

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE 汽车卓越中心

Lionbridge 的创意解决方案如何全程为客户提供端到端服务

LIONBRIDGE 汽车卓越中心

语言服务提供商 (LSP) 如何为汽车行业提供优质服务?作为战略合作伙伴,在所有市场中打造个性化购买体验。

与能够为整个内容流程提供支持的 LSP 合作,确保其胜任内容创作、创译以及多渠道分发等各项工作。寻找在拥有丰富语言服务经验的同时,也拥有同样丰富的在线学习、工程和汽车领域经验的 LSP。确保您的 LSP 既能满足您当下的需求,也能应对未来的挑战。

汽车行业的驱动力不再仅仅是硬件和组件。汽车如今成为了连接硬件与软件,塑造未来出行的复杂数字产品。汽车公司需要管理所有渠道的内容,并解决消费者的购车用车体验问题。对此,Lionbridge 可助一臂之力。

让我们沿着消费者的历程,看一看 Lionbridge 如何在每个节点提供端到端服务,以及您如何从中受益。正是因为我们在汽车领域拥有丰富经验,所以多个全球知名品牌二十五年来始终选择我们来为他们提供全球化语言服务。

售前

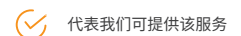
消费者比以往更加精明。远在踏入展厅之前，他们就已经开始了购买历程。**Think with Google** 的调查研究表明，多达 92% 的消费者会在购车前对产品进行在线调研。他们希望获得**全渠道的个性化购车体验**，而且他们越来越倾向于通过视频评估产品。伴随着**在线销售的兴起**，您会发现消费者越来越少甚至不再亲自前往经销商处看车，而新冠肺炎疫情更是加快了这一趋势。

您如何提升销量？首先，确保您的品牌在网络上拥有较高的曝光度。运用前沿技术，让消费者足不出户即可体验试驾。为销售人员提供优质培训。

听起来困难重重？优质的合作伙伴可为您扫清障碍。**Lionbridge** 可帮助您实现上述所有目标。

消费者历程阶段	需求	LIONBRIDGE 的解决方案	优势
了解：消费者进行大致的在线调研	<ul style="list-style-type: none"> 可令消费者产生情感共鸣的恰当的多语言宣传内容 获得较高的在线曝光度 	<ul style="list-style-type: none"> 从零开始创作优质内容 对营销内容进行翻译和创译 制作多媒体在线广告 创作社交媒体内容和 YouTube 视频 提供搜索引擎优化 (SEO) 服务 	<ul style="list-style-type: none"> 能够满足客户特定需求和市场需求 通过消费者青睐的平台和语言与他们建立联系 充分实现 SEO 可提升销量
持续调研：客户缩小选择范围，深入研究车辆	<ul style="list-style-type: none"> 面对消费者的提问，可以任意语言实时提供有效解答的解决方案 可以数字形式重现试驾体验的增强在线内容 	<ul style="list-style-type: none"> 通过 GeoFluent (覆盖所有沟通渠道、基于 SaaS 的实时翻译平台) 提供多语言聊天机器人功能* 安排动画师和多媒体人才与才华横溢的翻译人员以及主题专家合作，使用行业主流工具打造数字/虚拟现实试驾服务 	<ul style="list-style-type: none"> 能够在满足消费者实时交流期望的同时，维护您的品牌形象 能够满足消费者对采用新技术手段的期望 可呈现富有创意的优质图像
到访展厅	<ul style="list-style-type: none"> 拥有产品专业知识且准备充分的销售人员 	<ul style="list-style-type: none"> 通过各种语言版本的交互式在线和移动学习模块、动画、游戏以及视频提供斩获殊荣的销售培训内容 	<ul style="list-style-type: none"> 训练有素的销售人员 可提升销量
展厅拜访结束	<ul style="list-style-type: none"> 各种语言版本的传统营销宣传材料 	<ul style="list-style-type: none"> 编制、翻译和创译产品宣传册、介绍和产品彩页，将上述工作交给拥有汽车专业知识的译员 	<ul style="list-style-type: none"> 内容可引发消费者共鸣并提升销量 适当采用机器翻译可节省成本

*GeoFluent 可进一步应用于消费者历程的售后阶段，帮助解决产生的售后服务相关问题。



“作为一家全球性组织，我们在客户以及客户的客户所在地区设立运营中心。这一点很重要，因为这样我们才能了解市场以及这些市场中的客户对相同产品的需求。”

Phil Kennedy, Lionbridge 欧洲地区全球工程服务运营总监


售后

过去，汽车的用途只是将驾乘人员从一地带到另一地。如今，情况发生了变化。您可以将汽车看作行驶的计算机。它的内部系统需要实现前所未有的智能化，以便理解驾驶员的意图并通过他们偏好的语言与他们进行互动。这正是车主们期望实现的个性化水平。

