

LIONBRIDGE



CENTRO DI ECCELLENZA LIONBRIDGE PER L'E-COMMERCE

Le soluzioni di creazione di contenuti per l'e-commerce di Lionbridge forniscono servizi end-to-end per ogni fase del percorso di acquisto dei clienti

LE SFIDE LEGATE ALL'E-COMMERCE



Siamo consapevoli della pressione associata alla gestione dell'e-commerce in più mercati

Potreste avere clienti estremamente esigenti che si aspettano descrizioni precise dei prodotti nella loro lingua madre. **Vi serve la massima qualità.**

Oppure potreste dover tradurre un numero elevato di SKU in più lingue ogni giorno per immettere più rapidamente i vostri prodotti sul mercato. **Vi serve velocità.**

Forse state cercando di ridurre il costo delle soluzioni tecnologiche e vi state chiedendo quali siano le alternative. **Vi serve una guida esperta.**

Con l'inizio della pandemia di COVID-19 e la conseguente trasformazione digitale, la vendita online si è diffusa notevolmente. È quindi più importante che mai disporre della giusta strategia di e-commerce. Raggiungere i vostri clienti internazionali attraverso diversi canali online è essenziale per i vostri profitti e per la vostra sopravvivenza.

Collaborando con il Centro di eccellenza Lionbridge per l'e-commerce avrete a disposizione professionisti determinati a trovare le soluzioni a tutte le sfide che vi trovate ad affrontare. Una cosa è certa.

Siamo diversi.

FUNZIONAMENTO DEL CENTRO DI ECCELLENZA LIONBRIDGE PER L'E-COMMERCE

Abbiamo una grande passione per la vendita al dettaglio e i beni di consumo. Siamo al corrente delle ultime tendenze del settore. Miriamo a offrire esperienze di acquisto di e-commerce di altissima qualità. E, cosa ancora più importante, ci concentriamo sui vostri clienti con la stessa cura con cui lo fate voi.

I nostri esperti del Centro di eccellenza per l'e-commerce prima vi ascoltano, poi vi consigliano. Preparatevi a sentire la verità. Abbiamo il coraggio di dirvi quello che vi serve sentire e non necessariamente quello che volete sentire. Siamo completamente trasparenti.

La verità può riguardare ciò che i vostri clienti dicono del vostro brand, tramite informazioni ricavate dalle nostre capacità di social media listening. I dati ottenuti in questo modo vi aiuteranno a personalizzare i messaggi, rendendoli più rilevanti per il vostro pubblico di riferimento. Le informazioni vi aiutano anche a identificare le aree che necessitano di miglioramento, ad esempio il servizio clienti.

Possiamo trovare aree poco efficienti nei vostri flussi di lavoro e capire come correggerle oppure identificare le spese non necessarie in soluzioni tecnologiche e aiutarvi a ridurle.

Cosa vi offrono i nostri esperti di e-commerce? Tranquillità. Fidelizzazione dei clienti. Risparmi. Aumento delle vendite. Il Centro di eccellenza Lionbridge per l'e-commerce aggiunge valore a ogni fase del percorso di acquisto dei vostri clienti.

1	2	3	4	5	6
PREVENDITA TECNOLOGIA	PREVENDITA RICERCA	PREVENDITA COINVOLGIMENTO	VENDITA ACQUISTO	POST-VENDITA ESPERIENZA	POST-VENDITA ASSISTENZA
Lionbridge aiuta il rivenditore nella preparazione per il coinvolgimento dei clienti implementando soluzioni di automazione e integrazione	Lionbridge aiuta i clienti a trovare il vostro brand, grazie a servizi di ricerca di parole chiave, ottimizzazione SEO internazionale e SEM	Lionbridge aiuta i consumatori a interagire con il brand grazie a contenuti localizzati per più canali, coerenti a livello internazionale e rilevanti a livello locale	Lionbridge aiuta i consumatori a fare acquisti grazie alle traduzioni dinamiche delle descrizioni dei prodotti e delle informazioni correlate alle esigenze di acquisto	Lionbridge promuove un'esperienza positiva dei clienti con il prodotto e il brand attraverso la traduzione di documentazione e materiali aggiuntivi sui prodotti per gli utilizzatori	Lionbridge offre assistenza clienti attraverso la traduzione di forum, domande frequenti, knowledge base e chat in tempo reale

CONTINUE A LEGGERE PER SCOPRIRE COME FACCIAMO LA DIFFERENZA >>>

IL QUADRO GENERALE DELL'E-COMMERCE



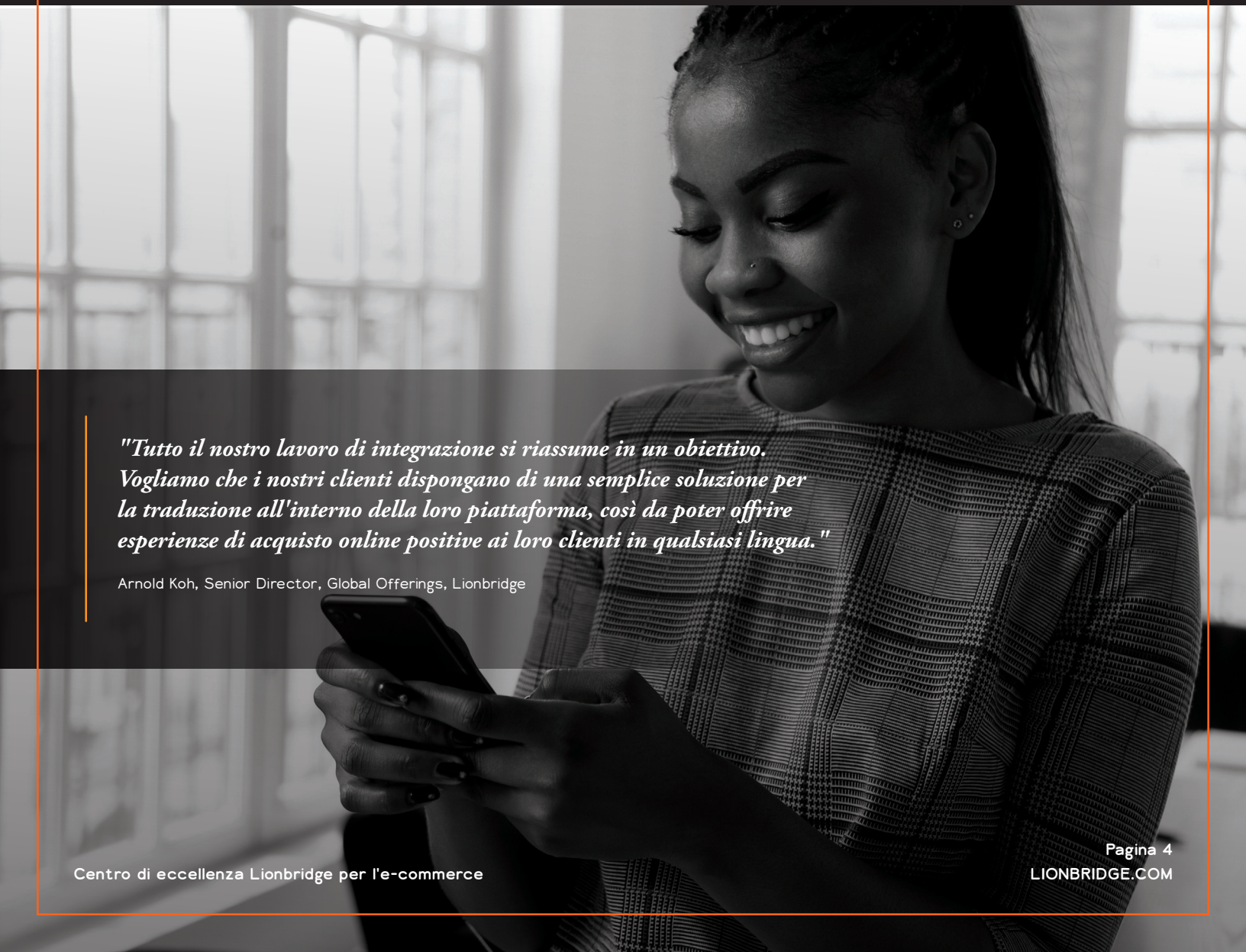
Non esiste un unico approccio adatto per tutte le iniziative di e-commerce multimercato e multilingue. I rivenditori hanno esigenze uniche per soddisfare i clienti di tutto il mondo. È per questo che creiamo soluzioni personalizzate per ogni cliente. Queste soluzioni si basano sulla nostra profonda conoscenza del settore e sulla nostra esperienza nella collaborazione con alcuni dei brand internazionali più importanti e iconici.

La nostra gamma completa di servizi mira a fornirvi le soluzioni adatte per le vostre esigenze aziendali uniche.

Potete scegliere una o più offerte adatte a voi. Vi forniamo tutti i servizi di cui avete bisogno per raggiungere i vostri obiettivi di e-commerce.

Non avete familiarità con il settore della localizzazione e non sapete da dove iniziare? Non ci sono problemi. Vi forniremo tutte le informazioni e vi guideremo lungo il percorso.

Siete nel settore della localizzazione da decenni? Ottimo. Iniziamo.



"Tutto il nostro lavoro di integrazione si riassume in un obiettivo. Vogliamo che i nostri clienti dispongano di una semplice soluzione per la traduzione all'interno della loro piattaforma, così da poter offrire esperienze di acquisto online positive ai loro clienti in qualsiasi lingua."

Arnold Koh, Senior Director, Global Offerings, Lionbridge

1

TECNOLOGIA PREPARAZIONE PER IL COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI TRAMITE L'IMPLEMENTAZIONE DELL'AUTOMAZIONE

Sostituite le attività manuali con l'automazione per immettere più rapidamente i prodotti sul mercato e ottenere il massimo dalla partnership con il vostro fornitore di servizi linguistici. Collaborando con Lionbridge eviterete ingenti

spese per la tecnologia. Facciamo grandi investimenti negli strumenti tecnologici, così che non dobbiate farli voi. Offriamo integrazione all'interno dei vostri sistemi, indipendentemente dalla tecnologia che usate.

