

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE – SPECIALISTER PÅ E-HANDEL

Så här kan Lionbridges innehållslösningar för e-handel tillhandahålla heltäckande tjänster för varje del av kundens köpresa

E-HANDELSUTMANINGAR



Vi vet vad som krävs för att bedriva e-handelsverksamhet på flera marknader

Du kanske har superkräsna kunder som förväntar sig noggranna produktbeskrivningar på sitt modersmål. **Du kräver den bästa kvaliteten.**

Eller du kanske behöver översätta ett stort antal produktbeskrivningar till flera språk varje dag för att snabbt få ut dina produkter på marknaden.

Du behöver snabbhet.

Du kanske strävar efter att sänka kostnaderna för din teknik och funderar över alternativen. **Du skulle ha nytta av vägledning från experter.**

Med covid-19-pandemin och den digitalisering som följt har försäljningen online blivit något som är allmänt utbrett. Så det är viktigare än någonsin att få din e-handelsstrategi rätt. Att nå ut till dina globala kunder via flera onlinekanaler är viktigt för din verksamhets resultat och kanske även för din överlevnad.

När du samarbetar med Lionbridges experter på e-handel ska du vara redo att arbeta med problemlösare som är fast beslutna att hitta lösningar på alla dina utmaningar. En sak blir snabbt uppenbar.

Vi är annorlunda.

SÅ HÄR ARBETAR LIONBRIDGES SPECIALISTER PÅ E-HANDEL

Vi brinner verkligen för detaljhandel och konsumtionsvaror. Vi har koll på de senaste trenderna i branschen. Vi lever för fantastiska köparupplevelser i e-handeln. Och viktigast av allt, vi är lika obehagligt fokuserade på dina kunder som du är.

Våra specialister på e-handel lyssnar på dig och sedan ger vi rekommendationer. Var beredd på sanningen. Vi har modet att tala om för dig vad du behöver höra och inte nödvändigtvis vad du vill höra. Vi är helt transparenta.

Sanningen kan handla om vad dina kunder säger om ditt varumärke, insamlat på vår sociala lyssningsfunktion. Data

från socialt lyssnande hjälper dig att anpassa ditt budskap, så att de får nå ut till dina målgrupper. Informationen kan också hjälpa dig att identifiera områden som du behöver förbättra, till exempel kundtjänst.

Vi kan hitta ineffektivitet i dina arbetsflöden och föreslå lösningar. Eller så kanske vi identifierar onödiga utgifter för teknik och hjälper dig att minska dessa kostnader.

Vad har du att vinna på vår e-handelsexpertis? Trygghet. Kundlojalitet. Kostnadsbesparingar. Ökad försäljning. Lionbridges experter på e-handel tillför mervärde i alla steg i dina kunders köpupplevelser.

1	2	3	4	5	6
FÖRE FÖRSÄLJNING TEKNIK	FÖRE FÖRSÄLJNING SÖK	FÖRE FÖRSÄLJNING ENGAGERA	FÖRSÄLJNING KÖP	EFTER FÖRSÄLJNING UPPLEVELSE	EFTER FÖRSÄLJNING SUPPORT
Lionbridge hjälper återförsäljaren att förbereda sig för kundengagemang genom att implementera lösningar för automatisering/integrering.	Lionbridge hjälper konsumenten att hitta varumärket genom att tillhandahålla nyckelordsundersökning, global SEO och SEM.	Lionbridge hjälper konsumenten att engagera sig med varumärket genom globalt konsekvent och lokalt relevant lokaliserat innehåll i flera kanaler.	Lionbridge hjälper konsumenten att göra köp genom sina dynamiska översättningar av produktbeskrivningar och information kopplade till köpkraven.	Lionbridge främjar en positiv kundupplevelse av produkten och varumärket genom att översätta ytterligare produkt- och användarmaterial.	Lionbridge erbjuder kundsupport genom översättning av forum, vanliga frågor, kunskapsbaser och flerspråkiga chattlösningar i realtid.

LÄS VIDARE FÖR ATT TA REDA PÅ HUR VI GÖR SKILLNAD



HELHETSBIKEN FÖR E-HANDEL



Det finns inte en enda strategi som passar all e-handel på flera marknader och flera språk. Återförsäljare har unika behov för att stödja kunder från hela världen. Därför skräddarsyr vi våra lösningar för varje kund. Dessa lösningar baseras på vår djupa branschkunskap och vår erfarenhet av att arbeta med några av de största och mest klassiska globala varumärkena.

Att ha möjlighet att leverera lösningar för dina unika affärsbehov är också anledningen till att vi erbjuder hela vårt utbud av tjänster så att du kan välja själv. Det innebär att du

kan välja några eller alla våra erbjudanden. Hur som helst kan du vara säker på att vi kan tillhandahålla alla tjänster du behöver för att uppnå dina affärsmässiga mål för e-handel.

Är lokalisering nytt för dig och du vet inte riktigt var du ska börja? Inga problem. Vi utbildar och leder dig rätt på vägen.

Har du sysslat med lokalisering i åratal? Perfekt, då sätter vi igång.



”Allt vårt arbete kring integrering handlar om en enda sak. Vi vill att våra kunder ska ha en knapp för översättning på sin plattform så att de kan leverera positiva shoppingupplevelser online för sina kunder på flera språk.”

Arnold Koh, Senior Director of Global Offerings, Lionbridge

1

TEKNIK FÖRBEREDA SIG FÖR KUNDENGAGEMANG GENOM ATT IMPLEMENTERA LÖSNINGAR FÖR AUTOMATISERING

Ersätt manuella uppgifter med automatisering för att snabbt få ut produkter på marknaden och få ut det mesta av partnerskapet med din leverantör av språktjänster (LSP). Du kan undvika

stora utgifter för tekniken när du arbetar med Lionbridge. Vi investerar stort i teknik, så det behöver inte du göra. Vi arbetar i dina system oavsett vilken teknik du använder.

FÖRE FÖRSÄLJNING

<p>ETAPPER PÅ KUNDRESAN</p>	<p>» Teknik – återförsäljaren förbereder sig för kundengagemanget genom att sätta upp automatiserade processer som snabbt får ut produkter på marknaden.</p>
<p>VAD SOM KRÄVS</p>	<p>» Teknik som underlättar arbetsflöden för den flerspråkiga översättningsprocessen för flera marknader.</p>
<p>SÅ HÄR KAN LIONBRIDGE UPPFYLLA BEHOVET</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erbjuder teknikberoende integreringslösningar • Tillhandahåller konnektorerbjudanden som integreras med de ledande e-handelsplattformarna, inklusive ledande system för innehållshantering (CMS) eller hanteringssystem för produktinformation (PIM) • Ger kunden alternativa integreringsmöjligheter via ett REST-baserat översättnings-API eller en universell filkonnektor (UFC) när andra konnektorer inte är ett alternativ • Omfattar integreringslösningar som en del av dina tjänster
<p>FÖRDELAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Effektiva arbetsflöden som effektiviserar översättningsprocessen för bättre samarbete, snabbhet och kvalitet • Möjlighet att generera försäljning snabbare tack vare ökad översättningshastighet • Betydande kostnadsbesparingar jämfört med andra tekniklösningar som kräver stora investeringar

SÅ HÄR FÅR DU E-HANDELSWEBBPLATSER ÖVERSATTA SNABBT OCH EFFEKTIVT

Lionbridge integrerar med alla e-handelsplattformar för att hjälpa dig att förenkla översättningsprocessen och lyckas som e-handelsaktör.

Ditt innehåll är redo för flerspråkig översättning och din leverantör av språktjänster (LSP) är redo att börja arbeta. Du kanske tror att du har en stabil plan för din internationella e-handelslösning B2C eller B2B, men ha inte så bråttom. Din LSP:s förmåga att utnyttja tekniken för att tillhandahålla ett effektivt arbetsflöde under översättningen av e-handelswebbplatsen är av avgörande betydelse och får inte förbises.

Återförsäljarna står inför en mångfald av produktbeskrivningar (SKU:er) när covid-19 påskyndar e-handelsaktiviteterna. Företagen vänder sig till tekniken för att hantera dessa SKU:er. För att uppnå den hastighet som krävs för att leverera en framgångsrik shoppingupplevelse online måste din LSP erbjuda en anslutning till ditt teknisksystem. På så sätt kan du enkelt skicka och ta emot ditt innehåll och slutföra översättningar snabbt.

Ju snabbare dina SKU:er översätts, desto snabbare kan du erbjuda dina produkter till målmarknaden och den potentiella kundbasen – och generera försäljning online.

Varför är översättning av e-handelswebbplatser så viktig?

För att verkligen nå ut med ditt budskap till kunder på alla globala marknader måste du tala deras språk. Enligt en studie från CSA Research svarade 66 procent av de tillfrågade att om de stod inför valet att köpa liknande produkter skulle de välja den som erbjuder produktinformation på deras modersmål.