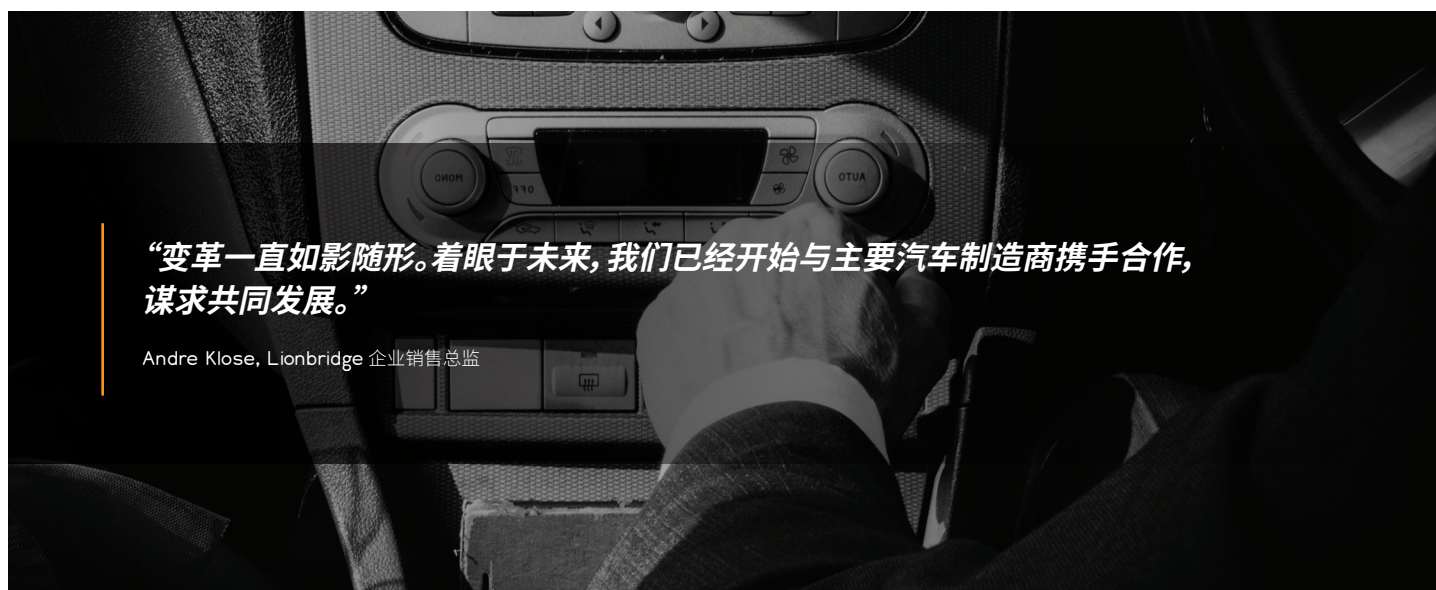
能够满足这些高期望的制造商将获得优于同行的客户满意度，其客户忠诚度也将得到提升。**Lionbridge 丰富的语言资源可确保汽车满足具有任意语言偏好的驾驶员的需求。**

消费者历程阶段	需求	LIONBRIDGE 的解决方案	优势
拥有阶段:消费者权利和安全问题	<ul style="list-style-type: none"> • 保修/召回通知 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供内容创作服务和高质量且准确的翻译 	<ul style="list-style-type: none"> • 符合消费者法规要求 • 可提升客户忠诚度
拥有阶段:售后市场产品和配件的购买	<ul style="list-style-type: none"> • 为消费者提供目录 • 为技术人员提供安装说明 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供目录、文档和安装说明等内容的翻译、本地化与创作服务 • 针对目录和配置进行多媒体图形创建 	<ul style="list-style-type: none"> • 可提升销量 • 简化安装,提升效率
拥有阶段:适应汽车	<ul style="list-style-type: none"> • 操作信息,包括纸质版和电子版用户手册 • 消费者指导视频 	<ul style="list-style-type: none"> • 创作并翻译用户手册(包括技术写作和2D、3D图解的图形创作) • 通过 Lionbridge 技术内容服务提供工程支持 • 创作多语言在线指导视频或翻译现有视频 	<ul style="list-style-type: none"> • 由于信息易于理解,可收获更高的客户满意度


