

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE 전자 상거래 전문성 센터

고객 구매 여정의 모든 지점에서 포괄적인 서비스를 제공하기 위한
Lionbridge의 전자 상거래 콘텐츠 솔루션

전자 상거래에서 해결해야 할 문제

Lionbridge는 멀티마켓 전자 상거래 제공과 관련해 해결해야 할 문제를 잘 이해하고 있습니다

귀사의 고객 중에는 모국어로 세심하게 작성된 제품 설명서를 기대하는 매우 신중한 고객도 있을 것입니다. **최고의 품질이 필요합니다.**

어쩌면 시장에 좀 더 빨리 제품을 출시하기 위해 수많은 SKU를 매일 다국어로 번역해야 할 수도 있습니다. **속도도 중요합니다.**

혹은 기술 비용 절감을 위해 노력하며 다른 대안을 찾아보고 있을지도 모릅니다. **전문가의 도움을 받을 수 있습니다.**

코로나19 팬데믹이 시작되고 그에 따른 디지털 전환이 이루어지는 가운데, 이제 전 세계 어디서나 온라인 판매가 이루어지고 있습니다. 이러한 이유로 이제 올바른 전자 상거래 전략은 그 어느 때보다도 중요해졌습니다. 다양한 온라인 채널을 통해 전 세계 고객들에게 도달하는 일은 귀사의 수익과 생존에 직결되는 필수적인 과제입니다.

Lionbridge의 전자 상거래 전문성 센터와 협력하면 귀사가 당면한 과제에 대한 해결책을 마련하기 위해 온 정성을 다하는 문제 해결사와 함께 일할 수 있습니다. 그러면 한 가지는 바로 명확히 드러납니다.

Lionbridge는 다릅니다.

전자 상거래 전문성 센터 운영 방식

Lionbridge는 유통업 및 제품과 관련된 문제를 누구보다 깊이 고민해 왔으며 최신 산업 동향에도 정통합니다. Lionbridge는 전자 상거래 고객에게 최상의 만족을 선사하고자 노력합니다. 무엇보다도, Lionbridge는 귀사와 마찬가지로 무조건 귀사의 고객에 초점을 맞춥니다.

Lionbridge의 전자 상거래 전문성 센터 전문가가 귀사의 이야기를 경청한 후 조언해 드립니다. 진심이 담긴 전문가의 의견에 마음을 열어 주세요. Lionbridge는 귀사가 듣고 싶은 말 대신 귀사에 꼭 필요한 의견을 소신 있게 전합니다. Lionbridge의 입장은 명확합니다.

Lionbridge는 소셜 리스닝 역량을 통해 귀사의 브랜드에 대한 고객의 의견을 수집하고 이로부터 현 실태를 파악합니다.

소셜 리스닝으로부터 얻은 데이터를 이용하면 귀사의 잠재고객으로부터 호응을 이끌어낼 수 있도록 브랜드 메시지를 맞춤화할 수 있으며, 고객 서비스 등 개선이 필요한 영역을 파악하는 데도 도움을 얻을 수 있습니다.

워크플로에서 비효율적인 부분을 찾아내고 이를 개선하기 위한 방법을 조언할 수 있으며, 불필요한 기술 비용을 가려내 이러한 비용을 줄이는 데 도움을 드릴 수도 있습니다.

귀사는 Lionbridge 전자 상거래 전문가의 전문 지식을 통해 마음의 평화를 얻고 고객 충성도를 확보하며, 더 나아가 비용 절감 및 매출 증대를 실현할 수 있습니다. Lionbridge 전자 상거래 전문성 센터는 고객 구매 여정의 모든 단계에 가치를 부여합니다.

1	2	3	4	5	6
<p>판매 전 기술</p> <p>Lionbridge는 유통업체가 자동화/통합 솔루션을 구현하고 고객 참여에 대비할 수 있도록 지원합니다</p>	<p>판매 전 찾기</p> <p>Lionbridge는 고객이 귀사의 브랜드를 찾을 수 있도록 키워드 조사, 글로벌 검색 엔진 최적화(SEO), SEM 등을 제공합니다</p>	<p>판매 전 참여</p> <p>Lionbridge는 글로벌 일관성과 지역적 연관성을 모두 갖춘 멀티채널 로컬라이즈 콘텐츠를 통해 소비자가 귀사의 브랜드에 참여하도록 돕습니다</p>	<p>판매 시 구매</p> <p>Lionbridge는 상품 설명 등 구매 요건과 관련된 정보의 역동적인 번역을 통해 소비자가 상품을 구매하도록 유도합니다</p>	<p>판매 후 경험</p> <p>Lionbridge는 상품에 대한 추가 정보 및 사용자 자료를 번역하여 제품 및 브랜드에 대해 긍정적인 사용자 환경이 조성되도록 촉진합니다.</p>	<p>판매 후 지원</p> <p>Lionbridge는 포럼, FAQ, 지식 기반 번역 및 실시간 다국어 채팅 솔루션을 통해 고객 지원 서비스를 제공합니다</p>

LIONBRIDGE의 차별성에 대해 자세히 알아보세요



전자 상거래의 큰 그림

여러 시장의 다국어 전자 상거래 전략을 모두 포괄할 수 있는 단일한 접근법 같은 것은 없습니다. 유통업체는 전 세계 고객을 지원해야 할 특별한 니즈를 가지고 있습니다. Lionbridge가 각 고객에 맞춤형 솔루션을 제공하는 이유도 이 때문입니다. Lionbridge는 세계 최대의 상징적인 글로벌 브랜드와 협력한 경험과 해당 산업에 대한 깊은 지식을 바탕으로 이러한 솔루션을 제공합니다.

Lionbridge는 또한 고객의 고유한 비즈니스 니즈에 걸맞는 솔루션을 제시하기 위해 고객의 주문에 따라 전체 서비스를 부문별로 제공할 수도 있습니다. 즉, 고객은 당사의 서비스를

전체적으로 받거나 또는 그중 일부만 선택하여 받을 수도 있습니다. 어느 쪽이든 귀사는 전자 상거래 비즈니스 목표를 달성하는 데 필요한 모든 서비스를 제공받을 수 있습니다.

로컬라이제이션은 처음이라 어디서부터 시작해야 할지 감이 오지 않나요? Lionbridge에 맡기면 문제 없습니다. 교육부터 지도까지 전 과정을 함께합니다.

로컬라이제이션 비즈니스에 이미 수십 년간 몸담고 있었나요? 훌륭합니다! 함께 시작해 보세요.

"통합에 대한 우리의 모든 작업은 한 가지로 요약됩니다. 우리는 고객사가 자신의 플랫폼에서 손쉽게 번역을 진행할 수 있으면서 그들의 고객에게 여러 언어로 긍정적인 온라인 쇼핑 경험을 제공할 수 있기를 바라죠."

Arnold Koh, Lionbridge 글로벌 상품 부문 수석 부사장

1

기술

자동화 구현을 통한 고객 참여 준비

언어 서비스 제공업체(LSP)와의 협력 관계를 최대한 활용하여 수작업을 자동화 작업으로 전환하면 제품을 좀 더 빨리 시장에 출시할 수 있습니다. Lionbridge와 협력하면 막대한 기술 비용을

절감할 수 있습니다. 당사는 고객사를 대신하여 기술 부문에 많은 투자를 하고 있습니다. 귀사가 어떤 기술을 사용하든 해당 시스템 내에서 작업할 수 있습니다.

판매 전

<p>고객 여정 단계</p>	<p>» 기술—자동화 과정을 구축함으로써 유통업체가 제품을 보다 빨리 시장에 출시하고 고객 참여에 대비할 수 있도록 합니다</p>
<p>필요한 사항</p>	<p>» 여러 시장의 다국어 번역 프로세스를 위한 워크플로 지원 기술</p>
<p>고객의 요구에 맞춘 LIONBRIDGE의 지원 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 기술에 구애받지 않는 통합 솔루션 제공 • 선도적인 콘텐츠 관리 시스템(CMS) 또는 제품 정보 관리(PIM) 시스템 등 주요 전자 상거래 플랫폼과 통합된 커넥터 상품 제공 • 다른 커넥터를 사용할 수 없는 경우 REST 기반 번역 API 또는 범용 파일 커넥터를 통한 대체 통합 옵션 제공 • 전체 서비스의 일부로 통합 솔루션을 포함
<p>이점</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 효율적인 워크플로를 통해 번역 프로세스를 간소화하여 협업, 속도 및 품질 개선 • 번역 속도 향상으로 더 빠른 매출 창출 능력 • 대규모 투자가 필요한 다른 기술 솔루션과 비교해 상당한 비용 절감 달성

성공적인 전자 상거래 웹사이트 번역 빠르고 효율적으로 접근하는 방법

Lionbridge는 모든 전자 상거래 플랫폼과 통합하여 번역 프로세스를 간소화하고 전자 상거래 분야에서 성공을 거둘 수 있도록 지원합니다.

귀사의 콘텐츠는 다국어로 번역할 준비가 되었고 언어 서비스 제공업체(LSP)도 작업을 시작할 준비가 되었습니다. 이제 B2C 또는 B2B 국제 전자 상거래 판매에 대한 확실한 계획이 있다고 생각할 수도 있겠지만 문제는 속도입니다. 전자 상거래 웹사이트 번역 프로세스를 진행하는 중에 효율적인 워크플로를 제공하려면 기술을 활용하는 LSP의 역량이 매우 중요하며, 이를 간과해서는 안 됩니다.

유통업체는 코로나19로 인해 전자 상거래 활동이 가속화됨에 따라 제품 설명(SKU)을 강화해야 하는 문제에 직면해 있습니다. 기업은 이러한 SKU 관리에 도움을 얻기 위해 기술 쪽으로 눈을 돌리고 있습니다. 성공적인 온라인 쇼핑 경험을 제공하는 데 필요한 속도를 달성하려면 LSP가 기술 시스템과의 연결을 제공해야 합니다. 이러한 연결을 통해 콘텐츠를 손쉽게 보내고 받으며 신속하게 번역을 완료할 수 있습니다.

SKU가 더 신속하게 번역될수록 보다 원활하게 목표 시장과 잠재 고객층에 제품을 제공하고 온라인 매출을 일으킬 수 있습니다.

전자 상거래 웹사이트 번역은 왜 그토록 중요한가요?

