

LIONBRIDGE



## CENTRO DE EXCELENCIA PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE LIONBRIDGE

Cómo las soluciones de Lionbridge para el contenido de comercio electrónico proporcionan un servicio integral en cada punto del proceso de compra del cliente



# LOS DESAFÍOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO



## *Conocemos las presiones relacionadas con la distribución del comercio electrónico en varios mercados*

Es posible que tenga clientes muy exigentes que esperen que las descripciones del producto sean meticulosas y se presenten en su lengua materna. **Usted debe ofrecer la mejor calidad.**

O bien es posible que necesite traducir a diario una gran cantidad de descripciones de productos en varios idiomas para lanzar sus productos al mercado rápidamente. **Necesita velocidad.**

Tal vez pone todo su esfuerzo en reducir el coste de su tecnología y se pregunta acerca de las alternativas. **Se beneficiará del asesoramiento de expertos.**

Cuando comenzó la pandemia de COVID-19 y la posterior transformación digital, la venta por Internet tomó un papel predominante. Por lo tanto, es más importante que nunca tener la estrategia de comercio electrónico adecuada. Llegar a los clientes de todas partes del mundo a través de varios canales digitales es esencial para los resultados y, posiblemente, su supervivencia.

Cuando se asocie con el Centro de excelencia para el comercio electrónico de Lionbridge, podrá trabajar con personas que le ayudan a resolver problemas y están dispuestos a buscar soluciones para todos sus desafíos. Hay algo muy evidente.

**Somos distintos.**



# CÓMO FUNCIONA EL CENTRO DE EXCELENCIA PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Nos apasiona trabajar en el sector minorista y los bienes de consumo. Estamos al tanto de las últimas tendencias de la industria. Vivimos para garantizar que los compradores tengan experiencias de comercio electrónico grandiosas. Y, lo más importante, nos enfocamos incansablemente en sus clientes, del mismo modo en que usted lo hace.

Nuestros expertos del centro de excelencia para el comercio electrónico escuchan lo que usted tiene para decir y, luego, le asesoran. Le recomendamos que esté preparado para escuchar la verdad. Le diremos lo que necesita escuchar y no necesariamente lo que quiere escuchar. Nuestro trabajo es completamente transparente.

La verdad puede ser las opiniones que tienen sus clientes de su marca, que se recopilan a través de las herramientas de escucha

activa. Los datos de la escucha de las redes sociales le ayudarán a adaptar sus mensajes para que impacten en su público objetivo. La información también puede ayudarle a identificar las áreas que necesita mejorar, como el servicio al cliente.

Es posible que encontremos ineficiencias en sus flujos de trabajo y analicemos de qué manera se pueden corregir. O bien podemos identificar gastos innecesarios en tecnología y ayudarle a reducir los gastos.

¿Qué ventajas obtiene del conocimiento de nuestros expertos en comercio electrónico? Tranquilidad. Lealtad del cliente. Ahorro en los costes. Aumento de las ventas. El centro de excelencia para el comercio electrónico de Lionbridge añade valor en cada paso del proceso de compra de los clientes.

1	2	3	4	5	6
<b>TECNOLOGÍA DE PREVENTA</b> Lionbridge ayuda a los comercios minoristas a prepararse para captar el compromiso del cliente implementando soluciones de automatización e integración	<b>BÚSQUEDA DE PREVENTA</b> Lionbridge ayuda a los consumidores a buscar la marca proporcionando una búsqueda de palabras clave, SEO y SEM	<b>COMPROMISO PREVIO A LAS VENTAS</b> Lionbridge permite que el consumidor se comprometa con la marca a través de contenido localizado en varios canales de manera local y consistente	<b>VENTAS COMPRAS</b> Lionbridge ayuda al consumidor a hacer compras a través de sus traducciones dinámicas de las descripciones de productos y la información relacionada con los requisitos para realizar compras	<b>EXPERIENCIA POSTERIOR A LAS VENTAS</b> Lionbridge promueve una experiencia positiva del cliente con el producto y la marca, puesto que traduce los documentos adicionales del producto y el material del usuario	<b>SOPORTE POSTERIOR A LAS VENTAS</b> Lionbridge ofrece soporte al cliente a través de la traducción de foros, preguntas frecuentes, bases de conocimiento y soluciones de chat multilingües en tiempo real

CONTINÚE LEYENDO PARA SABER CÓMO MARCAR LA DIFERENCIA





# LA IMAGEN GLOBAL DEL COMERCIO ELECTRÓNICO



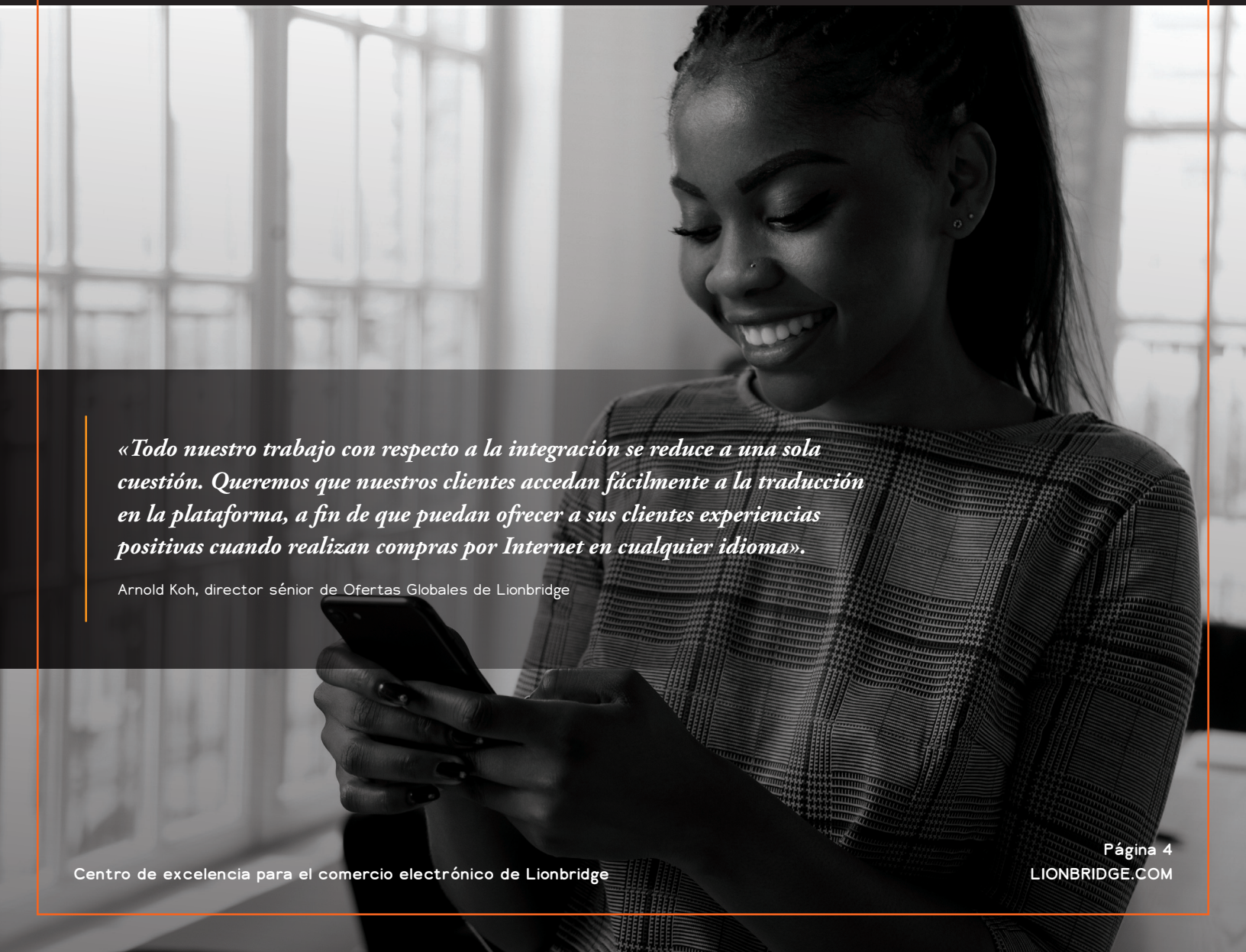
No existe tal cosa como un enfoque que sirva para todos los proyectos en las iniciativas de comercio electrónico multilingües en varios mercados. Los comercios minoristas tienen necesidades únicas para ofrecer sus productos a los clientes de todas partes del mundo. Es por eso que adaptamos nuestras soluciones a cada cliente. Estas soluciones se basan en el profundo conocimiento que tenemos sobre la industria y nuestra experiencia de trabajar con algunas de las marcas más importantes e icónicas a nivel mundial.

Para poder ofrecer soluciones para las necesidades singulares de su empresa también brindamos una gama completa de servicios a la carta. Esto significa que puede optar por

contratar nuestros servicios completos o solo algunos. De cualquier modo, le garantizamos que podemos proporcionarle cada servicio que necesita para alcanzar los objetivos que usted tiene con respecto al comercio electrónico.

**¿Es la primera vez que solicita servicios de localización y no está seguro por dónde comenzar? No hay problema. Nosotros le informaremos y orientaremos en todo el proceso.**

**¿Ha estado en el negocio de la localización durante años? Grandioso. Comencemos entonces.**



*«Todo nuestro trabajo con respecto a la integración se reduce a una sola cuestión. Queremos que nuestros clientes accedan fácilmente a la traducción en la plataforma, a fin de que puedan ofrecer a sus clientes experiencias positivas cuando realizan compras por Internet en cualquier idioma».*

Arnold Koh, director sénior de Ofertas Globales de Lionbridge



1

# TECNOLOGÍA CÓMO PREPARARSE PARA CAPTAR EL COMPROMISO DEL CLIENTE IMPLEMENTANDO LA AUTOMATIZACIÓN

Reemplace las tareas manuales con la automatización para posicionar sus productos en el mercado rápidamente y aprovechar al máximo la asociación con su prestador de servicios lingüísticos. Puede evitar los gastos

desorbitantes en tecnología si trabaja con Lionbridge. Invertimos fuertemente en tecnología, para que usted no tenga que hacerlo. Trabajamos dentro de sus sistemas, independientemente de la tecnología que utilice.