PREVENDITA

<p>FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE</p>		<p>Tecnologia - Il rivenditore si prepara per coinvolgere i clienti grazie alla configurazione di processi automatizzati per una più rapida introduzione dei prodotti sul mercato</p>
<p>ELEMENTI NECESSARI</p>		<p>Tecnologia che semplifica i flussi di lavoro per il processo di traduzione multilingue e multimercato</p>
<p>SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Soluzioni di integrazione compatibili con qualsiasi tecnologia • Connettori che si integrano con le principali piattaforme di e-commerce, tra cui i più importanti sistemi di gestione dei contenuti (CMS) o di gestione delle informazioni sui prodotti (PIM) • Opzioni di integrazione alternative per i clienti tramite un'API di traduzione basata su REST o un connettore UFC (Universal File Connector) quando non sono disponibili altri connettori specifici • Soluzioni di integrazione incluse nei servizi offerti
<p>VANTAGGI</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Flussi di lavoro efficienti che semplificano il processo di traduzione migliorando la collaborazione, la velocità e la qualità • Capacità di generare vendite più rapidamente grazie alla maggiore velocità del processo di traduzione • Risparmi notevoli sui costi rispetto ad altre soluzioni tecnologiche che richiedono investimenti importanti

COME FAR TRADURRE I SITI WEB DI E-COMMERCE IN MODO RAPIDO ED EFFICIENTE

Lionbridge offre l'integrazione con qualsiasi piattaforma di e-commerce per semplificare il processo di traduzione e favorire il successo commerciale.

I vostri contenuti sono pronti per la traduzione multilingue e il vostro fornitore di servizi linguistici è impaziente di mettersi al lavoro. Vi sembra di avere un solido piano per le vendite e-commerce internazionali B2C o B2B, ma avete pensato a tutto? La capacità del fornitore di servizi linguistici di sfruttare la tecnologia per fornire un flusso di lavoro efficiente durante il processo di traduzione di un sito web di e-commerce è fondamentale e non deve essere sottovalutata.

Con l'accelerazione delle attività di e-commerce in seguito alla pandemia di COVID-19, i rivenditori si trovano a gestire una quantità sempre maggiore di descrizioni dei prodotti (SKU). Le aziende cercano aiuto nella tecnologia per gestire gli SKU. Per lavorare con la velocità necessaria ad assicurare il successo dell'esperienza di shopping online, il fornitore di servizi linguistici deve essere in grado di stabilire una connessione con il vostro sistema tecnologico. Potrete così inviare e ricevere facilmente i contenuti e portare a termine le traduzioni rapidamente.

Più velocemente verranno tradotti gli SKU, prima potrete offrire i vostri prodotti nel mercato di riferimento e ai potenziali clienti, generando vendite online.

Perché la traduzione di siti web di e-commerce è così importante?

Per farvi notare dai clienti in qualsiasi mercato internazionale dovete parlare la loro lingua. In base a uno studio di CSA Research, il 66% degli intervistati ha dichiarato che tra prodotti simili è più propenso a scegliere quello con informazioni nella propria lingua madre.

Per coloro che hanno una scarsa conoscenza dell'inglese, questa preferenza sale all'85%. Chiaramente, la traduzione di un sito web di e-commerce è fondamentale per la decisione di acquisto. (Fonte: "[Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey](#)", CSA Research, 10 giugno 2020)

In che modo Lionbridge accelera il processo di traduzione di siti web di e-commerce?

Lionbridge si integra con le principali piattaforme B2C, i più importanti sistemi di gestione delle informazioni sui prodotti e le piattaforme di gestione dei contenuti digitali per permettere a brand e rivenditori di usare le loro piattaforme di e-commerce semplificando il processo di traduzione.

Grazie a questa connettività alle piattaforme critiche, brand e rivenditori possono:

- Inviare i contenuti di migliaia di SKU per la traduzione
- Condividere i contenuti dei cataloghi di prodotti per la localizzazione
- Inviare e ricevere materiali di marketing per le esperienze di commercio digitale

"Sappiamo che i rivenditori sono alla ricerca di soluzioni convenienti e tempi di consegna rapidi" afferma Arnold Koh, Lionbridge Sr. Director per il settore Connector Product Strategy. "I nostri connettori eliminano i passaggi manuali lunghi e ripetitivi, mettendoci nelle condizioni di migliorare l'output delle traduzioni. I rivenditori riescono così a gestire facilmente volumi elevati, aggiornamenti costanti e prodotti in continua evoluzione".

Perché il metodo più comune di trasferimento di file non è adeguato?

Il metodo più comune di trasferimento di file, ovvero l'esportazione di file di database, porta a risultati controproducenti. È un metodo poco efficace che richiede un maggiore lavoro di gestione, importazione ed esportazione dei contenuti, monitoraggio delle attività e amministrazione del controllo di qualità.

Non c'è inoltre un controllo granulare sul processo di traduzione. Il tempo aggiuntivo necessario per svolgere la traduzione porta spesso a un aumento dei costi e, di conseguenza, dei prezzi dei servizi di traduzione dei contenuti di e-commerce.

Grazie alla capacità di integrazione di Lionbridge con le principali piattaforme, i rivenditori evitano le insidie comuni. I flussi di lavoro di traduzione risultano inoltre estremamente ottimizzati.

Con quali piattaforme di e-commerce si connette Lionbridge?

Lionbridge offre integrazioni con le piattaforme di e-commerce dei rivenditori. Lo scambio dei file per le attività di traduzione e localizzazione risulta così più semplice e i rivenditori lavorano in un ambiente a loro familiare. Lionbridge ha sviluppato integrazioni per le principali soluzioni del settore, tra cui:

- **Salesforce Commerce Cloud**, in precedenza Demandware: importante piattaforma B2C e leader nel Magic Quadrant di Gartner del 2019 per il settore Digital Commerce
- **SAP Commerce Cloud**, in precedenza SAP Hybris Commerce: importante piattaforma B2C e leader nel Magic Quadrant di Gartner del 2019 per il settore Digital Commerce



"Sappiamo che i rivenditori sono alla ricerca di soluzioni convenienti e tempi di consegna rapidi. I nostri connettori eliminano i passaggi manuali lunghi e ripetitivi, mettendoci nelle condizioni di migliorare l'output delle traduzioni. I rivenditori riescono così a gestire facilmente volumi elevati, aggiornamenti costanti e prodotti in continua evoluzione."

Arnold Koh, Senior Director, Global Offerings, Lionbridge

- **Sitecore:** soluzione inserita nella categoria Niche Player del Magic Quadrant di Gartner del 2019 per il settore Digital Commerce e importante piattaforma di gestione dei contenuti digitali
- **inRiver PIM:** sistema di gestione delle informazioni sui prodotti per cataloghi e contenuti
- **Stibo Systems:** sistema gestione delle informazioni sui prodotti per cataloghi e contenuti

"Ci connettiamo con i principali strumenti di commercio digitale, come Salesforce Commerce Cloud e SAP Commerce Cloud, nonché con sistemi di gestione delle informazioni sui prodotti, come inRiver e Stibo" afferma Cynthia Stephens, Lionbridge Vice President of Demand Generation. "Indipendentemente dal modello aziendale, che sia finalizzato alla vendita diretta dei prodotti ai consumatori tramite il sito web o semplicemente al coinvolgimento dei clienti target nel sito, possiamo localizzare tutti i contenuti perché siamo in grado di connetterci a tutte le piattaforme di commercio digitale e di e-commerce".

Cosa fare se Lionbridge non ha un connettore per la piattaforma di e-commerce in uso?

Lionbridge offre compatibilità con tutte le piattaforme di e-commerce dei clienti. Se non è disponibile un connettore per una piattaforma specifica, Lionbridge fornisce opzioni di integrazione tramite l'API di traduzione basata su REST o il connettore UFC (Universal File Connector). L'API di contenuto di Lionbridge supporta tutti i livelli di qualità delle traduzioni e consente di inviare contenuti per la traduzione in qualsiasi formato di file. "Tutto il nostro lavoro di integrazione si riassume in un obiettivo. Vogliamo che

i nostri clienti dispongano di una semplice soluzione per la traduzione all'interno della loro piattaforma, così da poter offrire esperienze di acquisto online positive ai loro clienti in qualsiasi lingua", afferma Koh. Un connettore Lionbridge è un grande aiuto per le aziende nel raggiungimento degli obiettivi di marketing e vendite, nonostante le sfide aggiuntive legate alla pandemia di coronavirus.

Quali sono le soluzioni di integrazione più recenti di Lionbridge?

Lionbridge è sempre alla ricerca di modi per espandere l'offerta di connettori per l'integrazione con le piattaforme più importanti per i suoi clienti. Di recente Lionbridge ha sviluppato una soluzione di integrazione per Oracle Content and Experience (OCE), un hub basato sul cloud per la gestione di contenuti omnicanale. OCE consente di archiviare e gestire asset digitali come grafica, video e audio da usare per l'e-commerce.

Questi asset di marketing possono quindi venire distribuiti in Oracle Commerce. Oracle e i suoi clienti che lavorano con Lionbridge avranno a disposizione un modo semplice per inviare i contenuti a Lionbridge direttamente dalla piattaforma Oracle. Dopo aver tradotto il materiale, Lionbridge lo restituirà al cliente sempre attraverso la piattaforma. Questo processo migliora l'efficienza e fa risparmiare tempo.

"Un ulteriore vantaggio è che i rivenditori non devono interrompere il loro flusso di lavoro" afferma Stephen Harris, Lionbridge Account Director, Sales. "Usando il connettore avranno inoltre accesso a un sistema di gestione delle traduzioni di altissimo livello".

