



TRADUCCIÓN DE CONTENIDO PARA MARKETING GLOBAL

6 IDIOMAS DE DESTINO

AHORRO DE UN 20 % EN LOS COSTES DE TRADUCCIÓN

REDUCCIÓN DEL 50 % EN LOS TIEMPOS DE LAS TAREAS DE TRADUCCIÓN

En el mundo actual, en el que prima lo digital, los clientes cada vez otorgan mayor prioridad al autoservicio. Es imprescindible atender esta demanda, ofreciendo para ello vídeos, información sobre productos y contenido en línea en los idiomas de todos los clientes. Asimismo, otro aspecto fundamental es mantener canales de comunicación abiertos con los clientes a través de las redes sociales e internet. Al forjar vínculos sólidos con la base de clientes, las empresas pueden descubrir cómo mejorar su oferta, pues obtienen opiniones en tiempo real sobre sus productos y servicios, y pueden detectar nuevos puntos débiles.

A la hora de crear y difundir nuevos contenidos para una base de clientes en múltiples idiomas, las empresas globales deben hacer frente a un desafío específico: el proceso de traducción debe ser lo bastante rápido como para seguir el ritmo de internet, pero las traducciones

también deben ajustarse a unas normas estrictas. Las traducciones deben conservar la voz de marca y estar localizadas para cada región, de manera que los textos resulten reconocibles para los hablantes de nuevos idiomas. Otra complicación también reside en el grado de esfuerzo que requiere el proceso de traducción. Las empresas deben centrarse en crear nuevo contenido y en desarrollar su negocio para seguir siendo competitivas. Sin embargo, tener que dedicar un tiempo muy valioso a revisar unos canales anticuados para la traducción o recrear por completo el contenido en nuevos idiomas supone un gran inconveniente.

En este artículo, le mostramos cómo Lionbridge ha ayudado a Mirka, una empresa global líder en su sector, a crear flujos de trabajo para traducir su contenido hacia seis lenguas distintas, mejorar la velocidad de los procesos de traducción y localización, mantener su estilo de marca y reducir la carga administrativa de sus empleados.

Acerca del cliente

Mirka es una empresa familiar global de origen finlandés. Cuenta con unos 1450 empleados y, en 2022, sus ganancias se situaron en torno a los 143,3 millones de dólares. A lo largo de sus 80 años de trabajo, Mirka ha desarrollado una reputación líder en el sector gracias a sus abrasivos especiales no tejidos y revestidos, técnicamente superiores, para los mercados industrial y maderero, así como el de la automoción y el metal. El principal objetivo de la empresa es ofrecer soluciones y productos sostenibles.



El reto

En el marco de este proyecto, era necesario traducir gran cantidad de volumen de contenido hacia seis idiomas: ruso, francés, alemán, italiano, sueco y neerlandés. Mirka necesitaba traducciones debidamente localizadas, de máxima calidad y precisas para poder interactuar directamente con los consumidores de estos seis mercados. Asimismo, las traducciones debían mantener un estilo y una voz de marca constantes y reconocibles en esas seis lenguas. Todo el contenido tenía que transmitir la misma experiencia de Mirka en todo momento.

El segundo reto consistía en eliminar los problemas de velocidad e ineficiencia presentes en el proceso de localización. Mirka tenía que traducir, localizar y publicar rápidamente contenido publicitario de distinto tipo para dar respuesta a las demandas constantes de contenido de marketing digital de los clientes y seguir el ritmo de las tendencias globales. Por ello, debía crear, traducir y difundir nuevo contenido más rápido para seguir siendo una empresa competitiva, para responder a las demandas globales en constante cambio y para mantener su vínculo con los clientes. Estos materiales incluían vídeos, información sobre productos y contenido en línea.

Un tercer punto débil residía en la gran carga que implicaban los anteriores flujos de trabajo manuales. Para traducir los materiales, cada oficina empleaba sus propios canales engorrosos y, en ocasiones, incoherentes o poco fiables con el fin de llevar a cabo las traducciones. Cada cierto tiempo, algunas oficinas incluso debían recrear parte del contenido, un proceso particularmente poco eficiente. Con estos métodos, los empleados de las oficinas locales debían dedicar demasiado tiempo a estos quehaceres, lo que les mantenía alejados de otras tareas importantes.

Por último, como Mirka aplicaba un procedimiento basado en parches para llevar a cabo las traducciones, en ocasiones la voz de marca era poco coherente, ya que cada uno de los traductores y creadores podía haber empleado términos o imágenes distintos. Para Mirka, una empresa global, resultaba crucial obtener una experiencia coherente, algo difícil de conseguir con esta metodología dispersa.



¿Qué es Optimizely?

Optimizely es una plataforma de experiencia digital (DXP) pensada para optimizar la actividad comercial y el contenido. Su suite de herramientas ayuda a los usuarios a planificar, crear y publicar su contenido digital. Optimizely perfecciona y simplifica el ciclo de vida del contenido, permite que los equipos obtengan unos procesos más sencillos y fluidos en todo lo relativo al contenido, y acelera el tiempo de comercialización. Esta plataforma, ampliamente utilizada, presta servicio a millones de usuarios todos los días y ayuda a las organizaciones a promover y ampliar de manera considerable su presencia en internet.

La solución

Lionbridge ofreció a Mirka una solución triple.

- 1 La primera parte de la solución consistía en crear un procedimiento sencillo para que los empleados enviaran el contenido que había que localizar y traducir. Mirka llevaba años empleando Optimizely, una plataforma de gestión de contenidos.

○ Para simplificar el flujo de trabajo: ○

Se implementó el conector de Lionbridge para Optimizely. Gracias esta solución, los empleados no tuvieron que aprender a usar ni sistemas ni software nuevos para gestionar el contenido global.