글로벌 시장에서 고객의 진정한 호응을 이끌어내기 위해서는 고객의 언어를 사용해야 합니다. CSA 리서치 조사에 따르면, 응답자의 66%가 비슷한 상품 중에 하나를 선택해야 한다면 이왕이면 상품 정보가 모국어로 제공되는 상품을 구매하겠다고 답했습니다.

영어 능력이 가장 낮은 모집단의 경우는 모국어 선호도가 약 85%까지 증가했습니다. (출처: “언어가 중요한가? 고객 여정에서 언어의 영향력”(Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey), CSA Research, June 10, 2020)

Lionbridge는 어떻게 전자 상거래 웹사이트 번역 프로세스를 더 신속히 진행할 수 있나요?

Lionbridge는 선도적인 B2C 플랫폼, 제품 정보 관리 시스템(PIM), 디지털 콘텐츠 관리 플랫폼과 통합하여 브랜드와 유통업체가 자체 전자 상거래 플랫폼 내에서 작업하면서 웹사이트 번역 프로세스를 간소화할 수 있도록 지원합니다.

핵심 플랫폼과의 연결을 통해 브랜드와 유통업체는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 번역을 위해 수천 개의 SKU에 대한 제품 콘텐츠 전송
- 로컬라이제이션을 위해 제품 카탈로그 콘텐츠 공유
- 디지털 상거래 경험을 위한 마케팅 자료 주고받기

Lionbridge 커넥터 상품 전략 본부장인 Arnold Koh는 말합니다. “Lionbridge는 빠른 처리 시간과 비용 효율적인 솔루션에 대한 유통업체의 요구사항을 잘 이해하고 있습니다. Lionbridge 커넥터를 사용하면 반복적이고 시간이 많이 걸리는 수작업 단계를 없애고 더 많은 번역 결과물을 얻을 수 있죠. 그 결과, 유통업체는 대량 작업, 지속적인 업데이트 및 제품 변경에 대응할 수 있습니다.”

가장 일반적인 파일 전송 방법이 부적절한 이유는 뭔가요?

가장 일반적으로 사용되는 파일 전송 방법은 데이터베이스 파일 내보내기인데, 이러한 방법은 결과적으로 역효과를 낳고 있습니다. 이 비효율적인 파일 전송 방법을 사용하면 콘텐츠 관리, 가져오기 및 내보내기, 작업 추적 및 품질 보증 관리에 더 많은 노력이 필요합니다.

또한 번역 프로세스를 세부적으로 제어할 수 없습니다. 번역을 진행하려면 시간이 더 들어가야 해서 비용이 추가되는 경우가 많고 전자 상거래 번역 서비스에 대한 초과 지불이 발생하기도 합니다.

Lionbridge의 주요 플랫폼과의 통합 기능을 통해 유통업체는 일반적인 위험 요소를 피할 수 있습니다. 또한 가장 강력한 수준의 번역 워크플로 솔루션에 대한 액세스를 제공할 수도 있습니다.

Lionbridge와 연결되는 전자 상거래 플랫폼은 무엇인가요?

Lionbridge는 유통업체 전자 상거래 플랫폼에 통합 환경을 제공합니다. 이에 따라, 번역 및 로컬라이제이션을 위한 파일을 원활하게 교환하고 유통업체가 자사의 익숙한 환경에서 작업할 수 있습니다. Lionbridge는 다음과 같은 업계 선두 기업을 위한 통합 기능을 개발했습니다.

- **Salesforce Commerce Cloud**, 이전 Demandware — 선도적인 B2C 플랫폼이자 Gartner 2019 Magic Quadrant Digital Commerce 리더
- **SAP Commerce Cloud**, 이전 SAP Hybris Commerce—선도적인 B2C 플랫폼이자 Gartner 2019 Magic Quadrant for Digital Commerce 리더
- **Sitecore**—Gartner 2019 Magic Quadrant for Digital Commerce 틈새 시장 기업이자 선도적인 디지털 콘텐츠 관리 플랫폼

“Lionbridge는 빠른 처리 시간과 비용 효율적인 솔루션에 대한 유통업체의 요구사항을 잘 이해하고 있습니다. Lionbridge 커넥터를 사용하면 반복적이고 시간이 많이 걸리는 수작업 단계를 없애고 더 많은 번역 결과물을 얻을 수 있죠. 그 결과, 유통업체는 대량 작업, 지속적인 업데이트 및 제품 변경에 대응할 수 있습니다.”

Arnold Koh, Lionbridge 글로벌 상품 부문 수석 부사장

- **inRiver PIM**—제품 콘텐츠 및 카탈로그 관리를 위한 제품 정보 관리 시스템
- **Stibo Systems**—제품 콘텐츠 및 카탈로그 관리를 위한 제품 정보 관리 시스템

Lionbridge의 수요 창출 부문 부사장인 Cynthia Stephens는 말합니다. "Lionbridge는 Salesforce Commerce Cloud 및 SAP Commerce Cloud와 같은 최고의 디지털 상거래 도구와 inRiver 및 Stibo와 같은 제품 정보 관리 시스템(PIMS)과 연결됩니다. 웹사이트에서 소비자에게 직접 제품을 판매하는 사이트에 대상 고객을 참여시키든, 비즈니스 모델에 관계없이 모든 디지털 상거래 및 전자 상거래 플랫폼과 연결할 수 있기 때문에 모든 콘텐츠를 로컬라이즈할 수 있습니다.”

사용 중인 전자 상거래 플랫폼이 Lionbridge와 연결되지 않으면 어떻게 하나요?

Lionbridge는 고객이 사용하는 전자 상거래 플랫폼과 관련하여 제한이 없습니다. Lionbridge가 특정 플랫폼용 커넥터를 제공하지 않는 경우 REST 기반 번역 API 또는 Universal File Connector(UFC)를 통해 통합 옵션을 제공합니다. Lionbridge의 Content API는 모든 번역 품질 수준을 지원하며 고객이 어떤 파일 형식으로든 콘텐츠를 Lionbridge로 전송해 번역할 수 있도록 합니다. “통합에 대한 우리의 모든 작업은 한 가지로 요약됩니다. 고객사가 자신의 플랫폼에서 손쉽게 번역을 진행할 수 있으면서 그들의 고객에게 여러 언어로 긍정적인 온라인 쇼핑 경험을

제공하는 것이죠.”라고 Arnold Koh는 말합니다. Lionbridge 커넥터는 코로나바이러스 팬데믹으로 인한 어려운 상황 속에서도 기업이 마케팅 및 영업 목표를 달성하는 데 많은 도움이 될 것입니다.

Lionbridge의 새로운 통합이란 무엇인가요?

Lionbridge는 고객 기반에서 가장 중요한 플랫폼과 통합하기 위해 커넥터 제품을 확장하는 방법을 지속적으로 모색하고 있습니다. Lionbridge는 현재 콘텐츠 및 문서 관리 시스템으로서 옴니채널 콘텐츠 관리를 위한 클라우드 기반 콘텐츠 허브인 Oracle Content and Experience(OCE)용 통합 솔루션을 개발하고 있습니다. OCE는 전자 상거래 사용 사례에서 활용될 수 있는 블로그, 이미지 또는 비디오와 같은 콘텐츠를 저장합니다.

그런 다음 이러한 마케팅 자산을 Oracle Commerce에 배포할 수 있습니다. Lionbridge와 협력하는 Oracle 및 Oracle 고객은 Oracle 플랫폼에서 직접 Lionbridge로 콘텐츠를 쉽고 원활하게 전송할 수 있습니다. 자료가 번역된 후 Lionbridge는 해당 자료를 플랫폼을 통해 다시 보냅니다. 이 프로세스는 효율성을 높이고 시간을 절약할 수 있습니다.

Lionbridge 영업담당 이사인 Stephen Harris는 말합니다. “추가적인 이점으로, 이러한 유통업체는 워크플로를 중단할 필요가 없지요. 그리고 일단 커넥터를 사용하면 세계적인 수준의 번역 관리 시스템에 액세스할 수 있습니다.”

실제 통합 사례 보기

글로벌 제조업체를 위한 사용 사례

Lionbridge는 고도로 맞춤화된 SAP Commerce Cloud (이전 Hybris) 버전을 사용하는 글로벌 제조업체를 위해 커넥터를 대폭 수정했습니다. Lionbridge의 운영 팀은 제조업체의 개별 비즈니스 요구사항에 완벽하게 부응할 수 있도록 커넥터를 수정했습니다.

이러한 플랫폼과의 통합 기능은 유럽, 중동 및 아프리카 (EMEA)에서 최대 45개 언어로 제공되는 B2B 및 B2C 디지털 애플리케이션의 번역을 위해 사용되어 매달 수천 개의 SKU 번역이 신속하게 이루어지고 있습니다. 이 커넥터가 출시되기 전에는 기업에서 직원이 콘텐츠를 수동으로 Lionbridge에 체크 단위로 보냈는데, 시간이 많이 걸리고 비효율적인 프로세스였습니다.

이 맞춤형 커넥터는 번역 프로세스를 자동화하고 효율성과 속도를 높이며, 수작업을 없애 위험 요소를 제거합니다. 이 커넥터를 전 세계에 배포하는 계획이 진행 중입니다.

상징적인 미국 패션 브랜드의 사용 사례

미국의 한 상징적인 패션 브랜드는 Salesforce Commerce Cloud와의 통합에 Lionbridge 커넥터를 사용하여 하루에 약 3,000개의 단어를 Lionbridge에 보냅니다.

유통업체의 제품 설명은 5개 언어로 번역되며 미국 영어에서 영국 영어로 조정됩니다. Lionbridge는 유통업체가 번역할 콘텐츠를 미리 예약할 수 있는 향상된 기능을 추가했습니다.

Lionbridge의 글로벌 프로그램 부문 이사인 Colm Connolly는 말합니다. “자동화를 통해 번역된 콘텐츠 게시에 필요한 수고가 줄어들고 모든 것이 처음부터 끝까지 원활하게 진행됩니다. 고객의 긍정적인 피드백은 주로 Lionbridge의 번역 제공 속도에 관한 것이 많은데, 이는 커넥터를 통해 실현된 것입니다.”

15년 이상의 풍부한 커넥터 경험

Lionbridge는 고객사 수백 곳에 당사의 번역 커넥터를 제공하여 업계 최고의 콘텐츠 관리 시스템, 전자 상거래 플랫폼, 제품 정보 관리 시스템 및 마케팅 자동화 플랫폼 등 유통에 사용되는 수십 개의 플랫폼을 지원하고 있습니다. Lionbridge의 커넥터는

SAP Commerce Cloud, Salesforce Commerce Cloud, Sitecore, inRiver 및 Stibo Systems를 비롯해 여러 주요 플랫폼과 통합됩니다.