SCOPRITE COME FUNZIONA L'INTEGRAZIONE

Caso d'uso per un produttore internazionale

Lionbridge ha modificato in modo significativo il suo connettore per un produttore internazionale che usa una versione molto personalizzata di SAP Commerce Cloud, in precedenza Hybris. Il team operativo di Lionbridge ha apportato tutte le modifiche necessarie per allineare perfettamente il connettore alle esigenze aziendali specifiche del produttore.

L'integrazione viene usata per la traduzione di migliaia di SKU al mese per applicazioni digitali B2B e B2C in 45 lingue per Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA). Prima del lancio del connettore, i dipendenti dell'azienda inviavano manualmente blocchi di contenuto a Lionbridge, con un processo lungo e poco efficace.

Il connettore personalizzato ha automatizzato il processo di traduzione, migliorato l'efficienza, accelerato i processi e mitigato i rischi grazie all'eliminazione delle attività manuali. È previsto il rilascio del connettore a livello generale.

Caso d'uso per un iconico brand di moda statunitense

Un iconico brand di moda statunitense usa il connettore Lionbridge per l'integrazione con Salesforce Commerce Cloud per inviare a Lionbridge circa tremila parole al giorno.

Le descrizioni dei prodotti del rivenditore vengono tradotte in cinque lingue, oltre che adattate dall'inglese degli Stati Uniti a quello del Regno Unito. Lionbridge ha migliorato le funzionalità per consentire al rivenditore di pianificare in anticipo i contenuti da tradurre.

"L'automazione riduce il lavoro necessario per pubblicare i contenuti tradotti e rende il processo molto fluido, dall'inizio alla fine", afferma Colm Connolly, Lionbridge Global Program Director Operations. "Il feedback positivo del cliente spesso sottolinea la velocità con cui Lionbridge riesce a consegnare le traduzioni, grazie al connettore".

OLTRE 15 ANNI DI ESPERIENZA CON I CONNETTORI

Centinaia di clienti Lionbridge usano i connettori per la traduzione, che supportano decine di sistemi di gestione dei contenuti, piattaforme di e-commerce, sistemi di gestione delle informazioni sui prodotti e piattaforme di automazione

del marketing per la vendita al dettaglio leader del settore. Offriamo l'integrazione con SAP Commerce Cloud, Salesforce Commerce Cloud, Sitecore, inRiver e Stibo Systems, nonché molte altre piattaforme popolari.

PIATTAFORMA	TIPO
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEBCENTER SITES	CMS
VEEVA VAULT	Gestione dei contenuti
SAP COMMERCE CLOUD	E-commerce
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	E-commerce
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	Automazione del marketing
ELOQUA	Automazione del marketing
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	Gestione degli asset digitali
RELATIVITY	E-discovery
SERVICENOW	Piattaforma di gestione dei servizi IT

Lionbridge sviluppa software di connettori per la traduzione per i clienti aziendali da oltre 15 anni. I nostri team dedicati di sviluppo e assistenza aggiornano i connettori e forniscono servizi di supporto.

6 SEGNALI CHE IL VOSTRO SITO WEB DI E-COMMERCE MULTILINGUE NON È OTTIMIZZATO

Il Global Search Expert di Lionbridge vi svela come avere successo nell'e-commerce.

Siete leader internazionali. Operate da anni nel settore dell'e-commerce. Avete la situazione sotto controllo. Esatto? Forse no.

Forse c'è qualcosa che non va. Il vostro sito web pubblica contenuti di alta qualità, ma non registra il traffico che vi aspettereste, né le vendite. Perché?

Brendan Walsh, Global Search Subject Matter Expert di Lionbridge, svolge l'analisi tecnica delle attività SEO dei siti web di e-commerce multilingue. E spesso scopre che le multinazionali più sofisticate non si rendono conto che i loro siti web non sono ottimizzati. Un passo falso in questo campo può danneggiare gli utili. Il lavoro di Walsh consiste nell'identificare la causa del problema e trovare il modo di porvi rimedio. Questo tipo di analisi diventa ancora più importante alla luce della forte crescita dell'e-commerce.

La pandemia di COVID-19 ha spinto un numero sempre maggiore di consumatori a effettuare acquisti online. Le persone ormai si sono abituate a comprare su Internet ed è probabile che continueranno a farlo anche in futuro, anche se alcune regioni cominciano ad allentare le misure di distanziamento sociale. Secondo Walsh, è il momento giusto per mettere a punto il vostro sito web in modo da sfruttare appieno il potenziale dell'e-commerce.

"Se non approfittate di questo cambiamento e della crescente tendenza dei consumatori ad acquistare online, lo farà qualcun altro", afferma Walsh. "Quando un prodotto funziona a livello locale, c'è l'opportunità di commercializzarlo anche su scala internazionale in una lingua diversa. È qui che Lionbridge può esservi di grande aiuto".

Walsh analizza periodicamente i siti web multilingue di aziende multinazionali per trovare il modo di migliorare la loro visibilità in ogni mercato e porre rimedio a eventuali problemi prima dell'ingresso in nuove aree geografiche. I suoi report personalizzati di analisi dei siti web si concentrano su 6 aspetti che possono creare problemi alle aziende.

Ci ha parlato del suo lavoro.

"Se non approfittate di questo cambiamento e della crescente tendenza dei consumatori ad acquistare online, lo farà qualcun altro. Quando un prodotto funziona a livello locale, c'è l'opportunità di commercializzarlo anche su scala internazionale. È qui che Lionbridge può esservi di grande aiuto."




Brendan Walsh, Global Search Subject Matter Expert, Lionbridge

2 RICERCA RICERCA DEL BRAND

Assicuratevi che i clienti trovino i vostri prodotti quando eseguono ricerche online. Valutate la vostra posizione rispetto a quella dei concorrenti nelle ricerche Internet.

Vi aiutiamo a ottenere visibilità e capire qual è la vostra posizione rispetto a quella di altri fornitori del settore.

PREVENDITA

<p>FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE</p>		<p>Ricerca - Il cliente cerca prodotti e brand</p>
<p>ELEMENTI NECESSARI</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di farsi trovare facilmente online • Conoscenza del proprio posizionamento rispetto ai concorrenti
<p>SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di controllo SEO (Search Engine Optimization) tecnico nell'ambito della valutazione digitale complessiva per misurare le prestazioni del sito web e delle app e soluzioni per risolvere i problemi tecnici • Servizi di analisi della concorrenza
<p>VANTAGGI</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di farvi trovare più facilmente dalle persone che cercano il vostro tipo di prodotto e brand • Vantaggio competitivo • Aumento delle vendite

D

Che cos'è un sito web di e-commerce multilingue?

Un sito web di e-commerce multilingue è un portale online che agevola le transazioni commerciali o aziendali tramite Internet, compresi l'acquisto e la vendita di beni o servizi, nonché il trasferimento di denaro e dati, e che mette a disposizione i contenuti in più lingue.

D

Quali sono i sei aspetti su cui concentrarsi nell'analisi dei siti aziendali e perché sono importanti?

1. Velocità

Attualmente le persone usano moltissimo lo smartphone. Se una pagina web non è adatta ai dispositivi mobili, non è ottimizzata. Google inoltre indicizza prima la versione per dispositivi mobili, quindi se una pagina non risponde o non è abbastanza veloce su tali dispositivi, ne risentiranno anche le prestazioni della versione desktop.

Uno degli errori più frequenti che incide sulla velocità dei siti web di e-commerce riguarda l'ottimizzazione delle immagini. Se l'immagine non è ottimale, i tempi di caricamento della pagina si allungano notevolmente. Mi è capitato di analizzare pagine che ci mettevano anche 10 secondi a caricare un'immagine. Ma i potenziali clienti non sono disposti ad aspettare tanto. La buona notizia è che questo problema è facilmente risolvibile. Non c'è bisogno di modificare il codice e bastano due o tre secondi per sistemare un'immagine.

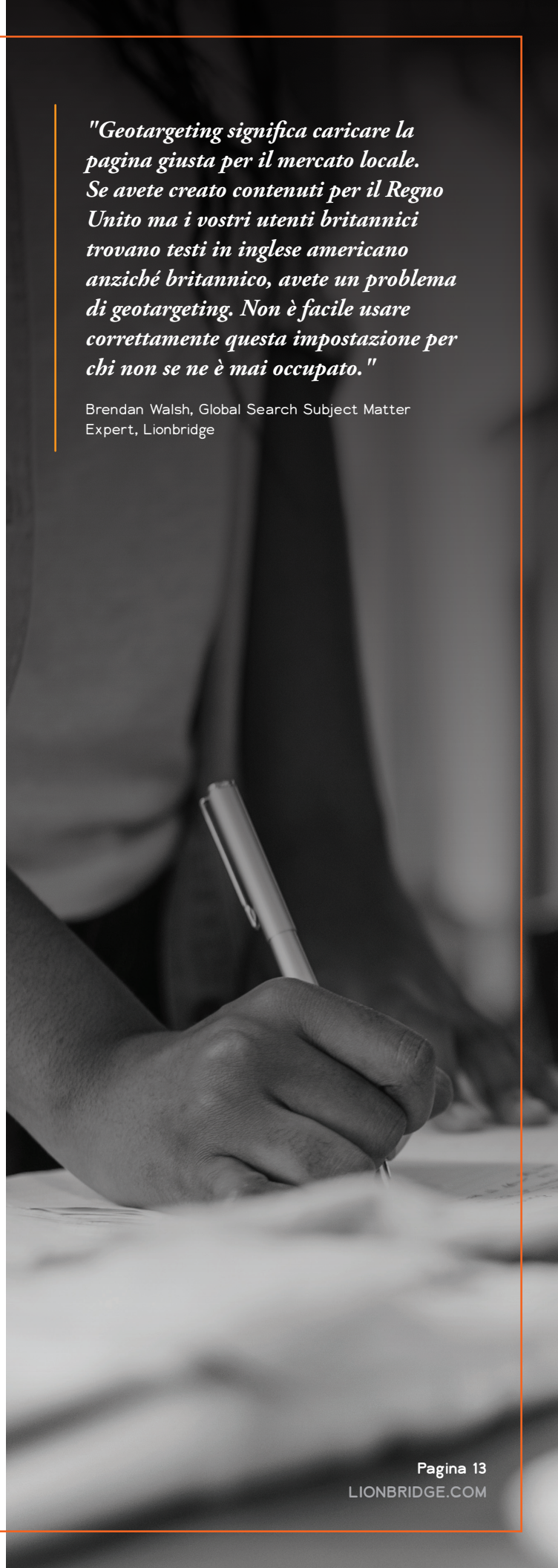
2. Geotargeting

Geotargeting significa caricare la pagina giusta per il mercato locale. Se avete creato contenuti per il Regno Unito ma i vostri utenti britannici trovano testi in inglese americano anziché britannico, avete un problema di geotargeting. Non è facile usare correttamente questa impostazione per chi non se ne è mai occupato. Si possono commettere errori di vario tipo, a causa dei quali alcuni contenuti rimangono nascosti. È per questo che poi non viene caricata la pagina appropriata. Questa funzionalità può essere influenzata da diversi fattori, tra cui problemi tecnici o di localizzazione.