## PREVENTAS

<p><b>LAS ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE</b></p>	<p>» Tecnología: el comercio minorista se prepara para captar el compromiso del cliente estableciendo procesos automatizados que le permitirán posicionar los productos rápidamente en el mercado</p>
<p><b>QUÉ SE NECESITA</b></p>	<p>» Una tecnología que facilite el flujo de trabajo para el proceso de traducción multilingüe para varios mercados</p>
<p><b>CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece soluciones de integración que no dependen de la tecnología</li> <li>• Proporciona conectores que se integran con las principales plataformas de comercio electrónico, incluidos los principales sistemas de gestión de contenido o los sistemas de gestión de información de productos</li> <li>• Proporciona al cliente opciones de integración alternativas a través de una API de traducción basada en REST o un conector de archivos universal cuando otros conectores no son una opción</li> <li>• Incluye soluciones de integración como parte de sus servicios</li> </ul>
<p><b>VENTAJAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujos de trabajo eficientes que simplifican el proceso de traducción para una mejor colaboración, velocidad y calidad</li> <li>• Capacidad para generar ventas de manera más rápida debido a una mayor velocidad del proceso de traducción</li> <li>• Ahorro sustancial en los costes en comparación con las soluciones tecnológicas que requieren más inversiones</li> </ul>



## CÓMO LOGRAR LA TRADUCCIÓN DE SITIOS WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON RAPIDEZ Y EFICIENCIA

**Lionbridge se integra con cualquier plataforma de comercio electrónico para simplificar el proceso de traducción y ayudarle a triunfar en el comercio electrónico.**

Su contenido está listo para la traducción multilingüe y su prestador de servicios lingüísticos está listo para comenzar a trabajar. Es posible que piense que tiene un plan sólido para las ventas de comercio electrónico internacionales dirigidas a empresas o consumidores, pero no vaya tan rápido. La capacidad de su prestador de servicios lingüísticos de aprovechar la tecnología para proporcionar un flujo de trabajo eficiente durante el proceso de traducción de su sitio web de comercio electrónico es de suma importancia y no debe pasarse por alto.

Los comercios minoristas se enfrentan a una proliferación de descripciones de productos a medida que la COVID-19 acelera la actividad del comercio electrónico. Las empresas recurren a la tecnología para poder gestionar estas descripciones de productos. A fin de alcanzar la velocidad que es necesaria para ofrecer una experiencia de comercio electrónico exitosa, su prestador debe ofrecer una conexión con su sistema tecnológico. De esa manera, podrá enviar y recibir contenido fácilmente y completar las traducciones rápidamente.

Cuanto más rápido esté la traducción de las descripciones de producto, más rápido podrá ofrecer productos a su mercado objetivo y a una posible cartera de clientes, así como generar ventas por Internet.

**¿Por qué la traducción de un sitio web de comercio electrónico es tan importante?**

Para tener un impacto real en los clientes de cualquier mercado global, necesita hablar su idioma. De acuerdo con una investigación de CSA, el 66 % de los encuestados afirmó que si tienen que elegir comprar productos similares, elegirían el producto que contiene información en su lengua materna.

Entre las personas que no hablan muy bien inglés, la preferencia aumenta, aproximadamente, a un 85 %. Claramente, la traducción de los sitios web de comercio electrónico es fundamental a la hora de hacer una compra. (Fuente: «[Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey](#)» [¿Es importante el idioma? El impacto del idioma en el recorrido del cliente] Investigación de CSA, 10 de junio de 2020)

**¿De qué modo Lionbridge acelera el proceso de traducción de un sitio web de comercio electrónico?**

Lionbridge se integra con las principales plataformas para consumidores, sistemas de gestión de información de productos y plataformas de gestión de contenido digital para permitir que las marcas y los comercios minoristas trabajen con sus propias plataformas y, al mismo tiempo, simplificar el proceso de traducción del sitio web.



Esta conectividad sumamente importante para las plataformas permite que las marcas y los comercios minoristas puedan realizar lo siguiente:

- Enviar el contenido del producto para la traducción de miles de descripciones de producto
- Compartir el contenido del catálogo del producto para la localización
- Enviar y recibir materiales de marketing para las experiencias de comercio digital

«Entendemos que los comercios minoristas necesitan plazos de entrega rápidos y soluciones rentables», señala Arnold Koh, director sénior de Estrategia de productos para Connector en Lionbridge. «Nuestros conectores eliminan acciones manuales repetitivas en las que se emplea mucho tiempo y de ese modo permiten aumentar el ritmo de traducción. Gracias a ello, los comerciantes minoristas pueden mantener al día grandes volúmenes de contenido, realizar actualizaciones constantes y cambios de productos».

### ¿Por qué el método de transferencia de archivos más frecuente no es el adecuado?

El método de transferencia de archivos más frecuente es la exportación de archivos de una base de datos, lo cual genera resultados contraproducentes. El uso de este método de transferencia de archivos poco eficiente requiere esfuerzos para gestionar la importación y exportación de contenido, realizar las labores de seguimiento y aplicar los controles de calidad.

Además, no hay un control pormenorizado sobre el proceso de traducción. El tiempo adicional necesario para realizar las traducciones con frecuencia ocasiona un aumento de costes y un sobreprecio por los servicios de traducción.

La capacidad de Lionbridge para integrarse con las principales plataformas permite a los comercios minoristas evitar las trampas más frecuentes. Además, da acceso a una de las soluciones más sólidas que existen para regular el flujo de trabajo de las traducciones.

### ¿Con qué plataformas de comercio electrónico conecta Lionbridge?

Lionbridge ofrece integraciones con plataformas de comercio electrónico para minoristas. Esto permite obtener un intercambio de archivos sin inconvenientes para la traducción y localización; además, les permite a los comerciantes minoristas trabajar en su propio entorno de trabajo. Lionbridge ha desarrollado integraciones para los principales actores de la industria, como los siguientes:

- **Salesforce Commerce Cloud**, anteriormente denominado Demandware, una plataforma líder para consumidores y líder en el cuadrante mágico 2019 de Gartner para comercio digital



*«Entendemos que los comerciantes minoristas necesitan plazos de entrega rápidos y soluciones rentables. Nuestros conectores eliminan acciones manuales repetitivas que demandan mucho tiempo y, de este modo, se aumenta el ritmo de traducción. Gracias a ello, los comerciantes minoristas pueden mantener al día grandes volúmenes de contenido, realizar actualizaciones constantes y cambios de productos».*

Arnold Koh, director sénior de Ofertas Globales de Lionbridge

- **SAP Commerce Cloud**, anteriormente denominado SAP Hybris Commerce, una plataforma líder para consumidores y líder en el cuadrante mágico 2019 de Gartner para comercio digital
- **Sitecore**, un proveedor de nicho del cuadrante mágico 2019 de Gartner para comercio digital y una plataforma líder de gestión de contenidos digitales
- **inRiver PIM**, un sistema de gestión de la información de productos para gestionar contenido y catálogos de productos
- **Stibo Systems**, un sistema de gestión de la información de productos para gestionar contenido y catálogos de productos

«Nos conectamos con las herramientas de comercio digital más importantes, como Salesforce Commerce Cloud y SAP Commerce Cloud, y también con sistemas de gestión de la información de productos, como inRiver y Stibo», explica Cynthia Stephens, vicepresidente de generación de demanda de Lionbridge. «Independientemente de cuál sea su modelo de negocio, ya sea que desee vender sus productos directamente a los consumidores en su sitio web o solo atraer hasta este a los clientes objetivo, podemos localizar todo ese contenido porque podemos conectarnos con todas sus plataformas de comercio electrónico y comercio digital».

#### **¿Que sucede si Lionbridge no ofrece un conector para mi plataforma de comercio electrónico?**

Lionbridge no tiene preferencias cuando se trata de la plataforma de comercio electrónico que usa un cliente. Si Lionbridge no ofrece un conector para una determinada plataforma, facilita otras posibilidades de integración mediante sus API de traducción basadas en REST o su conector de archivos universal. La API de contenido de

Lionbridge es compatible con todos los niveles de calidad de traducción y le permite enviar contenido a Lionbridge para traducirlo en cualquier formato de archivo. «Todo nuestro trabajo con respecto a la integración se reduce a una sola cuestión. Queremos que nuestros clientes accedan fácilmente a la traducción en la plataforma, a fin de que puedan ofrecer a sus clientes experiencias positivas cuando realizan compras por Internet en varios idiomas», explica Koh. Un conector de Lionbridge supone un gran avance para ayudar a las empresas a alcanzar sus objetivos de marketing y ventas, a pesar de las dificultades añadidas a las que se enfrentan por la pandemia del coronavirus.

#### **¿Qué nuevas integraciones se plantea Lionbridge?**

Lionbridge busca constantemente modos de ampliar su oferta de conectores para integrarse con las plataformas más importantes para su base de clientes. Recientemente, Lionbridge desarrolló una solución de integración para Oracle Content and Experience (OCE), un centro de contenido basado en la nube para gestionar contenido omnicanal. OCE almacena y gestiona activos digitales, como gráficos, vídeos y audio que pueden utilizarse en un caso práctico de comercio electrónico.

Estos activos de marketing pueden luego desplegarse en Oracle Commerce. Oracle y aquellos de sus clientes que contraten a Lionbridge contarán con una forma fácil y sencilla de enviar su contenido a Lionbridge directamente desde la plataforma de Oracle. Una vez que el material esté traducido, Lionbridge lo devolverá a través de la plataforma. Este proceso mejora la eficiencia y permite ahorrar tiempo».

Como un beneficio añadido, estos comercios minoristas no necesitarán interrumpir su flujo de trabajo», explica Stephen Harris, director de cuentas de Ventas de Lionbridge. «Y una vez que usen el conector, podrán acceder a un sistema de gestión de traducciones de primera clase».



## CONSULTE UN EJEMPLO DE INTEGRACIÓN

### Aplicación en un fabricante global

Lionbridge adaptó de manera significativa su conector para un fabricante global que utiliza una versión altamente personalizada de SAP Commerce Cloud, anteriormente conocido como Hybris. El equipo de operaciones de Lionbridge realizó modificaciones en el conector, a fin de poder alinearnos a la perfección con los requisitos comerciales individuales del fabricante.

