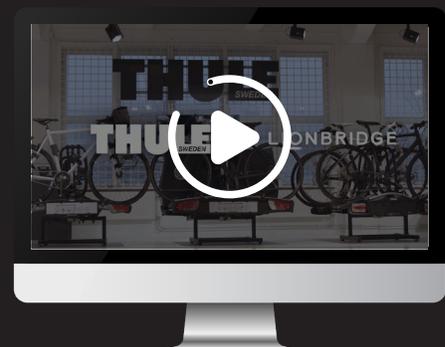
Unsere erfahrenen Übersetzer, die häufig anhand von **demografischen Faktoren, Fachwissen und ihrer Kenntnisse regionaler und kultureller Gegebenheiten ausgewählt werden**, stellen sicher, dass Ihre Inhalte für Ihre Kunden in den verschiedenen Märkten attraktiv sind und gleichzeitig die Markenkonsistenz gewahrt wird.

VOR DEM KAUF	
<b>DIE CUSTOMER JOURNEY</b>	 Kunde interagiert mit der Marke
<b>VORAUSSETZUNGEN</b>	 Global konsistente und lokal relevante kanalübergreifende Inhalte
<b>SO ERFÜLLT LIONBRIDGE DIE ANFORDERUNGEN</b>	 Bereitstellung hochwertiger Übersetzungs- und Lokalisierungsservices für alle Märkte
<b>VORTEILE</b>	 Fähigkeit, kulturell relevante, einprägsame Inhalte bereitzustellen, die für alle Ihre Zielmärkte attraktiv sind

Klicken Sie, um unser Video zu sehen.

### Die Erfolgsgeschichte von Thule

Wir sind eine Partnerschaft mit Thule eingegangen, einem globalen Marktführer im Bereich Outdoor- und Transportprodukte für Menschen mit einem aktiven Lebensstil, um eine nahtlose Lösung für die Übersetzung und Lokalisierung von Inhalten zu implementieren. **In diesem Video** erfahren Sie mehr darüber, wie wir Thule bei der Entwicklung konsistenter und lokal relevanter Marketingmitteilungen in mehr als 30 Sprachen für 140 Länder unterstützt haben.



# WIE LIONBRIDGE CANON GEHOLFEN HAT, GELD ZU SPAREN, PROZESSE ZU OPTIMIEREN UND TAUSENDE VON SEITEN MIT INHALTEN ZU MIGRIEREN, UM GLOBAL KONSISTENTE INHALTE BEREITZUSTELLEN

### **Der Aufbau einer globalen Präsenz ist schwierig. Etwas ändern, wenn Sie eine globale Präsenz besitzen? Noch schwieriger.**

Wie kann ein globales Unternehmen Hunderttausende von Webseiten in Dutzenden von Märkten zu einem neuen Content Management System (CMS) migrieren, um global konsistente und lokal relevante Inhalte bereitzustellen – ohne Kompromisse bei Marke, Qualität oder Geschwindigkeit? Canon sah sich bei der Migration zu einem neuen CMS genau dieser Herausforderung gegenüber.

Um das CMS im laufendem Geschäftsbetrieb wechseln zu können, suchte Canon nach einem Publishing-Partner, der auf Details achtet, schnell ein komplexes Programm mit größerer Effizienz und optimierten Abläufen orchestrieren kann und nachgewiesenermaßen stets hochwertige Lösungen bereitstellt.

### **Die Herausforderung**

Canon sah sich gleich mehreren Herausforderungen gegenüber: Zusammen mit Lionbridge ergriff Canon Maßnahmen, um bei der Migration zum neuen CMS die von seinen Kunden verlangte Qualität und Konsistenz zu gewährleisten. Da im Rahmen dieses komplexen Projekts Inhalte von Tridion 11 zu SDL Web 8.5 migriert wurden, mussten ältere, vorhandene Vorlagen auf die neuen, für mobile Geräte optimierten Vorlagen von Canon migriert werden.

Das Projekt hatte die Migration von Inhalten in 55 Märkten zum Ziel – insgesamt über 300.000 Seiten. Darüber hinaus musste diese Migration schnell und gleichzeitig mit der Implementierung eines neuen Systems für die Verwaltung

### **Über den Kunden**

Canon wurde 1937 in Japan gegründet und ist ein multinationales Unternehmen, das auf die Herstellung von bildgebenden und optischen Geräten spezialisiert ist, darunter Kameras, Drucker und Scanner für Privat- und Geschäftskunden. Canon unterhält mittlerweile 55 Marketing-Websites in EMEA, die sich sowohl an Unternehmen als auch an Verbraucher richten. Lionbridge unterstützt diese Entwicklung seit 2011 mit der Bereitstellung von Services in den Bereichen Publishing, Webentwicklung, Projektmanagement und Qualitätssicherung für die Marketingabteilung von Canon. Lionbridge stellte diese Services auch bereit, als Canon seine Einzelhandelsstrategie durch die Einführung von 18 E-Commerce-Stores erweiterte.

Canon musste außerdem während dieser Migration weiter die hochwertige digitale Erfahrung bereitstellen, die seine Kunden gewohnt waren. Zusätzlich zur erfolgreichen Umstellung musste Canon Folgendes sicherstellen:

- Eine konsistente, verbesserte Customer Journey auf der Website nach der Migration
- Keine Probleme mit der Website für die Kunden

- Reaktionsfähigkeit der Website
- Implementierung von Tools, Systemen und Umgebungen, die eine effektive und langfristige Verwaltung von Inhalten ermöglichen
- Verringerung der Kosten in Bezug auf das gesamte Content-Management
- Reduzierung von Verzögerungen nach der Veröffentlichung aufgrund von Legacy-Problemen mit der Zwischenspeicherung

Canon war sich bewusst, dass ein bewährter und zuverlässiger Partner benötigt wurde, um diese Herausforderungen in Chancen zu verwandeln. Dieser Partner musste in der Lage sein, die Kontinuität der Publishing-Services in den Bereichen Marketing und E-Commerce zu gewährleisten und gleichzeitig ein qualifiziertes Team bereitzustellen, das über Erfahrung im Bereich CMS-Migrationen verfügt. Lionbridge konnte dank seiner Flexibilität, seiner Geschwindigkeit und seinem Wissen die Migrationsanforderungen von Canon erfüllen. Von besonderer Bedeutung war, dass Lionbridge wichtigen internen Stakeholdern nachweisen konnte, dass es nicht nur die nötige Kompetenz für eine erfolgreiche CMS-Migration, sondern auch für ein erstklassiges Web-Publishing besaß.