È ad esempio importante saper usare bene Google Search Console. I problemi di geotargeting sono più difficili da risolvere se non si ha una conoscenza approfondita del tema. Sono poche le aziende che dispongono delle competenze necessarie in materia di geotargeting, ma potete affidarvi all'esperienza di Lionbridge in questo campo. Abbiamo sviluppato strumenti per risolvere i problemi di geotargeting, uno che crea mappe del sito locali (con tag hreflang) e uno che genera tag hreflang per AEM. Ciò assicura la visualizzazione della pagina appropriata per il mercato di riferimento.

"Geotargeting significa caricare la pagina giusta per il mercato locale. Se avete creato contenuti per il Regno Unito ma i vostri utenti britannici trovano testi in inglese americano anziché britannico, avete un problema di geotargeting. Non è facile usare correttamente questa impostazione per chi non se ne è mai occupato."

Brendan Walsh, Global Search Subject Matter Expert, Lionbridge



3. Bot e mappe del sito

È importante comprendere le modalità di indicizzazione di un sito web tramite bot. Le istruzioni contenute nel file robots.txt dicono ai bot dei motori di ricerca in che modo indicizzare il sito. Effettuo un paio di verifiche per scoprire se i contenuti vengono bloccati o l'accesso viene negato oppure se qualcosa impedisce di indicizzare i contenuti del sito.

Controllo se esiste un collegamento a una mappa del sito e se questa è strutturata correttamente. Gli errori relativi ai file robots.txt possono creare notevoli problemi. I comandi possono nascondere tutti i contenuti del sito o impedire l'indicizzazione di contenuti validi. Una mappa del sito aggiornata aiuta i bot a trovare rapidamente le nuove informazioni.

4. Sicurezza

Sul piano della fiducia, la sicurezza è tutto. Se i clienti vedono la dicitura "Non sicuro" nella parte in alto a sinistra dello schermo, quante probabilità ci sono che inseriranno i dati della loro carta di credito per fare un acquisto? Alcuni utenti effettueranno comunque il pagamento, forse perché non avranno notato l'avviso. Altri invece decideranno di non procedere. Molti problemi di sicurezza sono dovuti a riferimenti ai contenuti multimediali da URL http o a collegamenti a siti non sicuri. In pratica, quando analizziamo questi problemi di solito scopriamo che esistono versioni https dei contenuti multimediali o dei collegamenti in questione. Basta cambiare il riferimento da http a https per risolvere il problema.

5. Dati strutturati

I dati strutturati sono il dono di Google alle ricerche. Si tratta della possibilità di descrivere il contenuto di una pagina direttamente ai bot di Google. È possibile mettere in evidenza i contenuti importanti in modo che Google possa usare i dati correttamente, migliorando i risultati delle ricerche. I problemi nascono quando il mapping dei dati strutturati non è completo. Di conseguenza, le informazioni relative al vostro prodotto potrebbero risultare incomplete.

Ad esempio, una ricerca può dare come risultato l'immagine e la descrizione del prodotto, ma magari mancano le sezioni dello store online multilingue relative a prezzi, disponibilità o recensioni. Le probabilità di vendere un prodotto sono maggiori se tutte le relative informazioni sono immediatamente disponibili sul sito. Gli acquirenti, inoltre, tendono a preferire i siti corredati di immagini invitanti e recensioni. Basta un pomeriggio per effettuare il mapping dei dati strutturati nel sistema di gestione dei prodotti, che deve essere configurato definendo immagine, descrizione, prezzo, disponibilità e recensioni. Si tratta di un accorgimento estremamente importante per riuscire a vendere, in particolare per i siti che commercializzano prodotti.

6. Risultati delle ricerche correlati o non correlati a un brand

I risultati delle ricerche correlati o non correlati a un brand vengono visualizzati insieme. È così che spiego ai nostri clienti come appaiono visivamente i risultati delle ricerche. In entrambi i casi, che le ricerche includano o meno il nome di un brand aziendale, analizziamo il posizionamento dell'azienda nella pagina. Migliore è il posizionamento, più il risultato attirerà l'attenzione e maggiore sarà il numero di click-through per il sito web di e-commerce multilingue. Viceversa, il numero di click-through sarà minore se i concorrenti hanno risultati SEO multilingue migliori grazie a pagine di prodotti più ottimizzate, contenuti descrittivi migliori, immagini e dati strutturati ottimizzati.

D

Le aziende si stupiscono quando scoprono che le loro pagine non sono sufficientemente ottimizzate?

Sì. Molte aziende non si rendono conto che i loro siti hanno problemi tecnici e sono felici di poter sfruttare questa occasione per aumentare la loro visibilità.

Abbiamo aiutato numerosi brand internazionali di smettono di essere aggiornati e la tecnologia diventa obsoleta.

D

C'è un ultimo consiglio per i nostri lettori?

Se un'azienda ha il dubbio che il suo sito web di e-commerce multilingue non dia i migliori risultati possibili, in prima battuta tende a dare la colpa ai contenuti. Ma lavorando con un fornitore di servizi linguistici del calibro di Lionbridge si può stare certi che i contenuti saranno assolutamente impeccabili.

Nella maggior parte dei casi, la scarsa ottimizzazione dei siti web è dovuta a problemi tecnici. Per risolvere il problema basta un pizzico di attenzione e di determinazione.





3

INTERAZIONE CON IL BRAND

Assicuratevi che i contenuti siano rilevanti per ogni mercato di destinazione. A tale scopo, è necessario che i traduttori mettano in luce caratteristiche diverse di uno stesso prodotto per adattarlo al mercato locale.

I nostri traduttori esperti, spesso selezionati per **le caratteristiche demografiche, l'esperienza nel settore e la conoscenza delle sfumature culturali e locali**, fanno in modo che i contenuti risultino interessanti per il mercato locale, mantenendo nel contempo l'identità del brand.

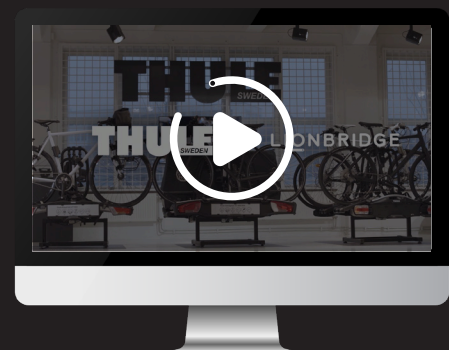
PREVENDITA

<p>FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE</p>	 Il cliente interagisce con il brand
<p>ELEMENTI NECESSARI</p>	 Contenuti per più canali, coerenti a livello internazionale e rilevanti a livello locale
<p>SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE</p>	 Servizi di traduzione e localizzazione di alto livello per tutti i mercati
<p>VANTAGGI</p>	 Capacità di fornire contenuti su misura culturalmente rilevanti e adatti a ogni mercato locale

Storia del cliente Thule

Abbiamo collaborato con Thule, leader nel mercato internazionale per i prodotti per il trasporto e la vita all'aria aperta per uno stile di vita attivo, per implementare una soluzione perfetta per la traduzione e la localizzazione dei contenuti. Scoprite di più su come abbiamo aiutato Thule a realizzare comunicazioni di marketing coerenti a livello internazionale e pertinenti a livello locale in oltre 30 lingue per 140 Paesi [in questo video](#).

Fate clic per guardare il nostro video.



GRAZIE A LIONBRIDGE CANON RISPARMIA DENARO, SEMPLIFICA LE OPERAZIONI ED ESEGUE LA MIGRAZIONE DI MIGLIAIA DI PAGINE PER OTTENERE CONTENUTI COERENTI A LIVELLO INTERNAZIONALE

L'internazionalizzazione è una sfida complessa. Apportare modifiche successivamente è ancora più difficile.

Come può un'azienda internazionale eseguire la migrazione di centinaia di migliaia di pagine web in decine di mercati in un nuovo sistema di gestione dei contenuti, senza sacrificare il brand, la qualità o la velocità? Canon ha dovuto affrontare proprio questa sfida durante la migrazione a un nuovo sistema CMS.

Per implementare questo passaggio mantenendo la normale operatività, Canon ha preteso un partner che avesse un'attenzione maniacale ai dettagli, la capacità di orchestrare un programma complesso rapidamente con maggiore efficienza e un processo semplificato, nonché un'esperienza comprovata nel fornire costantemente soluzioni di alta qualità.