La integración se usa para la traducción de miles de descripciones de productos al mes en aplicaciones digitales de empresas y consumidores a 45 idiomas, para Europa, Oriente Medio y África (EMEA). Antes de implantar el conector, los empleados de la empresa enviaban el contenido a Lionbridge manualmente, por bloques, en un proceso poco eficiente que consumía mucho tiempo.

El conector personalizado ha automatizado el proceso de traducción, aumentado la eficiencia y la velocidad y eliminado un elemento de riesgo al suprimir las tareas manuales. Hay planes en marcha para implantar el conector en todo el mundo.

### Aplicación en una conocida marca de moda estadounidense

Una conocida marca de moda estadounidense utiliza el conector de Lionbridge para su integración con Salesforce Commerce Cloud, a fin de enviar a Lionbridge unas 3000 palabras al día.

Las descripciones del producto del comercio minorista se traducen a cinco idiomas y se adaptan del inglés estadounidense al inglés británico. Lionbridge incorporó una mejora en las funcionalidades que permite al minorista programar la traducción de contenido con anticipación.

«La automatización reduce la necesidad de mano de obra para publicar el contenido traducido y logra que todo funcione sin interrupciones, desde el principio hasta el final», señala Colm Connolly, director de programa global para Operaciones de Lionbridge. «En sus comentarios positivos, el cliente suele hacer hincapié en la velocidad con que Lionbridge es capaz de entregar las traducciones, lo cual es posible gracias al conector».

# MÁS DE 15 AÑOS DE EXPERIENCIA EN CONECTORES

Cientos de clientes de Lionbridge utilizan nuestros conectores de traducción, que son compatibles con decenas de sistemas de gestión de contenido líderes en la industria, plataformas de comercio electrónico, sistemas de gestión de la información de productos y plataformas de automatización del marketing

que se usan en el comercio minorista. Nos integramos con los sistemas SAP Commerce Cloud, Salesforce Commerce Cloud, Sitecore, inRiver y Stibo Systems, además de una gran cantidad de otras plataformas principales.

PLATAFORMA	TIPO
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	Sistema de gestión de contenido/Sistema de gestión de recursos digitales
SITECORE	Sistema de gestión de contenido
WORDPRESS	Sistema de gestión de contenido
DRUPAL	Sistema de gestión de contenido
SITEFINITY	Sistema de gestión de contenido
EPISERVER	Sistema de gestión de contenido
TEAMSITE	Sistema de gestión de contenido
ORACLE WEBCENTER SITES	Sistema de gestión de contenido
VEEVA VAULT	Gestión de documentos
SAP COMMERCE CLOUD	Comercio electrónico
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	Comercio electrónico
INRIVER	Gestión de información de productos
STIBO	Gestión de información de productos
MARKETO	Automatización del marketing
ELOQUA	Automatización del marketing
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	Gestión de contenido digital
RELATIVITY	Descubrimiento electrónico
SERVICENOW	Plataforma ITSM

En Lionbridge, venimos desarrollando el software del conector de traducción para los clientes comerciales durante más de 15 años. Nuestro equipo especializado de desarrollo y soporte actualiza específicamente nuestros conectores y brinda asistencia.



## SEIS INDICADORES CLAROS DE QUE SUS SITIOS WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO MULTILINGÜES NO ESTÁN OPTIMIZADOS

### Prepárese para triunfar en el comercio electrónico con los consejos de nuestro experto en búsquedas globales.

Su empresa es un referente mundial. Hace años que integra el mercado del comercio electrónico. Es uno de los comerciantes más importantes. ¿No? Tal vez no. Tal vez ha notado una desconexión. Tiene un contenido maravilloso en su sitio web, pero no tiene el tráfico que espera, ni las ventas. ¿Por qué?

Brendan Walsh, experto en materia de búsquedas globales de Lionbridge, realiza auditorías técnicas de SEO de sitios web de comercio electrónico multilingües. Con frecuencia descubre que empresas multinacionales muy avanzadas no saben que sus sitios web están poco optimizados. Este error puede tener un efecto muy negativo en su cifra de resultados. Walsh trabaja para identificar la raíz del problema y encontrar el modo de solucionarlo. La importancia de este tipo de evaluaciones aumenta cada día debido al auge del comercio electrónico.

Debido a la propagación de la COVID-19, el número de personas que compran por Internet es el más alto de la historia. Se han acostumbrado a las compras en línea y es muy probable que no pierdan esa costumbre, aunque las medidas de distanciamiento social empiecen a relajarse en algunas zonas. Walsh asegura que ha llegado el momento de optimizar el sitio web para capitalizar las ventas del comercio electrónico.

«Si no aprovecha este cambio y la dinámica de compras en un momento en que cada vez más gente compra en línea, otro lo hará», afirma Walsh. «Cuando un producto funciona a nivel local, también hay oportunidades de lanzarlo al mercado mundial en otro idioma. Y es ahí donde podemos ser de gran ayuda».

Walsh analiza sistemáticamente los sitios web multilingües de empresas con proyección mundial para encontrar la forma de mejorar su visibilidad en cada mercado, así como para corregir los problemas existentes antes de que se introduzcan en nuevas áreas geográficas. En su informe personalizado del análisis del sitio web, se centra en seis aspectos que pueden hacer que las empresas fallen. **Hablamos con él sobre su trabajo.**

*«Si no aprovecha este cambio y la dinámica de compras en un momento en que cada vez más gente compra en línea, otro lo hará. Cuando un producto funciona a nivel local, también hay oportunidades de lanzarlo al mercado mundial. Y es ahí donde podemos ser de gran ayuda».*

Brendan Walsh, Experto en materia de búsquedas globales, Lionbridge

# 2

## BÚSQUEDA INVESTIGACIÓN DE LA MARCA

Asegúrese que sus clientes puedan encontrar su marca y sus productos cuando realizan una búsqueda por Internet. Sepa cómo compararse con sus competidores durante las búsquedas por Internet.

Podemos ayudarle a ganar visibilidad y mostrarle en qué lugar se posiciona en comparación con otros proveedores en su espacio.

### PREVENTAS

<p><b>LAS ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE</b></p>	<p>» Búsqueda: el cliente investiga productos y marcas</p>
<p><b>QUÉ SE NECESITA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacidad de que lo encuentren fácilmente</li> <li>• Conocimiento acerca del posicionamiento en comparación con los competidores</li> </ul>
<p><b>CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona una auditoría técnica de la optimización para los motores de búsqueda (SEO) como parte de la evaluación digital global para medir el rendimiento de un sitio web y de las aplicaciones, y ofrece soluciones para abordar problemas técnicos</li> <li>• Proporciona un análisis de la competencia</li> </ul>
<p><b>VENTAJAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de que lo encuentren más fácilmente cuando las personas buscan su marca y tipo de producto</li> <li>• Ventaja competitiva</li> <li>• Más ventas</li> </ul>



P.

¿Qué es un sitio web de comercio electrónico multilingüe?

Un sitio web de comercio electrónico multilingüe es un portal en línea a través del cual se pueden realizar transacciones comerciales o empresariales por Internet, lo que incluye comprar y vender bienes o servicios, y la transferencia de dinero e información, y en el que además se puede consultar su contenido en más de un idioma.

P.

¿Cuáles son los seis aspectos en los que se centra cuando analiza los sitios de las empresas y por qué son importantes?

### 1. Rapidez

Vivimos en un mundo dominado por la tecnología móvil. Si la página no está bien adaptada para su navegación desde el dispositivo móvil, la página web no está optimizada. Además, Google va a indexar primero la versión para móvil. Por lo tanto, si una página no responde o no es rápida en el móvil, eso también afectará al rendimiento de la versión para ordenador.

Uno de los errores más comunes que afectan a la rapidez de los sitios web de comercio electrónico es la optimización de las imágenes. Si la imagen no es adecuada, hará que la página se cargue mucho más lento. He visto casos en los que una imagen puede tardar hasta 10 segundos en cargar. Es posible que un cliente potencial no espere esa cantidad de tiempo. La buena noticia es que este problema es bastante fácil de solucionar. No es necesario cambiar un código y toma entre dos o tres segundos corregir cada imagen.

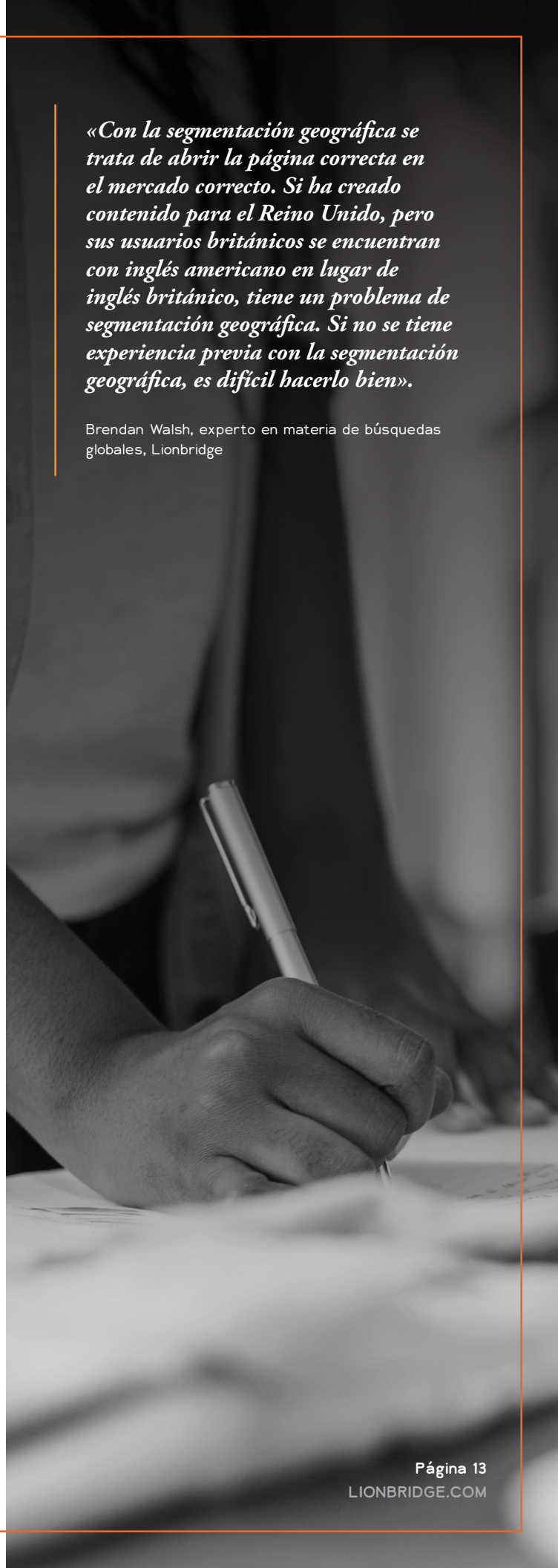
### 2. Segmentación geográfica

Con la segmentación geográfica se trata de abrir la página correcta en el mercado correcto. Si ha creado contenido para el Reino Unido, pero sus usuarios británicos se encuentran con inglés americano en lugar de inglés británico, tiene un problema de segmentación geográfica. Si no se tiene experiencia previa con la segmentación geográfica, es difícil hacerlo bien. Hay muchas formas de hacer un mal uso que ocasionan contenido oculto. Y esa es la razón por la que no se muestra la página correcta. Hay muchos elementos que afectan a su funcionalidad, como cuestiones técnicas o de localización, entre otras.

