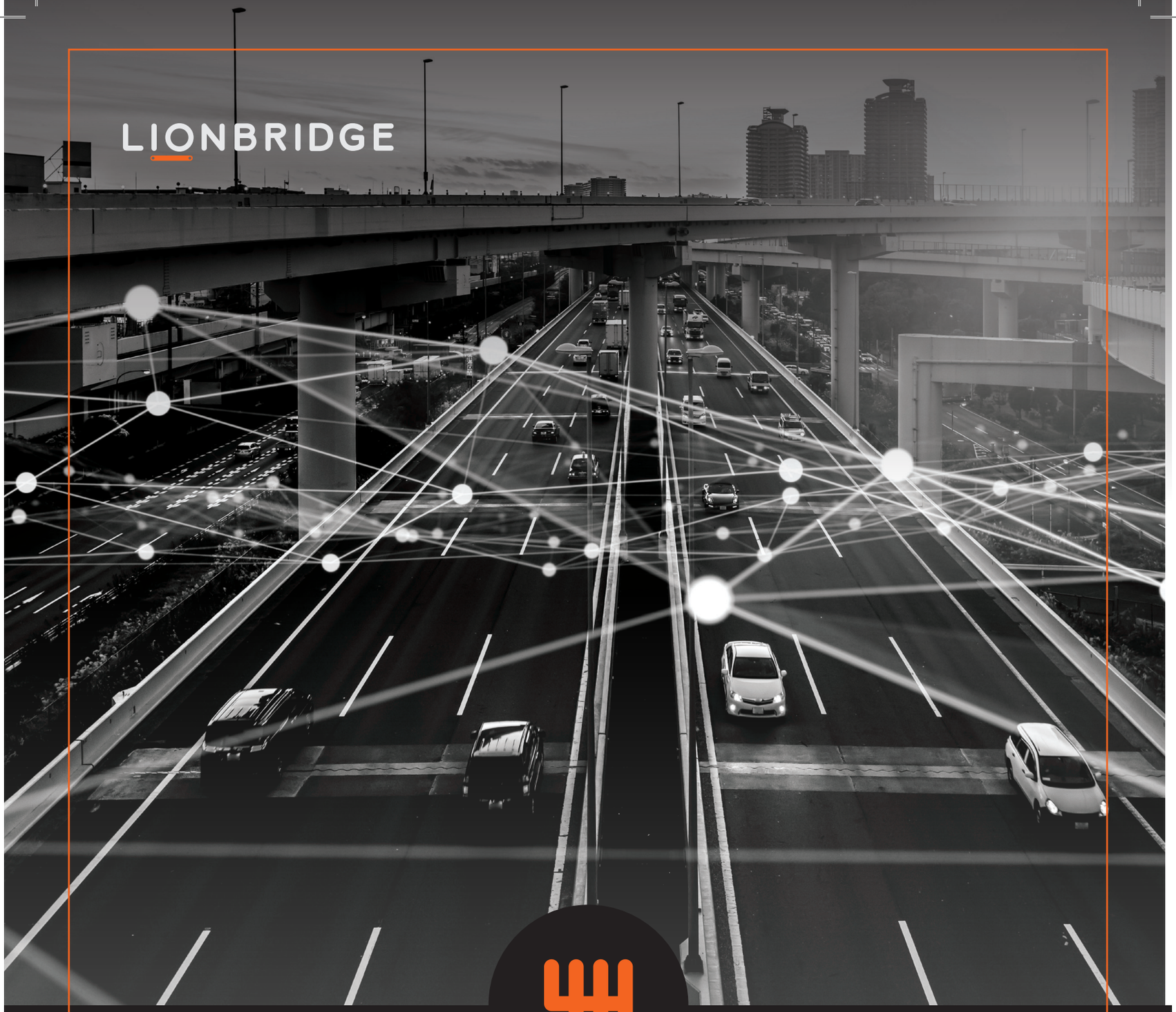
LIONBRIDGE



CENTRE D'EXCELLENCE LIONBRIDGE DÉDIÉ À L'AUTOMOBILE

Découvrez comment les solutions innovantes de Lionbridge offrent des services de bout en bout à chaque étape du parcours des clients

CENTRE D'EXCELLENCE LIONBRIDGE DÉDIÉ À L'AUTOMOBILE

Comment un prestataire de services linguistiques peut-il servir au mieux le secteur automobile ? En devenant un partenaire stratégique pour créer des expériences d'achat personnalisées sur n'importe quel marché.