### Die Lösung

Ab dem Start des Migrationsprozesses war Lionbridge ein wichtiger Partner für Canon und an allen Schritten der Migration beteiligt, von der anfänglichen Bewertung bis zur Ausführung. Lionbridge stand Canon während des gesamten Prozesses mit Beratungsleistungen und Best Practices zur Seite.

Während dieser Migration stellte Lionbridge trotz der mit ihr verbundenen Herausforderungen weiter wie gewohnt Publishing-Services bereit, einschließlich zahlreicher erfolgreicher Produkteinführungen während des Migrationsfensters. Hierzu bildete Lionbridge zwei spezifische Migrationsteams, die aus internen Experten bestanden. Diese beiden Teams spielten eine entscheidende Rolle für den Erfolg der CMS-Migration.

Das erste Team arbeitete an der manuellen Migration von vielen tausend älteren Seiten. Diese Seiten verwendeten

Vorlagen, die von der automatisierten Migration nicht erfasst werden würden. Das zweite Team prüfte die Qualität der Seiten, die automatisch migriert werden würden, protokollierte Fehler und arbeitete zusammen mit Teams von Canon, deren Mitglieder aus verschiedenen Bereichen stammten, an der effektiven Beseitigung aller Fehler.

Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal von Lionbridge ist die kontinuierliche Fähigkeit, Services zu skalieren und Anforderungen von Kunden zu erfüllen – vor, während und nach Projekten. Zusätzlich zu den oben beschriebenen genannten zentralen Services stellte das Team von Lionbridge eine Reihe weiterer Services für Canon bereit, die über die reinen Ziele des Migrationsprojekts hinausgingen. Zu diesen Services gehörten:

- Unterstützung der Neugestaltung des Prozesses für die Erstellung von Inhalten
- 6 Sigma-Workshops zu Kosteneinsparungen
- Identifizierung von Problempunkten und potenziellen Hindernissen
- Interaktionen mit Dritten zur Lösungsfindung
- Durchführung von Workshops zu den Themen Effizienz und Kostensenkung
- Transformierung der ältesten Seiten in für mobile Geräte optimierte Seiten

### Ergebnisse

Canon war bereits mit den positiven Seiten einer Partnerschaft mit Lionbridge vertraut. Durch die Beseitigung wesentlicher Hindernisse hatte Lionbridge Canon geholfen, erhebliche jährliche Kosteneinsparungen zu erzielen. Canon besaß daher das nötige Vertrauen, dass Lionbridge die Migrations- und Publishing-Aktivitäten ohne Auswirkungen auf die Kunden durchführen, die Marke schützen und sicherstellen würde, dass es aufgrund von Website- oder Navigationsproblemen nicht zu Umsatzverlusten kommt.

Canon geht von erheblichen Reduzierungen zwischen 20 % und 30 % für den Prozesszyklus aus, nachdem bei Tools und Prozessabläufen alle Problempunkte beseitigt und alle Herausforderungen bewältigt wurden.

*„Canon hat uns wiederholt gesagt, dass es Lionbridge nicht als Anbieter, sondern eher als Partner betrachtet. Dank unserer bereits seit langem bestehenden Beziehung zu diesem Unternehmen konnten wir unsere Erfahrung mit Webveröffentlichungen und CMS-Migrationen unter Beweis stellen – einschließlich umfassender Erfahrungen mit früheren Migrationen für Canon. Canon entschied sich für Lionbridge aufgrund unserer vielfältigen Erfahrung, unserer kontinuierlich hohen Servicequalität, unserer Fähigkeit, an kostengünstigen Standorten zu skalieren und unserer Fähigkeit, Prozesse und Effizienzen zur Erzielung von Kosteneinsparungen zu optimieren.“*

Kevin O'Brien, Global Program Director, Lionbridge

# 4

## KAUF

Stellen Sie prospektiven Kunden die nötigen Informationen bereit, um sie zum Kauf Ihrer Produkte zu motivieren. Umfassende Analysen von CSA Research haben ergeben, dass Verbraucher Interaktionen in ihrer Muttersprache deutlich bevorzugen und Ihre Produkte wahrscheinlich

nicht kaufen werden, wenn Sie mit ihnen nicht in ihrer bevorzugten Sprache kommunizieren. (Quelle: „Can’t Read Won’t Buy – B2C“, CSA Research, Juni 2020) **Wir können Ihnen helfen, Ihre Kunden zu erreichen – unabhängig von der Sprache, die sie sprechen.**

VERKAUF	
DIE CUSTOMER JOURNEY	 Kauf – der Kunde führt einen Kauf durch
VORAUSSETZUNGEN	 Dynamische Übersetzung von Produktbeschreibungen und -informationen
SO ERFÜLLT LIONBRIDGE DIE ANFORDERUNGEN	 Bereitstellung effizienter und hochwertiger Übersetzungen und Transcreation großer Mengen von Produktbeschreibungen, um Endkunden bei der Prüfung ihrer Kaufanforderungen zu unterstützen
VORTEILE	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positive Kundenerfahrung</li> <li>• Höhere Umsätze</li> </ul>



# LIONBRIDGE ERMÖGLICHT EINEM GLOBALEM E-COMMERCE-UNTERNEHMEN INTERAKTIONEN MIT ALLEN KUNDEN IN IHRER BEVORZUGTEN SPRACHE

## KAPAZITÄTEN, HOCHWERTIGE ERGEBNISSE UND KOSTENEFFEKTIVE INITIATIVEN UNTERSTÜTZEN DIE INTERAKTIONEN

Der Betrieb eines gigantischen, globalen E-Commerce-Unternehmens, das Inhabern digitaler Shops eine weltweite Plattform bietet, ist mit Herausforderungen verbunden. Das Unternehmen möchte darüber hinaus für weitere Inhaber digitaler Shops attraktiv sein und mehr Kunden gewinnen. In der Folge wandte sich das E-Commerce-Unternehmen an Lionbridge, um bei diesem Vorhaben Unterstützung zu erhalten und folgende Ziele zu erreichen:

- Bereitstellung einer gleichmäßigen Reichweite für alle Verkäufer auf der Plattform durch Produktbeschreibungen für mehrere Märkte, die sowohl genau als auch auf der gesamten Plattform konsistent sind.
- Erfüllung der Anforderungen der Verbraucher an die Sprache durch Bereitstellung der richtigen Botschaft auf die richtige Weise in jeder geforderten Sprache.

Lionbridge hat die Anforderungen beider Gruppen durch die Übersetzung und Lokalisierung von Verkäuferseiten für mehr als 30 verschiedene Länderwebsites erfüllt – und erfüllt sie weiter. Dies umfasst folgende Leistungen:

- Produktbezeichnungen
- Produktbeschreibungen
- Rezensionen

Lionbridge stellt darüber hinaus Services für die Architektur von Websites und die Lokalisierung von

Zielseiten bereit. Im Fall von Übersetzungen ändern Übersetzer die Ausgangssprache in eine andere Sprache. Eine Lokalisierung geht über die Übersetzung hinaus und passt die Inhalte an die kulturellen Präferenzen des betreffenden Markts an. Lionbridge wendet beide Methoden an, um sicherzustellen, dass die Inhalte für Kunden in den Zielmärkten attraktiv sind.