För de med minst kunskaper i engelska uppgick siffran till cirka 85 procent. Det är uppenbart att översättningen av e-handelswebbplatser är avgörande för köpbeslutet. (Källa: "Does Language Matter? The Impact of Language on the Customer Journey", CSA Research, 10 juni, 2020)

Hur underlättar Lionbridge översättningsprocessen för e-handelswebbplatser?

Lionbridge integrerar med ledande B2C-plattformar, system för produktinformationshantering (PIMS) och plattformar för hantering av digitalt innehåll för att göra det möjligt för varumärken och återförsäljare att arbeta på sina egna e-handelsplattformar samtidigt som de effektiviserar översättningsprocessen.

Denna anslutning till avgörande plattformar låter varumärken och återförsäljare

- skicka produktinnehåll för tusentals SKU:er för översättning
- dela produktkataloginnehåll för lokalisering
- skicka/ta emot marknadsföringsmaterial för digitala handelsupplevelser.

”Vi förstår de krav som återförsäljarna har när det gäller snabba leveranser och kostnadseffektiva lösningar”, säger Arnold Koh, Lionbridge Sr. Director – Connector Product Strategy. ”Våra konnektorer eliminerar repetitiva och tidskrävande manuella steg så att vi kan öka översättningsresultaten. Som ett resultat kan återförsäljare hålla jämna steg med stora volymer, ständiga uppdateringar och förändrade produkter.”

Varför är den vanligaste metoden för filöverföring undermålig?

Den vanligaste metoden för filöverföring är export av databasfiler, vilket resulterar i kontraproduktiva resultat. Att använda denna ineffektiva metod för filöverföring kräver mer arbete för att hantera, importera och exportera innehåll, spåra arbete och administrera kvalitetssäkringar.

Dessutom finns det ingen detaljerad kontroll över översättningsprocessen. Den extra tid som krävs för att genomföra översättningar leder ofta till extra kostnader och en överbetalning för översättningstjänster för e-handel.

Lionbridges förmåga att integrera med ledande plattformar gör det möjligt för återförsäljarna att undvika vanliga fallgropar. Dessutom erbjuder den åtkomst till en av världens mest stabila lösningar för översättningsflöden.

Till vilka e-handelsplattformar kan Lionbridge ansluta?

Lionbridge erbjuder integreringar med återförsäljares e-handelsplattformar. Detta resulterar i ett smidigt utbyte av filer för översättning och lokalisering och gör det möjligt för återförsäljare att arbeta inom sin egen bekanta miljö. Lionbridge har utvecklat integreringar för ledande branschaktörer som

- **Salesforce Commerce Cloud**, tidigare Demandware – en ledande B2C-plattform och en ledare i Gartners Magic Quadrant 2019 för e-handel
- **SAP Commerce Cloud**, tidigare SAP Hybris Commerce – en ledande B2C-plattform och en ledare i Gartners Magic Quadrant 2019 för e-handel



”Vi förstår de krav som återförsäljarna har när det gäller snabba leveranser och kostnadseffektiva lösningar. Våra kontakter eliminerar repetitiva och tidskrävande manuella steg så att vi kan öka översättningsresultaten. Som ett resultat kan återförsäljare hålla jämna steg med stora volymer, ständiga uppdateringar och förändrade produkter.”

Arnold Koh, Senior Director of Global Offerings, Lionbridge

- **Sitecore** – en nischaktör i Gartners Magic Quadrant 2019 för e-handel och en ledande plattform för hantering av digitalt innehåll
- **inRiver PIM** – ett system för produktinformationshantering för hantering av produktinnehåll och kataloger
- **Stibo Systems** – ett system för produktinformationshantering för hantering av produktinnehåll och kataloger.

”Vi ansluter till de bästa verktygen för digital handel, som Salesforce Commerce Cloud och SAP Commerce Cloud, och även system för produktinformationshantering (PIMS), som inRiver och Stibo”, säger Cynthia Stephens, Lionbridges Vice President för Demand Generation. ”Oavsett vilken affärsmodell du har och oavsett om du säljer produkter direkt till konsumenterna på din webbplats eller bara engagerar målkunder till din webbplats – så kan vi lokalisera allt innehåll eftersom vi kan ansluta till alla dina digitala handels- och e-handelsplattformar.”

Vad händer om Lionbridge inte har en anslutning till min e-handelsplattform?

Lionbridge är oberoende gällande vilken e-handelsplattform en kund använder. Om Lionbridge inte erbjuder en anslutning för en viss plattform, erbjuder de integreringsalternativ via sitt REST-baserade översättnings-API eller sin universella filkonnekter (UFC). Lionbridges innehålls-API stöder alla kvalitetsnivåer för översättningar och gör så att du kan skicka innehåll till Lionbridge för översättning i vilket filformat som helst. ”Allt vårt arbete

kring integrering handlar om en enda sak. Vi vill att våra kunder ska ha en knapp för översättning på sin plattform så att de kan leverera positiva shoppingupplevelser online för sina kunder på flera språk”, säger Koh. Du kommer långt med en Lionbridge-konnekter när det gäller att hjälpa företag att nå sina marknadsförings- och försäljningsmål trots ytterligare utmaningar av coronaviruspandemin.

Vilken är Lionbridges senaste integrering?

Lionbridge söker ständigt efter sätt för att utöka sina konnektererbjudanden för att integrera med de plattformar som är viktigast för kundbasen. Lionbridge utvecklade senast en integreringslösning för Oracle Content and Experience (OCE), en molnbaserad innehållshubb för att främja hantering av innehåll för flera kanaler. OCE lagrar och hanterar digitala tillgångar som grafik, videor och ljud som kan användas inom e-handelsområdet.

Dessa marknadsföringstillgångar kan sedan användas i Oracle Commerce. Oracle och dess kunder som samarbetar med Lionbridge får ett smidigt sätt att skicka innehåll till Lionbridge direkt från Oracle-plattformen. När materialet har översatts skickar Lionbridge tillbaka det via plattformen. Den här processen leder till förbättrad effektivitet och tidsbesparingar.”

Dessutom behöver dessa återförsäljare inte avbryta arbetsflödet”, säger Stephen Harris, Lionbridges AccountDirector, Sales. ”Och när de väl använder konnektern får de åtkomst till ett hanteringssystem för översättning i världsklass.”

SE HUR INTEGRERINGEN FUNGERAR

Exempel för en global tillverkare

Lionbridge modifierade sin konnektor avsevärt för en global tillverkare som använder en mycket anpassad version av SAP Commerce Cloud, tidigare Hybris. Lionbridges team gjorde ändringar i konnektorn så att den skulle passa perfekt med tillverkarens individuella verksamhetskrav.

Integreringen används för översättning av tusentals SKU:er i månaden för digitala B2B- och B2C-program på upp till 45 olika språk för Europa, Mellanöstern och Afrika (EMEA). Före lanseringen av konnektorn skickade medarbetare innehåll styckevis manuellt till Lionbridge, vilket var en process som var både tidsödande och ineffektiv.

Den kundanpassade konnektorn har automatiserat översättningsprocessen, ökat effektiviteten och hastigheten och tagit bort ett riskmoment genom elimineringen av manuella uppgifter. Det finns planer på att bygga ut konnektorn globalt.

Exempel för ett klassiskt amerikanskt modemärke

Ett klassiskt amerikanskt modemärke använder Lionbridges konnektor för integrering med Salesforce Commerce Cloud för att skicka Lionbridge omkring 3 000 ord per dag.

Återförsäljarens produktbeskrivningar översätts till fem språk och anpassas från amerikansk engelska till brittisk engelska. Lionbridge lade till en funktionsförbättring som gör det möjligt för återförsäljaren att planera i förväg för innehåll för översättning.

”Automatiseringen minskar arbetskravet för publicering av det översatta innehållet och gör att allt fungerar smidigt från början till slut”, säger Colm Connolly, Lionbridge Global Program Director Operations. ”Kundens positiva feedback understryker ofta den snabbhet med vilken Lionbridge kan leverera översättningar, och som möjliggörs av konnektorn.”

MER ÄN 15 ÅRS ERFARENHET AV KONNEKTORER

Hundratals Lionbridge-kunder använder våra översättnings-konnektorer, som stöder dussintals branschledande system för innehållshantering, e-handelsplattformar, system för produktinformationshantering och plattformar för

marknadsautomatisering som används i detaljhandeln. Vi integrerar med SAP Commerce Cloud, Salesforce Commerce Cloud, Sitecore, inRiver och Stibo Systems, samt med många andra ledande plattformar.