플랫폼	유형
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEB CENTER 사이트	CMS
VEEVA VAULT	문서 관리
SAP COMMERCE CLOUD	전자 상거래
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	전자 상거래
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	마케팅 자동화
ELOQUA	마케팅 자동화
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	디지털 자산 관리
RELATIVITY	전자증거개시
SERVICENOW	ITSM 플랫폼

Lionbridge는 기업 고객을 위한 번역 커넥터 소프트웨어 개발에 15년 이상 헌신해 왔습니다. 특화된 개발 및 지원팀은 커넥터의 업데이트와 지원을 전담하고 있습니다.

최적화되지 않음을 나타내는 6가지 징후 다국어 전자 상거래 웹사이트 진단

Lionbridge의 글로벌 검색 전문가가 전자 상거래 성공을 위한 팀을 공유합니다.

귀사는 글로벌 리더로서 수년간 전자 상거래 업계에서 사업을 운영하고 있습니다. 업계 최고일 수도 있고 그렇지 않을 수도 있습니다.

또한 고객과의 연결이 순조롭지 않음을 깨달았을 수도 있습니다. 웹사이트에 훌륭한 콘텐츠가 있지만 기대만큼 조회 수가 많지 않거나 매출이 늘지 않고 있습니다. 왜 그럴까요?

Lionbridge의 글로벌 검색 분야 전문가인 Brendan Walsh는 다국어 전자 상거래 웹사이트에 대한 기술적 검색 엔진 최적화 (SEO) 감사를 수행하고 있습니다. 그는 유능한 다국적 기업조차 자사 웹사이트가 충분히 최적화되지 않았다는 사실을 깨닫지 못하는 경우를 종종 발견합니다. 이러한 실수는 막대한 수익 손실로 이어질 수 있습니다. Brendan은 문제의 근본 원인을 파악하고 문제를 해결할 수 있는 방법을 찾기 위해 노력합니다. 이러한 유형의 평가는 전자 상거래가 급증함에 따라 점점 더 중요해지고 있습니다.

코로나19로 인해 온라인 구매를 이용하는 고객이 그 어느 때보다도 많아졌습니다. 사람들은 온라인 쇼핑에 익숙해졌고 이러한 습관은 사회적 거리두기가 완화되더라도 계속될 것입니다. Brendan은 지금이 전자 상거래를 최대한 활용할 수 있도록 웹사이트에 완벽을 기해야 할 때라고 말합니다.

"이러한 변화와 점점 더 온라인 쇼핑객이 늘고 있는 흐름을 간과한다면 기회는 다른 사람이 쟁취할 것입니다. 제품이 현지에서 상품성이 있다면 다른 언어를 사용하는 전 세계 시장에서도 얼마든지 기회가 있습니다. 이 부분이 바로 Lionbridge가 실질적으로 도울 수 있는 부분이지요."

Brendan은 글로벌 기업의 다국어 웹사이트를 정기적으로 평가하여 기업이 새로운 지역에 진입하기 전에 각 시장에서 가시성을 높이고 기존의 문제를 해결할 수 있는 방법을 찾아줍니다. 그의 맞춤형 웹사이트 분석 보고서에는 기업이 취약해질 수 있는 6가지 범주가 중점적으로 설명되어 있습니다. 다음은 Brendan과 그의 작업에 대해 나눈 대화 내용입니다.

"이러한 변화와 점점 더 온라인 쇼핑객이 늘고 있는 흐름을 간과한다면 기회는 다른 사람이 쟁취할 것입니다. 제품이 현지에서 상품성이 있다면 다른 언어를 사용하는 전 세계 시장에서도 얼마든지 기회가 있습니다. 이 부분이 바로 Lionbridge가 실질적으로 도울 수 있는 부분이지요."

Brendan Walsh, Lionbridge 글로벌 검색 분야 전문가

2

찾기 브랜드 탐색

소비자가 온라인 검색을 통해 귀사 및 귀사의 제품을 찾을 수 있는지 확인하고, 인터넷에서 귀사가 어떻게 검색되는지 경쟁업체와 비교합니다.

Lionbridge는 귀사가 검색에서 더욱 잘 노출될 수 있도록 지원하고 해당 업종의 다른 공급업체와 비교한 순위를 제시합니다.

판매 전

<p>고객 여정 단계</p>	<p>➤➤ 찾기—고객이 제품과 브랜드를 탐색합니다</p>
<p>필요한 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인에서 쉽게 발견될 수 있는 역량 • 경쟁업체와 비교한 순위 정보
<p>고객의 요구에 맞춘 LIONBRIDGE의 지원 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 웹사이트와 앱 성과를 측정하기 위한 글로벌 디지털 평가의 일환으로 기술 검색 엔진 최적화(SEO) 검사를 실시하고 기술 문제를 해결하기 위한 솔루션 제공 • 경쟁사 분석 결과 제공
<p>이점</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객이 귀사의 제품 유형과 브랜드를 검색할 때 보다 쉽게 귀사를 발견할 수 있음 • 경쟁 우위 확보 • 매출 증대

Q

다국어 전자 상거래 웹사이트란 무엇인가요?

다국어 전자 상거래 웹사이트는 상품이나 서비스의 구매와 판매, 자금과 데이터의 전송을 포함하여 인터넷을 통한 상업적 거래 또는 비즈니스 거래를 촉진하고 그 콘텐츠를 둘 이상의 언어로 제공하는 온라인 포털입니다.

Q

회사 사이트를 분석할 때 중점을 두는 6가지 범주는 무엇이며, 그것이 왜 중요한가요?

1. 속도

우리는 모바일 중심의 세상에 살고 있습니다. 웹페이지가 모바일 친화적이지 않다면 회사 웹페이지는 최적화되지 않은 것입니다. 또한 Google은 모바일 버전의 색인을 먼저 생성하므로 페이지가 모바일에서 잘 반응하지 않거나 빠르지 않다면 데스크톱 성능에도 영향을 미치게 됩니다.

전자 상거래 웹사이트 속도에 영향을 끼칠 수 있는 가장 일반적인 실수 중 하나는 이미지 최적화입니다. 이미지를 최적화하지 않으면 페이지 로드 속도가 현저히 떨어집니다. 이미지가 로드되는 데 최대 10초가 걸리는 경우도 있었습니다. 잠재 고객은 그렇게 오래 기다려주지 않습니다. 다행히도 이러한 문제는 가장 쉽게 해결할 수 있는 문제 중 하나입니다. 코드 변경이 필요 없으며 수정하는 데에도 그림당 2~3초면 됩니다.

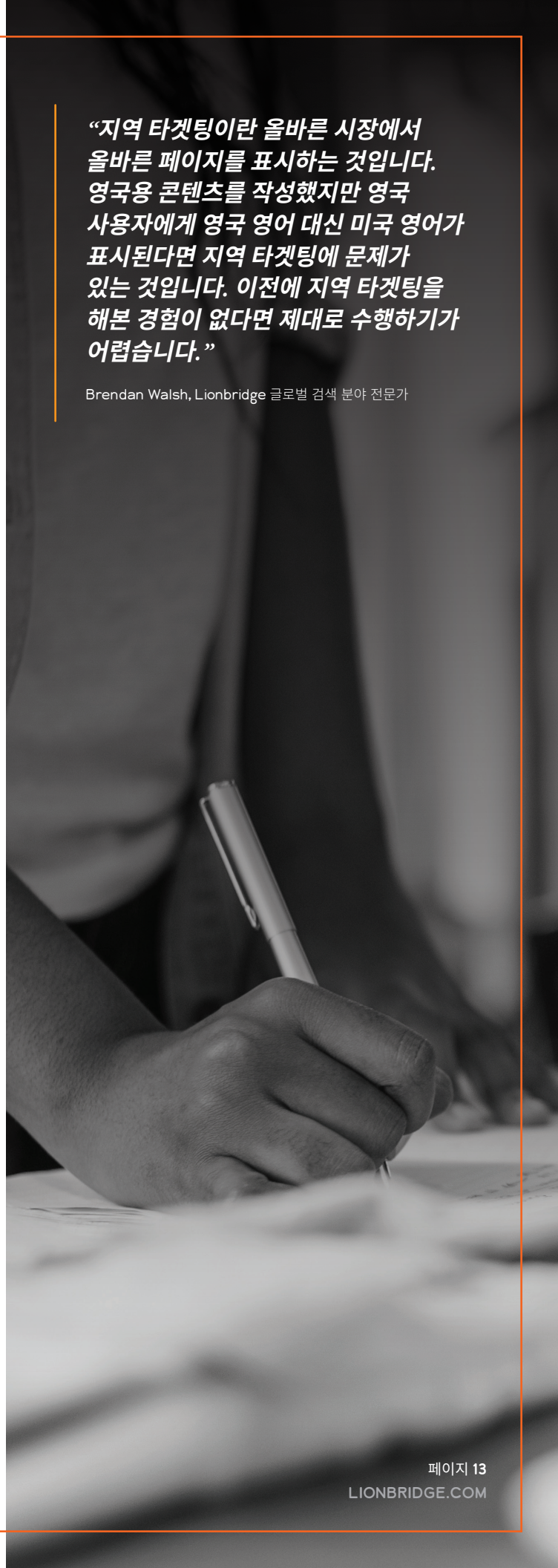
2. 지역 타겟팅

지역 타겟팅이란 올바른 시장에서 올바른 페이지를 표시하는 것입니다. 영국용 콘텐츠를 작성했지만 영국 사용자에게 영국 영어 대신 미국 영어가 표시된다면 지역 타겟팅에 문제가 있는 것입니다. 이전에 지역 타겟팅을 해본 경험이 없다면 제대로 수행하기가 어렵습니다. 지역 타겟팅을 잘못 사용하는 경우가 많은데, 그렇게 되면 콘텐츠가 표시되지 않습니다. 페이지에는 문제가 없는데 제대로 표시되지 않는 것은 바로 이 때문입니다. 로컬라이제이션이나 기술 문제를 포함한 다양한 요소가 페이지 기능에 영향을 미칩니다.