La sfida

Canon ha affrontato diverse sfide: ha ingaggiato Lionbridge per mantenere la qualità e la coerenza richieste dai clienti durante la migrazione nel nuovo sistema di gestione dei contenuti. Il progetto di migrazione è stato complesso e ha richiesto il trasferimento di contenuti da Tridion 11 CMS a SDL Web 8.5, per cui è stato necessario aggiornare vecchi modelli legacy in base ai nuovi modelli di Canon ottimizzati per dispositivi mobili.

L'obiettivo del progetto era la migrazione di contenuti in 55 mercati, con oltre 300.000 pagine di contenuto. Era essenziale che la migrazione avvenisse produttivamente, in parallelo all'implementazione di un nuovo sistema di gestione degli asset digitali.

Informazioni sul cliente

Fondata nel 1937 in Giappone, Canon è una multinazionale specializzata in produzione di dispositivi ottici e di acquisizione delle immagini, tra cui fotocamere, stampanti e scanner, per l'uso personale e professionale. Canon ha raggiunto 55 mercati nell'area EMEA al servizio dei settori business e consumer. Lionbridge ha avuto un ruolo essenziale in questa evoluzione fornendo servizi di pubblicazione, sviluppo web, gestione di progetti e controllo della qualità per il gruppo marketing di Canon sin dal 2011. Questi stessi servizi sono stati forniti anche durante la trasformazione da parte di Canon della propria strategia di vendita al dettaglio per includere il lancio di 18 store di e-commerce.

Inoltre, Canon doveva completare la migrazione continuando a offrire l'esperienza digitale di alta qualità che i suoi clienti sanno di potersi aspettare. Oltre a svolgere un trasferimento senza problemi, Canon doveva:

- Garantire la coerenza e il miglioramento dell'esperienza dei clienti durante la fase successiva alla migrazione del sito
- Evitare che i clienti riscontrassero problemi relativi al sito

- Assicurare la capacità di risposta del sito
- Garantire l'implementazione di strumenti, sistemi e ambienti che favorissero una gestione dei contenuti efficace più a lungo termine
- Ridurre i costi dal punto di vista della gestione dei contenuti complessiva
- Ridurre il time-to-market successivamente alla pubblicazione legato a problemi di caching in sistemi legacy

Per trasformare queste sfide in opportunità, Canon sapeva di aver bisogno di un partner collaudato e fidato, sia per continuare a offrire servizi di pubblicazione di marketing per l'e-commerce sia per usufruire di un team esperto in migrazioni di sistemi di gestione dei contenuti. Lionbridge è stata in grado di soddisfare i requisiti di migrazione di Canon grazie ad agilità, velocità e conoscenza e ha dimostrato ai principali stakeholder interni di avere esperienza nei processi di migrazione di sistemi di gestione dei contenuti e competenze di altissimo livello in materia di pubblicazione web.

La soluzione

Sin dall'inizio del processo di migrazione, Lionbridge è stata un partner essenziale per Canon. Coinvolta in tutte le fasi della migrazione, dalle ricerche iniziali all'esecuzione, Lionbridge ha offerto consulenza e best practice lungo tutto il processo.

Nel gestire i requisiti di migrazione, Lionbridge ha continuato a offrire la normale operatività dei servizi di pubblicazione, tra cui il completamento del lancio di molti prodotti di successo durante il periodo della migrazione. Lionbridge si è avvalsa di esperti interni per creare due team di migrazione specifici, che sono stati un elemento chiave del successo della migrazione del sistema di gestione dei contenuti.

Il primo team ha lavorato alla migrazione manuale di migliaia di pagine legacy, che usavano modelli che non sarebbero più stati inclusi nella migrazione automatica.

Il secondo team di testing ha controllato la qualità delle pagine migrate automaticamente, registrando i bug e lavorando con team multidisciplinari all'interno di Canon per garantire la gestione efficace di tutti i problemi.

Un importante fattore distintivo per Lionbridge è la sua capacità di ridimensionare i propri servizi e soddisfare le esigenze dei clienti, prima, dopo e durante un progetto specifico. Oltre ai servizi principali elencati sopra, Canon ha ingaggiato il team di Lionbridge per ottenere una serie di servizi aggiuntivi che andassero oltre gli obiettivi critici del progetto di migrazione. Ecco quali:

- Supporto per la reingegnerizzazione del processo per la produzione di contenuti
- Workshop 6 Sigma per il risparmio sui costi
- Identificazione dei punti dolenti e dei possibili ostacoli
- Interazione con terze parti per trovare soluzioni
- Svolgimento di workshop sull'efficienza e sulla riduzione dei costi
- Trasformazione delle pagine legacy meno recenti in pagine ottimizzate per dispositivi mobili

Risultati

Canon ha già riscontrato l'impatto positivo della partnership con Lionbridge. Abbattendo gli ostacoli più imponenti, Lionbridge ha permesso a Canon di realizzare risparmi annuali significativi. Canon si affida a Lionbridge per svolgere le attività di migrazione e pubblicazione senza alcun impatto sul cliente, continuare a valorizzare il brand ed evitare perdita di ricavi a causa di problemi del sito o di navigazione.

Una volta affrontati tutti i punti dolenti e le sfide all'interno degli strumenti e dei flussi di lavoro del processo, Canon prevede una riduzione significativa nel ciclo di processo, stimata tra il 20% e il 30%.

"Canon ha ribadito spesso di considerare Lionbridge un partner più che un fornitore. La continua relazione con l'azienda ci ha permesso di dimostrare le nostre competenze in materia di pubblicazione web e migrazione di sistemi di gestione dei contenuti, tra cui una profonda esperienza nelle precedenti migrazioni per Canon. Canon è stata attratta da Lionbridge per l'eterogeneità delle nostre competenze, per la costante qualità elevata dei nostri servizi e per la nostra capacità di ridimensionarci in ambienti a basso costo, uniformare i processi e migliorare l'efficienza in modo da favorire risparmi sui costi".

Kevin O'Brien, Global Program Director, Lionbridge

4 ACQUISTO

Fornite ai potenziali clienti le informazioni di cui necessitano per invogliarli ad acquistare i vostri prodotti. Da un'analisi approfondita di CSA Research emerge che i consumatori preferiscono decisamente interagire nella loro lingua madre ed è improbabile che acquistino i vostri prodotti se non

comunicano con loro nella lingua che preferiscono (fonte: "Can't Read Won't Buy - B2C", CSA Research, giugno 2020).
Vi aiutiamo a raggiungere i clienti, qualunque lingua parlino.

VENDITA	
FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE	 Acquisto - Il cliente effettua l'acquisto
ELEMENTI NECESSARI	 Traduzione dinamica di descrizioni e informazioni sui prodotti
SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE	 Traduzioni efficaci e di alta qualità e transcreazione di un volume elevato di descrizioni di prodotti per rispondere alle esigenze di acquisto del cliente finale
VANTAGGI	 <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza cliente positiva • Aumento delle vendite



LIONBRIDGE AIUTA UN'AZIENDA DI E-COMMERCE INTERNAZIONALE A RAGGIUNGERE OGNI CLIENTE NELLA LINGUA PREFERITA

CAPACITÀ, RISULTATI DI ALTA QUALITÀ E INIZIATIVE CONVENIENTI AUMENTANO IL COINVOLGIMENTO

Gestire una grande impresa di e-commerce internazionale che fornisce una piattaforma mondiale ai proprietari di negozi digitali presenta alcune sfide. I leader aziendali mirano ad attirare più proprietari di negozi digitali e conquistare più clienti. Questo tipo di azienda di e-commerce si è rivolta a Lionbridge per raggiungere i suoi obiettivi. L'azienda si è posta questi obiettivi:

- Assicurare parità di condizioni ai venditori che operano sulla sua piattaforma attraverso descrizioni di prodotti multimercato accurate e con qualità uniforme in tutta la piattaforma.
- Soddisfare le esigenze linguistiche dei consumatori trasmettendo il messaggio giusto nel modo appropriato, indipendentemente dalla lingua.

Lionbridge ha risposto a entrambe le esigenze, e continua a farlo, traducendo e localizzando le pagine dei venditori in oltre 30 siti di Paesi diversi. Il lavoro è incentrato su:

- Titoli dei prodotti
- Descrizioni dei prodotti
- Recensioni

Lionbridge fornisce anche servizi di progettazione di siti web e localizzazione di pagine di destinazione. Con i servizi di traduzione Lionbridge, i traduttori cambiano il testo dalla lingua di origine a un'altra lingua. La localizzazione va oltre la traduzione, adattando i contenuti alle preferenze culturali di un mercato specifico. Lionbridge usa entrambi i metodi per creare contenuti pertinenti per i destinatari nel mercato di riferimento.

"I proprietari dei negozi digitali hanno l'opportunità di convertire un visitatore in un cliente. Se non raggiungono quella persona con un messaggio efficace, perderanno per sempre il cliente. Lionbridge è il fornitore a cui l'azienda di e-commerce si affida per ottenere contenuti appropriati", afferma il dirigente di Lionbridge che gestisce l'account. "Siamo il fornitore di cui si fidano".

Lionbridge ha conquistato la fiducia dell'azienda di e-commerce grazie a una partnership che dura da otto anni e si è evoluta in una relazione sempre più fiorente. All'inizio dell'incarico, l'azienda di e-commerce ha assegnato a Lionbridge il lavoro di traduzione relativo esclusivamente alle sue operazioni B2B. Lionbridge ha costantemente soddisfatto le richieste, anche se esigenti, e il suo ruolo è stato quindi ampliato per includere anche il lavoro di localizzazione per il settore della vendita al dettaglio.



Elementi di una solida partnership

Il dirigente di Lionbridge attribuisce la forza della partnership a un delicato equilibrio di tre fattori che contraddistinguono Lionbridge: capacità, qualità e costo.