PLATTFORM	TYP
ADOBE EXPERIENCE MANAGER	CMS/DAM
SITECORE	CMS
WORDPRESS	CMS
DRUPAL	CMS
SITEFINITY	CMS
EPISERVER	CMS
TEAMSITE	CMS
ORACLE WEBCENTER SITES	CMS
VEEVA VAULT	Dokumenthantering
SAP COMMERCE CLOUD	E-handel
SALESFORCE COMMERCE CLOUD	E-handel
INRIVER	PIM
STIBO	PIM
MARKETO	Marknadsautomatisering
ELOQUA	Marknadsautomatisering
ORACLE CONTENT AND EXPERIENCE	Hantering av digitala resurser
RELATIVITY	Elektronisk bevisanskaffning
SERVICENOW	ITSM-plattform

Lionbridge har utvecklat konnektorprogramvara för företagskunder i mer än 15 år. Vårt särskilda utvecklings- och supportteam uppdaterar och stöder specifikt våra konnektorer.

6 TECKEN PÅ ATT DU INTE OPTIMERAR DINA FLERSPRÅKIGA E-HANDELSWEBBPLATSER

Lionbridges expert på global sökning ger tips om hur du lyckas som e-handelsaktör.

Du är en global ledare. Du har befunnit dig i e-handelssfären i flera år. Du är på topp. Rätt? Kanske inte. Du kanske har märkt att något inte stämmer? Innehållet är av hög kvalitet, men verksamheten når ändå inte förväntat resultat. Eller försäljningen. Varför är det så?

Brendan Walsh, Lionbridges Global Search Subject Matter Expert, utför tekniska SEO-utvärderingar på flerspråkiga e-handelswebbplatser. Han upptäcker ofta att väletablerade, multinationella företag inte känner till att deras webbplatser är underoptimerade. Deras felsteg kan skada deras resultat i grunden. Walsh arbetar för att identifiera orsaken till problemet och för att hitta sätt att åtgärda det. Denna typ av utvärdering blir allt viktigare när e-handeln ökar. vCovid-19 har fått fler människor än någonsin att handla online. De har blivit vana vid onlineshopping och den vanan kommer sannolikt att bestå, även när den sociala distanseringen minskar. Walsh säger att den perfekta tidpunkten för din webbplats att ta marknadsandelar inom e-handeln är nu.

”Om du inte passar på att dra fördel av förändringarna i shoppingbeteendet när allt fler handlar online, kommer någon annan att göra det”, säger Walsh. ”När en produkt fungerar lokalt finns det också möjligheter att marknadsföra den globalt på ett annat språk. Det är där vi verkligen kan hjälpa till.”

Walsh utvärderar regelbundet globala företags flerspråkiga webbplatser för att hitta sätt att förbättra synligheten på varje marknad och korrigera problem innan företag utökar sin geografiska närvaro. I sin anpassade webbplatsanalysrapport fokuserar han på sex områden som kan göra att företag misslyckas. **Vi frågade honom några saker om hans arbete.**

”Om du inte passar på att dra fördel av förändringarna i shoppingbeteendet när allt fler handlar online, kommer någon annan att göra det. När en produkt fungerar lokalt finns det också möjligheter att marknadsföra den globalt. Det är där vi verkligen kan hjälpa till.”

Brendan Walsh, Lionbridges Global Search Subject Matter Expert

2

SÖK
UNDERSÖK VARUMÄRKET

Se till att dina kunder kan hitta dig och dina produkter när de söker information online. Se också till att du har koll på hur du står dig gentemot dina konkurrenter vid sökningar på internet.

Vi kan hjälpa dig att bli synlig och visa hur du ligger till jämfört med andra leverantörer inom ditt område.

FÖRE FÖRSÄLJNING

ETAPPER PÅ KUNDRESAN	 Sök – Kunden söker information om produkter och varumärken.
VAD SOM KRÄVS	 <ul style="list-style-type: none"> • Förmågan att enkelt hittas på nätet • Kunskap om hur du rangordnas vid sökning jämfört med konkurrenterna
SÅ HÄR KAN LIONBRIDGE UPPFYLLA BEHOVET	 <ul style="list-style-type: none"> • Tillhandahåller en teknisk granskning av sökmotoroptimering (SEO) som en del av en global digital utvärdering för att mäta resultaten för webbplats och appar och erbjuder lösningar för att hantera tekniska problem • Erbjuder konkurrensanalys
FÖRDELAR	 <ul style="list-style-type: none"> • Förmåga att enkelt hittas på nätet av personer som söker efter din produkttyp och ditt varumärke • Konkurrensfördel • Ökad försäljning

F

Vad är en flerspråkig e-handelswebbplats?

En flerspråkig e-handelswebbplats är en onlineportal som underlättar kommersiella transaktioner eller affärstransaktioner över internet – inklusive köp och försäljning av varor eller tjänster och överföring av pengar och data – och vars innehåll finns på mer än ett språk.

F

Vilka sex områden tittar du på vid analys av företagswebbplatser och varför är dessa områden viktiga?

1. Snabbhet

Vi lever i mobilenheternas tid. Om sidan inte är mobilvänlig optimeras inte din webbsida. Dessutom kommer Google att indexera mobilversionen först, så om en sida inte fungerar snabbt och felfritt på mobilen, får även den datoranpassade sidan sämre resultat.

Ett av de vanligaste misstagen som påverkar e-handelswebbplatsens hastighet är bildoptimering. Om bilderna inte är optimerade tar det mycket längre tid att läsa in sidan. Jag har sett fall där det kan ta upp till 10 sekunder att läsa in en bild. En potentiell kund väntar troligtvis inte så länge. Den goda nyheten är att det här problemet är ett av de enklare att åtgärda. Inga kodändringar krävs och det tar bara ett par sekunder per bild att korrigera.

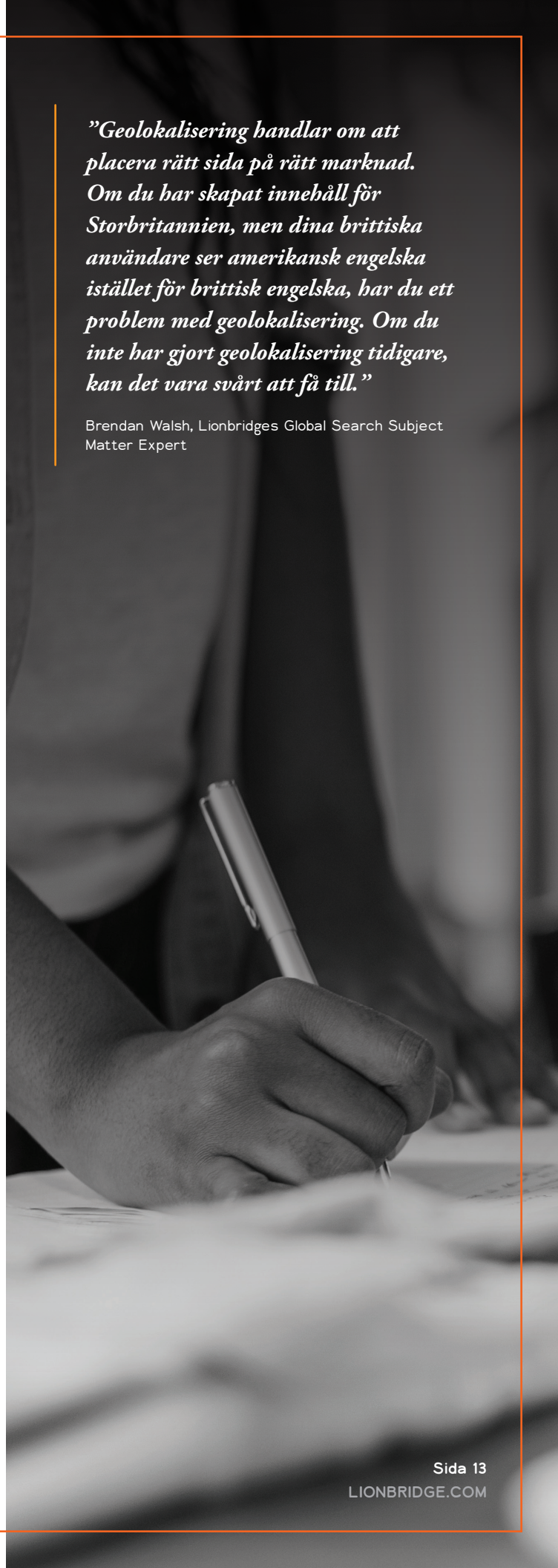
2. Geolokalisering

Geolokalisering handlar om att placera rätt sida på rätt marknad. Om du har skapat innehåll för Storbritannien, men dina brittiska användare ser amerikansk engelska istället för brittisk engelska, har du ett problem med geolokalisering. Om du inte har gjort geolokalisering tidigare, kan det vara svårt att få till. Det finns många sätt att göra misstag här, vilket leder till dolt innehåll. Därför är det lätt hänt att fel sida visas. Flera saker påverkar funktionaliteten, bland annat lokaliseringsproblem och tekniska problem.

Även felaktig användning av Google Search Console skapar problem. Geolokaliseringsproblem är svårare att åtgärda, om du inte har goda kunskaper i ämnet. Väldigt få företag har djupare kunskaper om geolokalisering,

”Geolokalisering handlar om att placera rätt sida på rätt marknad. Om du har skapat innehåll för Storbritannien, men dina brittiska användare ser amerikansk engelska istället för brittisk engelska, har du ett problem med geolokalisering. Om du inte har gjort geolokalisering tidigare, kan det vara svårt att få till.”