- 2 La segunda parte de la solución consistía en ayudar a Mirka a traducir y localizar su aplicación, MyMirka, hacia cuatro idiomas para sus clientes. Nuestro equipo especializado en localización de software recurrió a una tecnología innovadora y aplicó toda su pericia para crear una experiencia continua y coherente para su aplicación en lenguas. Durante el proceso de traducción, empleamos la guía de estilo de marca de Mirka para crear un glosario traducido para todas las lenguas, gracias al cual logramos garantizar una voz de marca coherente.

- 3 Lionbridge se encargó de traducir todo el contenido para cada idioma y se aseguró de que todo estuviera listo cuando el cliente quisiera publicarlo en directo en el sitio web. El objetivo de Mirka era publicar todo el contenido traducido en directo más o menos al mismo tiempo, por eso, era importante que el equipo de gestión de proyectos se ocupase de múltiples procesos de traducción simultáneamente.

METODOLOGÍA

PLANIFICACIÓN



- Definición del alcance del proyecto y de los criterios de éxito
- Reunión inicial
- Funciones y responsabilidades
- Programa y plan de comunicación detallados
- Temas específicos
- Sesión informativa tras la finalización

EQUIPO MULTIDISCIPLINAR



- 1 responsable de integración
- 1 gestor/a global del programa
- 1 gestor/a sénior del programa
- 1 gestor/a de proyecto auxiliar
- 1 ejecutivo/a de la cuenta
- 1 gestor/a de proyecto auxiliar
- 1 líder del equipo lingüístico
- 2 líderes del equipo lingüístico
- 2 líderes del equipo lingüístico auxiliares
- 1 líder de servicios técnicos
- 1 ingeniero/a sénior
- 5 ingenieros/as
- 12 traductores/as

COMUNICACIÓN



- Llamadas de estado cada dos semanas
- Reuniones adicionales, en función de las necesidades

Cifras

- **6** lenguas de destino: del inglés al ruso, francés, alemán, italiano, sueco y neerlandés
- Ahorro de un **20 %** en los costes de traducción
- **10** meses de duración del proyecto con reunión inicial, sesión informativa, así como cambios y comentarios constantes en relación con la traducción
- **30** miembros del equipo destinados al proyecto
- **76 427** palabras traducidas al neerlandés
- **87 023** palabras traducidas al francés
- **95 050** palabras traducidas al alemán
- **23 842** palabras traducidas al italiano
- **53 532** palabras al sueco
- Proceso de traducción un **50 %** más rápido

“Lionbridge nos ofrece una estructura que nos permite localizar contenido de manera eficiente, por lo que nuestros creadores de contenido pueden dedicar más tiempo a optimizar el contenido que ya hemos desarrollado. En última instancia, se trata de que seamos más resilientes. En un mundo digital, debemos ser capaces de reaccionar al comportamiento de los clientes y a las tendencias globales. Gracias a nuestra colaboración con Lionbridge, contamos con un socio que crece con nosotros y entiende nuestro tono de voz y la forma en que queremos comunicarnos con los clientes”.

Mattias Åsvik, gestor del programa de TI de Mirka

Los resultados

Con ayuda de Lionbridge, Mirka consiguió una serie de resultados clave. En primer lugar, la empresa desarrolló vínculos más sólidos con la base de clientes de su sitio web y sus redes sociales. Gracias a nuestra colaboración con Optimizely, se logró reducir considerablemente la carga administrativa que suponía la traducción y la localización del contenido, de manera que el equipo de Mirka pudo concentrarse en optimizar y en crear más contenido para todos los canales de redes sociales relevantes, así como para su sitio web. Cuanto más contenido pudiera compartir y difundir Mirka en los principales canales de redes sociales y en su sitio web, más materiales de autoservicio podría crear para ayudar a su base de clientes y convertirse en el proveedor elegido. Con este flujo de trabajo optimizado, Mirka también obtuvo más tiempo para analizar y responder a las tendencias globales de este mercado, algo esencial para satisfacer las demandas de los consumidores digitales.

Al margen de conseguir más tiempo para desarrollar contenido en redes sociales, la solución de traducción y localización optimizada de Lionbridge también ayudó a Mirka a recuperar tiempo para centrarse en hacer crecer y mantener su actividad comercial. De este modo, podrían seguir innovando y desarrollando nuevos productos y servicios en lugar de perder el tiempo con métodos de traducción engorrosos.

Otra de las ventajas de esta metodología es que permitió comercializar nuevos productos y servicios más rápido. Al traducir y localizar el contenido pertinente un 50 % más rápido, Mirka logró publicar mucho antes la información sobre sus últimas innovaciones y soluciones para un mercado global. Y al eliminar este retraso, Mirka consiguió mantener su reputación de empresa innovadora en el sector.

La cuarta ventaja de trabajar con Lionbridge es que Mirka logró conservar el tono y la imagen de su voz de marca. Para ello, creamos y empleamos un glosario multilingüe para la marca y, asimismo, realizamos controles de calidad para garantizar que efectivamente se siguiesen tanto el glosario como la guía de estilo. De este modo, a Mirka le resultó mucho más sencillo garantizar la coherencia de todos sus materiales, pues solo había un único proveedor de servicios lingüísticos con amplia experiencia (Lionbridge) que se ocupase de gestionar todas las traducciones.

Por último, gracias al sistema optimizado de Lionbridge, Mirka obtuvo un ahorro considerable en sus costes de traducción que asciende hasta un 20 %. Con nuestro proceso eficiente y estratégicamente planificado, Lionbridge eliminó los pasos redundantes y redujo la necesidad de que el cliente tuviese que trabajar durante el proceso de traducción. Todos estos cambios permitieron obtener una reducción considerable en los costes de traducción.