Por ejemplo, el hecho de no poder utilizar Google Search Console eficazmente causará problemas. Los problemas de segmentación geográfica son difíciles de corregir, salvo que se domine bien esta técnica. Muy pocas empresas tienen conocimientos sobre segmentación geográfica.

*«Con la segmentación geográfica se trata de abrir la página correcta en el mercado correcto. Si ha creado contenido para el Reino Unido, pero sus usuarios británicos se encuentran con inglés americano en lugar de inglés británico, tiene un problema de segmentación geográfica. Si no se tiene experiencia previa con la segmentación geográfica, es difícil hacerlo bien».*

Brendan Walsh, experto en materia de búsquedas globales, Lionbridge



Lionbridge, sin embargo, tiene amplia experiencia en esta materia. Hemos desarrollado herramientas para resolver problemas de segmentación geográfica, una que crea mapas del sitio web regionales (con etiquetas hreflang) y otra que genera etiquetas hreflang para Adobe Experience Manager (AEM). Esto garantiza que el usuario llegue a la página correcta en el mercado correcto.

### 3. Bots y mapas del sitio

Es importante entender cómo rastrea un bot los sitios web. Las instrucciones del archivo robots.txt le dicen a los bots del motor de búsqueda cómo indexar los sitios web. Yo busco un par de cosas. Por un lado, si el contenido real está siendo rechazado o bloqueado y, por otro, cualquier cosa que pueda obstaculizar la indexación del contenido.

Compruebo si hay un enlace al mapa del sitio y si está bien estructurado. Cualquier error con el archivo robots.txt puede causar problemas importantes. Los comandos pueden ocultarlo todo en un sitio web o impedir que se indexe contenido válido. Un mapa del sitio actualizado ayudará a los bots a descubrir nueva información rápidamente.

### 4. Seguridad

Desde la perspectiva de la confianza, la seguridad es esencial. Si los clientes leen las palabras «página no segura» en la esquina superior izquierda de la pantalla de su ordenador, no parece muy probable que vayan a introducir la información de su tarjeta de crédito para realizar una compra. Algunas personas, sin embargo, completarán la operación, quizá porque no se den cuenta del problema de seguridad. Otras, sin duda, no lo harán. Muchos problemas de seguridad tienen su origen en que se hace referencia a los medios desde direcciones URL http o enlaces a sitios no seguros. En la práctica, cuando analizamos esas cuestiones, solemos descubrir que existen versiones https de los medios o de los enlaces. Basta con actualizar la referencia de http a https para resolver el problema.

### 5. Datos estructurados

Los datos estructurados son un regalo para las búsquedas de Google. Es la capacidad de describir el contenido de la página directamente para los bots de Google. Usted puede destacar el contenido importante para que Google utilice los datos correctamente. Esto mejora los resultados de las búsquedas. Los problemas surgen cuando no están mapeados todos los datos estructurados. Y en consecuencia, la información del producto que usted vende puede aparecer incompleta.

Es posible que se muestre la imagen y la descripción del producto, pero que falten el precio, la disponibilidad o la sección de opiniones de su tienda en línea multilingüe. Es más probable que el público compre si el vendedor facilita de forma inmediata toda la información necesaria. Los compradores, además, suelen inclinarse por sitios que contengan opiniones e imágenes atractivas. Los datos estructurados deben mapearse, algo que puede hacerse en

una tarde entrando en el sistema de gestión del producto y configurándolo para mostrar la imagen, la descripción, el precio, la disponibilidad y las opiniones. Esto tiene una importancia capital para los resultados, especialmente para los productos.

### 6. Resultados de búsqueda con y sin marca

Los resultados de búsqueda con y sin marca van juntos. Es el modo en que nuestro visualmente los resultados de búsqueda a nuestros clientes. En ambos casos, tanto si la búsqueda incluye el nombre de la marca de una empresa como si no, lo que obtenemos es la posición que obtiene esa empresa en la página. Cuanto más alto aparezca en las clasificaciones y más atractivos sean sus resultados, más clics conseguirá para su sitio web de comercio electrónico multilingüe. Y a la inversa, obtendrá menos clics si la competencia cuenta con un mejor SEO multilingüe debido a páginas de productos más optimizadas, un contenido descriptivo mejor, imágenes optimizadas y datos estructurados.

P.

¿Se sorprenden las empresas al descubrir que sus páginas están poco optimizadas?

Sí. Muchas empresas no son conscientes de que sus sitios presentan problemas técnicos y están encantadas de poder aprovechar la oportunidad de aumentar su visibilidad.

Hemos ayudado a muchas marcas de consumo internacionales a optimizar su rendimiento en varios sitios. A menudo, una página web empieza con un buen rendimiento, pero con el tiempo, el contenido se va quedando obsoleto y la tecnología puede degradarse.

P.

¿Cuál es el consejo final que le gustaría transmitir a nuestros lectores?

Si una empresa multilingüe sospecha que sus sitios web ofrecen un rendimiento inferior al esperado, debe asumir cuanto antes que el problema está en el contenido. Si la empresa trabaja con un prestador de servicios lingüísticos como Lionbridge, puede tener plena confianza en que el contenido de su tienda de comercio electrónico estará siempre al día en cualquier idioma.

En estos casos, lo más habitual es que sean cuestiones técnicas las que interfieren en la optimización del sitio web. Solo hace falta un poco de atención y determinación para corregir el problema.



# 3

## COMPROMISO CON LA MARCA

Asegúrese de que su contenido tenga un impacto en cada mercado al que apunta. Eso significa que los traductores deben destacar las distintas características del mismo producto en distintos mercados, a fin de alcanzar la importancia local.

Nuestros traductores expertos, que a menudo se seleccionan por su **experiencia en el dominio, demografía y conocimiento de los aspectos culturales y regionales**, garantizan que su contenido sea interesante para los clientes locales y, a la vez, se conserve la consistencia de la marca.

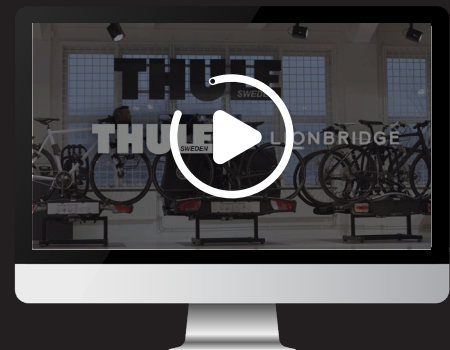
### PREVENTAS

<p><b>LAS ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE</b></p>	 <p>El cliente interactúa con la marca</p>
<p><b>QUÉ SE NECESITA</b></p>	 <p>Congruente globalmente y contenido multicanal importante a nivel local</p>
<p><b>CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE</b></p>	 <p>Proporciona servicios de traducción y localización de primer nivel para todos los mercados</p>
<p><b>VENTAJAS</b></p>	 <p>Capacidad de proporcionar contenido importante en términos culturales, que «enganche» a los clientes y resuene en todos los mercados objetivo</p>

Haga clic para ver nuestro vídeo.

#### Historias de clientes: Thule

Nos asociamos con Thule, una empresa de productos para transportes y actividades al aire libre líder en el mercado global que apunta a personas con un estilo de vida activo. Nuestro trabajo era implementar una solución sin inconvenientes para la traducción y localización de contenido. Obtenga más información sobre cómo ayudamos a que Thule logre una comunicación de marketing importante a nivel local de manera consistente en más de 30 idiomas en 140 países [mirando este vídeo](#).



# CÓMO HA AYUDADO LIONBRIDGE A CANON A AHORRAR DINERO, OPTIMIZAR LAS OPERACIONES Y MIGRAR MILES DE PÁGINAS DE CONTENIDO, A FIN DE LOGRAR LA CONSISTENCIA DEL CONTENIDO A NIVEL GLOBAL

### **Globalizarse no es fácil, pero realizar cambios cuando ya se opera globalmente es aún más complicado.**

¿Cómo puede una empresa global migrar centenares de miles de páginas repartidas por decenas de mercados a un nuevo sistema de gestión de contenido sin sacrificar la imagen de marca, la calidad o la velocidad? Canon tuvo que enfrentarse a este reto durante la migración a un nuevo sistema de gestión de contenido.

Para llevar a cabo este cambio sin que la actividad habitual se viera afectada, Canon buscaba un socio dedicado al campo de la publicación que prestara una extremada atención a los detalles, tuviera capacidad para organizar rápidamente un programa complejo que ofreciera mayor eficiencia y un proceso optimizado, y contara con un historial acreditado y continuado en la entrega de soluciones de gran calidad.

### **El reto**

Canon se enfrentaba a diversos retos: Canon contactó con Lionbridge para mantener la calidad y la coherencia que demandaban sus clientes durante el proceso de migración al nuevo CMS. El proyecto era complejo, ya que implicaba la transición de contenido del CMS Tridion 11 a SDL Web 8.5, lo que requería actualizar las antiguas plantillas heredadas a las nuevas plantillas optimizadas para el móvil.

El objetivo del proyecto era migrar el contenido de 55 mercados con más de 300 000 páginas. Era fundamental que esta migración se produjera sin problemas y de forma simultánea a la implementación de un nuevo sistema de gestión de recursos digitales.