1. Capacità

La capacità è l'offerta di scalabilità sufficiente per gestire enormi quantità di lavoro, assegnazioni che devono essere completate rapidamente o traduzioni ricche di dettagli e sfumature. Lionbridge è in grado di soddisfare queste esigenze attingendo alla sua rete internazionale di oltre 1 milione di esperti. Lionbridge ha dimostrato la propria capacità a questo cliente nel settore dell'e-commerce localizzando mezzo milione di parole in tre settimane per un progetto urgente e ad alta priorità.

2. Qualità

Se le traduzioni sono poco efficaci, le prestazioni delle pagine e le vendite sono scarse. Traduzioni di alta qualità sono fondamentali per fare in modo che il consumatore si interessi al prodotto e sia invogliato ad acquistarlo. Lionbridge offre traduzioni di alta qualità grazie al supporto di una comunità internazionale di linguisti dislocati in diversi Paesi che tengono conto del linguaggio e delle convenzioni locali per fornire una traduzione pertinente di frasi e contenuti chiave.

Lionbridge produce contenuti rilevanti a livello locale, che non solo fanno aumentare le vendite, ma aiutano anche l'azienda di e-commerce a liberarsi dell'immagine indesiderata di un'azienda lontana e internazionale. Poiché il contenuto è caratterizzato da tono e sfumature locali, l'azienda di e-commerce riesce a integrarsi nella comunità nello stesso modo di un fornitore locale.

La velocità va di pari passo con la qualità. Le traduzioni sono di scarsa utilità se non vengono consegnate quando è necessario. I responsabili del marketing digitale devono rispettare date di rilascio con scadenze molto strette. Affinché un sito di e-commerce internazionale abbia successo, il prodotto deve essere lanciato in India, in Giappone e in tutti gli altri mercati contemporaneamente. Lionbridge rende possibili i lanci internazionali.

3. Costo

Nessuna azienda vuole spendere più del necessario per i servizi e Lionbridge è alla continua ricerca di modi per ridurre i costi. Questo obiettivo per il cliente di e-commerce viene raggiunto grazie a meccanismi di controllo dei prezzi, come l'uso di una memoria di traduzione (TM, Translation Memory). La memoria di traduzione è un database di traduzioni passate che riduce il carico di lavoro dei nuovi contenuti.

Lionbridge usa anche la traduzione automatica (MT, Machine Translation) per l'azienda di e-commerce. La traduzione automatica è uno strumento molto conveniente per fornire traduzioni, ma non è appropriata per tutti i contenuti. Se la traduzione automatica viene usata in modo improprio, la tecnologia può portare a traduzioni scadenti che risultano scoraggianti per i consumatori e dannose per il brand.

Lionbridge vanta una grande esperienza nella traduzione automatica ed è in grado di selezionare i contenuti adatti a questa tecnologia, nonché di applicare misure per assicurare che la qualità venga mantenuta. Lionbridge implementa ad esempio il post-editing di traduzioni automatiche (MTPE, Machine Translation Post-Editing), che prevede l'uso di risorse umane per ottimizzare il lavoro automatizzato. Questo approccio ibrido garantisce che il contenuto risultante sia impeccabile.

Il risultato

Lionbridge ha **tradotto e localizzato più di 750 milioni di parole all'anno in oltre 30 lingue** e in genere gestisce oltre 50 milioni di parole al mese per questo cliente del settore dell'e-commerce.

"Capacità, qualità e costo sono le tre gambe di uno sgabello. Se una di queste gambe si rompe, tutto cade a pezzi. Ci impegniamo a offrire risultati stabili in queste tre aree. Il nostro cliente ottiene ciò di cui ha bisogno, nel rispetto dei tempi richiesti e a un prezzo prevedibile", afferma il dirigente di Lionbridge. "Cerchiamo di aiutarli a dare il meglio di sé e facciamo tutto il necessario per raggiungere questo obiettivo".

"Questo cliente continua a usare i nostri servizi grazie alla nostra capacità di aiutarlo a superare sfide aziendali fondamentali. Prima di iniziare la collaborazione con noi, avevano difficoltà nel lanciare i prodotti in tutti i loro mercati contemporaneamente a causa dei ritardi nella localizzazione. I nostri servizi di localizzazione rapidi ed efficienti hanno risolto questo problema consentendo rilasci a livello internazionale. Questo ha dato loro l'opportunità di incrementare le vendite."

Dirigente Lionbridge

UN IMPORTANTE RIVENDITORE TEDESCO DI ARTICOLI DI MODA DI LUSO RAGGIUNGE GLI ACQUIRENTI INTERNAZIONALI ONLINE GRAZIE A LIONBRIDGE

ECCO I MOTIVI PER CUI LE TRADUZIONI EFFICIENTI E DI ALTA QUALITÀ DELLE DESCRIZIONI DEI PRODOTTI (SKU) SONO ESSENZIALI PER L'E-COMMERCE INTERNAZIONALE

Quando quattro anni fa uno dei più importanti rivenditori online al mondo di articoli di moda di lusso si è rivolto a Lionbridge per tradurre le descrizioni dei prodotti (SKU) e le pagine delle categorie per il proprio negozio online, il panorama aziendale era più prevedibile. Facendo un balzo avanti fino all'anno 2020, i rivenditori di articoli di lusso si sono trovati ad affrontare numerose sfide legate alla pandemia di COVID-19.

A livello generale, nei mesi recenti la pandemia ha ridotto i profitti nel settore dell'abbigliamento di lusso in seguito alla chiusura dei negozi e alle restrizioni di viaggio. I cambiamenti del mercato hanno tuttavia portato nuove opportunità per i rivenditori, che possono riprendersi e aumentare i ricavi. GlobalWebIndex, una società che si occupa di ricerche di mercato, ha rilevato che i brand nel settore del lusso stanno rispondendo alla pandemia con un rafforzamento della propria presenza online. La società suggerisce che un approccio alle vendite omnicanale continuerà a rappresentare un'importante strategia anche quando la pandemia sarà superata. Lionbridge aiuta i rivenditori di articoli di lusso a farsi conoscere a livello internazionale raggiungendo un target sempre più ampio. Nell'ultimo decennio, famosi e lungimiranti

brand internazionali nel settore della moda si sono affidati a Lionbridge per implementare traduzioni internazionali nei loro negozi online. Con il suo centro di eccellenza per la distribuzione, Lionbridge crea contenuti locali accattivanti in ogni lingua grazie ai quali i rivenditori di articoli di lusso offrono ai clienti di tutto il mondo un'esperienza straordinaria. Per un importante rivenditore tedesco di articoli di moda di lusso, Lionbridge gestisce volumi di lavoro elevati, con tempi di consegna rapidi e qualità rigorosa.

"Grazie alla nostra esperienza siamo in grado di identificare il tono appropriato per ogni brand in questo settore", afferma Colm Connolly, Lionbridge Global Program Director Operations. "Le sfumature e la precisione richieste per la traduzione per il settore della moda di lusso sono molto superiori agli standard".

Abbiamo fatto quattro chiacchiere con l'account team, Frank Kubicki (Account Executive), Colm Connolly e Barbara Thompson (Project Manager), per approfondire gli aspetti della collaborazione tra Lionbridge e il rivenditore tedesco di articoli di moda di lusso, per capire quali sono gli elementi fondamentali per fornire a questo settore un servizio eccellente.

D

In che modo Lionbridge supporta la strategia di crescita organica del rivenditore tedesco di articoli di moda di lusso?

Da quando collaboriamo con questo rivenditore, abbiamo favorito la sua espansione in tre mercati per gli articoli di abbigliamento da donna e da bambino e in sette mercati per la linea di abbigliamento da uomo.

Abbiamo supportato la crescita attraverso la traduzione e la transcreazione delle descrizioni dei prodotti (SKU) e delle pagine delle categorie. La transcreazione va oltre la traduzione. È il processo per cui un messaggio viene adattato dalla lingua originale e reso culturalmente rilevante per il nuovo target.

Oggi traduciamo fino a mille descrizioni dei prodotti (SKU) alla settimana. A seconda della linea, traduciamo in cinese, coreano, spagnolo latino americano, francese, italiano, tedesco e arabo. Nell'ambito del lavoro sulle pagine delle categorie del rivenditore, inseriamo nel testo parole chiave determinate in precedenza per l'ottimizzazione per i motori di ricerca.

Grazie al nostro lavoro, il nostro partner instaura relazioni con i suoi clienti. Aiutare il brand a crescere è stato gratificante.

D

Di cosa necessita il rivenditore di articoli di moda per offrire ai clienti un'esperienza straordinaria?

Per il nostro cliente tedesco e per tutti i brand di lusso la qualità è fondamentale. I brand più esclusivi sono noti per le eccezionali esperienze di shopping nei punti vendita e devono riproporre le stesse sensazioni durante la visita online del cliente.

Il nostro cliente non vende semplici vestiti. Vende fascino e stile. Il nostro compito è capire ciò che serve al brand e creare descrizioni dei prodotti che catturino e trasmettano le giuste sensazioni. È fondamentale creare traduzioni precise e accattivanti, in linea con gli standard elevati del brand e che forniscano l'esperienza di alto livello che i clienti si aspettano. Con le nostre traduzioni, il rivenditore può instaurare relazioni più strette con i clienti e invogliare i consumatori ad acquistare i suoi prodotti.



D**Qual è la più grande sfida nelle traduzioni per il cliente e come la affrontate?**

La difficoltà maggiore è legata alle tempistiche. Il cliente deve muoversi rapidamente perché le vendite dipendono dalla velocità di immissione dei prodotti nei mercati internazionali. È necessario tradurre fino a cinquemila parole al giorno, con consegne nel giro di 22 ore, che non è un compito facile. A complicare il processo c'è il fatto che il numero di descrizioni dei prodotti da tradurre varia ogni giorno.

Teniamo il passo con le esigenze del cliente prenotando i linguisti in base ai volumi previsti e sfruttando la tecnologia.