예를 들어 Google Search Console을 효과적으로 사용할 수 없는 경우 문제가 발생합니다. 지역 타겟팅 문제는 이에 대한 전문 지식이 없으면 해결하기 어렵습니다. 극소수의 회사만이 지역 타겟팅에 대해 정통하며 그중에서도 Lionbridge는 매주 이러한 문제를 해결하고 있습니다. Lionbridge는 지역 타겟팅 문제를 해결하기 위해 지역적 사이트 맵(hreflang 태그 포함)을 생성하는 통과

“지역 타겟팅이란 올바른 시장에서 올바른 페이지를 표시하는 것입니다. 영국용 콘텐츠를 작성했지만 영국 사용자에게 영국 영어 대신 미국 영어가 표시된다면 지역 타겟팅에 문제가 있는 것입니다. 이전에 지역 타겟팅을 해본 경험이 없다면 제대로 수행하기가 어렵습니다.”

Brendan Walsh, Lionbridge 글로벌 검색 분야 전문가



AEM에 대한 hreflang 태그를 생성하는 툴을 개발했습니다. 이러한 툴을 이용하면 올바른 페이지가 올바른 시장에서 제대로 표시되도록 할 수 있습니다.

3. 봇/사이트맵

봇이 웹사이트를 크롤링하는 방식을 이해할 필요가 있습니다. robots.txt 파일에 있는 지침은 검색 엔진 봇에게 사이트에 대한 색인 생성 방법을 알려줍니다. 저는 몇 가지를 확인하는데, 실제 콘텐츠가 허용되지 않거나 차단되는지 그리고 콘텐츠 색인 생성에 방해가 되는 요소가 있는지 확인합니다.

사이트맵에 대한 링크가 있는지, 잘 구성되어 있는지도 확인합니다. robots.txt에 약간이라도 실수가 있으면 심각한 문제가 발생할 수 있으니까요. 특정한 명령으로 인해 웹사이트의 모든 내용이 표시되지 않거나 유효한 콘텐츠의 색인이 생성되지 않을 수 있습니다. 최신 사이트맵을 사용하면 봇이 새로운 정보를 빠르게 검색할 수 있습니다.

4. 보안

신뢰도에 있어 보안은 매우 중요합니다. 컴퓨터 화면 왼쪽 맨 위에 "안전하지 않음"이라는 단어가 표시된다면 과연 고객이 구매를 위해 신용카드 정보를 입력할까요? 일부 고객은 보안 문제에 대해 잘 몰라서 그냥 거래를 진행하겠지요. 그러나 대부분은 거래를 중단할 것입니다. 대다수 보안 문제는 http URL에서 참조하는 미디어나 안전하지 않은 사이트 링크로 인해 발생합니다. 실제로 이러한 문제를 분석할 때 우리는 일반적으로 미디어의 https 버전이나 링크가 존재하는지 확인합니다. 참조 URL을 단순히 http에서 https로만 업데이트해도 문제가 해결됩니다.

5. 정형 데이터

정형 데이터는 Google 검색을 가능하게 하는 요소로, 페이지의 콘텐츠를 Google 봇에게 직접 설명할 수 있는 기능입니다. Google에서 데이터를 올바른 방식으로 사용할 수 있도록 중요한 콘텐츠를 강조할 수 있습니다. 그러면 검색 결과가 향상됩니다. 정형 데이터가 모두 매핑되지 않으면 문제가 발생합니다. 이로 인해 판매 중인 제품에 불완전한 정보가 포함될 수 있습니다.

검색하는 동안 이미지와 설명은 표시되지만 다국어 온라인 스토어에서 가격, 재고 상태 또는 후기 부분이 누락될 수 있습니다. 이 경우 사람들은 모든 관련 정보를 즉시 확인할 수 있는 공급업체에서 구매할 가능성이 더 높습니다. 또한 구매자는 매력적인 이미지와 후기가 있는 사이트에 끌립니다. 정형 데이터에는 매핑 작업이 필요한데, 이 작업은 제품 관리 시스템으로 이동하여 이미지, 설명, 가격, 재고 여부, 후기를 구성하여 몇 시간 내에 완료할 수 있습니다. 특히 제품의 경우 매핑은 수익에 매우 중요합니다.

6. 브랜드를 포함하거나 제외한 검색 결과

브랜드를 포함한 검색 결과와 제외한 검색 결과를 함께 제공합니다. 이러한 방식을 통해 고객에게 검색 결과를 시각적으로 보여줍니다. 검색에 회사의 브랜드명을 포함했든 안 했든 해당 결과 페이지에서 회사의 위치를 찾게 됩니다. 순위가 높고 결과가 매력적인 다국어 전자 상거래 웹사이트일수록 이 웹사이트에 액세스하기 위한 클릭률이 높아집니다. 반대로 경쟁업체가 최적화된 제품 페이지, 우수한 설명 콘텐츠, 이미지 최적화, 정형 데이터 덕분에 다국어 검색 엔진 최적화(SEO)를 더 잘 수행하고 있다면 이쪽은 상대적으로 클릭률이 감소할 것입니다.



기업들이 자사 페이지가 최적화되지 않았다는 사실에 놀라던가요?

네. 대부분의 기업은 사이트에 기술적인 문제가 있다는 사실을 모르고 있었으며 가시성을 높일 수 있는 기회를 잡은 것에 기뻐했습니다.

우리는 수많은 다국적 소비자 브랜드가 여러 사이트에서 성능을 최적화할 수 있도록 지원했습니다. 대부분의 경우 다국어 전자 상거래 웹페이지는 양호한 성능으로 시작하지만 시간이 지남에 따라 콘텐츠는 진부하고 지루해지며 기술력이 낙후되는 경향을 보입니다.



마지막으로 남기고 싶은 조언이 있다면 무엇인가요?

기업은 자사 다국어 전자 상거래 웹사이트 성능이 저조하다고 여겨지면 문제가 콘텐츠 번역 때문이라고 쉽게 속단합니다. Lionbridge와 같은 언어 서비스 제공업체(LSP)와 함께 일한다면 고객의 전자 상거래 스토어는 어떤 언어로든 콘텐츠에는 문제가 없다는 확신을 가질 수 있습니다.

이런 경우 다국어 웹사이트 최적화의 가장 큰 걸림돌은 기술적인 문제입니다. 이것은 약간의 주의와 결단만으로도 해결될 수 있습니다.

3

참여 고객의 브랜드 참여

귀사의 콘텐츠는 각각의 목표 시장에서 고객의 호응을 이끌어내고 있나요? 지역적 관련성을 달성하기 위해서 번역가는 동일한 상품을 서로 다른 시장에 출시할 때 각기 다른 특성을 부각시켜야 합니다.

인구 통계, 산업별 전문 지식, 그리고 지역적 및 문화적 감성에 대한 인식을 고려해 선별된 Lionbridge의 전문 번역사들은 귀사의 콘텐츠가 브랜드 일관성을 유지하면서 동시에 현지에서도 반향을 일으킬 수 있도록 합니다.

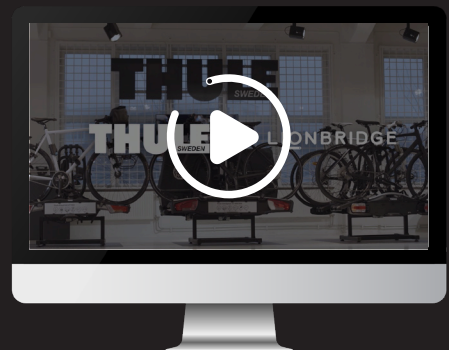
판매 전	
고객 여정 단계	 고객이 브랜드와 관련을 맺습니다
필요한 사항	 글로벌 일관성과 지역적 관련성을 모두 갖춘 멀티채널 콘텐츠
고객의 요구에 맞춘 LIONBRIDGE의 지원 사항	 모든 시장에 걸쳐 최상의 번역 및 로컬라이제이션 서비스 제공
이점	 모든 목표 시장에 반향을 일으키는 문화적 관련성이 높은 흡인력 있는 콘텐츠 제공 능력 부여

동영상을 시청하려면 클릭하세요.

Thule 고객 사례

Lionbridge는 활동적인 라이프스타일을 위한 아웃도어 및 운송 제품 분야의 글로벌 시장 선도업체인 Thule와 파트너십을 맺고 지속적인 콘텐츠 번역과 로컬라이제이션을 위한 솔루션을 구현했습니다.

Thule가 140개국에서 30개 이상의 언어로 글로벌 일관성과 지역적 관련성을 모두 갖춘 마케팅 커뮤니케이션을 달성하는 데 Lionbridge가 어떤 기여를 했는지 이 동영상에서 자세히 확인할 수 있습니다.



CANON이 LIONBRIDGE의 지원으로 비용을 절감하고 운영을 간소화하며 수천 페이지에 달하는 콘텐츠를 마이그레이션하여 전 세계에 일관된 콘텐츠를 배포할 수 있었던 사례

글로벌 진출은 어렵습니다. 글로벌 진출 후 변화를 만드는 것은 더더욱 어렵습니다.

글로벌 기업이 브랜드, 품질 또는 속도에 영향을 주지 않고 수십 개의 시장에 걸쳐 수십만 개의 웹페이지를 새로운 콘텐츠 관리 시스템으로 마이그레이션하기 위해서는 어떤 방법을 이용해야 할까요? Canon은 새로운 CMS로 마이그레이션하면서 이러한 문제에 직면했습니다.

Canon은 비즈니스를 평소와 다름없이 유지하면서 전환 작업을 진행하기 위해 디테일을 놓치지 않는 꼼꼼한 집중력, 높은 효율성과 간소화된 프로세스로 복잡한 프로그램을 신속하게 조정할 수 있는 능력, 고품질 솔루션을 일관되게 제공하는 검증된 실력 등, 이러한 역량을 지닌 퍼블리싱 파트너를 구하고자 했습니다.

해결 과제

Canon은 여러 문제에 직면해 있었습니다. Canon은 Lionbridge와의 협력을 통해 새로운 CMS로 마이그레이션하는 동안 고객이 요구하는 품질과 일관성을 유지하는 문제를 해결할 수 있었습니다. 마이그레이션 프로젝트는 콘텐츠를 Tridion 11 CMS에서 SDL Web 8.5로 전환하는 복잡한 프로젝트이며, 이 프로젝트에서는 오래된 레거시 템플릿을 Canon의 새로운 모바일 최적화 템플릿으로 업데이트해야 했습니다.

이 프로젝트의 목표는 55개 시장에서 30만 페이지의 콘텐츠를 마이그레이션하는 것이었습니다. 이 마이그레이션은 새로운 디지털 자산 관리(DAM) 시스템을 구현하는 것과 동시에 간편하게 이루어져야 했습니다.

