

LIONBRIDGE

本地化服务买方指南：

10 | 个步骤助您建立 理想的合作关系

三井住友銀行

您的组织面向全球

您希望走向全球,但客户希望您融入当地。这就是您面临的挑战。

您 是一个**全球**品牌,要触及四海,品质如一,同时您也是一个**本地**品牌,要因地制宜,亲近本土。这些要求看似矛盾,实则相辅相成,如何才能适应市场,振兴企业呢?

答案是:进行本地化。

翻译之后就万事大吉?这种做法早已被市场淘汰了。纯粹的翻译固然可以将一种语言的基本意思用另一种语言传达出来,但如今,一个长久以来一直让各个品牌困惑的问题终于有了定论:消费者根本不会再为最基本的服务买单,认同感和个性化服务才能抓住消费者的心。面对世界各地寻求个性化体验的客户,如果您还仅仅依靠翻译,将很难在市场中立足。

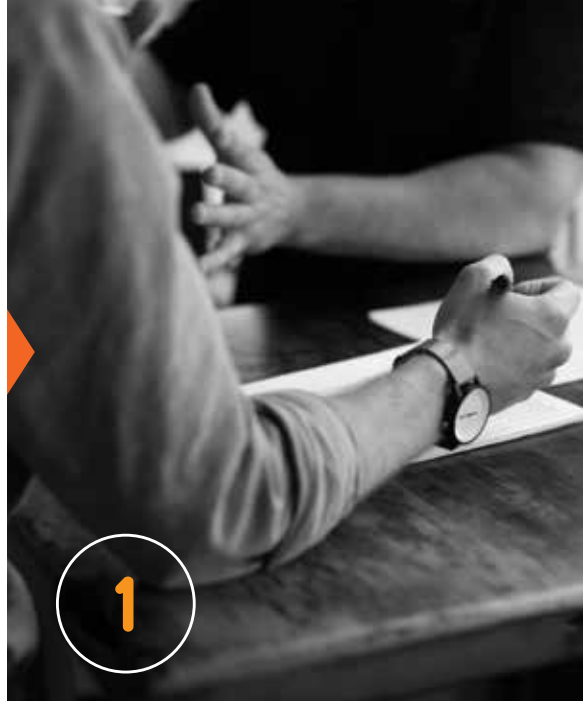
原因如下:认同感是一种**情感**,而如何触动客户的情感,培养忠实客户,要视地区、文化和背景而异。简而言之,您需要建立统一的品牌形象并针对每个地区进行细微调整,使之贴合全球各地每一位客户的方言和习惯 — 您需要本地化。

现在,您已经做好准备去迈向世界,融入当地,但您还需要选择一些服务。以下便是涉及本地化服务的购买指南。

深入了解

本地化合作伙伴将深入了解您的业务,您也不妨先深入了解一下他们的业务。他们是拥有 20 年经验的行业领导者,还是行业新手?他们能提供萨摩亚语、乌兹别克语或斯瓦希里语(以及您接触客户所需的所有语言)的服务吗?他们 每次都能按时、按预算交付服务吗?

询问他们能够处理的语言种类有多少;了解他们的翻译团队除语言专家外,是否还包括主题专家;了解他们的高级管理团队的背景;当面咨询,上网搜索。您对他们了解得越多,您所做的最终决定就会越明智。



1



2

了解细节

从根本上说,选择本地化合作伙伴意味着了解合作伙伴提供哪些服务,所以不妨问得更详尽一些。

他们是否还提供特殊资源来满足您的独特需求?他们是否打造了专门的技术平台来快速满足这些需求?您预期能收到什么样的报告?您又如何衡量他们的进度?

在购买合作伙伴的服务之前,应该先询问上述问题。

找到合适的提供商

确保本地化提供商足够灵活,能够根据贵公司的需求进行调整。他们能够支持大批量、需要快速交付的项目吗?他们能否为您提供所需的个性化服务和个别关注?务必明确他们的内部资源和外包资源分配情况。

要求提供参考案例,了解其如何为需求、规模相似的客户提供支持。就像《金发姑娘和三只熊》故事里的金发姑娘一样,您也要找到感觉刚好合适的提供商。



3



评估产量和质量

想象一下,由成千上万当地专家组成的网络在当地市场精准传达您的信息。这一切可以变成现实!您的本地化合作伙伴应有能力召集您需要的语言和主题专家,以确保您的信息在每个目标市场中都得到准确传达。