Brendan Walsh, Lionbridges Global Search Subject Matter Expert



men Lionbridge har lång erfarenhet och åtgärdar ofta sådana problem. Vi har utvecklat verktyg för att åtgärda problem med geolokalisering, ett som skapar regionala webbplatsöversikter (med hreflang-taggar) och andra som genererar hreflang-taggar för AEM. Detta säkerställer att rätt sida hamnar på rätt marknad.

3. Botar och webbplatsöversikter

Det är viktigt att förstå hur en bot indexerar webbplatsen. Instruktionerna i filen robots.txt avgör hur sökmotorns botar indexerar din webbplats. Jag tittar särskilt efter några saker, till exempel om innehållet blockeras eller inte tillåts, och annat som kan hindra att innehållet indexerar.

Jag kontrollerar även om det finns en länk till en webbplatsöversikt och om den är välstrukturerad. Misstag i robots.txt kan orsaka allvarliga problem. Enkla kommandon kan dölja allt på en webbplats eller blockera viktigt innehåll från att indexerar. En uppdaterad webbplatsöversikt hjälper botar att upptäcka ny information snabbare.

4. Säkerhet

Ur ett tillförlitlighetsperspektiv är säkerheten avgörande. Om kunderna ser meddelandet "inte säker" i skärmens övre vänstra hörn, hur troligt är det då att de anger sitt kreditkortsnummer för att genomföra ett köp? Några kommer att slutföra transaktionen i alla fall, kanske för att de inte lade märke till säkerhetsproblemet. Andra kommer att avstå. Många säkerhetsproblem orsakas av referenser till http-URL:er eller länkar till webbplatser som inte är säkra. Ofta när vi analyserar problemen upptäcker vi att det finns en https-version av media eller länkar. Då räcker det att uppdatera referensen från http till https för att lösa problemet.

5. Strukturerade data

Strukturerade data är Googles gåva för bättre sökresultat. Den gör att du kan beskriva innehållet på din sida direkt för Googles botar. Du kan markera viktigt innehåll så att Google kan använda alla data korrekt. Det förbättrar sökresultaten. Problem uppstår när inte alla strukturerade data är mappade. Resultatet kan bli att produkten du säljer kan ha ofullständig information.

Bilden och beskrivningen kanske visas vid en sökning, men pris, tillgänglighet eller recensioner kanske saknas från din flerspråkiga onlinebutik. Det är mer troligt att besökare köper från en sida där fullständig information finns tillgänglig. Köpare föredrar också webbplatser med tilltalande bilder och recensioner. Strukturerade data

behöver mappas, vilket är gjort på en eftermiddag genom att gå igenom produkthanteringssystemet och konfigurera det för bild, beskrivning, pris, tillgänglighet och recensioner. Det är extremt viktigt för verksamhetens resultat, särskilt när det gäller produkter.

6. Sökresultat med och utan varumärken

Sökresultat med och utan varumärken hör ihop. Det är så jag demonstrerar sökresultat för våra kunder. I båda fallen, oavsett om sökningen innehåller ett företagsnamn eller inte, tittar vi efter företagets placering på sökresultatsidan. En högre placering på listan attraherar fler användare, vilket i sin tur leder till fler klick på deras flerspråkiga e-handelswebbplats. Det omvända, alltså färre klick, är att förvänta om konkurrenterna har bättre flerspråkig SEO tack vare optimerade produktsidor, bättre beskrivningar, optimerade bilder och strukturerade data.

F

Blir företag överraskade när de får reda på att deras webbplatser är underoptimerade?

Ja. Många företag är inte medvetna om att de har tekniska problem på sina webbplatser och de är glada att få chansen att höja sin lönsamhet genom att förbättra synligheten.

Vi har hjälpt många multinationella varumärken att optimera sina resultat över flera webbplatser. Nya webbsidor börjar ofta med att uppvisa goda resultat, men med tiden blir innehållet gammalt och tekniken föråldrad.

F

Har du något avslutande tips till våra läsare?

När flerspråkiga företag misstänker att deras webbplatser underpresterar, är de snabba att tro att det är innehållet som är problemet. När du samarbetar med en leverantör av språktjänster som Lionbridge, kan du känna dig helt trygg med att innehållet är av högsta klass.

I de här fallen är det oftast teknikproblem som stör webbplatsens optimering. Det krävs bara lite uppmärksamhet och beslutsamhet för att lösa problemet.

3 ENGAGEMANG MED VARUMÄRKET

Se till att ditt innehåll når ut till alla målmarknader. Det betyder att översättare kan behöva lyfta fram olika funktioner i samma produkt på olika marknader för att uppnå lokal relevans.

Våra översättningsexperter – ofta utvalda på grund av **demografi, domänexpertis och kännedom om lokalt och kulturellt känsliga ämnen** – säkerställer att ditt innehåll tilltalar de lokala kunderna samtidigt som de bibehåller varumärkeskonsekvensen.

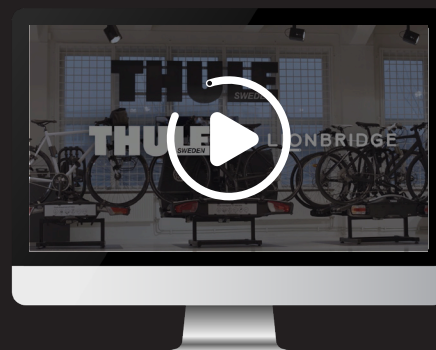
FÖRE FÖRSÄLJNING

ETAPPER PÅ KUNDRESAN		Kunder engagerar sig i varumärket.
VAD SOM KRÄVS		Globalt konsekvent och lokalt relevant innehåll i flera kanaler.
SÅ HÄR KAN LIONBRIDGE UPPFYLLA BEHOVET		Erbjuder förstklassiga översättnings- och lokaliseringstjänster för alla marknader.
FÖRDELAR		Förmåga att tillhandahålla kulturellt relevant innehåll som "sätter sig" och som når ut till alla dina målmarknader.

Klicka för att se vår video.

Thule kundberättelse

Vi samarbetade med Thule, en global marknadsledare inom friluftsför- och transportprodukter för en aktiv livsstil, för att implementera en smidig lösning för översättning och lokalisering av innehåll. Se mer om hur vi hjälpte Thule att få en globalt konsekvent och lokalt relevant marknadsföring på över 30 språk i 140 länder [i den här videon](#).



SÅ HÄR HJÄLPTE LIONBRIDGE CANON ATT SPARA PENGAR, EFFEKTIVISERA VERKSAMHETEN OCH MIGRERA TUSENTALS SIDOR FÖR ATT UPPNÅ GLOBAL INNEHÅLLSKONSEKVEN

Det är svårt att bli global. Att göra förändringar när man väl är global är ännu svårare.

Hur kan ett globalt företag migrera hundratusentals webbsidor på dussintals marknader till ett nytt innehållshanteringsystem för att säkerställa globalt konsekvent och lokalt relevant innehåll – utan att riskera sitt varumärke, sin kvalitet eller snabbhet? Canon stod inför just den utmaningen när de migrerade till ett nytt system för innehållshantering (CMS).

För att migrera utan störningar i det dagliga arbetet behövde Canon en publiceringspartner med extremt fokus på detaljer, möjlighet att snabbt hantera ett komplext program med hög effektivitet och smidiga processer, samt med beprövad kompetens att alltid leverera högkvalitativa lösningar.

Utmaningen

Canon stod inför flera utmaningar: Canon samarbetade med Lionbridge för att behålla den kvalitet och konsekvens som kunderna förväntade sig under tiden Canon migrerade till ett nytt CMS. Migreringsprojektet var komplext, med bland annat innehåll som skulle övergå från Tridion 11 CMS till SDL Web 8.5 – vilket krävde uppdatering av äldre befintliga mallar till Canons nya mobiloptimerade mallar.

Projektets mål var att migrera innehåll för 55 marknader, med över 300 000 sidor innehåll. Det var avgörande att den här migreringen utfördes smidigt och utan konflikter med den samtidiga implementeringen av ett nytt hanteringssystem för digitala resurser (DAM).

Om kunden

Canon är ett multinationellt företag som grundades 1937 i Japan. De är specialiserade på tillverkning av bildprodukter och optiska enheter, som kameror, skrivare och skannrar för både privatpersoner och företagskunder. Canon har löpande utvecklat sina webbplatser för marknadsföring till 55 webbplatser inom EMEA som vänder sig till både företags- och konsumentsektorn. Lionbridge har varit en viktig del i denna utveckling och tillhandahållit tjänster för publicering, webbutveckling, projekthantering och kvalitetssäkring för Canons marknadsföringsavdelning sedan 2011. Lionbridge levererade samma tjänster när Canon utvecklade sin säljstrategi till att omfatta lanseringen av 18 e-handelsbutiker.