Collaborez avec un prestataire de services linguistiques qui vous accompagnera pendant tout le cycle de vie du contenu, de la création jusqu'à la distribution multicanal en passant par la transcréation. Tournez-vous vers un prestataire qui dispose d'autant d'expérience en matière de formation en ligne, d'ingénierie et d'automobile qu'en services linguistiques. Assurez-vous qu'il est capable de répondre à vos besoins actuels mais aussi futurs.

Le secteur automobile ne repose plus seulement sur du matériel et des composants. Les automobiles sont désormais des produits numériques complexes qui relient le matériel au logiciel afin de façonner l'avenir de la mobilité. Les entreprises du secteur automobile doivent gérer du contenu sur l'ensemble des canaux et tenir compte de l'expérience de l'acheteur aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du véhicule. Et Lionbridge est là pour vous aider.

Suivez le parcours de l'acheteur pour découvrir les services de bout en bout que nous proposons tout au long de celui-ci et comment vous en bénéficierez. Notre expérience dans le secteur automobile explique pourquoi les plus grandes marques mondiales nous font confiance depuis 25 ans pour répondre à leurs exigences linguistiques internationales.

AVANT-VENTE

Les clients du secteur automobile sont plus avertis que jamais. Leur parcours d'achat débute bien avant qu'ils se rendent dans une concession. Selon Think with Google, 92 % des consommateurs effectuent des recherches en ligne sur les produits avant d'acheter une voiture. Ils veulent bénéficier d'une expérience d'achat de véhicule omnicanale et personnalisée et se fient de plus en plus aux vidéos pour évaluer les produits. Vous pouvez vous attendre à ce que les acheteurs de voitures limitent, voire éliminent, les rendez-vous en concession, car les ventes en ligne s'imposent de plus en plus. La pandémie de COVID-19 n'a fait qu'accélérer cette tendance.

Que pouvez-vous faire pour stimuler les ventes ?
Pour commencer, assurez-vous que votre marque a une bonne visibilité sur le Web. Utilisez une technologie de pointe pour permettre aux consommateurs d'effectuer un essai routier depuis chez eux. Proposez à vos commerciaux des formations poussées.

Cela vous semble difficile ? Pas avec le bon partenaire. Lionbridge peut vous aider à atteindre tous ces objectifs.

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	EXIGENCES	SERVICES LIONBRIDGE POUR RÉPONDRE AUX EXIGENCES	AVANTAGES
Exploration : le client effectue des recherches en ligne générales	• Messages multilingues ciblés qui touchent la sensibilité des consommateurs • Être trouvé facilement sur le Web	• Création de de A à Z d'un contenu de qualité • Traduction et transcréation de contenus marketing • Développement d'annonces en ligne multimédias • Développement de contenus pour les réseaux sociaux et de vidéos YouTube • Services de référencement naturel (SEO)	• Capacité à répondre aux besoins spécifiques des clients et des marchés • Interaction avec les consommateurs dans la langue et la plate-forme qu'ils préfèrent • Référencement naturel (SEO) optimisé • Accroissement des ventes
Suite des recherches : le client affine son choix et se renseigne précisément sur le véhicule	• Solution pour répondre précisément aux questions des consommateurs, en temps réel et dans leur langue • Contenus en ligne améliorés pour reproduire numériquement l'expérience d'essai routier	• Fonctionnalités de chatbot multilingue via GeoFluent, une plate-forme de traduction en temps réel basée sur SaaS adaptée à tous les canaux de communication* • Création d'une offre d'essai routier numérique/en réalité virtuelle exécutée par une équipe complète d'animateurs et d'experts du multimédia qui utilisent des outils de pointe, ainsi que par des linguistes et des experts talentueuxs	• Capacité à répondre aux attentes des clients en matière de communication en temps réel tout en préservant l'identité de la marque • Capacité à répondre aux attentes des clients en matière de sophistication technologique • Image novatrice et attrayante
Visite au showroom	• Commerciaux qualifiés et experts des produits	• Solutions de formations commerciales primées via des modules d'apprentissage pour mobile et en ligne interactifs, des animations, des jeux et des vidéos dans toutes les langues	• Commerciaux qualifiés • Accroissement des ventes
Fin de la visite au showroom	• Documentation commerciale dans toutes les langues	• Création, traduction et transcréation de brochures produits, de supports d'affichage en magasin et de dépliants par des traducteurs spécialistes du secteur automobile	• Contenus adaptés à vos clients et stimulation des ventes • Réduction des coûts par l'utilisation de la traduction automatique lorsque cela est possible