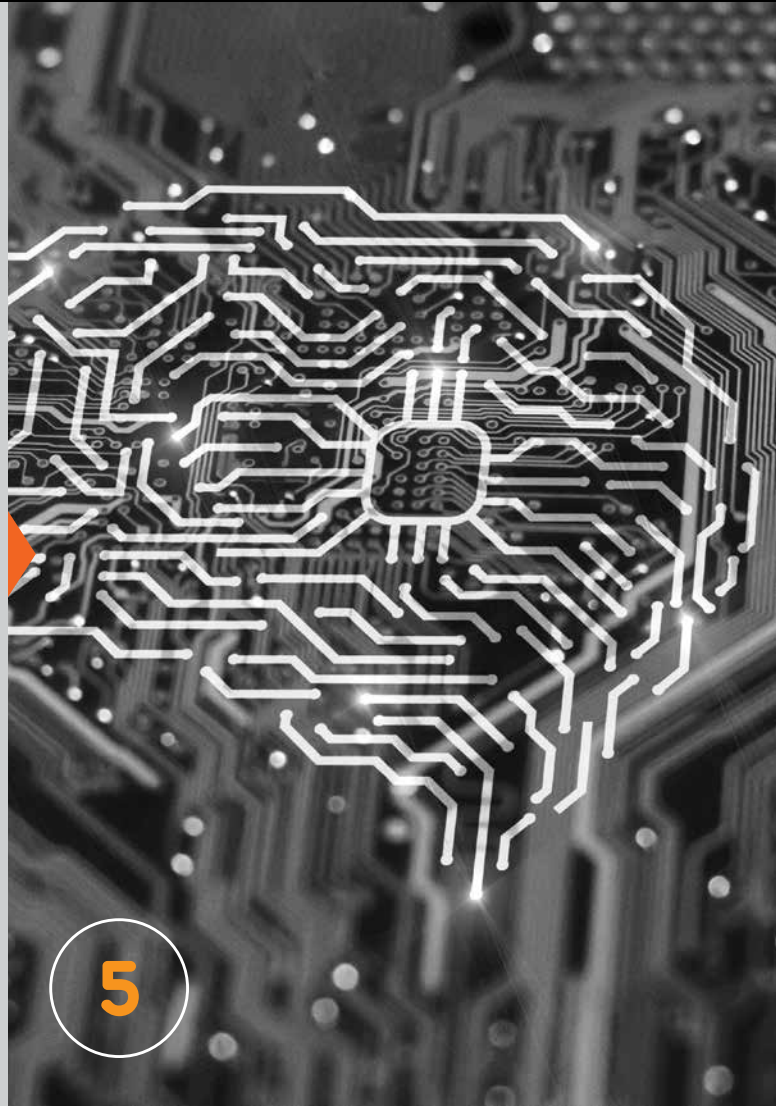
花点时间,了解潜在合作伙伴供应链在全球市场中的覆盖范围。了解他们如何甄选资源和分包商并确定其资质(以及他们对分包商的使用情况是否透明),这有助于您确定他们是否合适。

务必要了解清楚他们的交付能力是否满足您的语言需求,尤其是在面临旺季、节假日以及需要加急交付的项目时。

认真了解对人工智能的使用情况

找到一家能够在速度、规模和质量方面对服务进行优化的本地化提供商实非易事。告诉您一个秘密:人工智能(AI)可以帮助您的潜在合作伙伴满足您对速度的需求,同时保持合理的成本。所以,务必确保您的本地化合作伙伴正在使用(甚至能够开发)可以提高速度、准确性和改进流程的技术。(但这并不意味着他们已经使用机器取代了所有人工流程。)

他们是执着于使用单一的机器翻译软件,还是能够通过行之有效的方法为每个客户量身定制其流程?他们是否对翻译流程进行创新,以充分确保人工翻译的时间,同时保证质量和速度?了解他们如何实现人工(母语翻译人员和语言专家)和技术(翻译技术和 AI)的有效结合。



了解他们的管理方法

简单来说,您的本地化合作伙伴管理方法越科学,您就越轻松。首先确定他们是否安排专人负责日常沟通和项目任务。

此外,还应确认管理团队是否收集项目相关反馈及分包商绩效数据,据此,您可以很好地判断您的潜在合作伙伴是专注于持续改进,还是只是完成项目,交差了事。



6

了解日常状况

如果您的目标客户分布于多个市场,我们可以告诉您:您与本地化团队打交道的肯定时间不会少。在选择合作伙伴之前,应了解您将如何与他们进行日常互动。他们如何分发项目和交付成果?在翻译工作开始前,他们会对源材料进行哪些语言和技术检查?他们是否提供主题专家审校流程?谁将负责与您日常沟通?

了解合作伙伴的日常状况,这有助于您更好地了解他们如何紧密配合贵公司的既定流程,并有望改进这些流程。



7

建立您的术语库

语言总是在不断发展。您的本地化合作伙伴可以跟上这种步伐吗?他们能否提供术语创建和维护服务?这一点至关重要。翻译风格指南和术语词汇表是本地化专家的重要工具,可帮助您向全球各地的客户传递始终如一、引人入胜的品牌内容。

询问相关流程的细节,并确定他们如何维护多语言术语。



8



确保他们提供质量保证

错误会削弱消费者的信心。正因如此,务必要了解您的本地化合作伙伴是否同时提供语言和技术 QA 以及 QA 是否独立于生产。明确合作伙伴使用哪种类型的质量模型或标准,以及他们将如何向您报告评估结果。

质量保证既是艺术,也是科学。它是本地化合作伙伴可以提供的最重要的服务之一。一些提供商(包括我们)甚至提供独立、公正的质量保证服务,旨在帮助提高您所有翻译内容的质量。

考察财务状况

直截了当地询问一些问题,以确定潜在合作伙伴的应收账款和应付账款政策、程序和绩效总体状况。这些因素是稳定供应链的关键指标,也是与贵公司建立长期愉快合作关系的主要决定因素。



准备采取下一步行动了吗？

不妨采纳我们的建议并使用本指南对我们进行评估：欢迎致电，看看我们在所有这些方面做得怎样。Lionbridge 已与许多世界知名品牌深入合作，帮助他们加深与客户的联系，我们随时可以为您提供同样的服务。

更多详情，请访问
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. 保留所有权利。