Dessutom behövde Canon genomföra den här migreringen utan att göra avkall på den högkvalitativa digitala upplevelse kunderna var vana vid. Förutom en genomförd migrering behövde Canon

- säkerställa konsekvens och förbättring av kundresan på hela webbplatsen efter migreringen
- säkerställa att kunderna inte fick problem med webbplatsen

- säkerställa en responsiv webbplats
- säkerställa implementeringen av verktyg, system och miljöer för en effektiv och långsiktig innehållshantering
- minska kostnader ur ett övergripande innehållshanteringsperspektiv
- åtgärda befintliga lagringsproblem för att minska tiden till marknaden efter publicering.

Canon visste att det krävdes en erfaren och betrodd partner för att omvandla dessa utmaningar till möjligheter. Både för att fortsätta tillhandahålla publiceringstjänster för marknadsföring och e-handel och för att erbjuda ett expertteam med erfarenhet av CMS-migrering. Lionbridge kunde uppfylla Canons migreringskrav tack vare flexibilitet, snabbhet och kompetens. Lionbridge visade för viktiga interna intressenter att de hade både expertkunskap om CMS-migreringsprocessen och webbpubliceringskompetens i världsklass.

Lösningen

Direkt från migreringsprocessens start var Lionbridge en nyckelpartner för Canon. De var involverade i varje steg i migreringen, från inledning till utförande, och tillhandahöll konsulttjänster och bästa metoder genom hela processen.

Samtidigt som de hanterade migreringskraven fortsatte Lionbridge att tillhandahålla publiceringstjänster utan störningar, till exempel genomfördes många framgångsrika produktlanseringar under migreringstiden. Lionbridge använde interna experter och skapade två specifika migreringsteam. Dessa två team spelade en mycket stor roll för CMS-migreringens framgång.

Det första teamet arbetade med att manuellt migrera tusentals befintliga sidor. De sidorna innehöll mallar som inte skulle inkluderas i den automatiserade migreringen. Det andra

testningsteamet kvalitetssäkrade sidor som hade migrerats automatiskt, och arbetade med flera olika team inom Canon för att säkerställa en effektiv hantering av alla fel.

En viktig, särskiljande faktor hos Lionbridge är deras löpande möjlighet att skala upp sina tjänster och möta kundernas behov – före, efter och under ett projekt. Utöver kärntjänsterna som listas ovan tillhandahöll Lionbridge-teamet en mängd ytterligare tjänster med andra syften än de aktuella målen för migreringsprojektet:

- Stöd vid omstruktureringen av processen för innehållsproduktion
- Kostnadsbesparande 6 Sigma-workshops
- Identifierade problempunkter och potentiella hinder
- Samarbetade med tredjeparter för att hitta lösningar
- Tog initiativ till workshops om effektivitet och kostnadsreducering
- Omvandlade de äldsta befintliga sidorna till mobiloptimerade sidor

Resultat

Canon har redan upplevt en positiv effekt av samarbetet med Lionbridge. Genom att riva barriärer har Lionbridge hjälpt Canon att göra betydliga årsbesparingar. Canon förlitar sig på Lionbridge för att utföra migrerings- och publiceringsåtgärder med varumärkeskonsekvens, som inte påverkar kunden och som säkerställer att inte intäktsförluster eller navigeringsproblem uppstår.

När alla problempunkter och utmaningar inom verktyg och processarbetsflöden lösts, uppskattar Canon en betydande tidsförkortning i processcykeln, uppskattningsvis mellan 20 och 30 %.

”Canon har många gånger sagt att de ser Lionbridge som en partner snarare än en leverantör. Vår fortlöpande relation med företaget har gett oss möjligheten att visa vår expertis inom webbpublicering och CMS-migrering – bland annat med omfattande erfarenhet av tidigare migreringar för Canon. Canon vände sig till Lionbridge på grund av vår breda kompetens, vår jämna och höga kvalitet, vår möjlighet att skala upp på lågkostnadsplatser och våra effektiva processer och metoder som leder till kostnadsbesparingar.”

Kevin O'Brien, Global Program Director, Lionbridge

4 KÖP

Ge potentiella kunder den information de behöver för att motivera dem att köpa dina produkter. Omfattande analys från CSA Research visar att konsumenterna starkt föredrar att interagera på sitt modersmål och sannolikt inte köper

dina produkter om du inte kommunicerar med dem på det språk de önskar. (Källa: "Can't Read Won't Buy – B2C", CSA Research, juni 2020) **Vi kan hjälpa dig att nå ut till dina kunder oavsett vilket språk de talar.**

FÖRSÄLJNING

<p>ETAPPER PÅ KUNDRESAN</p>	<p>» Köp – kunden gör ett köp.</p>
<p>VAD SOM KRÄVS</p>	<p>» Dynamisk översättning av produktbeskrivningar och information.</p>
<p>SÅ HÄR KAN LIONBRIDGE UPPFYLLA BEHOVET</p>	<p>» Levererar effektiva översättningar av hög kvalitet och transkreation av produktbeskrivningar med stora volymer för att hjälpa slutkunden med köpkraven.</p>
<p>FÖRDELAR</p>	<p>»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Positiv kundupplevelse • Ökad försäljning

LIONBRIDGE GÖR DET MÖJLIGT FÖR GLOBALT E-HANDELSFÖRETAG ATT NÅ ALLA KUNDER PÅ DET SPRÅK KUNDEN ÖNSKAR

KAPACITET, LEVERANS AV HÖGSTA KVALITET OCH KOSTNADSEFFEKTIVA ÅTGÄRDER BEFÄSTER ENGAGEMANG

Att driva ett gigantiskt globalt e-handelsföretag som tillhandahåller en global plattform för digitala butiksägare har sina utmaningar. Företagsledarna vill tilltala fler digitala butiksägare och locka fler kunder. Den här typen av e-handelsföretag vände sig till Lionbridge för att få hjälp med att uppnå dessa mål. Företaget beslutade att

- ge säljarna som arbetar på deras plattform en enhetlig grund via produktbeskrivningar för flera marknader med korrekt och konsekvent innehåll över hela plattformen.
- uppfylla konsumenternas språkbehov genom att leverera rätt budskap på rätt sätt, oavsett vilket språk de talar.

Lionbridge tog hand om behoven hos båda grupperna – och fortsätter att göra det – genom att översätta och lokalisera säljarsidor till över 30 olika landspecifika webbplatser. Detta omfattar arbete med

- produkttitlar
- produktbeskrivningar
- granskningar.

Lionbridge tillhandahåller också tjänster för webbplatsarkitektur och lokaliserar landningssidor. När Lionbridge levererar översättningstjänster ersätter översättarna källspråket med ett annat språk. Lokalisering handlar om mer än översättning för att anpassa ett innehåll så att det blir tilltalande för en marknads kulturella preferenser. Lionbridge använder båda metoderna för att se till att innehållet tilltalar människorna på målmarknaden.

”Dessa digitala butiksägare får en chans att konvertera en besökare till kund. Om de inte når ut till den personen på ett effektivt sätt kommer de att förlora den kunden för alltid. Lionbridge är leverantören som e-handelsföretaget är beroende av för att få till innehållet rätt”, säger Lionbridges kontoansvariga. ”Det är vi som är leverantören de förlitar sig på.”

Lionbridge har ingett förtroende hos e-handelsföretaget under det åttaåriga, framgångsrika partnerskapet. I början av uppdraget tilldelade e-handelsföretaget endast Lionbridge översättningsarbete avseende dess B2B-verksamhet. Företaget utvidgade Lionbridges roll till att även omfatta lokaliseringsarbete för den kundinriktade detaljhandelssidan av verksamheten, efter att Lionbridge konsekvent uppfyllt höga krav.



Egenskaper för ett starkt samarbete

Lionbridges kontoansvariga tillskriver partnerskapets styrka en känslig balans mellan tre faktorer som gör att Lionbridge skiljer sig från andra – kapacitet, kvalitet och kostnad.

1. Kapacitet

Kapacitet är förmågan att skala upp för att hantera enorma mängder arbete, jobb som behöver levereras snabbt eller mycket detaljerade och nyanserade översättningar. Lionbridge kan uppfylla dessa krav genom att utnyttja sitt globala nätverk med över en miljon experter. Lionbridge visade sin kapacitet för den här e-handelskunden genom att lokalisera en halv miljon ord inom tre veckor för ett brådskande, högprioriterat projekt.

2. Kvalitet

Ineffektiva översättningar resulterar i dåliga webbplatsresultat och dålig försäljning. Översättningar av hög kvalitet är avgörande för att konsumenten ska ta till sig produkten och köpa den. Lionbridge levererar högkvalitativa översättningar genom att använda sig av en global community med lokala lingvister som tar hänsyn till lokal dialekt och lokala normer för att tillhandahålla en relevant översättning av nyckelfraser och innehåll.