### **Acerca del cliente**

Fundada en 1937 en Japón, Canon es una corporación multinacional especializada en la fabricación de dispositivos ópticos y de imagen (como cámaras, impresoras o escáneres) tanto para clientes particulares como corporativos. Canon cuenta con 55 oficinas en EMEA que dan servicio tanto a particulares como a empresas. Lionbridge ha sido un elemento clave en esta evolución, ya que, desde 2011, presta al grupo de marketing de Canon servicios de publicación, desarrollo web, gestión de proyectos y control de calidad. Lionbridge ha proporcionado todos estos servicios mientras Canon desarrollaba su estrategia comercial para incluir el lanzamiento de 18 sitios web de comercio electrónico.

Asimismo, era preciso que Canon realizara esta migración al tiempo que seguía ofreciendo la misma experiencia digital de calidad que los clientes esperaban. Además de realizar esta migración con éxito, Canon necesitaba lo siguiente:

- garantizar la coherencia y la mejora del recorrido de compra del cliente en el sitio hasta después de la migración;
- garantizar que los clientes no experimentarían ningún problema con los sitios;



- garantizar la capacidad de respuesta del sitio;
- garantizar la implementación de herramientas, sistemas y entornos para una gestión eficaz del contenido a largo plazo;
- reducir los costes desde una perspectiva global de la gestión del contenido;
- reducir el tiempo de comercialización tras la publicación debido a los problemas de almacenamiento en caché heredados.

Para convertir estos desafíos en una oportunidad, Canon sabía que necesitaba un socio de confianza capaz de ofrecer servicios de publicación de comercio electrónico y marketing, que además pudiera aportar un equipo de expertos con experiencia en migraciones de CMS. Lionbridge pudo dar respuesta a los requisitos de migración de Canon gracias a su flexibilidad, velocidad y conocimientos, y demostró a las partes interesadas internas que contaba tanto con la experiencia en procesos de migración de sistemas de gestión de contenidos requerida como con las aptitudes necesarias para ofrecer servicios de publicación web de primer nivel.

### La solución

Desde que Canon comenzó a idear la migración, Lionbridge ha sido un socio fundamental. Ha estado implicado en todas las fases del proyecto, desde la detección inicial hasta la ejecución, y ha contribuido con su asesoramiento y prácticas recomendadas a lo largo de todo el proceso.

Mientras se ocupaba de los requisitos de la migración, Lionbridge siguió brindando sus servicios de publicación habituales, incluida la realización con éxito de muchos lanzamientos de productos durante la fase de migración. Lionbridge recurrió a expertos internos para crear dos equipos de migración específicos. Estos dos equipos fueron esenciales para concluir con éxito la migración del sistema de gestión de contenidos.

El primer equipo se ocupó de migrar manualmente miles de páginas heredadas, ya que utilizaban plantillas que no iban a incluirse en la migración automatizada. El segundo equipo

de pruebas comprobó la calidad de las páginas que se habían migrado automáticamente, registró los errores y trabajó con equipos multidisciplinares de Canon para garantizar una gestión adecuada de los problemas.

Una de las principales características que distinguen a Lionbridge es su capacidad para adaptar los servicios y satisfacer las necesidades de los clientes antes, durante y después de cada proyecto. Además de los servicios básicos mencionados anteriormente, Canon trabajó con el equipo de Lionbridge para proporcionar muchos otros servicios que van más allá de los objetivos principales del proyecto de migración. Estos servicios son los siguientes:

- Asistencia en el rediseño de procesos para la producción de contenido.
- Talleres de ahorro de costes de 6 Sigma.
- Identificación de puntos débiles y posibles obstáculos.
- Colaboración con terceros para la búsqueda de soluciones.
- Preparación de talleres para mejorar la eficiencia y reducir costes.
- Transformación de las páginas heredadas más antiguas a nuevas plantillas optimizadas para el móvil.

### Resultados

Canon ya ha visto el impacto positivo que ha tenido su asociación con Lionbridge. Lionbridge ha sido capaz de romper barreras importantes y ayudar a Canon a conseguir un significativo ahorro anual. Canon confía en Lionbridge para gestionar la migración y las actividades de publicación sin que el cliente se vea afectado, manteniendo su imagen de marca y garantizando que no se producen pérdidas derivadas de problemas en los sitios o la navegación.

Una vez solucionados todos los puntos débiles y los desafíos de los flujos de trabajo de los procesos y las herramientas, Canon prevé una reducción significativa del ciclo del proceso de entre el 20 % y el 30 %.

*«Canon no se cansa de repetir que considera a Lionbridge más un socio que un proveedor. Esta relación continuada nos ha permitido demostrar nuestros conocimientos en publicaciones web y migraciones de CMS, además de una considerable experiencia en migraciones anteriores de Canon. Lo que atrajo a Canon de Lionbridge fue la diversidad de nuestros conocimientos, la calidad sostenida de nuestros servicios, nuestra capacidad para adaptarnos a sitios de bajo coste y nuestra destreza a la hora de optimizar los procesos y mejorar la eficiencia hasta conseguir un ahorro económico».*

Kevin O'Brien, director de programas globales, Lionbridge

# 4

## COMPRA

Los posibles clientes pueden acceder a la información que necesitan para motivarles a comprar los productos. En un análisis exhaustivo de CSA Research se determinó que los consumidores tienen una gran preferencia por interactuar en su lengua materna y es muy poco probable que compren productos si no se comunican con ellos en su idioma de preferencia.

(Fuente: «Can't Read Won't Buy — B2C» [Si no entiendo lo que leo, no compro: empresas que se dirigen al consumidor], CSA Research, junio de 2020) **Podemos ayudarle a encontrar el modo de llegar a todos los empleados, contratistas, socios y clientes, dondequiera que vivan o trabajen y en el idioma que hablen.**

### VENTAS

<p><b>LAS ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE</b></p>		<p>Compra: el cliente realiza la compra</p>
<p><b>QUÉ SE NECESITA</b></p>		<p>Traducción dinámica de las descripciones y la información del producto</p>
<p><b>CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE</b></p>		<p>Proporciona traducciones eficientes y de alta calidad y la transcripción de grandes volúmenes de descripciones de productos para ayudar al cliente final con los requisitos de compra</p>
<p><b>VENTAJAS</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de cliente positiva</li> <li>• Más ventas</li> </ul>





# LIONBRIDGE AYUDA A LA EMPRESA DE COMERCIO ELECTRÓNICO GLOBAL A LLEGAR A CADA CLIENTE EN SU IDIOMA DE PREFERENCIA

## CAPACIDAD, PRODUCTOS DE ALTA CALIDAD E INICIATIVAS RENTABLES QUE SOLIDIFICAN EL COMPROMISO

Operar una empresa de comercio electrónico global de gran tamaño que ofrece una plataforma de acceso mundial para propietarios de tiendas digitales tiene sus desafíos. Los líderes de la empresa desean atraer a más propietarios de tiendas digitales y más clientes. Este tipo de empresa de comercio electrónico solicita los servicios de Lionbridge para lograr estos objetivos. La empresa se propuso lo siguiente:

- Brindar a los vendedores que operan en su plataforma el mismo nivel a través de descripciones de productos multimercado que son precisas y tienen la misma calidad en toda la plataforma.
- Cumplir los requisitos de idioma de los consumidores brindando el mensaje correcto de la manera correcta, independientemente del idioma que hablen.

Lionbridge abordó las necesidades de ambos grupos, y continúa haciéndolo, traduciendo y localizando las páginas del vendedor en más de 30 países distintos. Esto incluye trabajar en lo siguiente:

- Títulos de los productos
- Descripciones de los productos
- Opiniones

En Lionbridge, también proporcionamos servicios de arquitectura para el sitio web y localización de páginas de destino. Cuando Lionbridge ofrece servicios de traducción, los traductores cambian el idioma de origen por otro idioma. La localización es un paso más allá de la traducción para adaptar el contenido y atraer las preferencias culturales de un mercado. Lionbridge utiliza ambos métodos, a fin de garantizar que el contenido tenga un impacto en las personas en el mercado objetivo.

«Los propietarios de estas tiendas digitales tienen la oportunidad de convertir a un visitante en un cliente. Si no llegan a la persona de manera efectiva, perderán a ese cliente para siempre. Lionbridge es el proveedor del que depende la empresa de comercio electrónico para que el contenido sea el adecuado», explica el miembro del equipo ejecutivo de Lionbridge que administra la cuenta. «Somos su proveedor de confianza».

Lionbridge ha inspirado confianza en la empresa de comercio electrónico durante ocho años de trabajo en conjunto que ha prosperado. Al comienzo, la empresa de comercio electrónico le asignó a Lionbridge trabajos de traducción relacionados únicamente con los servicios para empresas. La empresa amplió las actividades de Lionbridge para incluir también trabajos de localización para las actividades de venta minorista con clientes después de que Lionbridge demostrara cumplir con las demandas de manera consistente.



## Características de una relación sólida

El equipo ejecutivo de Lionbridge atribuye la solidez de la relación a un delicado equilibrio entre los tres factores que distinguen a Lionbridge: capacidad, calidad y coste.

### 1. Capacidad

Se trata de la capacidad de progresar para gestionar grandes cantidades de trabajo, asignaciones que necesitan resolverse rápidamente o traducciones que requieren un alto nivel de detalle y tienen varios matices. Lionbridge puede responder a estas demandas a través de su red global con más de un millón de expertos, y ha demostrado su capacidad con respecto a los clientes del sector de comercio electrónico localizando medio millón de palabras en tres semanas para un proyecto prioritario de carácter urgente.

### 2. Calidad

Las traducciones de mala calidad provocan un bajo rendimiento de la página y escasez en las ventas. Las traducciones de alta calidad son de suma importancia para que el cliente se conecte con el producto y esté motivado a comprarlo. En Lionbridge, ofrecemos traducciones de alta calidad, puesto que aprovechamos la comunidad global de lingüistas dentro del mercado local que están al tanto de las normas y el lenguaje local, a fin de proporcionar la traducción correcta del contenido y las frases clave.