„Inhaber digitaler Shops haben nur diese eine Chance, einen Besucher in einen Kunden zu verwandeln. Wenn sie den Besucher nicht auf effektive Weise erreichen, verlieren sie ihn für immer als Kunden. Das E-Commerce-Unternehmen verlässt sich dabei auf Lionbridge, um die richtigen Inhalte bereitzustellen“, so die für den Account verantwortliche Führungskraft bei Lionbridge. „Wir sind der Anbieter, dem das E-Commerce-Unternehmen vertraut.“

Lionbridge hatte sich das Vertrauen des E-Commerce-Unternehmens während einer acht Jahre dauernden Partnerschaft erworben, die kontinuierlich weiterentwickelt wurde. Zu Beginn hatte das E-Commerce-Unternehmen Lionbridge lediglich mit Übersetzungen für den B2B-Bereich beauftragt. Im Lauf der Zeit erweiterte das Unternehmen den Tätigkeitsbereich von Lionbridge auf Lokalisierungen für den auf Kunden ausgerichteten Einzelhandelsbereich, nachdem Lionbridge die anspruchsvollen Anforderungen konsistent erfüllt hatte.



## Elemente einer stabilen Partnerschaft

Die Führungskraft bei Lionbridge führt die Stabilität der Partnerschaft auf ein sorgfältig ausgewogenes Gleichgewicht zwischen drei Faktoren zurück, durch die sich Lionbridge von anderen Anbietern unterscheidet – Kapazität, Qualität und Kosten.

### 1. Kapazität

Unter „Kapazität“ wird die Fähigkeit zur Skalierung verstanden, um massive Mengen an Aufträgen zu verarbeiten, Aufträge mit knappen Fristen schnell zu liefern oder hoch detaillierte und nuancierte Übersetzungen bereitzustellen. Lionbridge kann diese Anforderungen mithilfe seines globalen Netzwerks von mehr als 1 Million Experten erfüllen. Im Fall dieses E-Commerce-Kunden konnte Lionbridge seine Kapazitäten nachweisen, als es für ein dringendes Projekt mit hoher Priorität eine halbe Million Wörter innerhalb von drei Wochen lokalisierte.

### 2. Qualität

Ineffektive Übersetzungen führen zu einer schlechten Seitenleistung und schlechten Verkaufszahlen. Hochwertige Übersetzungen sind von kritischer Bedeutung, damit Verbraucher eine Beziehung zum Produkt entwickeln und zum Kauf motiviert werden. Lionbridge stellt mithilfe einer globalen Community von Übersetzern, die in den einzelnen Ländern leben, hochwertige Übersetzungen bereit. Diese Übersetzer berücksichtigen lokale Nuancen und Normen, um wichtige Begriffe und Inhalte auf relevante Weise zu übersetzen.

Lionbridge produziert lokal relevante Inhalte, die nicht nur die Verkaufszahlen verbessern, sondern dem E-Commerce-Unternehmen auch helfen, das unerwünschte Image eines distanzierten, globalen Unternehmens abzuschütteln. Da die Inhalte den richtigen Ton und die richtige Stimmung für die lokalen Märkte reflektieren, kann sich das E-Commerce-Unternehmen auf die gleiche Weise wie ein lokaler Anbieter in die Community integrieren.

Mit der Qualität ist der Aspekt der Geschwindigkeit verbunden. Übersetzungen haben nur wenig Wert, wenn sie nicht dann geliefert werden können, wenn sie benötigt werden. Digitale Marketer müssen kurze Einführungsfristen einhalten. Und wenn eine globale E-Commerce-Website Erfolg haben soll, muss ein Produkt in Indien, Japan und allen Märkten gleichzeitig eingeführt werden können. Lionbridge macht gleichzeitige Einführung auf globaler Ebene möglich.

### 3. Kosten

Kein Unternehmen möchte mehr für Services ausgeben als notwendig. Daher sucht Lionbridge nach Möglichkeiten für die Reduzierung der Kosten. Es erreicht dieses Ziel für den E-Commerce-Kunden mithilfe von Mechanismen

zur Preiskontrolle, beispielsweise Translation Memorys (TMs). Bei einer TM handelt es sich um eine Datenbank mit früheren Übersetzungen, die den Workload für neue Inhalte reduzieren.

Lionbridge setzt für das E-Commerce-Unternehmen außerdem Machine Translation (MT) ein. Bei MT handelt es sich um eine kosteneffektive Möglichkeit, Übersetzungen bereitzustellen, die jedoch nicht für alle Inhalte geeignet ist. Die falsche Anwendung von MT kann zu minderwertigen Übersetzungen führen, die Verbraucher abschrecken und dem Ruf der Marke schaden.

Als Experte im Bereich MT wählt Lionbridge geeignete Inhalte für die Technologie aus und trifft Vorkehrungen, um die Qualität sicherzustellen. Beispielsweise implementiert Lionbridge einen Prozess, der als Machine Translation Post-Editing (MTPE) bezeichnet wird. Hier überarbeiten Menschen die Ergebnisse der automatisierten Übersetzung. Dank dieses hybriden Ansatzes kann sichergestellt werden, dass die Inhalte einwandfrei sind.

## Das Ergebnis

Lionbridge hat **mehr als 750 Millionen Wörter pro Jahr in mehr als 30 Sprachen übersetzt und lokalisiert** und verarbeitet für diesen E-Commerce-Kunden in der Regel mehr als 50 Millionen Wörter pro Monat.