고객사 관련 정보

1937년 일본에서 설립된 Canon은 개인 및 기업 소비자를 위한 카메라, 프린터, 스캐너 등 이미징 및 광학 기기 제조를 전문으로 하는 다국적 기업입니다. Canon은 점차 확장되어 EMEA 내에 55개의 마케팅 사이트에서 비즈니스 부문과 소비자 부문 모두에 서비스를 제공하고 있습니다. 이러한 발전에서 Lionbridge는 핵심 역할을 맡아 2011년부터 Canon 마케팅 그룹에 퍼블리싱, 웹 개발, 프로젝트 관리 및 QA 서비스를 제공하고 있습니다. Canon이 소매 전략을 확대해 18개의 전자 상거래 매장을 출시함에 따라 Lionbridge는 해당 부문에서도 동일한 서비스를 제공하고 있습니다.

또한, Canon은 이러한 마이그레이션을 완료하는 동안에도 계속해서 고객이 기대하는 고품질의 디지털 경험을 제공해야 했습니다. 성공적인 이전 외에도 Canon은 다음 사항을 충족해야 했습니다.

- 마이그레이션 후 사이트를 통한 고객 여정의 일관성과 항상 보장
- 고객이 사이트에서 문제를 겪지 않도록 보장

- 사이트의 응답성 보장
- 효과적이고 장기적인 콘텐츠 관리를 돕기 위한 도구, 시스템, 환경 등의 구현
- 전반적인 콘텐츠 관리 관점에서 비용 절감
- 퍼블리싱 후 레거시 캐싱 문제로 인한 출시 시간 지연 단축

이러한 당면 과제들을 기회로 전환하기 위해 Canon은 마케팅 및 전자 상거래 퍼블리싱 서비스를 계속 제공하고 CMS 마이그레이션을 경험한 전문가 팀을 제공하기 위해 믿고 신뢰할 수 있는 파트너가 필요하다는 것을 알고 있었습니다. Lionbridge는 민첩성, 속도 및 전문성으로 Canon의 마이그레이션 요구 사항을 충족할 수 있었습니다. Lionbridge는 CMS 마이그레이션 프로세스 전문 지식과 세계적인 수준의 웹 퍼블리싱 제공 기술을 모두 갖추고 있음을 내부 주요 이해 관계자들에게 입증했습니다.

솔루션

마이그레이션 프로세스 초기부터 Lionbridge는 Canon의 핵심 파트너였습니다. Lionbridge는 초기 발견부터 실행까지 마이그레이션의 모든 단계에 참여하여 프로세스 전반에 걸쳐 조언과 모범 사례를 제공했습니다.

Lionbridge는 마이그레이션 요구 사항을 관리하면서도 마이그레이션 기간 동안 성공적인 제품 출시를 완료하는 등 평상시와 같은 퍼블리싱 서비스를 계속 제공했습니다. Lionbridge는 내부 전문가를 활용하여 두 개의 특화된 마이그레이션 팀을 만들었습니다. 이 두 팀은 CMS 마이그레이션의 성공에 크게 기여했습니다.

첫 번째 팀은 수천 페이지에 달하는 기존 콘텐츠를 수동으로 마이그레이션했습니다. 이러한 페이지에는 자동 마이그레이션에 포함되지 않는 템플릿이 사용되었습니다. 두 번째 테스트 팀은 모든 결함을 효과적으로 처리하기 위해 자동 마이그레이션된 페이지를 QA하고 버그를 기록했으며 Canon 내의 여러 팀과 협업했습니다.

Lionbridge의 차별점은 특정 프로젝트에 대해 사전, 사후, 진행 기간 동안 서비스를 확장하고 지속적으로 고객의 요구를 충족할 수 있는 능력입니다. 위에 열거한 핵심 서비스 외에도, Canon은 Lionbridge 팀과 제휴하여 마이그레이션 프로젝트의 첨예한 목표를 넘어서는 수많은 부가 서비스를 제공할 수 있었습니다. 다음과 같은 서비스입니다.

- 콘텐츠 제작을 위한 프로세스 재엔지니어링 지원
- 6 시그마 비용 절감 워크샵
- 문제점 및 잠재적 장애 요소 파악
- 타사와 협력하여 솔루션 모색
- 효율 달성 및 비용 절감을 위한 워크샵 운영
- 기존 페이지를 모바일 최적화 페이지로 변환

결과

Canon은 이미 Lionbridge와의 제휴에 따른 긍정적인 영향을 경험했습니다. Lionbridge가 커다란 장애들을 하나씩 제거함에 따라 Canon은 매년 상당한 비용을 절감할 수 있었습니다. Canon은 Lionbridge가 고객 경험에 영향을 미치지 않으면서 마이그레이션과 퍼블리싱을 수행하고, 브랜드 이미지를 유지하며, 사이트나 탐색 문제로 인한 수익 손실이 발생하지 않도록 한다는 점을 신뢰하고 있습니다.

이러한 도구 및 프로세스 워크플로를 통해 모든 문제점과 어려움이 해소되었을 때, Canon은 프로세스 사이클에서 약 20~30%의 큰 비용을 절감할 수 있으리라 생각합니다.

“Canon은 Lionbridge를 벤더가 아닌 파트너로 여긴다고 자주 언급합니다. Lionbridge는 지난 마이그레이션 작업을 포함해 Canon과의 협력 관계를 꾸준히 유지함으로써 웹 게시 및 CMS 마이그레이션에 대한 전문 지식을 보유하고 있음을 증명할 수 있었지요. Canon은 Lionbridge의 폭넓은 전문 지식, 지속적인 고품질 서비스, 저비용 위치에서의 확장 능력, 프로세스 간소화 및 효율 극대화를 통한 비용 절감 능력을 높게 평가했습니다.”

Kevin O'Brien, Lionbridge 글로벌 프로그램 부문 본부장

4 | 구매

잠재 고객이 제품을 구매하도록 동기를 부여하는 데 필요한 정보를 제공합니다. CSA Research의 광범위한 분석에 따르면 소비자는 자신의 모국어로 소통하는 것을 매우 선호하며, 자신이 선호하는 언어로 정보를 얻을 수 없을 경우 해당 제품을 구매하지 않을

가능성이 높은 것으로 나타났습니다. (출처: “읽지 못하면 사지 않는다 — B2C(Can’t Read Won’t Buy — B2C),” CSA Research, June 2020) **Lionbridge는 고객이 어떤 언어를 사용하든 관계없이 귀사가 고객에게 도달할 수 있도록 지원합니다.**

판매	
고객 여정 단계	 구매—고객이 상품 또는 서비스를 구매합니다
필요한 사항	 제품 설명 및 정보의 역동적 번역
고객의 요구에 맞춘 LIONBRIDGE의 지원 사항	 최종 고객의 구매 요건을 충족시킬 수 있도록 방대한 양의 제품 설명에 대해 고효율, 고품질 번역 및 트랜스크리에이션 제공
이점	 <ul style="list-style-type: none"> • 긍정적인 사용자 환경 조성 • 매출 증대



LIONBRIDGE는 글로벌 전자 상거래 기업이 각 고객이 선호하는 언어로 고객들에게 다가갈 수 있도록 지원합니다

수행 능력, 고품질 결과물 및 비용 효율적인 계획을 통한 지속적인 참여 보장

전 세계 디지털 스토어에 플랫폼을 제공하는 거대 글로벌 전자 상거래 기업을 운영하기 위해서는 그만의 고유한 도전 과제를 안고 있습니다. 회사의 리더는 더 많은 디지털 스토어 소유자의 관심을 끌고 더 많은 고객을 유치하고자 합니다. 이런 유형의 전자 상거래 업체는 Lionbridge의 지원을 받아 자신들의 목표를 달성할 수 있었습니다. 이들 업체의 요구 사항은 다음과 같습니다:

- 플랫폼에서 운영되는 셀러가 동등한 기반을 갖도록 플랫폼 전체에 걸쳐 균일한 품질의 정확한 멀티마켓 제품 설명 제공
- 고객이 어떤 언어를 사용하든 적절한 방식으로 정확한 메시지를 전달함으로써 고객의 언어 요구 충족

Lionbridge는 셀러 페이지를 30개 이상의 서로 다른 국가 사이트로 번역 및 로컬라이즈함으로써 두 가지 요건을 모두 해결했으며, 지금도 계속 작업 중입니다. 여기에는 다음 작업이 포함됩니다.

- 제품 이름
- 제품 설명
- 검토

Lionbridge는 또한 랜딩 페이지 로컬라이제이션을 위해 웹사이트 아키텍처 서비스를 제공합니다. Lionbridge의 번역 서비스는 원어를 다른 언어로 변환하는 작업입니다. 반면, 로컬라이제이션은 번역을 넘어 콘텐츠를 목표 시장의 문화적 선호도에 호응할 수 있도록 조정하는 과정입니다. Lionbridge는 두 가지 방법을 모두 사용하여 콘텐츠가 목표 시장의 고객들에게 반향을 일으킬 수 있도록 합니다.

“디지털 스토어 소유자는 기회가 왔을 때 방문자를 고객으로 바꿀 수 있어야 합니다. 고객에게 효과적으로 다가가는 데 실패할 경우 그 고객은 결코 돌아오지 않습니다. Lionbridge는 전자 상거래 업체들이 올바른 콘텐츠를 얻기 위해 믿고 의지하는 협력업체입니다. 신뢰하는 파트너지요.” Lionbridge의 고객 관리 부문 경영진의 말입니다.

Lionbridge는 한 전자 상거래 업체와 8년간 협력 관계를 맺고 그들이 번창하는 데 기여함으로써 신뢰를 쌓아왔습니다. 계약 초기에 이 업체는 Lionbridge에 자사의 B2B 사업과 관련된 번역 작업만 맡겼습니다. 그러나 Lionbridge가 고객사의 까다로운 요구를 계속해서 충족시키자 이후로는 Lionbridge의 역할을 확대하여 고객 대면 유통과 관련된 로컬라이제이션 작업까지 의뢰하게 되었습니다.



견고한 협력 관계를 위한 요소

Lionbridge의 경영진은 이러한 협력 관계의 강점이 Lionbridge만이 이룰 수 있는 수행 능력과 품질 및 비용의 세 가지 요소의 절묘한 균형에 있다고 평가하고 있습니다.

