

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE AUTOMOTIVE COE (CENTER OF EXCELLENCE)

Lionbridge의 혁신적인 솔루션이 어떻게 고객 여정의
모든 지점에서 포괄적인 서비스를 제공하는가

LIONBRIDGE AUTOMOTIVE COE (CENTER OF EXCELLENCE)

언어 서비스 제공업체(LSP)가 자동차 산업에 맞는 최적의 서비스를 제공하려면 어떻게 해야 할까요? 바로 모든 시장에서 맞춤형 구매 경험을 만드는 전략적 파트너가 되는 것입니다.

제작에서 트랜스크리에이션, 다중 채널 배포에 이르기까지 전체 콘텐츠 프로세스를 지원할 수 있는 LSP와 협력하세요. 언어 서비스만큼이나 e러닝, 엔지니어링, 자동차 분야의 경험이 풍부한 LSP를 찾으세요. 또한 LSP가 미래의 요구 사항을 해결하는 것과 마찬가지로 현재의 요구 사항을 처리하는 데도 똑같이 능숙한지 확인해야 합니다.

자동차 산업은 더 이상 단순히 하드웨어와 부품으로만 움직이지 않습니다. 자동차는 이제 이동성의 미래를 이끌기 위해 하드웨어와 소프트웨어를 연결하는 복잡한 디지털 제품입니다. 자동차 회사는 모든 채널에서 콘텐츠를 관리하고 차량 내부와 외부의 구매자 경험을 처리해야 합니다. Lionbridge가 도와드릴 수 있습니다.

고객 여정을 따라 이 여정의 모든 지점에서 Lionbridge가 어떻게 포괄적 서비스를 제공하고 어떤 혜택을 제공하는지 확인해 보세요. Lionbridge는 자동차 부문에서 많은 경험을 쌓았으며, 이 때문에 세계 최고의 브랜드들이 25년간이나 Lionbridge를 믿고 글로벌 언어 요구 사항을 처리하고 있습니다.

판매 전

요즘 자동차 고객은 그 어느 때보다 지식과 경험이 풍부합니다. 이들의 구매 여정은 쇼룸에 들어서기 훨씬 전에 시작됩니다. **Think with Google**에 따르면 92%에 달하는 소비자가 차량을 구매하기 전에 온라인에서 제품에 대해 알아봅니다. 고객은 **옴니채널의 맞춤형 자동차 구매 경험**을 원하며, 제품을 평가하는 데 있어 점점 더 비디오에 의존하고 있습니다. **온라인 구매가 인기를 얻으면서** 자동차 구매자가 대리점을 직접 방문하는 일이 줄어들거나 아예 방문하지 않는 경우도 있습니다. 코로나19의 세계적 대유행으로 인해 이러한 추세가 가속화되었습니다.

판매 촉진을 위해 어떤 일을 할 수 있을까요? 먼저 온라인에서 브랜드를 쉽게 찾을 수 있는지 확인해 보세요. 최첨단 기술을 사용하여 소비자가 굳이 편안한 집을 나서지 않고도 시운전을 할 수 있는 환경을 제공하세요. 영업 담당자에게는 효과적인 교육을 제공하세요.

어떻게 들리시나요? 올바른 파트너와 함께라면 전혀 어렵지 않습니다. 이러한 목표를 모두 실현할 수 있도록 LIONBRIDGE가 도와드립니다.

고객 여정의 단계	필요한 사항	LIONBRIDGE의 고객 지원 사항	이점
탐색: 고객이 일반적인 온라인 조사를 수행함	<ul style="list-style-type: none"> 정서적 수준에서 고객과 공감할 수 있는 적절한 다국어 메시지 제공 온라인에서 쉽게 찾을 수 있는 기능 	<ul style="list-style-type: none"> 처음부터 우수한 콘텐츠 작성 콘텐츠 번역 및 트랜스크리에이션 멀티미디어 온라인 광고 개발 소셜 미디어 콘텐츠 및 YouTube 비디오 개발 검색 엔진 최적화(SEO) 서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 특정 고객 및 시장의 요구 사항을 처리할 수 있음 소비자가 선호하는 플랫폼에서 소비자가 선호하는 언어로 소통 최고 수준의 검색 엔진 최적화(SEO) 매출 증대
지속적인 조사: 고객이 선택 범위를 좁히고 차량을 심층적으로 조사함	<ul style="list-style-type: none"> 소비자의 질문에 모든 언어로 실시간 답변을 효과적으로 제공하는 솔루션 시승 경험을 디지털 방식으로 재현하는 향상된 온라인 콘텐츠 	<ul style="list-style-type: none"> SaaS 기반의 실시간 번역 플랫폼으로, 모든 커뮤니케이션 채널을 아우르는 GeoFluent를 통해 다국어 챗봇 기능 제공* 전체 직원이 업계 최고의 도구를 사용하는 애니메이션 및 멀티미디어 전문가, 재능 있는 언어 전문가, 분야별 전문가 등으로 구성되어 디지털/가상현실 시운전 서비스 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 브랜드를 관리하면서 실시간 커뮤니케이션에 대한 고객의 기대를 충족할 수 있음 기술적 정교함에 대한 고객의 기대를 충족할 수 있음 멋지고 혁신적인 이미지
쇼룸 방문	<ul style="list-style-type: none"> 제품 전문가로서 자격을 갖춘 준비된 영업 담당자 	<ul style="list-style-type: none"> 모든 언어에서 대화형 온라인/모바일 학습 모듈, 애니메이션, 게임, 비디오 등을 망라하여 수상 경력으로 그 우수성이 인정된 영업 교육 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 잘 훈련된 영업 담당자 매출 증대
쇼룸 방문 종료	<ul style="list-style-type: none"> 모든 언어로 된 일반 마케팅 자료 	<ul style="list-style-type: none"> 작업을 자동차 전문 지식이 있는 번역사에게 의뢰하여 제품 브로셔, 디스플레이, 전단지 등의 제작, 번역, 트랜스크리에이션 작업 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 고객과 공감하고 판매를 촉진할 수 있는 콘텐츠 가능한 경우 기계 번역을 사용하여 비용 절감