Lionbridge producerar lokalt relevant innehåll som inte bara ökar försäljningen utan också hjälper e-handelsföretaget att bli av med den oönskade bilden av ett avlägset, globalt företag. Eftersom innehållet fångar rätt ton och känsla för platsen kan e-handelsföretaget integreras i samhället på samma sätt som en lokal leverantör skulle assimileras.

Snabbhet hör ihop med kvalitet. Översättningar är till liten nytta om de inte kan levereras när de behövs. Digitala marknadsförare drivs starkt av snabba releasedatum. För att en global e-handelswebbplats ska lyckas måste produkten lanseras i Indien, Japan och på alla företagets marknader samtidigt. Lionbridge gör globala lanseringar möjliga.

3. Kostnad

Inget företag vill lägga mer pengar på sina tjänster än nödvändigt, och Lionbridge letar efter sätt att sänka kostnaderna. De uppnår detta mål för sin e-handelskund genom att sätta in priskontroller, till exempel genom att använda översättningsminne (TM). TM är en databas med tidigare översättningar som minskar arbetsbelastningen för nytt innehåll.

Lionbridge använder också maskinöversättning (MT) för e-handelsföretaget. MT är ett mycket kostnadseffektivt sätt att leverera översättningar, men det är inte lämpligt för allt innehåll. Om MT används felaktigt kan tekniken resultera i undermåliga översättningar som kan leda till att konsumenterna väljer något annat istället och att varumärket skadas.

Som experter på MT väljer Lionbridge lämpligt innehåll för tekniken och sätter in åtgärder för att säkerställa att kvaliteten upprätthålls. Till exempel implementerar Lionbridge maskinöversättning med efterredigering (MTPE), som använder mänskliga resurser för att redigera det automatiska arbetet. Denna hybridstrategi säkerställer att innehållet är felfritt.

Utfallet

Lionbridge har **översatt och lokaliserat mer än 750 miljoner ord per år på över 30 språk** och hanterar vanligtvis mer än 50 miljoner ord i månaden för den här e-handelskunden.

”Kapacitet, kvalitet och kostnad utgör en pall med tre ben. Om ett av benen försvinner ramlar allt ihop. Vi har fokuserat på att hålla dessa tre områden stabila. Vår kund får vad de behöver, när de behöver det och till ett förutsägbart pris”, säger Lionbridges kontoansvariga. ”Vi försöker hjälpa dem att bli bäst och vi gör vad som krävs för att uppnå det.”

”Den här kunden fortsätter använda våra tjänster tack vare vår förmåga att hjälpa dem att övervinna viktiga affärsutmaningar. Innan vi började arbeta med dem kunde de inte lansera produkter samtidigt på alla sina marknader på grund av lokaliseringsförseningar. Våra snabba och effektiva lokaliseringstjänster löste det problemet så att de kunde lansera globalt. Det gav dem möjlighet att öka försäljningen.”

Lionbridges kontoansvariga

SÅ HJÄLPTE LIONBRIDGE EN LEDANDE TYSK LYXMODEÅTERFÖRSÄLJARE ATT NÅ SINA GLOBALA KUNDER

OCH VARFÖR EFFEKTIVA, HÖGKVALITATIVA ÖVERSÄTTNINGAR AV PRODUKTBEKRIVNINGAR (SKU:ER) ÄR ETT MÅSTE FÖR GLOBAL E-HANDEL

När en världsledande onlineåterförsäljare av lyxmode först anlätade Lionbridge för att översätta produktbeskrivningar (SKU:er) och kategorisidor för deras onlinebutik för fyra år sedan var affärslandskapet mer förutsägbart. Nu är det 2020 och återförsäljare av lyxprodukter står inför många utmaningar till följd av covid-19.

Pandemin har i huvudsak skadat lyxmodebranschens resultat under de senaste månaderna, till följd av stängda butiker och resestopp. Men förändringarna har även medfört nya möjligheter för återförsäljarna att återhämta sig och få fart på omsättningen. GlobalWebIndex, ett marknadsundersökningsföretag, rapporterar att lyxmärken svarar på pandemin genom att utöka sin närvaro online. Företaget hävdar att en säljstrategi för flera kanaler (omnichannel) kommer att vara av största vikt även när pandemin är över. Lionbridge kan hjälpa återförsäljare av lyxprodukter att bli globala för att maximera sin räckvidd. Lionbridge har under de senaste tio åren hjälpt flera framåtsträvande och nyskapande globala modemärken

att implementera översättningar för hela världen i sina onlinebutiker. Med sina specialister på återförsäljning kan Lionbridge skapa tilltalande lokalt innehåll på alla språk så att återförsäljare av lyxprodukter kan leverera en kundupplevelse av högsta klass överallt. Lionbridges samarbete med en ledande tysk lyxmodeåterförsäljare innefattar stora volymer, snabba leveranser och högsta kvalitet.

”Vi har erfarenheten som krävs för att identifiera rätt ton för specifika varumärken på den här marknaden”, säger Colm Connolly, Lionbridge Global Program Director Operations. ”Kraven som ställs på översättningens nyanser och finish för lyxmode är mycket högre än för standardöversättningar.”

Vi pratade med teamet, Frank Kubicki (kontoansvarig), Colm Connolly och Barbara Thompson (projektledare), för att få veta mer om Lionbridges samarbete med den tyska lyxmodeåterförsäljaren och vad som krävs för att leverera tjänster av högsta klass i den här branschen.

F

Hur stöder Lionbridge den tyska lyxmodeåterförsäljarens organiska tillväxtstrategi?

Sedan vi inledde samarbetet med den här återförsäljaren har vi hjälpt dem att lansera sitt utbud för kvinnor och barn på tre nya marknader och deras herrkollektioner på sju marknader.

Vi har hjälpt dem att öka sin tillväxt via översättning och transkreation av produktbeskrivningar (SKU:er) och kategorisidor. Transkreation går ett steg längre än översättning. Det används för att anpassa innehåll från originalspråket så att det blir kulturellt relevant för målgruppen.

Nu översätter vi upp till 1 000 produktbeskrivningar (SKU:er) i veckan. Beroende på produktlinje översätter vi till kinesiska, koreanska, latinamerikansk spanska, franska, italienska, tyska och arabiska. Som en del av vårt arbete med återförsäljarnas kategorisidor inkluderar vi sökord i texten för att förbättra sökmotoroptimeringen.

Genom att samarbeta med oss kan vår partner upptäckas av fler kunder och bygga relationer med de befintliga. Det har varit tillfredsställande att kunna hjälpa dem växa.

F

Vad behöver modeåterförsäljaren för att kunna leverera en kundupplevelse av högsta klass?

Kvaliteten är avgörande för vår tyska kund och alla andra lyxvarumärken. De här mer exklusiva varumärkena är kända för sina butikers högklassiga kundupplevelser och de behöver överföra den känslan till användarupplevelsen online.

Vår kund säljer inte bara en klänning. De säljer stil och elegans. Det är upp till oss att förstå vad varumärket vill förmedla och sedan fånga den tonen i våra produktbeskrivningar. Välgenomtänkta och tilltalande översättningar är viktigt för att upprätthålla varumärkets höga standard och leverera den högklassiga upplevelse som kunden eftersöker. Våra översättningar hjälper återförsäljaren att stärka relationerna till sina kunder och övertyga dem att köpa produkterna.



F

Vilken är kundens största översättningsutmaning och hur hjälper ni dem att lösa den?

Tidsbegränsningarna är en stor utmaning. Kunden måste agera snabbt eftersom försäljningen bygger på hur snabbt de kan få ut sina produkter på de globala marknaderna. De behöver upp till 5 000 ord översatta per dag inom 22 timmar och det är ingen enkel uppgift. Dessutom varierar antalet produktbeskrivningar som behöver översättas varje dag, vilket gör det ännu mer komplicerat.

Vi tillgodoser deras behov genom att förboka lingvister baserat på förväntade volymer och med hjälp av tekniken.

F

Vad gjorde ni för att säkerställa projektets framgång?

Vi la mycket tid på uppstartsarbetet för att skapa rätt förutsättningar. I projektets inledning ägnade vi två heldagar med kunden åt att identifiera deras utmaningar och krav. Vi fortsatte att ha ett nära samarbete under hela processen. Tillsammans skapade vi språkliga riktlinjer och ordlistor. Vi valde ut översättare med erfarenhet från modebranschen för att se till att de uppfyllde kundens förväntningar. Vi genomförde flera testkörningar innan vi startade det första skarpa jobbet. När det väl var dags att börja översätta var vi fullt förberedda.

F

Hur tar ni tekniken till hjälp?

Tekniken är avgörande för snabbhet och effektivitet. Vi har skapat ett till stor del automatiserat arbetsflöde i vårt hanteringssystem för översättning (TMS).

Bland annat har vi

- utvecklat en universell filkonnektor (UFC) för integrering med återförsäljarens system
- lagt till en funktion i konnektorn för att meddela återförsäljaren om filerna inte skickas i tid
- lagt till en funktion för uppdelning av filer som gör det enklare att tilldela flera språkexperter jobben.