„Kapazität, Qualität und Kosten bilden einen Stuhl mit drei Beinen. Wenn eins dieser Beine zu kurz ist, fällt alles auseinander. Wir konzentrieren uns darauf, diese drei Bereiche stabil zu halten. Unsere Kunden erhalten zum richtigen Zeitpunkt und zu einem planbaren Preis, was sie benötigen“, so die Führungskraft bei Lionbridge. „Wir möchten ihnen helfen, sich von ihrer besten Seite zu zeigen, und wir tun alles, um dieses Ziel zu erreichen.“

*„Dieser Kunde nutzt unsere Services, da wir ihn bei der Überwindung kritischer geschäftlicher Herausforderungen unterstützen können. Bevor wir mit dem Kunden gearbeitet haben, konnten Produkte aufgrund von Verzögerungen bei der Lokalisierung nicht in allen Märkten gleichzeitig veröffentlicht werden. Dank unserer schnellen und effizienten Lokalisierungsservices konnten wir dieses Problem lösen. Dies führte zu einer Steigerung der Umsätze.“*

Führungskraft bei Lionbridge

## SO HILFT LIONBRIDGE EINER FÜHRENDEN DEUTSCHEN MARKE FÜR LUXUSMODE, IHRE ONLINEKUNDEN WELTWEIT ZU ERREICHEN

EFFIZIENTE, HOCHWERTIGE ÜBERSETZUNGEN VON PRODUKTBESCHREIBUNGEN (SKUs) SIND FÜR DEN GLOBALEN E-COMMERCE UNVERZICHTBAR

Als einer der weltweit führenden Onlineanbieter für Luxusmode vor vier Jahren Lionbridge mit der Übersetzung von Produktbeschreibungen (SKUs) und Kategoriseiten für den Online-Store beauftragte, war die geschäftliche Umgebung vergleichsweise einfach strukturiert. Das Jahr 2020 stellte Einzelhändler im Luxuswarenbereich aufgrund von COVID-19 jedoch vor zahlreiche Herausforderungen.

Die Pandemie wirkte sich aufgrund von Geschäftsschließungen und Reiseeinschränkungen grundsätzlich negativ auf die Ergebnisse im Bereich Luxusmode aus. Die Marktveränderungen haben Einzelhändlern im Luxuswarenbereich jedoch auch neue Chancen geboten, um sich zu erholen und die Umsätze zu steigern. GlobalWebIndex, ein Marktforschungsunternehmen, hat festgestellt, dass Luxusmarken mit einer Ausweitung ihrer Onlinepräsenz auf die Pandemie reagieren. Das Marktforschungsunternehmen geht davon aus, dass der Omnichannel-Ansatz für den Verkauf auch nach dem Ende der Pandemie eine wichtige Strategie bleiben wird. Lionbridge kann Einzelhändler im Luxuswarenbereich dabei unterstützen, ihre Artikel weltweit anzubieten und damit ihre Reichweite zu maximieren. Lionbridge unterstützt bereits seit dem letzten Jahrzehnt

vorausschauend denkende, legendäre globale Modemarken bei der Implementierung von Übersetzungen für ihre weltweit verfügbaren Online-Stores. Mithilfe seines Kompetenzzentrums für den Einzelhandel entwickelt Lionbridge überzeugende lokale Inhalte in jeder Sprache, damit Einzelhändler im Luxuswarenbereich überall ein herausragendes Kundenerlebnis gewährleisten können. Die Zusammenarbeit von Lionbridge mit einer großen deutschen Marke für Luxusmode bedeutet hohe Volumina, kurze Turnaround-Zeiten und strenge Qualitätsstandards.

„Dank unserer Erfahrung können wir für jede einzelne Marke in diesem Bereich den richtigen Ton treffen“, so Colm Connolly, Lionbridge Global Program Director Operations. „Übersetzungen im Bereich Luxusmode müssen sehr viel nuancierter und genauer sein als Standardübersetzungen.“

Wir haben uns mit dem Account-Team bestehend aus dem Account Executive Frank Kubicki und den Projektmanagern Colm Connolly und Barbara Thompson unterhalten, um mehr über die Arbeit von Lionbridge für den deutschen Einzelhändler für Luxusmode und die Faktoren zu erfahren, die berücksichtigt werden müssen, um in diesem Bereich einen herausragenden Service bereitzustellen.

## Frage

### Wie unterstützt Lionbridge den deutschen Luxusmode-Einzelhändler bei seiner Strategie für organisches Wachstum?

Seit wir die Partnerschaft mit diesem Einzelhändler gebildet haben, haben wir ihn bei der Ausweitung seines Angebots im Bereich Damen- und Kinderkleidung auf drei Märkte und seines Angebots im Bereich Herrenkleidung auf sieben Märkte unterstützt.

Wir haben das Wachstum des Einzelhändlers mithilfe der Übersetzung und Transcreation von Produktbeschreibungen (SKUs) und Kategorienseiten unterstützt. Transcreation geht über die reine Übersetzung hinaus: Es handelt sich um einen Vorgang, bei dem eine Botschaft aus der ursprünglichen Sprache in eine andere Sprache übertragen und in eine kulturell relevante Botschaft für die neue Zielgruppe verwandelt wird.

Zurzeit übersetzen wir bis zu 1.000 Produktbeschreibungen (SKUs) pro Woche. Abhängig von der Produktlinie übersetzen wir ins Chinesische, Koreanische, Spanische (Lateinamerika), Französische, Italienische, Deutsche und Arabische. Im Rahmen unserer Arbeit an den Kategorienseiten des Einzelhändlers fügen wir zuvor recherchierte Keywords in den Text ein, um die Suchmaschinenoptimierung zu unterstützen.

Auf der Basis unserer Arbeit kann unser Partner Verbindungen zu seinen Kunden herstellen. Es war eine befriedigende Erfahrung, ihn bei seinem Wachstum zu unterstützen.

## Frage

### Was muss die Modemarke leisten, um Kunden eine herausragende Erfahrung zu bieten?

Die Qualität ist für unseren deutschen Kunden – und für alle Luxusmarken – von äußerster Bedeutung. Diese Premiummarken sind für außergewöhnliche Käufererfahrungen in ihren Geschäften bekannt und müssen diesen Eindruck für ihre Onlineerfahrungen replizieren.

Unser Kunde verkauft nicht einfach nur ein Kleid. Er verkauft Glanz und Style. Es liegt an uns, zu verstehen, was die Marke mitteilen möchte, und in den Produktbeschreibungen den richtigen Ton zu treffen. Sorgfältige, überzeugende Übersetzungen sind wichtig, um die insgesamt hohen Standards der Marke zu wahren und die erstklassige Erfahrung zu bieten, die ihre Kunden erwarten. Unsere Übersetzungen helfen dem Einzelhändler, die Beziehungen zu seinen Kunden zu festigen und sie davon zu überzeugen, ihre Produkte zu kaufen.



### Frage

**Was ist die größte Herausforderung für den Kunden und wie helfen Sie ihm bei der Bewältigung?**

Die zeitlichen Einschränkungen stellen eine große Herausforderung dar. Der Kunde muss schnell sein, da die Verkaufszahlen von der Geschwindigkeit abhängig sind, mit der die Produkte auf den globalen Märkten eingeführt werden. Es müssen bis zu 5.000 Wörter pro Tag innerhalb von 22 Stunden übersetzt werden, was nicht einfach ist. Zusätzlich schwankt die Zahl der Produktbeschreibungen, die übersetzt werden müssen, von Tag zu Tag, was den Prozess weiter kompliziert.