*GeoFluent는 판매 후 서비스 관련 질문에 대한 고객 여정에서 추가로 사용할 수 있습니다.

 = Lionbridge가 하는 일

“Lionbridge는 글로벌 조직으로서 저희 고객과 그들의 고객이 있는 모든 지역을 아우릅니다. 이는 Lionbridge가 시장을 이해하고 해당 제품에 대한 시장의 고객 요구 사항을 이해한다는 점에서 중요합니다.”

Phil Kennedy, Lionbridge 유럽 글로벌 엔지니어링 서비스 운영 이사

판매 후

과거에는 자동차가 단순히 A 지점에서 B 지점으로 이동하도록 설계되었지만 이제는 더 이상 그것으로 통하지 않습니다. 컴퓨터를 운전한다고 생각해 보세요. 차량 내부 시스템이 운전자를 이해하고 운전자가 선호하는 언어로 상호작용하기 위해서는 그 어느 때보다 똑똑해야 합니다. 자동차 소유자는 이러한 수준의 개인화를

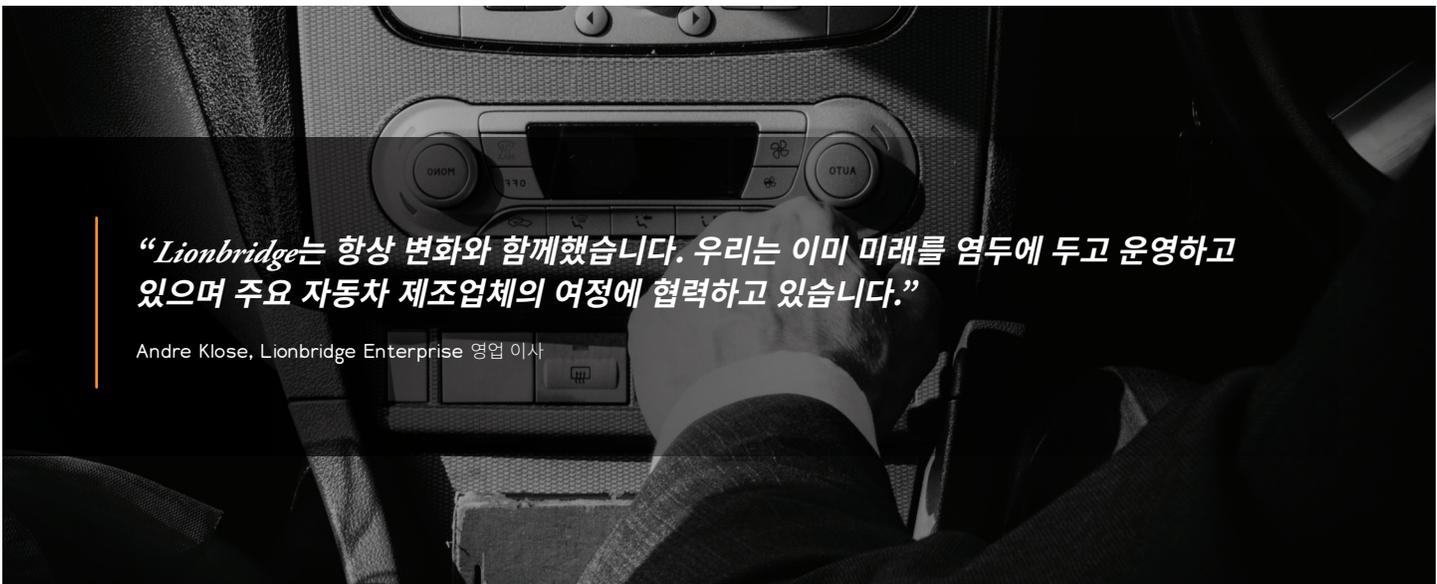
원합니다. 이처럼 높은 기대치를 충족하는 제조업체는 높은 고객 만족도를 달성하며 충성도를 높일 수 있습니다. Lionbridge는 광범위한 언어 리소스를 보유하고 있어 운전자는 어떠한 언어를 선호하든 차량을 편리하게 이용할 수 있습니다.

