

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE 汽車卓越中心

了解 Lionbridge 的創新解決方案, 如何能在客戶
歷程的每個階段提供全方位服務

LIONBRIDGE 汽車卓越中心

語言服務供應商 (LSP) 該如何提供汽車產業所需的優質服務?就是要成為他們的策略合作夥伴,協助他們在任何市場都能打造個人化的購車體驗。

在挑選合作的 LSP 時, (亦即從創作、創譯一直到全通路經銷) 提供支援的 LSP。而且除了語言服務,對方最好在線上學習、工程設計與汽車產業等方面也同樣擁有豐富經驗。此外,也要確認您的 LSP 不但能滿足當前的需求,更能因應未來的需求。

汽車產業已經不再單靠硬體或元件就能營運。汽車早已是由軟硬體相結合而組成的精密數位產品,更形塑了未來的行動力樣貌。汽車公司必須要能管理所有通路的內容,並處理車主在車內以及車外的相關體驗,而 Lionbridge 能助您一臂之力。

請跟著以下的客戶歷程,了解我們如何能在這個歷程的每個關鍵點提供全方位的服務,而您又如何能因此受益。我們在汽車領域的深厚經驗深受許多頂尖品牌信賴,在過去二十五年間選擇與我們合作,協助達成他們在全球語言方面的要求。

售前


今日想買車的車主，可說是前所未有的精打細算，他們的購買歷程早在踏入展示間很久之前便已開始。根據 **Think with Google**，有高達 92% 的消費者在買車前會先在網路上研究調查產品。他們期待的是**全通路且個人化的購車體驗**，而且日漸仰賴觀看影片來評估產品。隨著**線上銷售日漸流行**，想買車的消費者勢必會儘量減少，甚至不會親自前往汽車經銷點看車；而 COVID-19 疫情大流行，更是助長了這個趨勢。

而您該怎麼做，才能刺激銷售成長？首先，您得確保人們能輕易地在網路上搜尋到您的品牌。然後，不妨運用尖端科技，讓消費者不必出門，坐在家中便能輕鬆自在地進行試駕。或者，為您的銷售人員提供優異的教育訓練。

聽起來很困難嗎？只要找對合作夥伴，就一點也不難。Lionbridge 能協助您達成上述所有目標。

客戶歷程階段	需求	LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	優勢
探索：客戶在線上進行一般的搜尋	<ul style="list-style-type: none"> 能在情感上引起消費者共鳴的優質多語言訊息 可讓使用者輕易在網路上搜尋到 	<ul style="list-style-type: none"> 從頭開始創作優異內容 翻譯與創譯行銷內容 開發多媒體網路廣告 開發社群媒體內容與 YouTube 影片 提供搜尋引擎最佳化 (SEO) 服務 	<ul style="list-style-type: none"> 能夠解決特定的客戶與市場需求 能以消費者偏好使用的語言，在其偏好使用的平台上與他們溝通並建立關係 充分發揮效益的 SEO 營收增加
繼續搜尋：客戶進一步縮小選擇範圍並深入研究汽車	<ul style="list-style-type: none"> 能即時以任何語言回答消費者問題的解決方案 加強線上內容，以數位方式重現試駕體驗 	<ul style="list-style-type: none"> GeoFluent 是採用 SaaS 模式並可跨越所有通訊管道的即時翻譯平台*，透過此平台即可提供多語言聊天機器人功能 由技巧純熟的動畫師與多媒體人才使用業界頂尖工具，並與才華洋溢的語言專家和主題專家合作，精心製作數位/虛擬實境試駕服務 	<ul style="list-style-type: none"> 既能滿足客戶進行即時溝通的期盼，亦能維持品牌調性 能滿足客戶對細膩科技感的期盼 酷炫、創新的形象
造訪車輛展示間	<ul style="list-style-type: none"> 做好充分準備、通曉產品資訊的銷售人員 	<ul style="list-style-type: none"> 透過各種語言的互動式線上與行動教育課程、動畫、遊戲和影片，提供榮獲獎項肯定的銷售訓練服務 	<ul style="list-style-type: none"> 訓練有素的銷售人員 營收增加
準備離開車輛展示間時	<ul style="list-style-type: none"> 各種語言版本的傳統行銷宣傳品 	<ul style="list-style-type: none"> 創作、翻譯與創譯產品宣傳小冊、展示架和傳單，並挑選具汽車專業知識的譯者負責工作 	<ul style="list-style-type: none"> 能引起客戶共鳴並提高銷售的內容 適時使用機器翻譯，節省成本