*GeoFluent peut être utilisé ultérieurement dans le parcours du client pour toute question relative à l'assistance dans le cadre de l'après-vente.

= Services offerts par Lionbridge

« En tant qu'entreprise mondiale, nous sommes là où se trouvent nos clients et leurs clients. C'est essentiel, car nous comprenons les marchés et les besoins des clients sur ces marchés pour un même produit. »

Phil Kennedy, directeur des opérations GES pour Lionbridge, Europe

APRÈS-VENTE

Auparavant, les automobiles servaient juste à se rendre d'un point A à un point B. Ce n'est plus le cas. Elles sont désormais plus proches d'un ordinateur. Le système interne des véhicules doit être plus intelligent que jamais pour comprendre les conducteurs et interagir avec eux dans la langue qu'ils préfèrent. C'est le niveau de personnalisation qu'ils attendent. Les fabricants qui répondront à ces exigences atteindront un niveau de satisfaction élevé qui boostera la fidélisation. **Grâce aux vastes ressources linguistiques de Lionbridge, les voitures sont capables de communiquer avec les conducteurs quelle que soit leur langue.**

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	EXIGENCES	SERVICES LIONBRIDGE POUR RÉPONDRE AUX EXIGENCES	AVANTAGES
Propriété : droits des consommateurs et problèmes de sécurité	• Garanties/avis de rappel	• Services de création de contenus et traductions précises de qualité ✓	• Conformité aux réglementations sur la protection des consommateurs • Fidélisation des clients
Propriété : achat de produits et accessoires sur le marché de l'après-vente	• Catalogues pour les consommateurs • Instructions d'installation pour les techniciens	• Traduction, localisation et création de contenus pour catalogues, documentation et instructions d'installation • Création de matériaux graphiques pour les catalogues et les activités de configuration ✓	• Accroissement des ventes • Efficacité accrue par la simplicité d'installation
Propriété : familiarisation avec le véhicule	• Informations pour le conducteur, manuels utilisateurs papier et numériques • Vidéos d'instructions pour les consommateurs	• Création et traduction de manuels utilisateur (inclut la rédaction technique et la création d'éléments graphiques pour les diagrammes 2D et 3D) • Assistance technique via les services de contenus techniques de Lionbridge • Création de vidéos d'instructions en ligne multilingues ou traduction de vidéos existantes ✓	• Plus grande satisfaction des clients grâce à des informations faciles à comprendre

SUITE DU TABLEAU À LA PAGE 5

✓ = Services offerts par Lionbridge

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	EXIGENCES	SERVICES LIONBRIDGE POUR RÉPONDRE AUX EXIGENCES	AVANTAGES
Propriété : assistance et interactions des clients avec le concessionnaire	Expérience client personnalisée dans les centres d'assistance à la clientèle	• Services d'interprétation téléphonique qui permettent aux agents des centres d'appels de communiquer avec les clients dans n'importe quelle langue • Services de traduction de texte en temps réel ✓	• Satisfaction client • Fidélité à la marque • Réduction des coûts en éliminant le besoin de personnel capable de parler plusieurs langues