Wir halten mit den Anforderungen des Kunden Schritt, indem wir auf der Basis der erwarteten Volumen Übersetzer reservieren und Technologie einsetzen.

### Frage

**Wie nutzen Sie Technologie?**

Da Technologie eine kritische Bedeutung für Geschwindigkeit und Effizienz hat, haben wir mit dem Translation Management System (TMS) einen hoch automatisierten Workflow entwickelt.

Zu unseren Initiativen gehören:

- Entwicklung eines Universal File Connector (UFC), um eine Integration mit den Einzelhändlersystemen zu ermöglichen
- Ergänzung des UFC um eine Funktion, die den Einzelhändler darüber informiert, wenn Dateien nicht pünktlich gesendet werden
- Einführung einer Funktion für das Teilen von Dateien, um die Zuweisung von Aufträgen an mehrere Übersetzer zu vereinfachen

Durch die Beseitigung repetitiver und zeitaufwändiger manueller Schritte können wir den Übersetzungs-Output steigern.

### Frage

**Was haben Sie unternommen, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit sicherzustellen?**

Wir haben sehr viel in die Vorbereitung investiert, um unseren Erfolg sicherzustellen. Zu Beginn der Zusammenarbeit verbrachten wir zwei Tage mit dem Kunden, um seine Problempunkte und Anforderungen wirklich zu verstehen. Anschließend setzten wir diese enge Zusammenarbeit fort. Gemeinsam mit dem Kunden entwickelten wir genaue Übersetzungsanleitungen (Style Guides) und eine Terminologie. Wir haben Übersetzer mit Erfahrung im Bereich der High-End-Mode qualifiziert, um sicherzustellen, dass sie die Erwartungen unseres Kunden erfüllen. Darüber hinaus haben wir mehrere Testläufe durchgeführt, bevor wir Übersetzungen bereitgestellt haben, die tatsächlich auf der Website verwendet wurden. Als es an der Zeit war, mit den Übersetzungen zu beginnen, waren wir vollständig vorbereitet.

### Frage

**Inwiefern wirkte sich die Erfahrung von Lionbridge auf diesen Kunden aus?**

Unsere umfassende Erfahrung spielte eine wichtige Rolle, da wir Probleme vorhersehen und verhindern konnten, die während des Übersetzungsprozesses wahrscheinlich entstehen würden. Beispielsweise erstellten wir proaktiv Anleitungen für die richtige Übersetzung von Größen und Farben.

Weltweit werden unterschiedliche Größen verwendet, was die Übersetzung komplex gestaltet. Wir lösten dieses Problem mit einer Tabelle für die Größenkonvertierung und einem Prozess, der sicherstellt, dass den lokalen Märkten die richtigen Größen angezeigt werden.

Farben stellen ebenfalls eine Herausforderung dar, da es Nuancen gibt, die während der Übersetzung berücksichtigt werden müssen. Wir haben den Übersetzern daher eine Farbterminologie bereitgestellt, die wir zusammen mit dem Kunden entwickelt haben.



### Frage

**Welche Art von Arbeit leistet Lionbridge für andere Einzelhändler im Bereich Luxuswaren?**

Das Team stellte uns Einsichten in die Arbeit von Lionbridge für die deutsche Modemarke bereit. Es sollte jedoch erwähnt werden, dass Lionbridge mit zahlreichen Luxusmarken weltweit zusammenarbeitet.

Zusätzlich zur Übersetzung von Produktbeschreibungen und Kategorienseiten stellt Lionbridge Services in den Bereichen Übersetzung, Transcreation und Entwicklung von Materialien für Marketingkampagnen bereit, einschließlich E-Mails und Broschüren.

### Frage

**Was können Einzelhändler im Bereich Luxuswaren aus COVID-19 lernen?**

Aufgrund der Geschäftsschließungen stellte der Onlineverkauf die einzige Einnahmequelle für Einzelhändler im Luxuswarenbereich dar. Vor diesem Hintergrund hat die Pandemie die Vorteile einer optimierten Onlinepräsenz gezeigt. Einzelhändler im Luxuswarenbereich, die einen effizienten und skalierbaren Onlinehandel unterstützen konnten, waren daher im Vorteil. Es ist jedoch nicht zu spät für Einzelhändler, diese Vorteile zu erzielen, wenn sie ihren Weg in die digitale Welt gerade erst begonnen haben.

Lionbridge kann Einzelhändlern im Luxuswarenbereich helfen, ihre Reichweite zu erweitern und für ihre anspruchsvollen Kunden attraktiv zu bleiben, unabhängig von Wohnort und Sprache.

*„Dank unserer Erfahrung können wir für jede einzelne Marke in diesem Bereich den richtigen Ton treffen. Übersetzungen im Bereich Luxusmode müssen sehr viel nuancierter und genauer sein als Standardübersetzungen.“*

Colm Connolly, Global Program Director Operations, Lionbridge

# 5

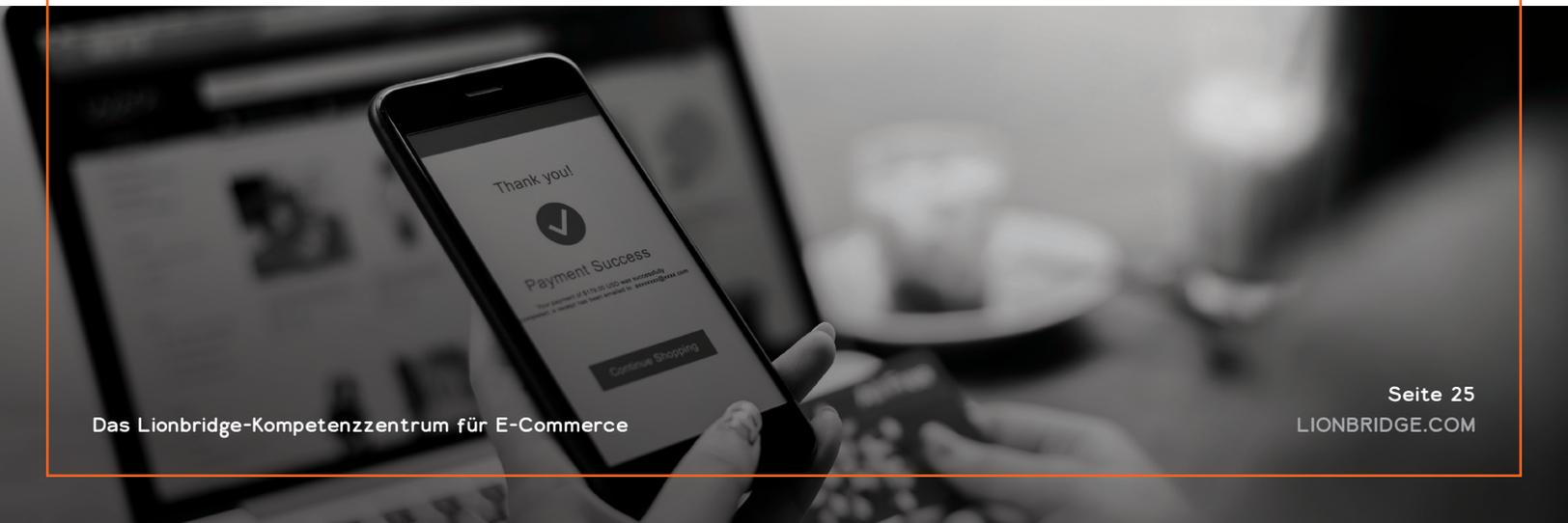
## ERFAHRUNG MIT DEM PRODUKT UND DER MARKE