D**Cosa avete fatto per assicurare il successo della collaborazione?**

Ci siamo impegnati fin dalle fasi iniziali di onboarding nell'ottica di un successo continuativo. All'inizio della collaborazione, abbiamo trascorso due intere giornate con il cliente per comprendere a fondo i punti critici e i requisiti. Abbiamo continuato a collaborare a stretto contatto. Insieme abbiamo creato guide di stile e glossari accurati. Lavoriamo con traduttori qualificati con esperienza nel settore della moda di lusso, in grado di soddisfare le aspettative del cliente. Abbiamo svolto diversi test prima di passare al lavoro effettivo da pubblicare sul sito. Quando è arrivato il momento di iniziare a tradurre, eravamo perfettamente preparati.

D**Come sfruttate la tecnologia?**

La tecnologia è fondamentale per lavorare in modo rapido ed efficiente. Abbiamo creato un flusso di lavoro estremamente automatizzato nel sistema di gestione delle traduzioni (TMS).

Tra le altre cose, abbiamo:

- Sviluppato un connettore UFC (Universal File Connector) per l'integrazione con i sistemi del rivenditore
- Aggiunto funzionalità nel connettore UFC per inviare un avviso in caso di ritardo nella consegna dei file
- Introdotto una funzione di suddivisione dei file per assegnare in modo semplice il lavoro a più linguisti

Eliminando i passaggi manuali lunghi e ripetitivi, abbiamo migliorato l'output delle traduzioni.

D**Quanto è stata importante l'esperienza di Lionbridge con questo cliente?**

La nostra profonda esperienza è stata fondamentale perché siamo stati in grado di anticipare e prevenire i problemi che si sarebbero potuti verificare durante il processo di traduzione. Abbiamo ad esempio affrontato proattivamente gli aspetti relativi a taglie e colori.

Le taglie variano nei diversi Paesi e questo rende più complesse le traduzioni. Abbiamo risolto questo problema usando una tabella di conversione e implementando un processo volto ad assicurare la correttezza delle taglie per i mercati locali.

Anche i colori rappresentano una sfida complessa, perché ci sono sfumature che devono essere rese in modo appropriato con la traduzione. Per risolvere questo problema, abbiamo fornito ai traduttori i glossari creati insieme al cliente.

**D**

Che tipo di lavoro svolge Lionbridge per altri rivenditori di articoli di lusso?

Sebbene qui abbiamo illustrato in modo approfondito il lavoro di Lionbridge per il rivenditore di articoli di moda tedesco, collaboriamo anche con diversi altri brand di lusso in tutto il mondo.

Oltre alla traduzione delle descrizioni dei prodotti e delle pagine delle categorie, Lionbridge si occupa di traduzione, transcreazione e creazione di materiali per le campagne di marketing, tra cui e-mail e brochure.

D

Quale lezione possono imparare dalla pandemia di COVID-19 i rivenditori di articoli di lusso?

Dopo la chiusura dei negozi, l'unica fonte di reddito per i rivenditori di articoli di lusso è stata la vendita online. La pandemia ha messo in evidenza i vantaggi offerti da una presenza online ottimizzata. I rivenditori di articoli di lusso pronti a vendere online a livello internazionale e in modo efficiente si sono trovati in vantaggio. Non è comunque troppo tardi per sfruttare questa opportunità, anche per chi è solo all'inizio del percorso digitale.

Lionbridge aiuta i rivenditori di articoli di lusso ad ampliare la loro portata e ad attirare l'attenzione dei loro clienti esigenti, ovunque si trovino e qualsiasi lingua parlino.

"Grazie alla nostra esperienza siamo in grado di identificare il tono appropriato per ogni brand in questo settore. Le sfumature e la precisione richieste per la traduzione per il settore della moda di lusso sono molto superiori agli standard."





Colm Connolly, Global Program Director Operations, Lionbridge

5

ESPERIENZA CON IL PRODOTTO E IL BRAND

Rafforzate le relazioni con i clienti rendendo più semplice l'uso dei vostri prodotti. Create una documentazione chiara

e accurata per i prodotti nei diversi mercati. Abbiamo l'esperienza che serve per aiutarvi.

POST-VENDITA	
FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE	 Esperienza con il prodotto e il brand
ELEMENTI NECESSARI	 Produzione continua di documentazione per i prodotti nei diversi mercati per fornire informazioni e assistenza agli acquirenti
SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE	 <ul style="list-style-type: none"> • Servizi di traduzione e localizzazione di altissima qualità per la documentazione dei prodotti e i manuali utente • Centralizzazione delle traduzioni
VANTAGGI	 <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di introdurre più velocemente i prodotti sul mercato per aumentare le vendite • Capacità di ottenere un'identità coerente del brand • Fedeltà del cliente grazie a un'esperienza positiva con il brand

DOREL JUVENILE ACCELERA IL TIME-TO-MARKET IN EUROPA CON IL SUPPORTO DI LIONBRIDGE

IL SISTEMA DI TRADUZIONE CENTRALIZZATO DI LIONBRIDGE SEMPLIFICA I PROCESSI E ASSICURA UN'IDENTITÀ DEL BRAND COERENTE

6 DIVISIONI AZIENDALI | 11 LINGUE | OLTRE 1 MILIONE DI PAROLE TRADOTTE

Raggiungere i consumatori attraverso traduzioni efficaci

I genitori mettono molta cura e attenzione nella scelta dei prodotti per i loro figli. Sicurezza, praticità e valore sono tra le caratteristiche più importanti. Dorel Juvenile, azienda leader a livello mondiale nei prodotti per l'infanzia, voleva dimostrare ai clienti europei l'impegno del brand nei confronti di questi valori. Aveva inoltre la necessità di rendere disponibili i nuovi prodotti il più rapidamente possibile per raggiungere il successo in un mercato internazionale sempre più competitivo. Nel 2019 l'azienda ha intensificato la sua attenzione sulle iniziative di lancio di nuovi prodotti. Di conseguenza, Dorel Juvenile ha dovuto rispettare strette scadenze per le attività di traduzione così da rendere i prodotti disponibili per i clienti il più velocemente possibile. Per raggiungere questi obiettivi, si è rivolta a Lionbridge.

La sfida

In quanto organizzazione decentralizzata, Dorel Juvenile in precedenza si affidava a più traduttori nei mercati locali per svolgere le traduzioni per i Paesi europei. I diversi livelli di efficienza e velocità dei traduttori rendevano però difficile

una gestione uniforme delle traduzioni. Dorel Juvenile ha deciso di ricorrere a un unico fornitore di servizi linguistici (LSP) per i mercati europei, al fine di ottenere processi uniformi e tempi di consegna delle traduzioni più rapidi. Un altro motivo alla base della scelta è stata la qualità. Poiché l'azienda non disponeva di memorie di traduzione, glossari o guide di stile di riferimento, i singoli traduttori fornivano la propria interpretazione durante il processo di traduzione, rendendo incoerente l'identità del brand. Dorel Juvenile voleva realizzare i seguenti obiettivi:

- Ottenere coerenza del brand in tutti i mercati
- Ridurre i tempi per il completamento delle traduzioni
- Raggiungere i clienti attraverso più piattaforme

"Lionbridge riceve costantemente punteggi elevati per le sue traduzioni in seguito ai controlli di qualità e Dorel Juvenile ha triplicato la quantità di lavoro assegnata a Lionbridge durante il primo anno di collaborazione."

Patricia Hallet, Project Manager, Lionbridge

Informazioni sul cliente

Dorel Juvenile è un'azienda leader a livello mondiale nei prodotti per l'infanzia. I prodotti sono disponibili in più di 100 Paesi. Tutti i dipendenti di talento condividono la stessa missione: prendersi cura della vita preziosa. L'obiettivo è aiutare le famiglie a vivere una vita spensierata fornendo prodotti per l'infanzia che risultano molto apprezzati nelle recensioni dei consumatori. I prodotti dell'azienda si distinguono per essere durevoli, utili e piacevoli. I noti e ben affermati brand internazionali Maxi-Cosi e Tiny Love sono affiancati da brand locali come Cosco, Angel, Bébé Confort, Infanti, Safety 1st e Quinny. Dorel Juvenile attualmente ha 5.000 dipendenti in 25 Paesi diversi. Dorel Juvenile fa parte di Dorel Industries Inc. (TSX: DII.B, DII.A)

La soluzione

Dorel Juvenile ha scelto Lionbridge per la sua esperienza nella localizzazione, la comprensione delle esigenze del mercato e la capacità di comunicare in modo efficace. Il fornitore al dettaglio di articoli per bambini sottolinea inoltre tra i vantaggi di questa collaborazione l'attenzione di Lionbridge verso il cliente e la semplicità del processo di onboarding. Lionbridge ha centralizzato le traduzioni nei mercati europei di Dorel Juvenile fornendo servizi di traduzione e transcreazione per sei divisioni in 11 lingue. Con transcreazione si intende l'adattamento di un messaggio dalla lingua di origine per renderlo culturalmente rilevante per il nuovo pubblico di riferimento. Lionbridge ha fornito una gamma completa di servizi di diverso tipo per aiutare Dorel Juvenile a produrre una varietà di materiali di marketing e raggiungere i consumatori in diversi modi. Lionbridge ha fornito servizi come:

- Traduzione di contenuti per 49 siti web europei
- Traduzione e transcreazione di un catalogo di oltre 150 pagine in 11 lingue per la linea Maxi-Cosi
- Traduzione di descrizioni dei prodotti (SKU) per i negozi online su Amazon
- Traduzione di materiali di marketing, come articoli, brochure e opuscoli sui prodotti per i proprietari dei negozi e i consumatori
- Sviluppo di campagne di annunci
- Traduzione di contenuti per i social media, tra cui testi per post di Facebook, Instagram e Storie di Instagram
- Creazione di sottotitoli per i video di YouTube di presentazione dei prodotti
- Traduzione di presentazioni di PowerPoint e presentazioni dei prodotti per app di formazione per dispositivi mobili a supporto dei team di vendita

Nell'esecuzione di tutte queste iniziative di traduzione, Lionbridge ha creato e implementato l'uso di guide di stile, glossari e memorie di traduzione. Una guida di stile è un documento che contiene gli elementi del linguaggio preferiti per comunicare in modo più efficace con i clienti nei mercati

di riferimento. Un glossario è un database della terminologia chiave con le traduzioni approvate in tutte le lingue di destinazione. Le memorie di traduzione sono costituite da materiale tradotto in precedenza che viene inserito in un database e riutilizzato quando si ripresenta nel contenuto da tradurre. Insieme, questi strumenti migliorano la velocità e la produttività delle traduzioni e assicurano la coerenza del brand in tutti i mercati.