고객 여정의 단계	필요한 사항	LIONBRIDGE의 고객 지원 사항	이점
소유 단계: 소비자 권리 및 안전 문제	<ul style="list-style-type: none"> 보증/리콜 고지 사항 	<ul style="list-style-type: none"> 콘텐츠 작성 및 정확한 품질의 번역 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 소비자 규정 준수 고객 충성도
소유 단계: 애프터마켓 제품 및 부속품 구매	<ul style="list-style-type: none"> 소비자용 카탈로그 기술자용 설치 지침 	<ul style="list-style-type: none"> 카탈로그, 설명서, 설치 지침을 위한 번역, 로컬라이즈, 콘텐츠 작성 카탈로그 및 구성에 포함되는 멀티미디어 그래픽 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 매출 증대 손쉬운 설치로 효율성 향상
소유 단계: 차량에 적응하기	<ul style="list-style-type: none"> 운전자용 정보(인쇄본 및 디지털 사용자 설명서) 소비자 교육 비디오 	<ul style="list-style-type: none"> 사용 설명서 작성 및 번역(기술 문서 및 2D/3D 다이어그램용 그래픽 포함) Lionbridge 기술 콘텐츠 서비스를 통한 엔지니어링 지원 제공 다양한 언어권의 온라인 교육 비디오 제작 또는 기존 비디오 번역 	<ul style="list-style-type: none"> 따라 하기 쉬운 정보로 고객 만족도 향상

5페이지에 계속

 = Lionbridge가 하는 일

고객 여정의 단계	필요한 사항	LIONBRIDGE의 고객 지원 사항	이점
소유 단계: 고객 서비스/ 자동차 대리점과의 상호작용	고객 서비스 지원 센터의 맞춤형 사용자 환경	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 지원 센터 상담원이 모든 언어로 고객과 상담할 수 있는 전화 통역(OPI) 서비스 제공 • 실시간 텍스트 번역 서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 만족도 향상 • 브랜드 충성도 향상 • 모든 언어 능력을 갖춘 직원을 배치할 필요가 없어 비용이 절감됨
소유 단계: 유지관리 서비스	잘 훈련된 정비사 및 기술자	<ul style="list-style-type: none"> • 정비사 및 기술자를 위한 웹 기반 교육 (대화형 멀티미디어 및 몰입형 교육 경험) 및 진단 도구 제작* • 모든 언어로 된 기술 게시판 및 교육 설명서에 대해 기술 문서 서비스 제공 • 작업 시간 연구를 통해 수리에 걸리는 시간을 결정하고 물리적 작업 시간 연구를 가상 시간 연구로 전환 • 수리 및 리콜에 필요한 최신 부품 목록 작성/번역 	<ul style="list-style-type: none"> • 기술자 학습 유지율 향상 및 역량 획득 시간 단축 • 서비스 가격을 효과적으로 설정하고 기술자 성과를 평가할 수 있음 • 가상 시간 연구 구현을 통한 비용 절감: <ul style="list-style-type: none"> • 사전 제작 차량에 대한 필요성 감소 • 필요한 작업 공간 감소 • 제품 출시 기간 단축
소유 단계: 운전자에게 더 이상 차량이 필요하지 않음	수명이 다한 차량에 대한 설명서	<ul style="list-style-type: none"> • 자동차 부품을 적절하게 분해 및 폐기하는 방법을 설명하는 설명서 작성, 번역 및 로컬라이제이션 	<ul style="list-style-type: none"> • ELV(End-of-Life Vehicle) 지침과 같은 규제 요건 준수 • 긍정적인 PR을 촉진하는 책임 있는 폐기물 관리 • 자동차에서 유해 물질을 안전하게 제거할 수 있음



“Lionbridge는 항상 변화와 함께했습니다. 우리는 이미 미래를 염두에 두고 운영하고 있으며 주요 자동차 제조업체의 여정에 협력하고 있습니다.”

Andre Klose, Lionbridge Enterprise 영업 이사

*기술자 교육은 판매 전과 판매 후에 걸쳐 연속적으로 진행됩니다.