Festigen Sie Ihre Kundenbeziehungen, indem Sie die Verwendung Ihrer Produkte einfach machen. Entwickeln Sie klare und genaue Produktdokumentationen für mehrere

Märkte. Wir besitzen die nötige Erfahrung, um Sie dabei zu unterstützen.

### NACH DEM VERKAUF

<p><b>DIE CUSTOMER JOURNEY</b></p>	<p>» Erfahrung mit dem Produkt und der Marke</p>
<p><b>VORAUSSETZUNGEN</b></p>	<p>» Die kontinuierliche Entwicklung von Produktdokumentationen für mehrere Märkte, die Käufer informieren und unterstützen</p>
<p><b>SO ERFÜLLT LIONBRIDGE DIE ANFORDERUNGEN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersetzung und Lokalisierung von Produktdokumentationen und Benutzerhandbüchern in höchster Qualität</li> <li>• Zentralisierung der Übersetzungen</li> </ul>
<p><b>VORTEILE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnellere Einführung von Produkten im Markt, um den Umsatz zu steigern</li> <li>• Konsistente Markenbotschaft</li> <li>• Kundentreue aufgrund einer positiven Erfahrung mit der Marke</li> </ul>



## SO HAT LIONBRIDGE DOREL JUVENILE GEHOLFEN, PRODUKTE SCHNELLER IN EUROPÄISCHEN MÄRKTEN EINFÜHREN

SO KONNTE LIONBRIDGE DIE PROZESSE MITHILFE EINES ZENTRALISIERTEN ÜBERSETZUNGSSYSTEMS OPTIMIEREN UND EINE KONSISTENTE MARKENBOTSCHAFT SICHERSTELLEN

6 GESCHÄFTSBEREICHE | 11 SPRACHEN | MEHR ALS 1 MILLION ÜBERSETZTE WÖRTER

### Mit effektiven Übersetzungen Verbraucher erreichen

Eltern überlegen sich sorgfältig, welche Produkte sie für ihre Kinder auswählen. Sicherheit, Komfort und Nutzen gehören dabei zu den wichtigsten Faktoren. Dorel Juvenile, ein weltweit führendes Unternehmen für Kinderprodukte, wollte Kunden in Europa seine Verpflichtung zu diesen Werten der Marke zeigen. Es musste seine neuen Produkte auch so schnell wie möglich in einem immer stärker vom Wettbewerb geprägten globalen Markt einführen. 2019 intensivierte das Unternehmen daher seine Initiativen im Bereich Produkteinführungen. In diesem Zusammenhang musste Dorel Juvenile die Übersetzungszyklen erheblich verkürzen, um Kunden seine Produkte schneller als je zuvor anbieten zu können. Es bildete eine Partnerschaft mit Lionbridge, um dieses Ziel zu erreichen.

### Die Herausforderung

Als dezentralisiertes Unternehmen hatte sich Dorel Juvenile bei seinen Übersetzungen für die europäischen Märkte zuvor auf Übersetzer und Übersetzerinnen in den Märkten selbst verlassen. Diese Übersetzer und Übersetzerinnen arbeiteten nicht alle mit der gleichen Effizienz und Geschwindigkeit, was eine gleichmäßige Bereitstellung der Übersetzungen

erschwerte. Dorel Juvenile suchte daher nach einem einzelnen Sprachdienstleister für seine europäischen Märkte, um konsistente Prozesse und kürzere Übersetzungszyklen einzuführen. Einen weiteren Aspekt stellte die Qualität dar. Da das Unternehmen keine Translation Memories, Terminologien oder Style Guides besaß, setzten die Übersetzer und Übersetzerinnen während der Übersetzung unterschiedliche Akzente, was zu einem inkonsistenten Markenauftritt führte. Dorel Juvenile wollte folgende Ziele erreichen:

- Markenkonsistenz in allen Märkten
- Reduzierung des Zeitaufwands für Übersetzungen
- Erreichen von Kunden über verschiedene Plattformen

*„Lionbridge erhält bei Qualitätsprüfungen konsistent hohe Bewertungen für seine Übersetzungen. Innerhalb des ersten Jahres der Geschäftsbeziehung hat Dorel Juvenile die Zahl der Aufträge für Lionbridge verdreifacht.“*

Patricia Hallet, Projektmanagerin, Lionbridge

### Über den Kunden

Dorel Juvenile ist ein weltweit führender Anbieter von Kinderprodukten, die in mehr als 100 Ländern verfügbar sind. Die kompetenten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Unternehmens haben alle dieselbe Mission: Care for Precious Life. Mit den Kinderprodukten, die höchste Bewertungen von Verbrauchern erhalten, hilft das Unternehmen Familien, miteinander eine sorgenfreie Zeit zu verbringen. Die Produkte zeichnen sich durch ihre Strapazierfähigkeit, ihre Zweckmäßigkeit und ihre Schutzeigenschaften aus. Neben den bekannten globalen Marken Maxi-Cosi und Tiny Love umfasst das Portfolio von Dorel Juvenile auch regionale Marken wie Cosco, Angel, Bébé Confort, Infanti, Safety 1st und Quinny. Dorel Juvenile beschäftigt zurzeit 5.000 Mitarbeitende in 25 Ländern. Dorel Juvenile ist Teil von Dorel Industries Inc. (TSX: DII.B, DII.A).