Genom att eliminera repetitiva och tidsödande manuella steg har vi ökat översättningstakten.

F

På vilket sätt hade kunden hjälp av Lionbridges erfarenhet?

Vår omfattande erfarenhet gjorde att vi kunde förutse och förebygga problem under översättningsprocessen. Vi uppmärksammade bland annat ett problem med storlekar och färger.

Storlekssystem och storlekar varierar globalt, vilket gör det svårt att översätta dem. Problemet löstes med en tabell för storlekskonvertering och en process som gör att rätt storlekar visas på lokala marknader.

Färger är också en utmaning eftersom det finns nyanser som måste beaktas vid översättning. Vi avhjälpte det genom att se till att översättarna hade tillgång till ordlistorna som vi redan hade skapat tillsammans med kunden.

**F**

Vilken typ av arbete gör Lionbridge för andra återförsäljare av lyxprodukter?

Teamet gav här en hel del information om Lionbridges arbete med den tyska modeåterförsäljaren, men Lionbridge samarbetar även med en mängd andra lyxvarumärken över hela världen.

Utöver översättning av produktbeskrivningar och kategorisidor levererar Lionbridge översättning, transkreation och innehåll för marknadsföringskampanjer, inklusive e-postmeddelanden och broschyrer.

F

Vilka erfarenheter kan återförsäljare av lyxprodukter ta med sig från covid-19?

När butikerna stängde var återförsäljarnas enda inkomstkälla onlineförsäljningen. Pandemin har tydliggjort fördelen med att ha en smidig process för sin onlineverksamhet. De återförsäljare av lyxprodukter som var redo att hantera onlineförsäljning globalt på ett effektivt sätt hade en klar fördel. Hoppet är dock inte ute för de återförsäljare som just har påbörjat sin digitala resa.

Lionbridge kan hjälpa till att utöka deras räckvidd och hitta nya kunder över hela världen, på alla språk.

”Vi har erfarenheten som krävs för att identifiera rätt ton för specifika varumärken på den här marknaden. Kraven som ställs på översättningens nyanser och finish för lyxmode är mycket högre än för standardöversättningar.”

Colm Connolly, Global Program Director Operations, Lionbridge

5

UPPLEVELSE AV PRODUKTEN OCH VARUMÄRKET

Stärk dina kundrelationer genom att göra det enkelt för kunderna att använda dina produkter. Ta fram

produktlitteratur för flera marknader som är tydlig och korrekt. Vi har expertkunskapen som hjälper dig att göra det.

EFTER FÖRSÄLJNING

ETAPPER PÅ KUNDRESAN



Upplevelse av produkten och varumärket.

VAD SOM KRÄVS



Den pågående produktionen av produktlitteratur för flera marknader som utbildar och hjälper köparen.

SÅ HÄR KAN LIONBRIDGE UPPFYLLA BEHOVET



- Tillhandahåller översättning och lokalisering av produktlitteratur och användarhandböcker av högsta kvalitet.
- Centraliserar översättningar.

FÖRDELAR



- Förmåga att få ut produkter snabbare på marknaden för att öka försäljningen.
- Förmåga att använda en konsekvent varumärkesröst.
- Kundlojalitet av en positiv varumärkesupplevelse.

SÅ HJÄLPTE LIONBRIDGE DOREL JUVENILE ATT SNABBARE FÅ UT SINA PRODUKTER PÅ EUROPEISKA MARKNADER

LIONBRIDGES FÖRMÅGA ATT LEVERERA ETT CENTRALISERAT ÖVERSÄTTNINGSSYSTEM LEDDE TILL SMIDIGARE PROCESSER OCH EN ENHETLIG VARUMÄRKESRÖST

6 FÖRETAGSDIVISIONER | 11 SPRÅK | 1 MILJON+ ÖVERSÄTTA ORD

Nå ut till konsumenterna via effektiva översättningar

Föräldrar lägger ned mycket eftertanke och omsorg när de väljer produkter till sina barn. Säkerhet, bekvämlighet och prisvärdhet är vanligtvis det som betyder mest. Dorel Juvenile, världens ledande företag inom barnprodukter, ville visa upp sitt engagemang när det gäller dessa värderingar för de europeiska kunderna. De behövde också göra sina nya produkter tillgängliga så snabbt som möjligt för att lyckas på en alltmer konkurrensutsatt global marknad. Under 2019 intensifierade företaget sitt fokus på nya produktlanseringar. Det ledde till att Dorel Juvenile blev tvungna att möta kortare översättningsdeadlines för att få ut produkterna till kunderna snabbare än någonsin. De inledde ett samarbete med Lionbridge för att få hjälp.

Utmaningen

Dorel Juvenile använde tidigare flera olika översättare på de europeiska marknaderna för att utföra översättningarna. Effektiviteten och hastigheten varierade mellan översättarna, vilket gjorde det svårt att leverera enhetliga översättningar. Dorel Juvenile letade efter en enda leverantör av språktjänster

(LSP) för sina europeiska marknader så att de skulle kunna uppnå enhetliga processer och snabbare leveranstider för översättningarna. Kvalitet var ett annat incitament. Eftersom företaget inte hade några översättningsminnen, ordlistor eller stilguider att använda sig av, gav enskilda översättare sin egen variant under översättningsprocessen, vilket gjorde varumärkesrösten inkonsekvent. Dorel Juvenile ville

- uppvisa varumärkeskonsekvens på alla sina marknader
- minska tiden det tog att utföra översättningarna
- nå ut till sina kunder på flera plattformar.

”Lionbridge får genomgående höga poäng för sina översättningar vid kvalitetsgranskningar, och Dorel Juvenile har tredubblat mängden arbete som tilldelats Lionbridge under det första året av uppdraget.”

Patricia Hallet, Project Manager, Lionbridge

Om kunden

Dorel Juvenile är världens ledande företag när det gäller barnprodukter. Deras produkter finns tillgängliga i fler än 100 länder. Alla deras duktiga medarbetare delar samma vision och uppdrag: Care for Precious Life. De hjälper familjer i vardagen genom att förse dem med de barnprodukter som rankas högst i konsumentrecensioner. Det är det som skiljer deras produkter från andra – de är hållbara, praktiska och väldesignade. Deras välkända och starka globala varumärken Maxi-Cosi och Tiny Love kompletteras av regionala varumärken som Cosco, Angel, Bébé Confort, Infanti, Safety 1st och Quinny. Dorel Juvenile har för närvarande 5 000 anställda i 25 länder. Dorel Juvenile är en del av Dorel Industries Inc. (TSX: DII.B, DII.A)

Lösningen

Dorel Juvenile valde Lionbridge på grund av vår expertkunskap när det gäller lokalisering, vår förståelse för marknadens behov och vår förmåga att effektivt kommunicera våra rekommendationer. Barnproduktsåterförsäljaren lyfter också Lionbridges kundfokus och enkla rekryteringsprocess som viktiga fördelar med avtalet. Lionbridge centraliserade översättningarna på Dorel Juveniles europeiska marknader och tillhandahöll både översättnings- och transkreationstjänster för sex divisioner på elva språk. Transkreation används för att anpassa innehåll från originalspråket så att det blir kulturellt relevant för målgruppen. Lionbridge erbjöd omfattande och mångfacetterade tjänster så att Dorel Juvenile skulle kunna producera flera olika marknadsföringsmaterial och nå ut till sina konsumenter på flera sätt. Lionbridge gjorde bland annat följande:

- Översatte innehåll till 49 europeiska webbplatser.
- Översatte och transkreerade en katalog som innehöll mer än 150 sidor till 11 språk för Maxi-Cosi line-sortimentet.
- Översatte produktbeskrivningar för onlinebutiker på Amazon.
- Översatte marknadsföringsmaterial, som artiklar, broschyrer och produktblad för butiksägare och konsumenter.
- Bidrog till utvecklingen av annonskampanjer.
- Översatte innehåll för sociala medier, inklusive samma texter för Facebook-inlägg, Instagram och Instagram Stories.
- Tillhandahöll undertexter för YouTube-videor för att visa upp produkter.
- Översatte PowerPoint-presentationer och produktinformation för mobila utbildningsappar för att stödja säljteamen.

I arbetet med att genomföra dessa åtgärder skapade och implementerade Lionbridge användningen av stilguider, ordlistor och översättningsminnen. En stilguide är ett dokument som innehåller de önskade språkelementen för att effektivt kunna kommunicera med kunderna på

målmarknaderna. En ordlista är en databas med viktig terminologi och godkända översättningar av denna på samtliga målspråk. Översättningsminnen består av tidigare översatt material som läggs in i en databas och återanvänds när det återkommer i det innehåll som översätts. Tillsammans ökade dessa verktyg hastigheten och produktiviteten för översättningarna och säkerställde varumärkeskonsekvens på samtliga marknader.