*GeoFluent 可以進一步應用於後續的客戶歷程，回覆售後期間的服務相關問題。

 = 我們能提供

「做為一個全球性組織，無論客戶以及他們的客戶在哪裡，我們都能提供在地協助。這非常重要，因為我們不但熟悉市場，也清楚知道這些市場中的客戶對同樣產品有什麼需求。」

Lionbridge 全球工程服務營運歐洲部門總監 Phil Kennedy


售後

在以前，設計汽車的目標就是要讓人們能從甲地到達乙地。但現在早已不是如此單純，簡直可以把汽車視為是會開車的電腦。汽車內部系統的智慧必須遠勝以往，才能夠以車主偏好使用的語言，理解車主的要求並與之互動，因為車主就期望能有這種程度的個人化。

而能夠滿足車主這些高度期盼的車廠，也將能享有高度的客戶滿意度並增進客戶忠誠度。Lionbridge 擁有廣泛的語言資源，能確保無論車主偏好使用什麼語言，車輛都能充分配合。

 客戶歷程階段	 需求	 LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	 優勢
汽車持有：消費者權利與安全問題	<ul style="list-style-type: none"> 保固/召回通知 	<ul style="list-style-type: none"> 提供內容創作以及正確的高品質翻譯  	<ul style="list-style-type: none"> 遵循消費者相關法規 客戶忠誠度
汽車持有：購買售後服務零件與配件	<ul style="list-style-type: none"> 供消費者參閱的目錄 供技術人員參閱的安裝說明 	<ul style="list-style-type: none"> 為目錄編寫、文件與安裝說明提供翻譯、本地化以及內容創作服務 搭配目錄編寫與配置說明的多媒體圖片創作  	<ul style="list-style-type: none"> 營收增加 安裝更便利，因而享有更高效率
汽車持有：熟悉與適應汽車	<ul style="list-style-type: none"> 車主資訊，包括紙本以及數位版的使用手冊 適用於消費者的說明影片 	<ul style="list-style-type: none"> 創作與翻譯使用手冊（包括技術文件編寫，以及 2D 與 3D 圖表的圖像製作） 透過 Lionbridge 技術內容服務提供工程方面的支援 製作多語言線上說明影片或翻譯現有影片  	<ul style="list-style-type: none"> 相關說明資訊可輕鬆按步驟操作，進而提高客戶滿意度


後續表格請見第 5 頁

 = 我們能提供

客戶歷程階段	需求	LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	優勢
汽車持有:客戶服務/與汽車經銷商的往來互動	客服支援中心提供的個人化客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> 提供電話口譯 (OPI) 服務, 使客服中心的專員得以跨越語言障礙, 與任何客戶交談 提供即時文字翻譯服務 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 品牌忠誠度 無需針對各種語言聘用員工, 從而節省成本
汽車持有:保養與維修	訓練有素的維修人員與技術人員	<ul style="list-style-type: none"> 建立網頁式訓練 (互動式多媒體與沉浸式訓練體驗) 和診斷工具, 供維修人員與技術人員使用* 提供技術公報與訓練手冊的技術文件編寫服務, 並可以任何語言撰寫 進行工時研究, 了解維修時間的長短, 並從實際活動的工時研究轉為線上活動的工時研究 製作/翻譯維修與召回所需的最新零件列表 	<ul style="list-style-type: none"> 技術人員對訓練內容的記憶更深刻, 並縮短相關工作上手的時間 能有效訂定維修服務的價格並評估技術人員的表現 採用線上活動工時研究所節省的成本: <ul style="list-style-type: none"> 減少產測測試車的需求 所需的維修廠空間較小 加快產品的上市時程
汽車持有:車主不再需要車輛	廢車輛相關文件	<ul style="list-style-type: none"> 製作、翻譯與本地化手冊, 說明如何適當地拆卸和丟棄汽車零件 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守相關法規要求, 例如歐洲廢車輛 (ELV) 指令等 負責任的廢棄物處理, 是很好的正面宣傳 能安全地從汽車中移除有害物質