Lionbridge produce contenido importante a nivel local que no solo permite aumentar las ventas, sino que también ayuda a que la empresa del sector de comercio electrónico supere esa imagen fría de una empresa global alejada de sus consumidores. Debido a que el contenido capta el tono y el sentimiento local, esta empresa puede integrarse a la comunidad de la misma manera que un proveedor local.

La velocidad y la calidad van de la mano. Las traducciones no sirven de nada si no están listas cuando son necesarias. Los especialistas en marketing digital tienen que responder a las fechas de lanzamiento que suelen tener un ritmo acelerado. Para que un sitio de comercio electrónico global sea exitoso, el producto se debe lanzar en India, Japón y todos sus mercados al mismo tiempo. Lionbridge permite que los lanzamientos a nivel mundial sean una realidad.

### 3. Coste

Ninguna empresa desea destinar más fondos de los necesarios para brindar servicio, y en Lionbridge buscamos las maneras de reducir los costes. Para que nuestros clientes del sector de comercio electrónico alcancen este objetivo, implementamos controles de precios, como el uso de memorias de traducción.

Estas memorias son una base de datos de traducciones anteriores que permiten reducir la carga de trabajo para el nuevo contenido.

Lionbridge también aprovecha la traducción automática para la empresa de comercio electrónico. La traducción automática es una forma muy rentable de realizar traducciones, pero no es adecuada para todos los contenidos. Si la traducción automática se usa de forma inadecuada, la tecnología puede dar como resultado traducciones de baja calidad que pueden alejar a los consumidores y perjudicar la marca.

Como expertos en traducción automática, Lionbridge selecciona el contenido adecuado para la tecnología e implementa medidas para garantizar que se mantenga la calidad. Por ejemplo, Lionbridge implementa la traducción automática más poseída, que utiliza los recursos humanos para editar un trabajo de traducción automática. Este enfoque híbrido garantiza que el contenido no tenga errores.

## El resultado

Lionbridge ha **traducido y localizado más de 750 millones de palabras al año en más de 30 idiomas** y, generalmente, se encarga de más de 50 millones de palabras al mes para clientes del sector de comercio electrónico.

«La capacidad, la calidad y el coste forman un soporte de tres patas. Si se quita una de estas patas, todo se cae. Nos hemos enfocado en mantener estas tres áreas firmes. Nuestros clientes obtienen lo que necesitan, cuando lo necesitan, a un precio predecible», comenta el director ejecutivo de Lionbridge. «Tratamos de ayudarles a ser su mejor versión y haremos lo que sea necesario para lograrlo».

*«Este cliente continúa utilizando nuestros servicios debido a nuestra capacidad para ayudarle a superar los desafíos comerciales clave. Antes de comenzar a trabajar con ellos, no podían lanzar productos en todos sus mercados al mismo tiempo, ya que había demoras en la localización. Nuestros servicios de localización rápidos y eficientes resolvieron este problema para que alcanzaran los objetivos de lanzamiento. Esto les dio la oportunidad de impulsar las ventas».*

Director ejecutivo de Lionbridge



# LIONBRIDGE AYUDA A UNA IMPORTANTE MARCA ALEMANA DE MODA DE LUJO A LLEGAR A SUS COMPRADORES EN LÍNEA DE TODO EL MUNDO

## POR QUÉ SON ESENCIALES LAS TRADUCCIONES EFICIENTES Y DE ALTA CALIDAD DE LAS DESCRIPCIONES DE PRODUCTOS PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO MUNDIAL

Hace cuatro años, cuando uno de los minoristas de moda de lujo por Internet más importante del mundo contrató por primera vez a Lionbridge para traducir la descripción de sus productos y las páginas de categorías para su tienda en línea, el panorama comercial era mucho más predecible. En 2020, sin embargo, los comercios minoristas del sector del lujo se enfrentan a numerosos retos planteados por la COVID-19.

La pandemia ha afectado duramente y de forma generalizada a los resultados del sector en los últimos meses debido al cierre de tiendas y las restricciones de viaje. Sin embargo, los cambios en el mercado ofrecen nuevas oportunidades a los comercios minoristas de este sector para recuperarse y aumentar sus ingresos. GlobalWebIndex, una empresa de estudios de mercado, señala que las marcas de lujo han respondido ante la pandemia con el aumento de su presencia en línea. Y apunta que las ventas omnicanal seguirán siendo una importante estrategia una vez que pase la pandemia. Lionbridge puede ayudar a las marcas minoristas de productos de lujo a maximizar su alcance. Llevamos una década ayudando a marcas de moda visionarias y de fama mundial a implementar traducciones en todo el mundo para sus tiendas

en línea. A través de su centro de excelencia para minoristas, Lionbridge elabora contenido local atractivo en todos los idiomas para que los comercios minoristas del sector del lujo puedan ofrecer una experiencia de cliente extraordinaria en cualquier lugar del mundo. La colaboración de Lionbridge con una marca de moda de lujo alemana implica grandes volúmenes, plazos breves y una calidad rigurosa.

«Tenemos experiencia en identificar el tono adecuado de cada marca en este sector», señala Colm Connolly, director de programas globales en Operaciones de Lionbridge. «Los matices y el refinamiento que requiere la traducción para el sector de la moda de lujo son mucho mayores que los de las traducciones estándar».

Hablamos con el equipo de la cuenta, Frank Kubicki (ejecutivo de cuenta), Colm Connolly y Barbara Thompson (gestores de proyecto), para conocer mejor la colaboración de Lionbridge con el minorista alemán de moda de lujo y para que nos contaran qué se necesita para ofrecer un servicio excelente para este sector.



**P. ¿Cómo refuerza Lionbridge la estrategia de crecimiento orgánico del minorista de moda de lujo alemán?**

Desde que nos asociamos con ellos, les hemos ayudado a llevar su oferta de ropa infantil y para mujer a tres nuevos mercados y la ropa para hombre a siete.

Hemos respaldado su crecimiento mediante traducciones y transcreaciones de las descripciones de productos y de las páginas de categorías. La transcreación supone ir un paso más allá de la traducción. Consiste en adaptar un mensaje del idioma original y hacerlo culturalmente relevante para el nuevo público al que se dirige.

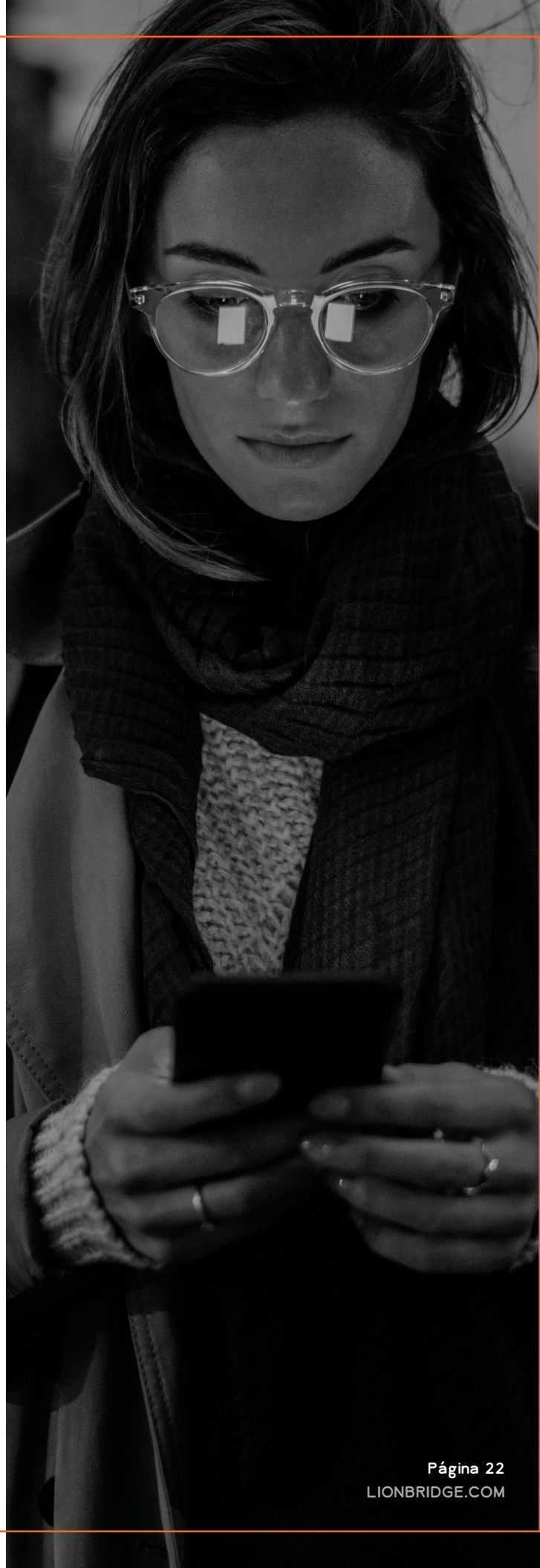
Ahora traducimos hasta 1000 descripciones de productos a la semana. En función de la línea, traducimos al chino, coreano, español latinoamericano, francés, italiano, alemán y árabe. Para las páginas de categorías de este minorista, introducimos en el texto palabras clave previamente analizadas para facilitar su optimización para motores de búsqueda.

Gracias a este trabajo, nuestro socio puede construir relaciones con sus clientes. Ha sido muy gratificante ayudarles a crecer.

**P. ¿Qué es lo que necesita un minorista del sector de la moda para ofrecer una excelente experiencia de cliente?**

Para nuestro cliente alemán, como para todas las marcas de lujo, la calidad tiene una importancia extraordinaria. Las marcas de gama alta son conocidas por la excepcional experiencia de compra que ofrecen en sus tiendas y necesitan reproducir esta sensación durante la visita en línea del comprador.

Nuestro cliente no vende solo un vestido. Vende glamur y estilo. Tenemos que comprender lo que la marca necesita transmitir y captar el tono en las descripciones del producto. Es importante que las traducciones sean cuidadas y atractivas para mantener los elevados estándares generales de la marca y ofrecer la experiencia de primera que sus clientes buscan. Nuestras traducciones ayudan a la marca a fortalecer su relación con los clientes y a convencerles para que compren sus productos.