1. 수행 능력

수행 능력이란 방대한 양의 작업이나 신속한 대응이 필요한 작업 또는 고도로 상세하고 미묘한 번역을 처리할 수 있는 역량을 말합니다. Lionbridge는 100만 명이 넘는 글로벌 전문가 네트워크를 통해 이러한 요구를 충족시키고 있습니다. Lionbridge는 3주 동안 50만 단어를 로컬라이즈함으로써 우선순위가 높은 긴급 프로젝트를 성공시키고 이 전자 상거래 고객에게 당사의 역량을 입증했습니다.

2. 품질

비효율적인 번역은 페이지 실적 저하와 판매 감소로 이어집니다. 고품질 번역은 고객과 제품을 연결하여 그 제품을 구매하도록 이끄는 데 매우 중요한 역할을 합니다. Lionbridge는 핵심 문구 및 콘텐츠를 현지 언어와 규범을 고려해 상황에 맞게 번역할 수 있는 현지 언어전문가의 글로벌 커뮤니티를 활용하여 고품질 번역을 제공합니다.

Lionbridge는 지역적 관련성이 높은 콘텐츠를 제공함으로써 매출 증대에 기여할 뿐만 아니라 해당 전자 상거래 업체가 낮은 글로벌 기업이라는 바람직하지 않은 이미지에서 벗어나도록 도와줍니다. 전자 상거래 업체는 현지 분위기와 정서를 정확히 포착한 콘텐츠를 활용함으로써 마치 현지 업체가 융화되는 것과 동일한 방식으로 지역사회에 통합될 수 있습니다.

품질은 속도를 동반해야 합니다. 적시에 전달되지 않는 번역은 거의 쓸모가 없습니다. 디지털 마케팅 담당자들은 촉박한 출시 일정을 맞추는 일을 가장 중요하게 여깁니다. 글로벌 전자 상거래 사이트가 성공하려면 인도, 일본 등 모든 시장에서 제품을 동시에 출시할 수 있어야 합니다. Lionbridge는 성공적인 글로벌 출시를 실현시킵니다.

3. 비용

서비스에 필요 이상으로 많은 비용을 지불하길 원하는 업체는 없습니다. Lionbridge 또한 비용을 줄이기 위한 방법을 계속 모색하고 있습니다. 전자 상거래 고객에 대해서는 번역 메모리(TM) 등을 통해 비용을 줄이는 방법으로 이러한 성과를 이루고 있습니다. TM은 과거 번역의 데이터베이스를 활용하는 방법으로서 새로 작업해야 할 콘텐츠의 양을 줄이는 데 사용됩니다.

Lionbridge는 전자 상거래 업체를 위해 기계 번역(MT) 또한 활용합니다. MT는 비용 효율이 매우 높은 번역 방법이지만 모든 콘텐츠에 적합한 것은 아닙니다. MT가 잘못 사용되어 번역의 질이 수준 이하로 떨어질 경우 고객에게 외면당하고 브랜드에 해를 끼칠 수 있습니다.

MT에 조예가 깊은 Lionbridge는 번역 품질 유지를 위해 이러한 기술에 적합한 콘텐츠를 선별해 이 기술을 적용합니다. 예를 들어, Lionbridge는 MTPE(기계 번역 후 편집)를 구현함으로써 자동 번역된 작업물을 사람이 직접 수정하도록 합니다. 이러한 혼합 접근 방식을 이용하면 완벽한 콘텐츠를 생성할 수 있습니다.

결과

Lionbridge는 매년 7억 5천만 개가 넘는 단어를 30개 이상의 언어로 번역하고 로컬라이즈합니다. 해당 전자 상거래 고객을 위해서는 통상적으로 매달 5천만 개 이상의 단어를 처리합니다.

Lionbridge 경영진은 말합니다. “우리의 작업은 수행 능력, 품질, 비용 등 세 개의 다리를 가진 의자와 같습니다. 그중 하나라도 부족하면 의자는 쓰러지죠. 당사는 이 세 가지 분야를 안정적으로 유지하는 데 주력하고 있습니다. 즉, 고객이 원하는 것을 원하는 시간에 예측 가능한 가격으로 제공하는 것이죠. 우리는 고객이 최고가 될 수 있도록 지원하며 그러한 목표를 달성하기 위해 최선을 다합니다.”

“이 고객이 당사의 서비스를 지속적으로 사용하는 이유는 그들이 중요한 비즈니스 과제를 극복할 수 있도록 지원하는 Lionbridge의 역량 때문입니다. Lionbridge와 협력하기 전, 이 고객은 로컬라이제이션 지연으로 인해 제품을 모든 시장에 동시에 출시할 수 없었습니다. 이후 당사의 신속하고 효율적인 로컬라이제이션 서비스를 통해 당면 과제를 해결하고 글로벌 출시 목표를 달성할 수 있었습니다. 판매를 촉진할 또 다른 기회를 얻은 것이죠.”

Lionbridge 경영진

독일의 앞서가는 명품 패션 유통업체가 온라인 글로벌 구매자와 연결될 수 있도록 지원한 LIONBRIDGE

글로벌 전자 상거래에서 효율적인 고품질 제품 설명(SKU) 번역이 중요한 이유

세계 최고의 명품 패션 온라인 유통업체인 한 업체가 4년 전 온라인 매장의 제품 설명(SKU)과 카테고리 페이지 번역을 Lionbridge에 처음 의뢰했을 때만 해도 비즈니스 환경이 지금보다는 더 예측 가능했습니다. 하지만 2020년 현재, 명품 유통업체들은 코로나19로 인해 수많은 어려움에 직면해 있습니다.

팬데믹으로 인해 매장이 문을 닫고 여행이 제한됨에 따라 명품 의류 부문은 최근 몇 달 동안 수익에 큰 영향을 받았습니다. 그러나 시장의 변화로 인해 명품 유통업체가 다시 거래를 회복하고 수익을 증대할 새로운 기회가 열렸습니다. 마케팅 리서치 회사인 GlobalWebIndex는 명품 브랜드가 온라인 입지를 늘림으로써 세계적 대유행병에 대응하고 있음을 발견했습니다. 이 회사에 따르면 세계적 대유행병이 끝난 후에도 옴니 채널 판매의 접근 방식이 계속해서 중요한 전략이 될 것이라고 합니다. Lionbridge는 명품 유통업체가 세계 시장에 진출하여 고객과의 접점을 극대화할 수 있도록 지원합니다. Lionbridge는 지난 10년 동안 미래 지향적이고 상징적인 글로벌 패션 브랜드가 자사의 온라인 매장을 전 세계 언어로 번역하는 데 도움을 주었습니다. Lionbridge는

우수한 유통 센터를 통해 모든 언어로 매력적인 현지 콘텐츠를 제작하여 명품 유통업체가 어디서나 탁월한 사용자 환경을 제공할 수 있도록 지원합니다. 독일의 주요 명품 패션 유통업체를 위한 Lionbridge의 지원 업무에는 대량 작업, 신속한 작업 회전, 엄격한 품질 등이 포함됩니다.

Lionbridge의 글로벌 프로그램 부문 이사인 Colm Connolly는 말합니다. "우리는 풍부한 경험을 바탕으로 이 분야에서 특정 브랜드에 맞는 스타일을 파악할 수 있습니다. 명품 패션 번역에 요구되는 뉘앙스와 세련미에 대한 기대치는 일반 번역에서보다 훨씬 높습니다."

고객 담당팀의 고객 책임자인 Frank Kubicki, 프로젝트 관리자인 Colm Connolly, Barbara Thompson과 이야기를 나누면서 Lionbridge와 독일 명품 패션 유통업체와의 관계에 대해 자세히 공유하고 이 부문에서 우수한 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항에 대해 들어 보았습니다.



Lionbridge는 독일 명품 패션 유통업체의 유기적 성장 전략을 어떻게 지원하나요?

Lionbridge는 이 유통업체와 파트너 관계를 맺은 이래로 여성복과 아동복 제품을 3개 시장으로 확장하고 남성복 라인을 7개 시장으로 확장할 수 있도록 지원했습니다.

Lionbridge는 제품 설명(SKU) 및 카테고리 페이지의 번역과 트랜스크리에이션을 통해 이 유통업체의 성장을 지원했습니다. 트랜스크리에이션이란 번역에서 한 단계 더 나아가서, 메시지가 신규 고객층에게 문화적으로 더 잘 와닿도록 원어를 떠나 현지에 맞게 수정하는 것을 말합니다.

현재 Lionbridge는 매주 최대 1,000건의 제품 설명(SKU)을 번역하고 있습니다. 문화적 계통에 따라 한국어, 중국어, 라틴 아메리카 스페인어, 프랑스어, 이탈리아어, 독일어, 아랍어로 번역합니다. 유통업체의 카테고리 페이지 작업의 일환으로 이전에 조사한 키워드를 광고 카피에 삽입하는 방법으로 검색 엔진 최적화를 지원합니다.

Lionbridge의 지원을 통해 파트너인 해당 업체는 고객과의 관계를 굳건히 유지할 수 있게 되었습니다. 파트너 업체의 성장을 도울 수 있어 기쁩니다.



훌륭한 사용자 환경을 제공하기 위해 패션 유통업체에 필요한 것은 무엇인가요?

독일의 고객과 명품 브랜드 모두에 있어 가장 중요한 요소는 품질입니다. 이러한 명품 브랜드는 특별한 매장 내 쇼핑 경험으로 유명하므로 고객이 온라인 매장을 방문할 때도 이러한 느낌을 살려야 합니다.

우리 고객은 그저 옷만 파는 것이 아닙니다. 그들만의 매력과 스타일도 함께 판매하는 것이죠. 브랜드가 전달하고자 하는 내용을 정확하게 이해하고 제품 설명에서 올바른 어조로 표현하는 것이 우리가 할 일입니다. 세심하고 흡인력 있는 번역은 브랜드의 전반적인 높은 기준을 유지하고 고객이 추구하는 최고의 경험을 제공하는 데 있어 매우 중요합니다. Lionbridge의 번역은 유통업체가 고객과의 관계를 견고히 유지하고 소비자가 제품을 구매하도록 설득하는 데 도움이 됩니다.



Q

번역에 있어 고객에게 가장 힘든 과제는 무엇이며 이를 극복하도록 어떻게 지원하나요?

시간 제약이 주요 관건입니다. 제품을 세계 시장에 얼마나 빨리 출시할 수 있는지에 따라 영업 실적이 좌우되기 때문에 고객은 빠르게 움직여야 합니다. 하루에 최대 5,000개의 단어를 22시간 내에 번역해야 하는데, 이는 쉬운 일이 아닙니다. 게다가 번역해야 하는 제품 설명 건수가 매일 달라져 프로세스가 더욱 복잡해지기도 합니다.