Propriété : maintenance et service	Mécaniciens et techniciens qualifiés	• Création de solutions de formation (expériences de formation multimédia interactive et immersive) et d'outils de diagnostic sur le Web pour les mécaniciens et les techniciens*
		• Services de rédaction technique pour concevoir des fiches techniques et des manuels de formation dans toutes les langues
		• Réalisation d'études sur la gestion du temps de travail pour déterminer le temps nécessaire pour les réparations, en passant des études physiques aux études virtuelles
		• Création/traduction de listes à jour des pièces nécessaires pour les réparations et les rappels ✓
			• Meilleure assimilation des connaissances par les techniciens et réduction du délai d'acquisition de compétences
			• Capacité à déterminer des tarifs appropriés pour les services et à évaluer les performances des techniciens
			• Réduction des coûts par la mise en œuvre d'études virtuelles sur la gestion du temps :
			  • Réduction du besoin de véhicules de préproduction
			  • Réduction de l'espace nécessaire en atelier
			  • Accélération de la commercialisation des produits

Propriété : le conducteur souhaite changer de voiture	Documentation des véhicules en fin de vie	• Création, traduction et localisation de manuels qui expliquent comment démonter et mettre au rebut de façon appropriée les pièces des véhicules ✓	• Conformité avec les exigences réglementaires comme la directive européenne relative aux véhicules hors d'usage (VHU) • Gestion responsable des déchets, qui contribue à la bonne réputation de la marque • Capacité à éliminer en toute sécurité les substances dangereuses des automobiles

« Nous embrassons le changement en permanence. Nous anticipons déjà l'avenir en collaborant avec les plus grands fabricants automobiles dans leur parcours. »

Andre Klose, directeur des ventes d'entreprise Lionbridge

*La formation des techniciens est une activité permanente qui couvre à la fois l'avant-vente et l'après-vente.