**P.**

**¿Cuál ha sido el mayor reto de traducción de este cliente y cómo le han ayudado a superarlo?**

Las limitaciones de tiempo son un desafío importante. El cliente debe moverse deprisa porque las ventas van impulsadas por la velocidad a la que logra llevar sus productos a los mercados mundiales. Necesita hasta 5000 palabras traducidas al día en un plazo de 22 horas: eso no es tarea fácil. Además, el número de descripciones de productos que necesita traducir varía cada día, lo cual complica el proceso.

Nosotros logramos seguir el ritmo de sus necesidades al reservar lingüistas en función del volumen que esperamos y aprovechando la tecnología.

**P.**

**¿Qué han hecho para asegurarse de que la colaboración fuera un éxito?**

Dedicamos muchos esfuerzos a la incorporación inicial, para prepararnos para triunfar. Al principio de nuestra colaboración, pasamos dos días enteros con el cliente para comprender bien sus puntos débiles y sus necesidades. Seguimos colaborando con ellos estrechamente. Juntos creamos glosarios y guías de estilo muy precisas. Seleccionamos traductores con mucha experiencia en moda de gama alta, para asegurarnos de que cumplieran con las expectativas de nuestro cliente. Realizamos varias series de pruebas antes de realizar traducciones que se publicarían en su sitio web. Cuando llegó el momento de empezar a traducir, estábamos perfectamente preparados.

**P.**

**¿Cómo aprovechan la tecnología?**

La tecnología es esencial para ofrecer velocidad y eficacia. Hemos creado un flujo de trabajo muy automatizado en el sistema de gestión de traducciones.

Entre otras cosas, hemos logrado lo siguiente:

- Desarrollar un conector de archivos universal para integrarlo con los sistemas del minorista.
- Añadir una funcionalidad en ese conector para avisar al cliente cuando los archivos no se envían a tiempo.
- Introducir una función para dividir archivos que facilita el reparto del trabajo entre varios lingüistas.

Al eliminar pasos repetitivos y manuales en los que se emplea mucho tiempo, hemos podido aumentar el volumen de traducción.

**P.**

**¿Cómo benefició la experiencia de Lionbridge a este cliente?**

Nuestra gran experiencia fue esencial; gracias a ella pudimos anticipar problemas que suelen aparecer durante el proceso de traducción y evitarlos. Por ejemplo, tratamos de forma proactiva las tallas y los colores.

El tallaje varía de un lugar a otro del mundo y eso complica las traducciones. Para evitar errores, utilizamos una tabla de conversión de tallas y adoptamos un proceso que garantiza que los mercados locales vean las tallas correctas.

El color presenta otras dificultades, porque hay matices que deben tenerse presentes al traducir. Para resolver esta cuestión, nos aseguramos de que los traductores tuvieran acceso a los glosarios que elaboramos con el cliente.



P.

¿Qué tipo de trabajo realiza Lionbridge para otros minoristas del sector del lujo?

Aunque el equipo nos ofreció una idea general de su colaboración con el minorista alemán, este es solo un ejemplo de las diversas asociaciones de Lionbridge con diferentes marcas del sector del lujo en todo el mundo.

Además de la traducción de las descripciones de productos y páginas de categorías, Lionbridge traduce, transcrea y crea materiales para campañas de marketing, incluidos correos electrónicos y folletos.

P.

¿Qué pueden aprender los minoristas del sector del lujo de la COVID-19?

Cuando las tiendas cerraron, la única fuente de ingresos de los comercios minoristas de este sector fueron sus ventas en línea. La pandemia ha puesto de relieve los beneficios de tener una presencia en Internet optimizada. Los minoristas de productos de lujo que estaban preparados para realizar ventas electrónicas en todo el mundo de forma eficiente y con capacidad de adaptar sus volúmenes partieron con ventaja. Pero nunca es tarde para que los minoristas de este sector obtengan beneficios, aunque estén solo empezando su aventura digital.

Lionbridge puede ayudarles a ampliar su alcance y a llegar con fuerza a sus exigentes clientes, residan donde residan y hablen el idioma que hablen.

*«Tenemos experiencia en identificar el tono adecuado de cada marca en este sector. Los matices y el refinamiento que requiere la traducción para el sector de la moda de lujo son mucho mayores que los de las traducciones estándar».*

Colm Connolly, director de programas globales en Operaciones de Lionbridge.



# 5

## EXPERIENCIA CON EL PRODUCTO Y LA MARCA

Refuerce su relación con los clientes al facilitarles el uso de sus productos. Produzca información clara y precisa

de productos para varios mercados. Contamos con la experiencia para ayudarle.

### POSVENTA

#### LAS ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE



Experiencia con el producto y la marca

#### QUÉ SE NECESITA



La producción continua de información de productos para varios mercados que eduque y asista al comprador

#### CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE



- Proporciona traducción y localización de la información de productos y manuales de usuarios con una calidad superior
- Centraliza las traducciones

#### VENTAJAS



- Capacidad para lanzar el producto al mercado con mayor rapidez para aumentar las ventas
- Capacidad para alcanzar una voz de marca coherente
- Fidelidad del cliente gracias a una experiencia positiva con la marca

# CÓMO AYUDÓ LIONBRIDGE A QUE DOREL JUVENILE INTRODUCIERA SUS PRODUCTOS MÁS RÁPIDO EN EL MERCADO EUROPEO

DE QUÉ FORMA LA CAPACIDAD DE LIONBRIDGE PARA OFRECER UN SISTEMA DE TRADUCCIÓN CENTRALIZADO AGILIZÓ LOS PROCESOS Y GARANTIZÓ UNA VOZ DE MARCA COHERENTE

6 DIVISIONES DE LA EMPRESA | 11 IDIOMAS | MÁS DE 1 MILLÓN DE PALABRAS TRADUCIDAS

### Cómo llegar a los clientes a través de traducciones efectivas

Los padres invierten mucho tiempo y cuidado en la selección de los productos para sus hijos. La seguridad, la conveniencia y el valor siempre son sus prioridades. Dorel Juvenile, la empresa internacional líder en productos infantiles, quería compartir con los clientes del mercado europeo su compromiso con estos valores de la marca. Además, en un mercado global altamente competitivo, necesitaba hacer conocer sus productos nuevos tan pronto como fuera posible. En 2019, la empresa centró su atención en iniciativas de lanzamiento de productos nuevos. Como consecuencia, Dorel Juvenile debió traducir su contenido en plazos muy ajustados para que los productos llegaran a sus clientes lo antes posible. Lionbridge ayudó a cumplir esa meta.

### El reto

Al ser una organización descentralizada, en un principio, Dorel Juvenile contrataba a diversos traductores del mercado para realizar las traducciones que necesitaba en los diferentes mercados europeos. La eficiencia y la rapidez del trabajo variaba según el traductor, lo que complicaba la tarea de ofrecer traducciones con uniformidad. Luego y con el objetivo de lograr procesos uniformes y mejores plazos de entrega

de las traducciones, Dorel Juvenile contrató los servicios de un proveedor de servicios lingüísticos para el mercado europeo. La calidad fue otro motivo detrás de esta decisión. Al no contar con memorias de traducción, glosarios ni guías de estilo para consultar, los traductores independientes imprimían su propia terminología y estilos en el proceso de traducción, lo que impedía lograr una voz de marca más coherente. Dorel Juvenile buscaba conseguir lo siguiente:

- Lograr uniformidad de marca en los mercados en los que opera
- Reducir los plazos del proceso de traducción
- Llegar a sus clientes a través de distintas plataformas

*«De forma permanente, los resultados de los procesos de control de calidad de las traducciones que entrega Lionbridge demuestran la alta calidad del servicio. Por algo, Dorel Juvenile sigue eligiéndonos, y en el primer año de colaboración ya ha triplicado la cantidad de trabajo que nos asigna».*

Patricia Hallet, gestora de proyectos, Lionbridge

### Acerca del cliente

Dorel Juvenile es una empresa internacional líder en productos infantiles. Sus productos se encuentran disponibles en más de 100 países. Todos los talentosos empleados de la empresa comparten la misma misión: Apreciar la vida. Ayudan a las familias a vivir sin preocupaciones al ofrecer productos infantiles de gran calidad, los que tienen excelentes reseñas en el mercado. Entre las características que diferencian sus productos de los de la competencia, se encuentra su durabilidad, utilidad y seguridad. Sus marcas internacionales más conocidas, Maxi-Cosi y Tiny Love, se complementan con marcas regionales, como Cosco, Angel, Bébé Confort, Infanti, Safety 1st y Quinny. En la actualidad, Dorel Juvenile cuenta con 5000 empleados en 25 países. Dorel Juvenile forma parte de Dorel Industries Inc. (TSX: DII.B, DII.A)



## La solución

Dorel Juvenile eligió a Lionbridge por su experiencia en los procesos de localización, conocimiento de las necesidades del mercado y capacidad de comunicar e implementar de forma eficaz sus recomendaciones. Esta empresa de productos infantiles también destaca la orientación al cliente y el proceso de integración como beneficios fundamentales del trabajo en conjunto con Lionbridge. Lionbridge centralizó el proceso de traducción en el mercado europeo de Dorel Juvenile y proporcionó servicios de traducción y transcreación para seis de sus divisiones en 11 idiomas diferentes. La transcreación consiste en adaptar un mensaje del idioma original y hacerlo culturalmente relevante para el nuevo público al que se dirige. Lionbridge brindó servicios integrales y polifacéticos para que Dorel Juvenile pudiera crear una gran variedad de materiales de marketing y llegar a sus clientes de diferentes maneras. Lionbridge ofreció los siguientes servicios:

- Traducción del contenido de 49 sitios web europeos.
- Traducción y transcreación de un catálogo de más de 150 páginas de la línea Maxi-Cosi a 11 idiomas.
- Traducción de descripciones de producto para compras en Internet en Amazon.
- Traducción de materiales de marketing, como artículos, folletos y material con información de producto para propietarios de tiendas y clientes.
- Contribución en el desarrollo de campañas publicitarias.
- Traducción de contenido de redes sociales, por ejemplo, copias de publicaciones en Facebook, Instagram e historias en Instagram Stories.
- Creación de subtítulos para los vídeos en YouTube que publicitan los productos.
- Traducción de presentaciones de PowerPoint e información del producto para aplicaciones móviles de aprendizaje destinadas a capacitar a los equipos de venta.