우리는 예상되는 볼륨에 따라 언어 전문가를 사전에 예약하고 기술을 활용하여 고객의 요구에 부응하고 있습니다.

Q

성공적인 서비스를 위해 무엇을 했나요?

성공적인 작업을 위해 우리는 사전 온보딩에 많은 노력을 기울였습니다. 작업을 시작하기에 앞서 고객의 고충과 요구 사항을 정확하게 이해하기 위해 꼬박 이틀 동안 고객과 함께 시간을 보냈습니다. 고객과 계속해서 긴밀하게 협력했습니다. 고객과 함께 정확한 스타일 가이드와 용어집을 만들었습니다. 우리는 고객의 기대를 충족할 수 있도록 고급 패션 경험이 있는 번역사를 검증하여 영입했습니다. 작업을 시작하기 전에 실제로 사이트에 표시되는 콘텐츠로 여러 번 테스트 실행을 거쳤습니다. 번역을 시작할 즈음엔 우리는 완전히 준비된 상태였습니다.

Q

Lionbridge는 어떤 기술을 활용하나요?

기술은 속도와 효율성을 제공하는 데 매우 중요합니다. Lionbridge는 번역 관리 시스템(TMS)에서 고도로 자동화된 워크플로를 구축했습니다.

Lionbridge의 노력이 담긴 성과

- 유통업체 시스템과 통합되는 UFC(Universal File Connector) 개발
- UFC에 파일이 정시에 전송되지 않은 경우 유통업체에 알리는 기능 추가
- 여러 언어 전문가에게 작업을 더 쉽게 할당할 수 있도록 분할 파일 기능 도입

반복적이고 시간이 많이 소요되는 수작업 단계를 제거하여 번역 생산성을 높일 수 있었습니다.

Q

Lionbridge의 경험이 고객에게 어떤 영향을 미쳤나요?

번역 프로세스에서 발생할 수 있는 문제를 예측하고 예방할 수 있었기 때문에 Lionbridge의 폭넓은 경험이 매우 중요했습니다. 예를 들어, 우리는 사이즈와 색상 문제를 사전에 해결했습니다.

사이즈는 전 세계적으로 다양하므로 번역이 복잡해집니다. 우리는 사이즈 변환표를 사용하고 현지 시장에서 올바른 사이즈를 사용할 수 있도록 하는 프로세스를 준수하여 이 문제를 해결했습니다.

색상도 번역 시 뉘앙스가 달라질 수 있기 때문에 문제가 될 수 있습니다. 고객과 함께 만든 용어집에 번역사가 액세스할 수 있도록 하여 이 문제를 해결했습니다.



Lionbridge는 다른 명품 유통업체를 위해 어떤 종류의 작업을 수행하나요?

지금까지 Lionbridge가 독일 패션 유통업체를 위해 수행한 작업에 대해 설명드렸습니다. 그 밖에도 Lionbridge는 전 세계에 기반을 둔 다양한 명품 브랜드와 파트너 관계를 맺고 있습니다.

Lionbridge는 제품 설명과 카테고리 페이지의 번역 외에도 이메일과 브로셔를 포함한 마케팅 캠페인용 자료를 제작, 번역, 트랜스크리에이션합니다.



명품 유통업체는 코로나19로부터 무엇을 배울 수 있나요?

매장이 문을 닫은 후 명품 유통업체의 유일한 수입원은 온라인 판매였습니다. 이러한 세계적 대유행병으로 인해 간소화된 온라인 활동의 이점이 부각되기 시작했습니다. 글로벌 온라인 판매를 효율적이고 대규모로 진행할 준비가 되어 있던 명품 유통업체가 경쟁 우위를 점하게 된 것입니다. 하지만 이제 막 디지털 여정을 시작한 유통업체도 아직 늦지 않았습니다.

Lionbridge는 명품 유통업체가 소통 범위를 확장하고, 거주 지역 및 사용 언어와 상관없이 통찰력 있는 고객의 공감을 불러일으키도록 도움을 드릴 수 있습니다.

"우리는 풍부한 경험을 바탕으로 이 분야에서 특정 브랜드에 맞는 스타일을 파악할 수 있습니다. 명품 패션 번역에 요구되는 뉘앙스와 세련미에 대한 기대치는 일반 번역에서보다 훨씬 높습니다."

Colm Connolly, Lionbridge 글로벌 프로그램 부문 이사

5

경험 제품 및 브랜드 경험

고객이 제품을 보다 손쉽게 사용할 수 있도록 함으로써 고객과의 관계를 강화합니다. 명확하고 정확한 멀티마켓 제품 설명서를

제작합니다. Lionbridge가 보유한 전문 지식을 통해 이러한 목표를 달성할 수 있습니다.

판매 후

<p>고객 여정 단계</p>	<p>➤ 고객이 제품과 브랜드에 대한 경험을 쌓습니다</p>
<p>필요한 사항</p>	<p>➤ 구매자 교육 및 지원을 위한 멀티마켓 제품 설명서의 지속적인 생산</p>
<p>고객의 요구에 맞춘 LIONBRIDGE의 지원 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 제품 설명서 및 사용자 매뉴얼에 대해 최고 품질의 번역 및 로컬라이제이션 제공 • 번역의 중앙 집중화
<p>이점</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 제품을 더 빨리 시장에 출시함으로써 매출 증대 가능 • 일관성 있는 브랜드 보이스 실현 • 긍정적인 브랜드 경험을 통한 고객 충성도 확보

LIONBRIDGE의 지원으로 유럽 시장에 제품을 더 빨리 출시할 수 있었던 DOREL JUVENILE의 사례

LIONBRIDGE가 어떻게 중앙 집중식 번역 시스템을 제공하여 프로세스를 간소화하고 일관된 브랜드 보이스를 보장할 수 있었는지

6개 부문의 부서 | 11개 언어 | 백만 개 이상의 단어 번역

효과적인 번역을 통해 고객에게 다가가기

부모는 자녀를 위한 제품을 선택할 때 여러 가지 사항을 고려합니다. 그중에서도 안전, 편리함 그리고 가치가 가장 큰 관심사입니다. 세계 최고의 아동용품 회사인 Dorel Juvenile은 이러한 브랜드 가치를 위한 회사의 노력을 유럽 고객에게 보여주길 원했습니다. 또한 경쟁이 치열한 세계 시장에서 성공하기 위해서는 가능한 한 빨리 신제품을 출시해야 했습니다. 2019년, Dorel Juvenile은 신제품 출시 이니셔티브에 한층 더 집중했습니다. 그 결과 이전보다 더 빨리 제품을 고객에게 제공하기 위해서는 더 촉박해진 번역 기한을 맞춰야 했습니다. 회사는 결국 Lionbridge와 파트너를 맺고 도움을 받았습니다.

해결 과제

Dorel Juvenile은 조직이 분산되어 있으며 이전에는 유럽 시장에서 번역을 여러 현지 번역사에 의존하여 수행했습니다. 그 결과 번역사마다 효율성과 속도가 달라 일관된 번역을 제공하기 어려웠습니다. Dorel Juvenile은 유럽 시장의 번역 프로세스를 통일하고 번역 제공 시간을 단축하기 위해 하나의

언어 서비스 제공업체(LSP)를 찾고 있었습니다. 또 다른 동기는 품질이었습니다. 회사에는 자체 번역 메모리, 용어집 또는 스타일 가이드가 없었기 때문에 개별 번역사가 번역 과정에서 각자의 방식으로 작업하여 브랜드 보이스가 일관되지 않았습니다. Dorel Juvenile의 요구 사항은 다음과 같습니다.

- 시장 전반에 걸친 브랜드 일관성 확보
- 번역 완료에 걸리는 시간 단축
- 여러 플랫폼을 통한 고객 유치

"Lionbridge는 번역 품질 검토 과정에서 지속적으로 높은 평가를 받고 있으며, Dorel Juvenile은 함께 작업한 첫해를 넘기기도 전에 바로 Lionbridge에 작업량을 3배로 늘려서 할당했지요."

Patricia Hallet, Lionbridge 프로젝트 매니저

고객사 관련 정보

Dorel Juvenile은 세계 최고의 아동용품 회사로, 100개 이상의 국가에서 제품을 제공합니다. 이 회사의 재능 있는 모든 직원은 소중한 삶을 위한 배려라는 동일한 사명을 공유합니다. 그들은 소비자 후기에서 가장 높은 평가를 받는 아동용품을 제공함으로써 가족들이 걱정 없이 생활할 수 있도록 돕습니다. 이 회사의 제품이 더 특별한 이유는 튼튼하고 유용하며 배려심이 담겨 있다는 점입니다. 이 회사의 유명하고 강력한 글로벌 브랜드인 Maxi-Cosi 및 Tiny Love는 Cosco, Angel, Bébé Confort, Infanti, Safety 1st, Quinny와 같은 지역 브랜드에서 보완됩니다. Dorel Juvenile은 현재 25개국에서 5,000명의 직원이 근무하고 있습니다. Dorel Juvenile은 Dorel Industries Inc.(TSX: DII.B, DII.A)의 자회사입니다.

솔루션

Dorel Juvenile은 로컬라이제이션 전문 지식, 시장 요구 사항에 대한 이해, 권장 사항을 효과적으로 전달할 수 있는 역량 때문에 Lionbridge를 선택했습니다. 또한 이 아동용품 소매 공급업체는 Lionbridge의 고객 중심 프로세스와 간편한 온보딩 프로세스를 협력의 주요 이점으로 꼽았습니다. Lionbridge는 Dorel Juvenile 유럽 시장의 번역을 중앙화하고 6개 부문 11개 언어에 대해 번역과 트랜스크리에이션 서비스를 제공했습니다. 트랜스크리에이션이란 메시지가 신규 고객층에게 문화적으로 더 잘 와닿도록 원어를 벗어나 현지에 맞게 수정하는 것을 말합니다. Lionbridge는 포괄적이고 다각적인 서비스를 제공하며 Dorel Juvenile이 다양한 마케팅 자료를 제작하고 여러 가지 방법으로 고객에게 다가갈 수 있도록 지원했습니다. Lionbridge는 다음과 같은 작업을 수행했습니다.