图表延续至第 5 页

 代表我们可提供该服务

消费者历程阶段	需求	LIONBRIDGE 的解决方案	优势
拥有阶段:客户服务/与汽车经销商的互动	为客户提供个性化的客户服务支持中心体验	<ul style="list-style-type: none"> 提供电话口译 (OPT) 服务, 赋予呼叫中心代理使用各种语言与客户沟通的能力 提供实时文本翻译服务 	<ul style="list-style-type: none"> 可提高客户满意度 可提高品牌忠诚度 无需配备熟练掌握各种语言的职员, 节约了成本
拥有阶段:维修保养与服务	训练有素的机械师和技术人员	<ul style="list-style-type: none"> 为机械师和技术人员创建基于 Web 的培训 (沉浸式多媒体互动培训体验) 和故障排除工具* 以各种语言提供技术公告和培训手册 技术写作服务 进行工时研究以确定修理耗时, 将实际工时研究转变为虚拟工时研究 根据修理和召回需求制作/翻译最新零件清单 	<ul style="list-style-type: none"> 可提高技术人员的学习记忆保持率, 并减少掌握某项能力所需投入的时间 能够有效地进行服务定价和评估技术人员绩效 执行虚拟工时研究可节约成本: <ul style="list-style-type: none"> 减少了车辆实验性生产需求 所需车间空间更小 加快了产品上市速度
拥有阶段:车主不再需要某辆汽车	报废车辆文档	<ul style="list-style-type: none"> 编制、翻译汽车零部件妥善拆卸和处置说明手册并进行本地化 	<ul style="list-style-type: none"> 满足欧洲报废车辆 (ELV) 指令等法规要求 可实现负责的废物处理, 从而促进良性公共关系 (PR) 的形成 能够将有害物质从汽车主体安全移除



*技术人员培训无缝覆盖售前和售后。


 代表我们可提供该服务

未来

汽车行业仍在持续发展, 该领域的公司需要与具有前瞻性的创新型企业开展合作。作为引领新兴趋势的组织, **Lionbridge** 正与多家主要制造商一起推广前景广阔的服务。

消费者历程阶段	需求	LIONBRIDGE 的解决方案	优势
未来需求: 消费者希望购买更环保的汽车	支持电动及混合技术	<ul style="list-style-type: none"> 在行业发生深度变革的情势下, 创建可满足技术、营销和维护需求的原创内容 为全新服务提供支持 	<ul style="list-style-type: none"> 支持行业新成员发布产品并吸引消费者注意
未来需求: 简化人车交互	需要更多可增强人车交互的手机应用, 以实现跟踪里程、查看油箱燃料余量以及检查车门是否锁紧等功能。	<ul style="list-style-type: none"> 借助增强现实, 提供描述当前环境或对其进行强化的混合内容 	<ul style="list-style-type: none"> 可节约成本 可提高客户满意度 可提高客户忠诚度
移动性解决方案: 消费者对互联汽车的需求	能够连接蓝牙 [®] 以及其它应用程序	<ul style="list-style-type: none"> 通过本地化支持对每天数千条内容的管理 	<ul style="list-style-type: none"> 可提高客户满意度 可提高客户忠诚度
电子移动性: 消费者由需要一辆汽车转变为需要能够根据特定需求, 使用多辆汽车	可支持使用不同语言的多名驾驶员的系统	以各种语言提供内容创作、翻译和创译服务	<ul style="list-style-type: none"> 能够适应不断变化的市场需求 可提高客户满意度



 代表我们可提供该服务

“我们之所以能够有效训练汽车与其驾驶员沟通和互动,是因为我们拥有丰富的 IT 经验并能够调用数量庞大的语言资源。要使汽车消费者满意,这些能力必不可少。语言是实现这一目标的可靠工具。”

Andre Klose, Lionbridge 企业销售总监

为什么选择 LIONBRIDGE

Lionbridge 拥有 25 年与世界知名汽车制造商和售后市场供应商合作的丰富经验。无论贵公司是业内的支柱企业还是试图推出新型车辆的新入行企业, Lionbridge 都能为您提供适用于整个汽车生命周期的服务,支持您加快产品发布进度、降低管理支出并缩短上市时间。

凭借以下优势, Lionbridge 得以脱颖而出:

- 服务范围广
- 兼具高品质、可扩展性和灵活性
- 具备丰富的翻译、内容创作、工程和汽车领域专业知识
- 服务触及全球
- 可提供机器翻译,有助于节约成本和提高翻译服务价值
- 具备创新技术,包括易于使用的客户门户以及与众多内容管理系统集成的能力

CHRYSLER



访问 lionbridge.com, 了解更多详情。



Lionbridge 简介

Lionbridge 与全球多家企业建立了合作关系，“冲破藩篱，共筑同心”是我们的不懈追求。25 年来，我们一直致力于以 350 多种语言提供翻译和本地化解决方案，帮助各公司与全球客户及员工建立联系。得益于我们出众的平台，我们汇聚了全世界充满热忱的专家，与各大品牌一道，以语言为砖瓦，构筑文化的桥梁。出于对语言的热爱，我们聘用了优秀的语言专家，采用了先进的机器智能技术，全心建立沟通的纽带，也使得与我们合作的企业能够打动他们的客户。Lionbridge 的总部设在美国马萨诸塞州沃尔瑟姆市，并在 26 个国家/地区设有解决方案中心。



更多详情，请访问

LIONBRIDGE.COM



LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. 保留所有权利。