## Die Lösung

Dorel Juvenile entschied sich für Lionbridge aufgrund seiner Lokalisierungserfahrung, seiner Kenntnis der Marktanforderungen und seiner Fähigkeit, Empfehlungen effektiv zu kommunizieren. Der Einzelhandelslieferant für Kinderartikel nennt auch den Kundenfokus und den einfachen Onboarding-Prozess von Lionbridge als wesentliche Vorteile der Geschäftsbeziehung. Lionbridge hat die Übersetzung für die Märkte von Dorel Juvenile in Europa zentralisiert und stellt sechs Geschäftsbereichen in 11 Sprachen sowohl Übersetzungs- als auch Transcreation-Services bereit. Transcreation ist ein Vorgang, bei dem eine Botschaft aus der ursprünglichen Sprache in eine andere Sprache übertragen und in eine kulturell relevante Botschaft für die neue Zielgruppe verwandelt wird. Lionbridge stellte umfassende und vielseitige Services bereit, damit Dorel Juvenile eine Vielzahl von Marketingmaterialien erstellen und seine Kunden auf verschiedenen Wegen erreichen konnte. Zu den Services von Lionbridge gehörten:

- Übersetzung von Inhalten für 49 europäische Websites
- Übersetzung und Transcreation eines mehr als 150 Seiten umfassenden Katalogs für die Maxi-Cosi-Produktlinie in 11 Sprachen
- Übersetzung von SKUs für Online-Shops bei Amazon
- Übersetzung von Marketingmaterialien wie Artikeln, Broschüren und Produktflyern für Geschäftsinhaber und Kunden
- Beiträge zur Entwicklung von Werbekampagnen
- Übersetzung von Social-Media-Inhalten einschließlich Texten für Facebook-Beiträge, Instagram und Instagram Stories
- Untertitelung von YouTube-Videos mit Produktpräsentationen
- Übersetzung von PowerPoint-Präsentationen und Produktinformationen für mobile Schulungs-Apps zur Unterstützung der Vertriebsteam

Im Rahmen dieser Übersetzungsservices erstellte und implementierte Lionbridge Übersetzungsanleitungen (Style Guides), Terminologien und Translation Memorys. Ein Style Guide ist ein Dokument, in dem die sprachlichen

Regeln für eine möglichst effektive Kommunikation mit Kunden in den Zielmärkten beschrieben werden. Bei einer Terminologie handelt es sich um eine Datenbank mit wichtigen Begriffen und ihren genehmigten Übersetzungen in allen Zielsprachen. Translation Memorys enthalten bereits übersetzte Textsegmente in einer Datenbank, die anschließend erneut verwendet werden, wenn sie in den zu übersetzenden Inhalten enthalten sind. Gemeinsam haben diese Tools die Geschwindigkeit und Produktivität der Übersetzungen verbessert und die Markenkonsistenz in allen Märkten sichergestellt.

## Das Ergebnis

Durch die Partnerschaft mit Lionbridge konnte Dorel Juvenile seine Produkte schneller in den Märkten einführen und damit höhere Umsätze erzielen. Im ersten Jahr der Zusammenarbeit mit Lionbridge hat Dorel Juvenile 46 Produkte eingeführt und dabei alle Einführungsstermine eingehalten. Die Zentralisierung der Übersetzungen von Dorel Juvenile durch Lionbridge führte zu folgenden Ergebnissen.

- Optimierte Prozesse
- Höhere Qualität
- Schnellere Durchführung der Übersetzungen

Lionbridge hat bereits über eine Million Wörter für das Unternehmen übersetzt. Für die Zukunft ist eine Integration in die Content-Management-Technologien von Dorel Juvenile geplant, um die Übersetzungsprozesse noch weiter zu optimieren.

*„Von der Vorbereitung bis zur fortgesetzten Zusammenarbeit wird deutlich, dass Lionbridge ein kundenorientiertes Unternehmen ist. Dank der Services von Lionbridge können wir Inhalte schnell über ein zentralisiertes System verarbeiten und bereitstellen und letzten Endes unsere Produkte schneller im Markt einführen. Im wettbewerbsgeprägten Umfeld von heute ist ein solcher Workflow unverzichtbar für den Erfolg.“*

Michael Matheij, Team Lead Marketing Content, Dorel Juvenile

**Lionbridge hat Übersetzungsservices in 11 Sprachen und Dialekten für die folgenden europäischen Märkte bereitgestellt:**

Belgien • Niederländisch | Belgien • Französisch | Frankreich • Französisch | Deutschland • Deutsch | Italien • Italienisch |  
Niederlande • Niederländisch | Polen • Polnisch | Portugal • Portugiesisch | Spanien • Spanisch | Schweden • Schwedisch |  
Vereinigtes Königreich • Englisch

# 6

## SUPPORT

Sie können viel gewinnen, wenn Sie Ihre Kunden nach dem Kauf in ihrer eigenen Sprache unterstützen. Sie sollten ihnen einfache Rückgaben ermöglichen oder ihre Fragen zu Produkten schnell beantworten, unabhängig

von der Sprache. Wir bieten Übersetzungen, Chatbots und telefonbasierte Dolmetschdienste für den Kundensupport nach dem Kauf an.

NACH DEM VERKAUF	
<b>DIE CUSTOMER JOURNEY</b>	 Support
<b>VORAUSSETZUNGEN</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersetzungen von Materialien für den Kundensupport</li> <li>• Mehrsprachige Echtzeit-Chatlösungen für den Onlinesupport</li> </ul>
<b>SO ERFÜLLT LIONBRIDGE DIE ANFORDERUNGEN</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung von Übersetzungsservices für Foren, häufig gestellte Fragen und Wissensdatenbanken</li> <li>• Bereitstellung mehrsprachiger Chatbot-Funktionen über GeoFluent, eine SaaS-basierte Plattform für Echtzeitübersetzungen für alle Kommunikationskanäle</li> <li>• Bereitstellung telefonbasierter Echtzeit-Dolmetschdienste durch hoch qualifizierte Linguisten in mehr als 350 Sprachen</li> </ul>
<b>VORTEILE</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fähigkeit, die Kundenerwartungen in Bezug auf Echtzeitkommunikation zu erfüllen und gleichzeitig die Identität Ihrer Marke zu bewahren</li> <li>• Verbesserung der Markentreue</li> </ul>

*„Menschen möchten Produkte in ihrer eigenen Sprache kaufen. Ihre Anforderungen enden damit jedoch nicht. Sie möchten nach dem Kauf auch in ihrer eigenen Sprache Support erhalten. Wir empfehlen Marken nachdrücklich, in diesem häufig übersehenen Bereich Service zu bieten.“*

Peter Quigley, Vice President Sales, Lionbridge

## VERBESSERN SIE DIE KUNDENERFAHRUNG MIT ECHTZEITLÖSUNGEN FÜR CHATS

### 5 GRÜNDE FÜR DIE NUTZUNG DER TELEFONBASIERTEN DOLMETSCHDIENSTE UND GEOFLUENT-TOOLS VON LIONBRIDGE

Verbraucher suchen zunehmend nach einem Partner, der ihre hohen Standards in Bezug auf eine positive Erfahrung erfüllen kann. Für Lionbridge bedeutet das einen schnellen, hochwertigen Service in der Sprache, die Kunden bevorzugen. Hier kommt GeoFluent ins Spiel, unser patentiertes virtuelles Übersetzungstool. GeoFluent ermöglicht Unternehmen die Optimierung der Kundenerfahrung durch einen angepassten Echtzeit-Sprachsupport über alle Kommunikationskanäle, und dies auf eine sichere und kosteneffektive Weise.