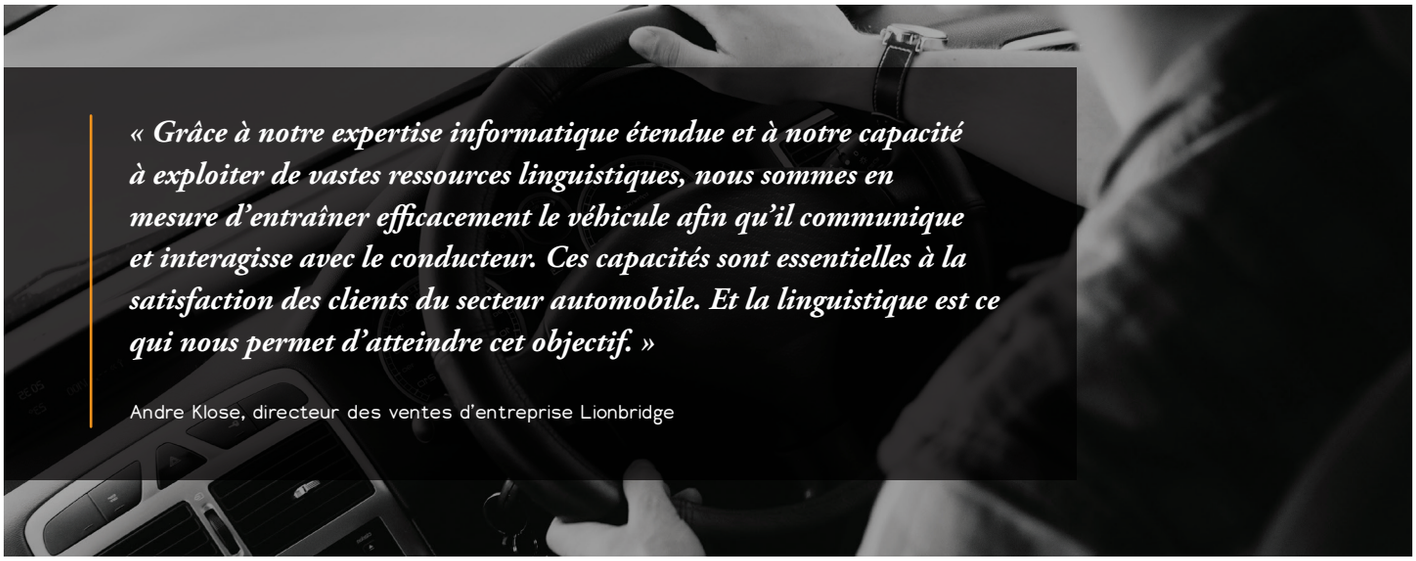
✓ = Services offerts par Lionbridge

L'AVENIR

Le secteur automobile évolue en permanence et doit s'associer à des entreprises à la fois innovantes et visionnaires. Lionbridge est à l'avant-garde des nouvelles tendances et collabore avec les principaux fabricants pour mettre en œuvre des offres de pointe.

ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT	EXIGENCES	SERVICES LIONBRIDGE POUR RÉPONDRE AUX EXIGENCES	AVANTAGES
Besoins futurs : les consommateurs recherchent des véhicules respectueux de l'environnement	Prise en charge des technologies électriques et hybrides	• Création de contenu de A à Z pour répondre aux exigences techniques, marketing et de maintenance à mesure que le secteur évolue profondément • Prise en charge d'une toute nouvelle offre ✓	• Capacité des nouveaux acteurs à lancer leurs produits et à être trouvés par les consommateurs
Besoins futurs : accroissement de la demande en véhicules avec lesquels il est facile d'interagir	Applications de smartphone plus sophistiquées pour améliorer les interactions avec le véhicule, notamment le suivi du kilométrage, l'affichage de la quantité de carburant restante et le contrôle de la fermeture des portières	• Création d'un contenu mixte qui illustre l'environnement existant ou qui l'améliore avec la réalité augmentée ✓	• Réduction des coûts • Satisfaction client • Fidélité
Solutions de mobilité : intérêt des consommateurs pour les véhicules connectés	Connexion à des appareils par Bluetooth® et à d'autres applications	• Prise en charge de la gestion quotidienne d'un grand volume de contenus via la localisation ✓	• Satisfaction client • Fidélité
E-mobility : les consommateurs ne recherchent plus un seul véhicule, mais un accès à plusieurs véhicules pour répondre à des besoins spécifiques	Systèmes capables de s'adapter à plusieurs conducteurs parlant des langues différentes	Création, traduction et transcréation de contenus dans toutes les langues ✓	• Capacité à s'adapter aux besoins des marchés en constante évolution • Satisfaction client

✓ = Services offerts par Lionbridge



> *« Grâce à notre expertise informatique étendue et à notre capacité à exploiter de vastes ressources linguistiques, nous sommes en mesure d'entraîner efficacement le véhicule afin qu'il communique et interagisse avec le conducteur. Ces capacités sont essentielles à la satisfaction des clients du secteur automobile. Et la linguistique est ce qui nous permet d'atteindre cet objectif. »*
>
> Andre Klose, directeur des ventes d'entreprise Lionbridge

POURQUOI LIONBRIDGE

Lionbridge bénéficie de 25 ans de collaboration avec les principaux fabricants automobiles et fournisseurs de services d'après-vente au monde. Que vous soyez un pilier du secteur ou un nouvel acteur qui lance un nouveau type de véhicule, Lionbridge propose des services adaptés au cycle de vie complet des automobiles, ce qui vous permet d'accroître l'efficacité des lancements de produits, de réduire les frais de gestion et de raccourcir les délais de commercialisation.

Lionbridge offre les avantages suivants :

- Large gamme d'offres
- Qualité, évolutivité et flexibilité
- Expertise en traduction, création de contenus, ingénierie et dans le secteur automobile
- Portée mondiale
- Fonctionnalités de traduction automatique pour une réduction des coûts et un accroissement de la valeur des offres de traduction
- Technologie innovante, notamment des portails client conviviaux et une capacité d'intégration à de nombreux systèmes de gestion du contenu

Pour en savoir plus, consultez le site lionbridge.com.

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 de 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.