- 49개 유럽 웹사이트의 콘텐츠 번역
- Maxi-Cosi 제품군을 위해 150페이지 이상의 카탈로그를 11개 언어로 번역 및 트랜스크리에이션
- Amazon 온라인 쇼핑에 사용되는 SKU 번역
- 점주 및 소비자를 위한 기사, 브로셔, 제품 전단지 등 마케팅 자료 번역
- 광고 캠페인 개발 지원
- Facebook 게시물, Instagram, Instagram 스토리용 카피를 포함한 소셜 미디어 콘텐츠 번역
- 제품을 소개하는 YouTube 동영상을 위한 자막 제공
- 영업팀 지원을 위한 모바일 교육 애플리케이션 PowerPoint 프레젠테이션 및 제품 정보 번역

Lionbridge는 이러한 번역 이니셔티브를 실행하는 과정에서 스타일 가이드와 용어집, 번역 메모리를 만들어 사용했습니다. 스타일 가이드는 목표 시장의 고객과 가장 효과적으로 커뮤니케이션하는 데 있어 선호되는 언어 요소가 포함된 문서입니다. 용어집은 주요 용어와 이 용어에 대한 모든 대상 언어의 승인된 번역으로 이루어진 데이터베이스입니다. 번역

메모리는 데이터베이스에 저장된 이전 번역 자료로 구성되며, 번역 중인 콘텐츠에 해당 내용이 다시 나타날 때 재사용할 수 있습니다. 이러한 도구를 함께 사용하면 번역의 속도와 생산성이 향상되고 다양한 시장에서 브랜드 일관성을 유지할 수 있습니다.

결과

Dorel Juvenile은 Lionbridge와의 파트너십을 통해 상품을 시장에 더 빨리 제공할 수 있었고, 이를 통해 판매를 촉진할 수 있었습니다. Dorel Juvenile은 Lionbridge와 협력한 1년 이내에 46개의 제품을 출시했으며 제품 출시 기한을 모두 맞출 수 있었습니다. Dorel Juvenile은 Lionbridge를 통해 유럽 시장을 위한 번역을 중앙 집중화함으로써 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었습니다.

- 프로세스 간소화
- 품질 향상
- 번역 처리 시간 단축

Lionbridge는 현재까지 백만 단어 이상을 번역했습니다. 향후 Dorel Juvenile의 콘텐츠 관리 기술을 연결하여 번역 프로세스를 한층 더 간소화할 예정입니다.

"Lionbridge는 온보딩 경험부터 지속적인 협력에 이르기까지 고객을 중심으로 두는 조직입니다. Lionbridge의 서비스 덕분에 중앙 시스템을 통해 콘텐츠를 더 빨리 처리하여 제공하고, 그 결과 제품을 더 빨리 출시할 수 있었지요. 오늘날의 치열한 경쟁 환경에서 이러한 유형의 워크플로는 성공에 필수적입니다."

Michael Matheij, Dorel Juvenile 마케팅 콘텐츠 팀장

Lionbridge는 유럽 시장에서 11개 언어 및 방언으로 번역 서비스를 제공합니다.

벨기에 • 네덜란드어 | 벨기에 • 프랑스어 | 프랑스 • 프랑스어 | 독일 • 독일어 | 이탈리아 • 이탈리아어 | 네덜란드 • 네덜란드어
폴란드 • 폴란드어 | 포르투갈 • 포르투갈어 | 스페인 • 스페인어 | 스웨덴 • 스웨덴어 | 영국 • 영어

6 | 지원

구매한 고객에게 고객의 언어로 서비스를 지원하면 많은 혜택을 얻을 수 있습니다. 고객이 어떤 언어를 사용하든 손쉽게 반품하고 제품 관련 질문을 했을 때 곧바로 답변을 받을 수 있도록 해야

합니다. Lionbridge는 판매 후 고객 지원을 위해 번역, 챗봇 및 전화 번역을 제공합니다.

판매 후	
고객 여정 단계	 지원
필요한 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 지원 자료 번역 • 실시간 다국어 채팅 솔루션을 통한 온라인 지원
고객의 요구에 맞춘 LIONBRIDGE의 지원 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 포럼, 자주 묻는 질문, 지식 기반 정보에 대한 번역 서비스 제공 • SaaS 기반의 실시간 번역 플랫폼으로, 모든 커뮤니케이션 채널을 아우르는 GeoFluent를 통해 다국어 챗봇 기능 제공 • 숙련된 언어 전문가가 350개 이상의 언어를 대상으로 전화 기반 실시간 통역 서비스 제공
이점	<ul style="list-style-type: none"> • 브랜드를 관리하면서 실시간 커뮤니케이션에 대한 고객의 기대를 충족할 수 있음 • 브랜드 충성도 강화

“고객은 자신의 모국어로 제품을 구입하길 원합니다. 하지만 고객의 요구는 여기서 그치지 않습니다. 고객은 구매 후에도 계속 자신의 언어로 지원받길 바라죠. 브랜드 업체는 간과하기 쉬운 이런 부분에도 서비스를 제공할 필요가 있다고 우리는 강조합니다.”

Peter Quigley, Lionbridge 영업 담당 부사장

실시간 채팅 솔루션을 통한 사용자 환경 개선 LIONBRIDGE의 전화 기반 통역 및 GEOFLUENT 도구를 사용하여 할 5가지 이유

점점 더 많은 고객이 만족스러운 사용자 환경을 위해 높은 기준을 충족할 수 있는 파트너를 찾고 있습니다. Lionbridge에게 이는 고품질의 서비스를 고객이 원하는 언어로 신속하게 제공하는 것을 의미합니다. 특허를 획득한 Lionbridge의 가상 번역 툴, GeoFluent를 소개합니다. GeoFluent를 통해 기업은 어떤 커뮤니티 채널에도 안전하고 비용 대비 효과적인 실시간 맞춤형 언어 지원을 추가할 수 있으며, 이를 통해 사용자 환경을 개선할 수 있습니다.

Lionbridge GeoFluent 전문가 Arnie Koh와 Ryan Erwin의 웨비나에서 현재의 소비자 트렌드를 평가하고 GeoFluent와 전화 통역(OPI) 관련 추가 기능을 소개하며, 실시간 데모로 제품 기능에 대해서도 안내합니다.

5가지 주요 이유

1. 고객 지원 = 사용자 환경 = 브랜드

고객 지원의 질은 사용자 환경의 품질로 직결되고, 이는 곧 브랜드 충성도 강화로 이어집니다. 즉, 사용자 환경의 개선이 그 어느 때보다도 중요합니다.

고객 관계를 유지하고 강화하기 위해서는 가장 미래 지향적인 고객 관리 전략을 갖추는 것이 중요합니다.

2. 고객은 디지털 편의성 및 신속한 응대를 기대함

갈수록 많은 기업이 채팅 봇, AI 기반 대화 툴, 첨단 음성 안내 기술 등의 강력한 기술 자산을 배포하고 있습니다. 이처럼 갈수록 디지털화되는 세계에서 고객은 디지털 발전에 따른 혜택을 요구하고 있습니다. 최고의 편의성과 장점을 제공하는 다음의 기술을 활용해 사용자 환경을 개선하세요.

- 모바일 친화적 인터페이스
- 셀프 서비스 옵션
- 24시간 고객 지원
- 맞춤형 환경: 개인의 상황에 맞게 필요한 정보를 적시에 제공

"Lionbridge는 신뢰할 수 있는 조언자로서 글로벌 브랜드와 견고한 관계를 구축합니다. 우리는 그저 서비스를 판매하는 데 그치지 않습니다. 우리는 문제를 해결합니다."

Jamie Dickson, 유통 및 전자 상거래 전문 GLT 기업 본부장

3. 고객은 여전히 인간적인 소통을 원함

어느 때보다 정교한 기술 발전이 이루어지고 있지만, 연구에 따르면 고객은 여전히 사람과의 소통을 선호하는 것으로 보입니다. 고객의 30%는 내용을 잘 아는 친절한 상담사와의 대화가 고객 서비스에서 가장 중요한 부분이라고 답하고 있습니다.

다음과 같은 부분에서는 인간적인 접촉이 특히 중요합니다.

- 복잡한 기술적 문제 또는 고객 문제 해결
- 재무 문제 및 청구 분쟁 처리
- 상위 라인으로의 의견 전달

4. 언어는 고객 서비스 맞춤화의 최우선 과제

오늘날의 고객은 맞춤화 서비스를 기대합니다. 맞춤화에서 가장 중요한 점은 바로 고객이 선호하는 언어로 대화하는 것입니다. 기업에 대한 첫인상은 그들이 사용하는 언어로 결정됩니다. 그러나 고객은 여전히 언어 단절을 경험하고 있습니다. 고객 지원을 위한 대화는 대부분 영어로 이루어지지만 글로벌 고객의 72%는 다른 언어를 선호합니다.

이러한 언어 격차를 해소하면 소통이 원활하게 이루어질 뿐만 아니라 사용자 환경 또한 개선됩니다.

5. GeoFluent와 전화 통역 추가 기능이 제공하는 혜택

GeoFluent를 도입하면 신속하고 간편하게 고객이 선호하는 언어로 대화할 수 있는 가상 번역 툴을 마련할 수 있습니다. GeoFluent의 주요 장점은 다음과 같습니다.

- 특정 브랜드나 고객 기반의 필요에 맞는 맞춤형 언어 엔진
- 기존의 툴과 전략에 완벽하게 통합되어 회사나 고객에게 우수한 번역 제공
- 전화 통역 추가 기능으로 숙련된 전문가가 350개 이상의 언어를 대상으로 실시간 통역 서비스 제공

고객은 최고를 기대합니다. 이제 고객에게 최고의 서비스를 선사하세요. 웨비나에서 고객 지원의 수준을 한 단계 끌어올릴 수 있는 방법을 확인하세요.



LIONBRIDGE를 선택해야 하는 이유

세계를 선도하는 브랜드는 유통업에 대한
*Lionbridge*의 깊은 경험을 신뢰합니다.

Lionbridge는 브랜드와 그 고객이 원하는 것을 중심으로 번역과 로컬라이제이션 프로세스를 수행함으로써 이들의 신뢰를 얻었습니다.

기술적으로 복잡한 대규모 다국어 유통 프로젝트도 Lionbridge에 맡기시면 업계 전문가가 제공하는 완벽한 솔루션을 통해 귀사의 경쟁 우위를 선점할 수 있습니다.

귀사에 적합한 솔루션을 찾고 계신가요?

지금 바로 lionbridge.com/get-in-touch에 방문하여 자세히 알아보세요

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 지능과 기계 지능을 두루 활용합니다. 본사는 미국 매사추세츠주 월섬에 있으며 26개국에서 솔루션 센터를 운영하고 있습니다.

자세한 내용

[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. All Rights Reserved.