*在售后和售前兩個階段, 技術人員都必須持續進行訓練。


 = 我們能提供

未來

汽車產業不斷地在進步，因此也必須與創新力與前瞻思維兼具的公司搭檔合作。而一向走在新興趨勢最前端的 Lionbridge，也將與許多汽車大廠合作，投入並推行前景看好的諸多服務。

 客戶歷程階段	 需求	 LIONBRIDGE 如何滿足客戶需求	 優勢
未來的需求: 消費者想要購買更加環保的車	支援電動以及油電混合技術	<ul style="list-style-type: none"> 當產業大幅變動時, 能從頭製作內容, 解決技術、行銷和維修保養上的需求 能為全新產品提供支援 	<ul style="list-style-type: none"> 新加入市場的公司得以推出產品, 消費者也可以搜尋到
未來的需求: 消費者更想購買更易於互動的汽車	有更多先進的手機應用程式可以強化與汽車的互動, 像是記錄里程數、查看油箱裡的油量, 以及檢查車門是否上鎖等	<ul style="list-style-type: none"> 提供可呈現當前環境的綜合性內容, 或以擴增實境強化前述呈現結果 	<ul style="list-style-type: none"> 節省成本 客戶滿意度 忠誠度
行動解決方案: 消費者對連網汽車的渴望	具備裝置連線能力, 像是藍牙 (Bluetooth®) 和其他應用程式	<ul style="list-style-type: none"> 透過本地化, 每天為數以千計的內容提供管理上的協助 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 忠誠度
電子化行動: 消費者的渴望已經從擁有一輛車, 轉變為想要連結多輛車, 以滿足特定需求	提供的系統能因應說不同語言的多語言車主	提供任何語言的內容創作、翻譯和創譯服務	<ul style="list-style-type: none"> 能夠因應日新月異的市場需求 客戶滿意度



 = 我們能提供

「我們之所以能有效地訓練汽車與其車主溝通和互動，是因為我們擁有深厚的 IT 經驗，並有非常廣大的語言資源可供運用。這些能力是讓汽車產業客戶感到滿意的重要關鍵。語言，就是達到這些目標的重要工具。」

Lionbridge 企業銷售主管 Andre Klose

為何要選擇 LIONBRIDGE

Lionbridge 的優勢，在於我們和世界頂尖的汽車製造商以及售後服務零配件廠商擁有 25 年的豐富合作經驗。無論您是市場的中流砥柱，還是打算推出新型車輛的新公司，Lionbridge 都能為整個汽車生命週期提供所需服務，協助您提高產品上市效率、降低管理費用以及縮短上市時程。

Lionbridge 能脫穎而出的強項包括：

- 服務方案廣泛多元
- 品質、擴充能力與靈活彈性
- 具備翻譯、內容創作、工程和汽車產業的專業能力
- 觸角延伸全球
- 具備機器翻譯能力，能進一步節省成本，並提升翻譯服務方案的價值
- 具備創新技術，包括方便好用的客戶入口網站，以及能與許多內容管理系統相整合的能力



如需深入了解，歡迎造訪 lionbridge.com。



關於 Lionbridge

Lionbridge 與眾多品牌攜手合作, 致力在全球各地達成「通情達意, 暢行無阻」的使命。過去 25 年來, 我們已經為許多客戶與員工遍布全球的公司, 提供超過 350 種語言的翻譯與本地化解決方案, 協助他們順利獲得成功。Lionbridge 運用世界級作業平台, 以及由全球各地充滿熱忱的專家所組成的網路, 與各大知名品牌聯手打造豐富的文化體驗。我們憑藉著對語言的無窮熱忱, 運用尖端的人類與機器智慧, 打造出能讓客戶與其客戶之間產生共鳴、增進認同, 並提高相互理解的優質內容。Lionbridge 總部位於美國麻州沃爾瑟姆市, 在全球 26 個國家/地區設有解決方案中心。

如需深入了解, 歡迎造訪

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

LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. 著作權所有, 保留一切權利。