Resultaten

Dorel Juveniles samarbete med Lionbridge har gjort det möjligt för företaget att leverera sina varor snabbare till marknaderna, vilket underlättat förmågan att generera försäljning. Dorel Juvenile har haft 46 produktlanseringar inom ett år efter att ha arbetat med Lionbridge och har klarat av samtliga deadlines för produktlanseringarna. Lionbridges förmåga att centralisera Dorel Juveniles översättningar för europeiska marknader har lett till

- förenklade processer
- förbättrad kvalitet
- snabbare leveranstider för översättningar.

Hittills har Lionbridge översatt mer än en miljon ord. Framöver kommer Lionbridge att arbeta för att ansluta sig till Dorel Juveniles system för innehållshantering för att ytterligare effektivisera översättningsprocesserna.

”I allt från onboardingupplevelsen till vårt fortsatta samarbete är det uppenbart att Lionbridge är ett kundorienterat företag. Tack vare Lionbridges tjänster kan vi bearbeta och leverera innehåll snabbt genom ett centraliserat system och i slutändan få ut våra produkter snabbare på marknaden. I dagens konkurrens klimat är den typen av arbetsflöde avgörande för framgång.”

Michael Matheij, Team Lead Marketing Content, Dorel Juvenile

Lionbridge tillhandahöll översättningstjänster på 11 språk och dialekter för följande europeiska marknader:

Belgien • nederländska | Belgien • franska | Frankrike • franska | Tyskland • tyska | Italien • italienska | Nederländerna • nederländska | Polen • polska | Portugal • portugisiska | Spanien • spanska | Sverige • svenska | Storbritannien • engelska





6

SUPPORT

Du har mycket att vinna på att stödja dina kunder på deras eget språk efter att de har gjort sina köp. Låt dem returnera enkelt eller få svar på sina produktrelaterade

frågor snabbt, oavsett vilket språk de talar. Vi erbjuder översättningar, chattbotar och telefonbaserad tolkning för att ge kundsupport efter försäljningen.

EFTER FÖRSÄLJNING

ETAPPER PÅ KUNDRESAN	 Support
VAD SOM KRÄVS	 <ul style="list-style-type: none"> • Översättning av material för kundsupport. • Flerspråkiga chattlösningar för onlinesupport i realtid.
SÅ HÄR KAN LIONBRIDGE UPPFYLLA BEHOVET	 <ul style="list-style-type: none"> • Erbjuder omfattande översättningstjänster för forum, vanliga frågor och kunskapsbaser. • Erbjuder möjlighet till en flerspråkig chattbot genom GeoFluent, en SaaS-baserad plattform för realtidsöversättning som täcker in alla kommunikationskanaler. • Erbjuder telefonbaserade tolkningstjänster i realtid via högkvalificerade tolkar på fler än 350 språk.
FÖRDELAR	 <ul style="list-style-type: none"> • Förmåga att möta kundens förväntningar på realtidskommunikation samtidigt som du vårdar ditt varumärke. • Stärkt lojalitet mot varumärket.

”Människor vill köpa på sitt eget språk, men deras behov tar inte slut där. De vill också ha kundsupport på sitt eget språk efter försäljningen. Vi rekommenderar starkt att varumärkena tillhandahåller service på detta ofta förbisedda område.”

Peter Quigley, Vice President Sales, Lionbridge

FÖRBÄTTRA KUNDUPPLEVELSEN MED CHATTLÖSNINGAR I REALTID

5 ANLEDNINGAR TILL ATT ANVÄNDA TELEFONBASERAD TOLKNING OCH GEOFLUENT-VERKTYG

Kunderna letar i allt högre grad efter en samarbetspartner som kan uppfylla deras höga krav på en positiv upplevelse. För Lionbridge innebär detta snabb service av hög kvalitet på det språk som kunden önskar. Kliv in i GeoFluent, vårt patenterade virtuella översättningsverktyg. GeoFluent gör att företag kan förbättra kundupplevelsen genom att lägga till anpassat språkstöd för översättning i realtid i alla kommunikationskanaler på ett säkert och kostnadseffektivt sätt.

Under webinarier utvärderade Lionbridges GeoFluent-expert Arnie Koh och Ryan Erwin aktuella konsumenttrender, presenterade GeoFluent och dess tillägsprogram för telefontolkning (OPI) samt ledde tittarna genom en livedemonstration av produkternas möjligheter.

Här är våra fem bästa tips:

1. Kundsupport = Kundupplevelse = Varumärke

Kvaliteten på din kundsupport kan direkt överföras till kvaliteten på kundens upplevelse, som i sin tur stärker lojaliteten mot varumärket. Det är med andra ord viktigare än någonsin att förbättra kundupplevelsen.

Att utrusta dina team med de mest innovativa strategierna för kundvård är avgörande för att behålla och stärka dina relationer med kunderna.

2. Kunderna förväntar sig digitala fördelar och företagen reagerar på det

Fler och fler företag använder kraftfulla tekniska tillgångar som chattbotar, AI-drivna konversationsverktyg, avancerad röstfrämjande teknik och mycket mer. I denna allt mer digitala värld kräver kunderna de fördelar som följer med digitala framsteg. Förbättra kundupplevelsen genom att erbjuda tekniska bekvämligheter och fördelar som

- mobilvänliga gränssnitt
- självbetjäningalternativ
- kundsupport dygnet runt
- en anpassad upplevelse: Rätt person. Rätt information. Rätt tid.

”Vi bygger starka relationer med globala varumärken genom att vara tillförlitliga rådgivare. Vi är inte här för att sälja. Vi är mycket mer än så. Vi är här för att komma med lösningar.”

Jamie Dickson, Enterprise Director för GLT, specialist på detaljhandel och e-handel

3. Kunderna vill fortfarande ha kontakt med människor

Samtidigt som de tekniska framstegen är mer sofistikerade än någonsin visar studier att kunderna fortfarande i första hand vill interagera med riktiga människor. 30 procent av kunderna säger att det viktigaste när det gäller kundtjänst är att få tala med kunnig och vänlig personal.

Detta är extra viktigt vid särskilda supportärenden, till exempel behovet att

- felsöka avancerade tekniska ärenden eller frågor om kontot
- hantera finansiella ärenden och tvister angående fakturering
- eskalera fall.

4. Språket är den viktigaste delen när det gäller att göra kundtjänsten personlig

Dagens kunder kräver personlig anpassning. Kommunikation med kunderna på deras eget språk är den absolut viktigaste anpassningsnivån. Det första intrycket de får baseras på det språk du använder. Men dagens kunder upplever ändå att språket kopplas bort: de flesta kontakter med kundsupport sker på engelska, men 72 procent av de globala kunderna föredrar ett annat språk.

Att lösa denna språkliga skillnad underlättar inte bara kommunikationen utan förbättrar även kundupplevelsen.

5. GeoFluent och programmet för telefontolkning kan hjälpa till

GeoFluent utrustar företag med ett virtuellt översättningsverktyg för att nå ut till kunder på deras eget språk, snabbt och enkelt. GeoFluents viktigaste fördelar:

- En anpassad språkmotor som passar behoven hos ditt specifika varumärke och din kundbas.
- En smidig integrering med dina nuvarande verktyg och strategier, vilket leder till smidiga översättningar för dig och dina kunder.
- Ett tillägsprogram för telefontolkning som tillhandahåller tolkningstjänster i realtid av högkvalificerade tolkar på fler än 350 språk.

Dina kunder förväntar sig det bästa. Nu kan du ge dem det. [Se vårt webinarium](#) för att ta reda på mer om hur du tar din kundsupport till en helt ny nivå.



VARFÖR LIONBRIDGE



Världens ledande varumärken vänder sig till oss på grund av vår erfarenhet av detaljhandel.

Vi har vunnit deras förtroende genom att sätta både deras och deras kunders behov i centrum för översättning och lokalisering.

Du kan lita på att våra branscheexperter smidigt rullar ut stora, tekniskt komplexa flerspråkiga detaljhandelslösningar som gör att du kan uppnå konkurrensfördelar.

**Är du redo att hitta en lösning som fungerar för dig?
Ta reda på mer genom att gå till lionbridge.com/get-in-touch**

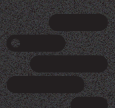


Om Lionbridge

Lionbridge samarbetar med olika varumärken för att riva barriärer och bygga broar över hela världen. I 25 år har vi hjälpt företag att komma i kontakt med globala kunder och medarbetare genom att leverera översättnings- och lokaliseringslösningar på mer än 350 språk. Via vår plattform hanterar vi ett nätverk med passionerade experter över hela världen som samarbetar med olika varumärken för att skapa kulturellt anpassade upplevelser. Eftersom vi har en obehaglig kärlek till språk använder vi det bästa av mänsklig kompetens och maskinintelligens för att kommunicera budskap som är anpassade till våra kunders kunder. Lionbridge har sitt huvudkontor i Waltham, Massachusetts i USA och lösningsscenter i 26 länder.



LÄS MER PÅ
LIONBRIDGE.COM



LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. Med ensamrätt.