I risultati

La partnership di Dorel Juvenile con Lionbridge ha consentito all'azienda di introdurre i prodotti sul mercato più rapidamente, generando così un maggior numero di vendite. Dorel Juvenile ha gestito 46 lanci di prodotti in un anno di collaborazione con Lionbridge, rispettando tutte le scadenze. La capacità di Lionbridge di centralizzare le traduzioni di Dorel Juvenile per i mercati europei ha offerto i seguenti vantaggi:

- Processi ottimizzati
- Qualità migliore
- Tempi di consegna delle traduzioni più rapidi

A oggi, Lionbridge ha tradotto oltre un milione di parole. In futuro, Lionbridge si conetterà alle tecnologie di gestione dei contenuti di Dorel Juvenile per semplificare ulteriormente i processi di traduzione.

"Dall'esperienza di onboarding alla collaborazione continua, è evidente che Lionbridge è un'organizzazione orientata al cliente. Grazie ai servizi di Lionbridge, elaboriamo e forniamo contenuti rapidamente attraverso un sistema centralizzato e, in definitiva, acceleriamo il time-to-market. Nell'attuale clima competitivo, questo tipo di flusso di lavoro è essenziale per il successo."

Michael Matheij, Team Lead Marketing Content, Dorel Juvenile

Lionbridge ha fornito servizi di traduzione in 11 lingue e dialetti per i seguenti mercati europei:

Belgio • Olandese | Belgio • Francese | Francia • Francese | Germania • Tedesco | Italia • Italiano | Paesi Bassi • Olandese
Polonia • Polacco | Portogallo • Portoghese | Spagna • Spagnolo | Svezia • Svedese | Regno Unito • Inglese

6

ASSISTENZA

Fornendo ai vostri clienti servizi di assistenza nella loro lingua successivamente all'acquisto otterrete molti vantaggi. Aiutateli a fare i resi rapidamente o a trovare velocemente le risposte alle loro domande sui prodotti, qualunque

lingua parlino. Offriamo traduzioni, chatbot e servizi di interpretariato telefonico per l'assistenza clienti post-vendita.

POST-VENDITA

<p>FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE</p>	<p>» Assistenza</p>
<p>ELEMENTI NECESSARI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traduzioni dei materiali di supporto per i clienti • Soluzioni di chat multilingue in tempo reale per il supporto online
<p>SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di traduzione per forum, domande frequenti e knowledge base • Funzionalità di chatbot multilingue tramite GeoFluent, una piattaforma di traduzione in tempo reale basata su SaaS adatta per tutti i canali di comunicazione • Servizi di interpretariato telefonico in tempo reale da parte di linguisti esperti in oltre 350 lingue
<p>VANTAGGI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di soddisfare le aspettative di comunicazione in tempo reale dei clienti mantenendo l'identità del brand • Maggiore fedeltà al brand

"Le persone vogliono fare acquisti nella propria lingua, ma le loro esigenze non si fermano qui. Vogliono anche l'assistenza clienti post-vendita nella loro lingua. Consigliamo vivamente ai brand di fornire servizi in quest'area spesso trascurata."

Peter Quigley, Vice President Sales, Lionbridge

MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEI CLIENTI CON SOLUZIONI DI CHAT IN TEMPO REALE

5 MOTIVI PER USARE GLI STRUMENTI GEOFLUENT E L'INTERPRETARIATO TELEFONICO DI LIONBRIDGE

Sempre più spesso i consumatori cercano un partner in grado di soddisfare i propri elevati standard per un'esperienza positiva. Per Lionbridge questo significa un servizio rapido e di qualità nella lingua che preferiscono. Scoprite GeoFluent, il nostro strumento di traduzione virtuale brevettato. Con GeoFluent le aziende possono migliorare l'esperienza dei clienti aggiungendo supporto linguistico personalizzato in tempo reale in qualsiasi canale di comunicazione, in modo sicuro e conveniente.

Durante il nostro webinar, gli esperti di Lionbridge GeoFluent Arnie Koh e Ryan Erwin hanno esaminato le attuali tendenze dei consumatori, hanno presentato GeoFluent e il componente aggiuntivo per l'interpretariato telefonico (OPI) e hanno guidato gli spettatori attraverso una dimostrazione live delle funzionalità del prodotto.

Ecco i cinque principali vantaggi.

1. Assistenza clienti = Esperienza cliente = Brand

La qualità del vostro servizio di assistenza clienti si traduce direttamente in qualità dell'esperienza dei vostri clienti, che a sua volta rafforza la fedeltà al brand. In altri termini, il miglioramento dell'esperienza cliente è più importante che mai.

La capacità di dotare i vostri team di strategie di assistenza clienti più lungimiranti è essenziale per mantenere e rafforzare la relazione con i clienti.

2. I clienti si aspettano praticità a livello digitale e le aziende si stanno adeguando

Sempre più aziende distribuiscono potenti asset tecnologici come chatbot, strumenti di conversazione basati su intelligenza artificiale, tecnologie di controllo vocale avanzate e altro ancora. In questo mondo sempre più digitale i clienti esigono i vantaggi associati al progresso. Migliorate l'esperienza cliente offrendo questi importanti comfort e vantaggi tecnologici:

- Interfacce per dispositivi mobili
- Opzioni self-service
- Disponibilità dell'assistenza clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Esperienza personalizzata: le persone più appropriate, le informazioni corrette e la massima tempestività

"Instauriamo solide relazioni con i brand internazionali in quanto consulenti di fiducia. Non siamo qui per vendere. Facciamo molto di più. Siamo qui per risolvere."

Jamie Dickson, Enterprise Director per GLT, con specializzazione in vendita al dettaglio e e-commerce

3. I clienti vogliono comunque parlare con un essere umano

Anche se i progressi tecnologici sono più sofisticati che mai, alcuni studi mostrano che i clienti continuano a preferire l'interazione umana. Il 30% dei clienti afferma che la possibilità di parlare con un operatore competente e cordiale è l'aspetto più importante di un servizio di assistenza clienti.

Questa possibilità è particolarmente apprezzata in casi di assistenza specifici, tra cui la necessità di:

- Risolvere problemi tecnici o dell'account complessi
- Gestire problemi finanziari e controversie relative alla fatturazione
- Riassegnare i casi

4. La lingua è il primo fattore di personalizzazione nell'assistenza clienti

I clienti di oggi esigono la personalizzazione. La comunicazione con i clienti nella lingua che preferiscono è il livello di personalizzazione più importante. La loro prima impressione dipenderà dalla lingua che usate. Tuttavia, i clienti moderni riscontrano un distacco linguistico: la maggior parte delle interazioni con l'assistenza clienti viene svolta in inglese, ma il 72% dei clienti internazionali preferisce un'altra lingua.

La risoluzione di questa discrepanza linguistica non solo semplificherà la comunicazione, ma migliorerà l'esperienza cliente.

5. GeoFluent e l'interpretariato telefonico possono essere di aiuto

GeoFluent offre alle aziende uno strumento di traduzione virtuale per rispondere ai clienti nella lingua che preferiscono, rapidamente e in tutta semplicità.

I principali vantaggi di GeoFluent:

- Motore linguistico personalizzato che soddisfa le esigenze di ogni clientela e brand
- Integrazione uniforme con gli attuali strumenti e strategie, per traduzioni perfette per voi e i vostri clienti
- Componente aggiuntivo per l'interpretariato telefonico che fornisce servizi di interpretariato in tempo reale da parte di professionisti esperti in oltre 350 lingue

I clienti si aspettano il meglio. Oggi potete offrirglielo.

Guardate il nostro webinar per scoprire come offrire ai vostri clienti un servizio di assistenza di alto livello.



PERCHÉ LIONBRIDGE



I più importanti brand del mondo si rivolgono a noi per la nostra vasta esperienza nel settore della vendita al dettaglio.

Abbiamo conquistato la loro fiducia mettendo al centro del processo di traduzione e localizzazione le loro esigenze e quelle dei loro clienti.

Potete contare sulla nostra esperienza nel settore per realizzare senza alcun problema soluzioni di vendita al dettaglio tecnicamente complesse e su larga scala che vi permetteranno di ottenere un vantaggio competitivo.

**Siete pronti per trovare la soluzione adatta a voi?
Scoprite di più visitando il sito lionbridge.com/get-in-touch**



Informazioni su Lionbridge

Lionbridge lavora a stretto contatto con i più noti brand internazionali per costruire un mondo più connesso. Da oltre 25 anni aiutiamo le aziende a comunicare con i loro clienti e dipendenti internazionali, offrendo servizi di traduzione e localizzazione in oltre 350 lingue.

Attraverso la nostra piattaforma internazionale gestiamo una rete di appassionati linguisti in tutto il mondo e collaboriamo con importanti brand alla creazione di esperienze culturali significative. La passione per le lingue ci guida nella scelta delle migliori risorse umane e tecnologie di intelligenza artificiale, allo scopo di veicolare contenuti rilevanti per i clienti dei nostri clienti. Con sede a Waltham, Massachusetts, Lionbridge opera attraverso centri distribuiti in 26 Paesi.



PER SAPERNE DI PIÙ:

LIONBRIDGE.COM



LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. Tutti i diritti riservati.