Para llevar a cabo estos procesos de traducción, Lionbridge creó e implementó el uso de guías de estilo, glosarios y memorias de traducción. Una guía de estilo es un documento en el que se incluyen normas específicas del idioma que permiten una comunicación más efectiva con los clientes de los mercados de destino. Un glosario es una base de datos de terminología clave y su equivalente aprobado en diferentes

idiomas. Las memorias de traducción incluyen material de traducciones previas que se guardan en una base de datos y se reutilizan durante el proceso de traducción de un nuevo documento. En conjunto, estas herramientas aumentan la velocidad y la productividad del proceso de traducción y garantizan la uniformidad de marca en todos los mercados.

## Los resultados

La colaboración de Lionbridge ha permitido a Dorel Juvenile introducir sus productos a los mercados deseados con más rapidez, lo que posibilitó que generara un mayor volumen de ventas. Dorel Juvenile ha realizado 46 lanzamientos de productos en el primer año de colaboración con Lionbridge y ha podido cumplir con cada plazo de lanzamiento de los productos. Gracias a la capacidad de Lionbridge para centralizar las traducciones de los documentos de Dorel Juvenile para el mercado europeo, se consiguió lo siguiente:

- Procesos optimizados
- Mejoras en la calidad
- Plazos de traducción más cortos

A la fecha, Lionbridge ha traducido más de un millón de palabras. En el futuro, Lionbridge conectará las tecnologías de gestión de contenido de Dorel Juvenile a fin de seguir optimizando el proceso de traducción.

*«Desde nuestra primera experiencia y durante toda nuestra colaboración, Lionbridge ha demostrado ser una organización orientada al cliente. Gracias a los servicios de Lionbridge, podemos crear y publicar contenido de forma rápida a través de un sistema centralizado y, de esta manera, colocar nuestros productos en el mercado con más rapidez. En el entorno competitivo actual, el tipo de flujo de trabajo es clave para obtener éxito».*

Michael Matheij, jefe del equipo de contenido de marketing, Dorel Juvenile

**Lionbridge ha proporcionado servicios de traducción en 11 idiomas y dialectos diferentes para los siguientes mercados europeos:**

Bélgica • Neerlandés | Bélgica • Francés | Francia • Francés | Alemania • Alemán | Italia • Italiano | Países Bajos • Neerlandés  
Polonia • Polaco | Portugal • Portugués | España • Castellano | Suecia • Sueco | Reino Unido • Inglés

# 6

## ASISTENCIA

Sería muy beneficioso si brindara asistencia a sus clientes en su propio idioma una vez que realizaron la compra. Permítalos hacer devoluciones fácilmente u obtener respuestas a todas las preguntas relacionadas con el

producto, sin importar qué idioma hablen. Le ofrecemos traducciones, bots de chat y servicios de interpretación telefónica para brindar servicio posventa.

### POSVENTA

<p><b>LAS ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE</b></p>	<p>» Asistencia</p>
<p><b>QUÉ SE NECESITA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traducción del material de asistencia al cliente</li> <li>• Soluciones de chat multilingües y en tiempo real para la asistencia en línea</li> </ul>
<p><b>CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece servicios de traducción para foros, preguntas frecuentes y bases de datos.</li> <li>• Ofrece servicios de bot de chat multilingües a través de GeoFluent, una plataforma de traducción en tiempo real basada en SaaS que abarca todos los canales de comunicación</li> <li>• Ofrece servicios de interpretación telefónica en tiempo real de la mano de expertos lingüistas especialmente cualificados en más de 350 idiomas</li> </ul>
<p><b>VENTAJAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de satisfacer las expectativas del cliente a través de comunicaciones en tiempo real que, al mismo tiempo, mantienen la voz y el mensaje de su marca</li> <li>• Fortalecimiento de la fidelidad a la marca</li> </ul>

*«Las personas desean comprar en su propio idioma, pero sus necesidades no terminan ahí. También desean un servicio posventa en su propio idioma. Recomendamos a las marcas que brinden servicios en esta área muchas veces ignorada».*

Peter Quigley, vicepresidente de Ventas de Lionbridge



## MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SOLUCIONES DE CHAT EN TIEMPO REAL

### CINCO MOTIVOS PARA USAR LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA Y LAS HERRAMIENTAS GEOFLUENT DE LIONBRIDGE

Cada vez hay más consumidores que buscan empresas que satisfagan sus exigentes criterios de una experiencia de cliente positiva. Para Lionbridge esto implica prestar un servicio rápido y de calidad en el idioma solicitado por el cliente. De ahí que hayamos creado nuestra herramienta de traducción virtual patentada: GeoFluent. Esta herramienta permite a las empresas mejorar la experiencia de los clientes al incorporar una solución de asistencia lingüística personalizada y en tiempo real a cualquier canal de comunicaciones de manera segura y rentable.

Durante el seminario web, los expertos en GeoFluent de Lionbridge, Arnie Koh y Ryan Erwin, analizaron las tendencias actuales de los consumidores, presentaron GeoFluent y su servicio complementario de interpretación telefónica y explicaron a los participantes las funcionalidades de estos productos mediante una demostración en directo.

**Estas son las cinco conclusiones principales.**

#### **1. Atención al cliente = Experiencia del cliente = Marca**

La calidad de su servicio de atención al cliente influye directamente en la calidad de la experiencia de sus clientes, lo que a su vez refuerza la fidelidad a la marca. Dicho de otro modo, mejorar la experiencia del cliente tiene más importancia que nunca.

Para mantener y fortalecer sus relaciones con los clientes es indispensable que dote a sus equipos de las estrategias de atención al cliente más avanzadas e innovadoras.

#### **2. Los clientes buscan comodidad digital y las empresas están respondiendo**

Son cada vez más las empresas que integran potentes recursos tecnológicos, como bots de chat, herramientas de conversación basadas en inteligencia artificial, tecnologías avanzadas de solicitudes por voz, etc. En este mundo progresivamente digital, los clientes exigen disfrutar de las ventajas que ofrecen los avances tecnológicos en este campo. Mejore la experiencia de sus clientes ofreciéndoles las siguientes facilidades y soluciones tecnológicas clave:

- Interfaces compatibles con dispositivos móviles
- Opciones de autoservicio
- Disponibilidad ininterrumpida del servicio de atención al cliente
- Un servicio personalizado: para cada persona, con la información correcta y en el momento adecuado

*«Al ser asesores confiables, construimos relaciones sólidas con las marcas mundiales. No estamos aquí para vender. Somos mucho más que eso. Estamos aquí para brindar soluciones».*

Jamie Dickson, director corporativo de Servicios lingüísticos globales especializado en comercios minoristas y comercio electrónico



### 3. Los clientes aún quieren interactuar con otras personas

Aunque los progresos tecnológicos son más sofisticados que nunca, hay estudios que demuestran que los clientes aún prefieren relacionarse con personas de verdad. El 30 % de los clientes afirma que hablar con un agente competente y de trato cordial es la parte más importante del servicio al cliente.

Esto tiene un especial relieve en ciertos escenarios de asistencia al cliente que impliquen las siguientes actuaciones:

- Resolución de problemas complejos de carácter técnico o incidencias con cuentas
- Gestión de cuestiones financieras y resolución de conflictos sobre facturación
- Comunicación de incidencias

### 4. El idioma es el primer elemento de personalización del servicio al cliente

En la actualidad, los clientes exigen servicios personalizados. Por ello, el factor más importante en la personalización reside en la capacidad de comunicarse con sus clientes en el idioma que ellos deseen. La primera impresión que va a causar en ellos depende del idioma en que les hable. Aún así, los clientes de hoy en día sufren una falta de conexión en su idioma: la mayoría de las interacciones con los servicios de asistencia al cliente se realiza en inglés, aunque el 72 % de los clientes de todo el mundo prefiere usar otro idioma.

Si superamos esta desigualdad lingüística, no solo facilitaremos la comunicación, sino que también mejoraremos la experiencia del cliente.

### 5. La utilidad de GeoFluent y la interpretación telefónica

GeoFluent brinda a las empresas una herramienta de traducción virtual para llegar a clientes en su idioma con rapidez y facilidad.

Ventajas principales de GeoFluent:

- Un motor lingüístico adaptado a medida para responder a las necesidades de su marca concreta y cartera de clientes
- Una integración perfecta con sus herramientas y estrategias actuales, que garantiza traducciones de excelente calidad para usted y sus clientes
- Una solución complementaria que ofrece servicios de interpretación telefónica en tiempo real de la mano de expertos lingüistas especialmente cualificados en más de 350 idiomas

Sus clientes buscan lo mejor. Y ahora puede ofrecérselo. [Vea nuestro seminario web](#) para obtener información sobre cómo puede perfeccionar su servicio de atención al cliente.





## POR QUÉ ELEGIR A LIONBRIDGE



*Las marcas líderes del mundo solicitan nuestros servicios debido a nuestra amplia experiencia en el comercio minorista.*

Nos ganamos su confianza puesto que siempre ponemos las necesidades de las empresas y de sus clientes en el centro del proceso de traducción y localización.

Puede contar con nuestros expertos de la industria para implementar soluciones multilingües complejas para proyectos técnicos y de gran extensión en el sector minorista, que le permitirán alcanzar una ventaja competitiva.

**¿Está listo para encontrar una solución que mejor se adapte a sus necesidades?  
Obtenga más información hoy mismo visitando [lionbridge.com/get-in-touch](https://lionbridge.com/get-in-touch)**





## Acerca de Lionbridge

Lionbridge se asocia con las marcas para traspasar barreras y construir puentes en todo el mundo. Llevamos 25 años ayudando a las empresas a llegar a sus empleados y clientes internacionales a través de servicios de traducción y localización en más de 350 idiomas. Nuestra plataforma, una de las mejores del mundo, nos permite organizar una red de un millón de expertos en todo el mundo, que colaboran con las marcas para crear experiencias de gran riqueza cultural. Implacables en nuestro cuidado de la lingüística, aunamos lo mejor de la inteligencia humana y de la inteligencia artificial para transmitir un contenido que resulte significativo para los clientes de nuestros clientes. Con sede en Waltham, Massachusetts, Lionbridge cuenta con centros de soluciones en 26 países.



MÁS INFORMACIÓN EN  
**LIONBRIDGE.COM**



**LIONBRIDGE**

© 2021 Lionbridge. Todos los derechos reservados.