Während des Webinars sprachen die Lionbridge GeoFluent-Experten Arnie Koh und Ryan Erwin über aktuelle Verbrauchertrends, stellten GeoFluent und das Add-In für Dolmetschen per Telefon (Over-the-Phone-Interpretation, OPI) vor und führten die Teilnehmer anhand einer Live-Demo in die Funktionen der Produkte ein.

**Dies sind die wichtigsten 5 Gründe.**

#### **1. Kundensupport = Kundenerfahrung = Marke**

Die Qualität Ihres Kundensupports wirkt sich unmittelbar auf die Qualität der Kundenerfahrung und damit auf die Markentreue aus. Anders ausgedrückt, ist die Verbesserung

der Kundenerfahrung heute wichtiger als je zuvor. Der Ausstattung Ihrer Teams mit vorausschauenden Kundenservicestrategien kommt daher eine entscheidende Bedeutung zu, wenn Sie Kunden binden und Kundenbeziehungen festigen möchten.

#### **2. Kunden erwarten digitalen Komfort und Unternehmen reagieren entsprechend**

Mehr und mehr Unternehmen führen leistungsstarke Technologien wie Chatbots, KI-gestützte Konversationstools, erweiterte Sprachbefehlstechnologien und mehr ein. In einer zunehmend digital orientierten Welt verlangen Kunden die Vorteile, die mit Verbesserungen im digitalen Bereich verbunden sind. Sie können die Kundenerfahrung durch diese Top-Technologien und Vorteile verbessern:

- Schnittstellen für mobile Geräte
- Self-Service-Optionen
- 24/7 verfügbarer Kundensupport
- Personalisierte Erfahrung: Die richtige Person. Die richtigen Informationen. Der richtige Zeitpunkt.

*„Wir entwickeln stabile Beziehungen zu globalen Marken, indem wir ein zuverlässiger Berater für sie sind. Wir verkaufen nicht einfach Produkte. Wir sind sehr viel mehr als das. Wir bieten Lösungen an.“*

Jamie Dickson, Enterprise Director, GLT, mit Schwerpunkt auf Einzelhandel und E-Commerce

### 3. Kunden möchten weiterhin Kontakt mit Menschen

Während die Technologien leistungsfähiger als je zuvor sind, zeigen Studien, dass Kunden nach wie vor Interaktionen mit wirklichen Menschen bevorzugen. Dreißig Prozent der Kunden geben an, dass die Möglichkeit, mit einem kompetenten und freundlichen Agenten zu sprechen, für sie den wichtigsten Aspekt des Kundenservice darstellt.

Dies gilt vor allem für Supportfälle wie die folgenden:

- Behebung komplexer technischer oder kontenbezogener Probleme
- Behandlung von finanziellen und Abrechnungsproblemen
- Eskalierung von Fällen

### 4. Sprache ist der wichtigste Aspekt der Personalisierung im Kundenservice

Die Kunden von heute verlangen Personalisierung. Die Kommunikation mit Ihren Kunden in ihrer bevorzugten Sprache ist die wichtigste Komponente dieser Personalisierung. Der erste Eindruck Ihrer Kunden ist von der Sprache abhängig, die Sie verwenden. Und dennoch erfahren die Kunden von heute das Gegenteil: Die Mehrzahl der Interaktionen im Kundensupport findet auf Englisch statt, während 72 % der Kunden weltweit eine andere Sprache bevorzugen.

Die Lösung dieses Sprachproblems fördert nicht nur die Kommunikation, sondern verbessert auch die Kundenerfahrung.

### 5. GeoFluent und das Add-In für Dolmetschen per Telefon können helfen

Mit GeoFluent erhalten Unternehmen ein virtuelles Übersetzungstool, über das sie Kunden schnell und problemlos in ihrer bevorzugten Sprache erreichen können.

Wesentliche Vorteile von GeoFluent:

- Sprachgenerator, der an die Anforderungen Ihrer Marke und Ihrer Kunden angepasst werden kann
- Nahtlose Integration in Ihre aktuellen Tools und Strategien, damit Sie und Ihre Kunden nahtlose Übersetzungen erhalten
- Add-In für telefonbasierte Dolmetschdienste, die von hoch qualifizierten Linguisten in mehr als 350 Sprachen bereitgestellt werden

Ihre Kunden erwarten das Beste. Jetzt können Sie ihnen das Beste bereitstellen. [Schauen Sie sich unser Webinar an](#), um mehr darüber zu erfahren, wie Sie Ihren Kundensupport optimieren können.



## WARUM LIONBRIDGE



*Die führenden Marken der Welt entscheiden sich aufgrund unserer umfassenden Erfahrung mit dem Einzelhandel für uns.*

Wir haben ihr Vertrauen erworben, da wir ihre Anforderungen und die ihrer Kunden in den Mittelpunkt des Übersetzungs- und Lokalisierungsprozesses stellen.

Unsere Branchenexperten optimieren Ihre Abläufe durch umfangreiche und technisch komplexe mehrsprachige Einzelhandelslösungen, mit denen Sie Vorteile im Wettbewerb erzielen.

**Sie möchten eine Lösung finden, die für Sie passt?  
Besuchen Sie heute noch [lionbridge.com/get-in-touch](https://lionbridge.com/get-in-touch), um mehr zu erfahren.**



## Über Lionbridge

Lionbridge bringt Menschen und Marken zusammen – weltweit. Seit 25 Jahren unterstützen wir Unternehmen dabei, die Bindung zu ihren globalen Kunden und Mitarbeitenden zu stärken – mit Lösungen für die Übersetzung und Lokalisierung in über 350 Sprachen. Über unsere erstklassige Plattform beschäftigen wir ein Netz von engagierten Experten auf der ganzen Welt, die Marken als Partner unterstützen und kulturell relevante Erlebnisse schaffen. Sprache ist unsere Leidenschaft. Um sicherzustellen, dass Ihre Botschaft bei Ihren Kunden ankommt, setzen wir sowohl auf menschliche als auch auf maschinelle Intelligenz. Lionbridge hat seinen Hauptsitz in Waltham (Massachusetts) und unterhält Kompetenzzentren in 26 Ländern.



WEITERE INFORMATIONEN FINDEN SIE UNTER  
**LIONBRIDGE.COM**



**LIONBRIDGE**

© 2021 Lionbridge. Alle Rechte vorbehalten.