 = Lionbridge가 하는 일

미래

자동차 산업은 지속적으로 발전하고 있으며 혁신적이고 미래 지향적인 회사와 협력해야 합니다. Lionbridge는 주요 제조업체와 협력하여 전도유명한 서비스를 구현하며 새로운 트렌드의 최전선에 있습니다.

고객 여정의 단계	필요한 사항	LIONBRIDGE의 고객 지원 사항	이점
향후 요구 사항: 한층 더 친환경적인 자동차에 대한 소비자의 욕구	전기 및 하이브리드 기술에 대한 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 업계가 크게 변화함에 따라 처음부터 기술, 마케팅, 유지관리 요구 사항을 해결할 수 있는 콘텐츠를 작성 • 완전히 새로운 서비스에 대한 지원 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 회사가 제품을 출시하고 소비자가 이를 찾을 수 있도록 할 수 있음
향후 요구 사항: 점점 더 쉽게 상호작용할 수 있는 자동차에 대한 소비자 수요 증가	주행 거리를 추적하고 남은 연료량을 확인하며 문이 잠겨 있는지 확인하는 등 자동차와의 상호작용을 개선할 수 있는 고급 휴대폰 앱	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 환경을 설명하거나 증강현실(AR)을 통해 이를 개선하는 다양한 콘텐츠 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 비용 절감 • 고객 만족도 향상 • 충성도 향상
이동성 솔루션: 커넥티드 카에 대한 소비자의 욕구	Bluetooth®와 같은 기기 및 기타 앱에 연결할 수 있는 기능	<ul style="list-style-type: none"> • 로컬라이제이션을 통해 매일 수천 개의 콘텐츠를 관리할 수 있도록 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 만족도 향상 • 충성도 향상
e-이동성: 소비자가 자동차 한 대를 원하는 데 그치지 않고 특정 요구 사항을 충족하기 위해 여러 대의 자동차를 이용하려고 함	서로 다른 언어를 사용하는 여러 운전자가 편리하게 사용할 수 있는 시스템	콘텐츠 작성, 번역, 트랜스크립션 서비스를 모든 언어로 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 변화하는 시장의 요구 사항에 적응할 수 있음 • 고객 만족도 향상



 = Lionbridge가 하는 일

“우리는 심층적인 IT 경험을 보유하고 있으며 방대한 언어 리소스 풀을 활용할 수 있어 차량이 운전자와 소통하고 상호작용하도록 효과적으로 교육할 수 있습니다. 이러한 능력은 자동차 고객 만족도에 있어 매우 중요합니다. 언어는 목적 달성에 필요한 핵심 도구입니다.”

Andre Klose, Lionbridge Enterprise 영업 이사

LIONBRIDGE를 선택해야 하는 이유

Lionbridge는 25년 동안 세계 최고의 자동차 제조업체 및 애프터마켓 벤더와 협력해왔습니다. 업계 주요 업체든 새로운 유형의 차량을 출시하는 새로운 업체든 전체 자동차 수명 주기 내내 서비스를 제공하는 Lionbridge와 함께하신다면 제품 출시의 효율성을 높이고 관리 간접비를 줄이며 출시 기간을 단축할 수 있습니다.

Lionbridge의 차별화 요소:

- 폭넓은 서비스 제공
- 품질, 확장성, 유연성
- 번역, 콘텐츠 작성, 엔지니어링, 자동차 부문에 대한 전문 지식
- 글로벌 지원
- 비용 절감을 촉진하고 번역 서비스의 가치를 높이는 기계 번역 능력
- 사용자 친화적인 고객 포털 및 다양한 콘텐츠 관리 시스템과 통합할 수 있는 기능을 비롯한 혁신적인 기술



자세한 내용은 lionbridge.com에서 확인하세요.



Lionbridge 소개

Lionbridge는 장벽을 허물어 세상을 연결하기 위해 다양한 브랜드와 파트너십을 맺고 있습니다. Lionbridge는 25년에 걸쳐 350개 이상의 언어로 번역 및 로컬라이제이션 솔루션을 제공하여 고객사가 자사 직원 및 글로벌 고객과의 연결성을 높일 수 있도록 도왔습니다. Lionbridge는 세계적인 수준의 플랫폼을 기반으로 전 세계의 열정적인 전문가 네트워크를 구축하여 다양한 브랜드와의 파트너십을 통해 문화적으로 풍부한 경험을 제공할 수 있습니다. 또한 언어학에 대한 꾸준한 열정을 바탕으로 고객의 고객, 즉 최종 사용자와 공감대를 형성할 수 있도록 최상의 인간 지능 및 AI를 활용합니다. 본사는 미국 매사추세츠주 월섬에 있으며 26개국에서 솔루션 센터를 운영하고 있습니다.



자세한 내용

LIONBRIDGE.COM



LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. All Rights Reserved.

