

LIONBRIDGE



CENTRO DI ECCELLENZA LIONBRIDGE PER IL SETTORE AUTOMOBILISTICO

Le innovative soluzioni di Lionbridge forniscono servizi end-to-end per ogni fase del percorso dei clienti

CENTRO DI ECCELLENZA LIONBRIDGE PER IL SETTORE AUTOMOBILISTICO



Cosa offre un fornitore di servizi linguistici (LSP) al settore automobilistico? L'opportunità di collaborare con un partner strategico per creare esperienze di acquisto personalizzate in qualsiasi mercato.

Collaborate con un fornitore di servizi linguistici che offre supporto per l'intero processo di gestione dei contenuti, dalla creazione alla transcreazione fino alla distribuzione multicanale. Rivolgetevi a un fornitore con esperienza di eLearning, tecnica e automobilistica oltre che nei servizi linguistici. Assicuratevi che il fornitore scelto sia pronto a soddisfare le esigenze attuali e quelle future.

Il settore automobilistico non è più fatto di soli componenti e parti fisiche. Le automobili sono ora prodotti digitali complessi che collegano componenti e software per dare forma al futuro della mobilità. Le aziende automobilistiche devono gestire i contenuti in tutti i canali e occuparsi dell'esperienza dell'acquirente a bordo del veicolo ma anche al di fuori di esso. Lionbridge vi può aiutare.

Seguite il percorso del cliente per scoprire i nostri servizi end-to-end per ogni fase e i vantaggi che vi offriamo. Grazie alla nostra esperienza nel settore automobilistico, brand leader a livello mondiale si affidano a noi da oltre venticinque anni per soddisfare i requisiti linguistici internazionali.

PREVENDITA

I clienti del settore automobilistico sono sempre più esperti. Il loro percorso di acquisto inizia molto prima di recarsi in uno showroom. Secondo **Think with Google** ben il 92% dei consumatori svolge ricerche online prima di acquistare un veicolo. I clienti vogliono un'esperienza **di acquisto di un'auto personalizzata e omnicanale** e sempre più spesso si affidano ai video per valutare i prodotti. In futuro è probabile che chi acquista un'auto riduca al minimo, o addirittura elimini, le visite di persona ai concessionari e che le **vendite online aumentino sempre più**.

La pandemia di COVID-19 ha accelerato questa tendenza. Cosa fare per aumentare le vendite? Prima di tutto, assicuratevi che il vostro brand sia facile da trovare online. Adottate una tecnologia all'avanguardia per consentire ai consumatori di effettuare test drive senza mai lasciare il comfort delle loro case. Offrite opportunità di formazione di alto livello ai venditori.

Sembra difficile? Non con il partner giusto. Lionbridge vi aiuta a raggiungere tutti questi obiettivi.

FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE	REQUISITI	SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE	VANTAGGI
Esplorazione: il cliente svolge una ricerca online generica	<ul style="list-style-type: none"> Messaggistica multilingue mirata che coinvolge i consumatori a livello emotivo Capacità di farsi trovare facilmente online 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di contenuti straordinari da zero Traduzione e transcreazione di contenuti di marketing Sviluppo di annunci online multimediali Sviluppo di contenuti per i social media e video di YouTube Servizi SEO (ottimizzazione per i motori di ricerca) 	<ul style="list-style-type: none"> Capacità di rispondere a esigenze specifiche dei clienti e del mercato Interazione con i consumatori nella lingua e sulla piattaforma che preferiscono Ottimizzazione SEO Aumento delle vendite
Ricerca continua: il cliente restringe la selezione e approfondisce le informazioni sul veicolo	<ul style="list-style-type: none"> Soluzione per rispondere in modo efficace alle domande dei clienti in tempo reale e in qualsiasi lingua Contenuti online migliori per riprodurre digitalmente l'esperienza di test drive 	<ul style="list-style-type: none"> Funzionalità di chatbot multilingue tramite GeoFluent, una piattaforma di traduzione in tempo reale basata su SaaS adatta per tutti i canali di comunicazione* Creazione di test drive basati su realtà digitale/virtuale a cura di uno staff completo di animatori esperti e talenti multimediali che lavorano con strumenti all'avanguardia, nonché linguisti di talento ed esperti in diverse materie 	<ul style="list-style-type: none"> Capacità di soddisfare le aspettative di comunicazione in tempo reale dei clienti mantenendo l'identità del brand Capacità di soddisfare le aspettative dei clienti in relazione al livello di sofisticazione tecnologica Immagine accattivante e innovativa
Visita allo showroom	<ul style="list-style-type: none"> Venditori altamente qualificati ed esperti nei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> Soluzioni di formazione per le vendite di alto livello con moduli didattici interattivi online e per dispositivi mobili, animazioni, giochi e video in tutte le lingue 	<ul style="list-style-type: none"> Venditori altamente qualificati Aumento delle vendite
Fine della visita allo showroom	<ul style="list-style-type: none"> Materiali di marketing tradizionali in qualsiasi lingua 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione, traduzione e transcreazione di brochure dei prodotti, materiali da esporre e volantini, a cura di traduttori esperti del settore automobilistico 	<ul style="list-style-type: none"> Contenuti che attirano l'attenzione dei clienti e promuovono le vendite Risparmio sui costi grazie all'uso della traduzione automatica, quando applicabile

* È possibile usare GeoFluent anche più avanti nel percorso del cliente per domande correlate all'assistenza nella fase di post-vendita.

 = Servizi offerti da Lionbridge

"In quanto organizzazione internazionale, siamo presenti dove sono i nostri clienti e i clienti dei nostri clienti. Questo è importante perché comprendiamo i mercati e le diverse esigenze dei consumatori in tali mercati per lo stesso prodotto."

Phil Kennedy, Lionbridge Director of Global Engineering Services Operations, Europa

POST-VENDITA

In passato, le automobili erano progettate semplicemente per portare le persone dal punto A al punto B. Oggi non è più così. Sono più simili a computer. Il sistema interno dell'auto deve essere più intelligente che mai per comprendere gli operatori e interagire con essi nella lingua che preferiscono. I proprietari di automobili si aspettano questo livello di personalizzazione.

I produttori che soddisfano queste aspettative elevate otterranno una maggiore soddisfazione dei clienti e ne promuoveranno la fidelizzazione. **Grazie alle vaste risorse linguistiche di Lionbridge, i veicoli saranno in grado di comunicare con l'operatore in qualsiasi lingua.**

FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE	REQUISITI	SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE	VANTAGGI
Proprietà: diritti del consumatore e problemi di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Garanzie/avvisi di richiamo 	<ul style="list-style-type: none"> Servizi di creazione di contenuti e traduzioni accurate e di alta qualità 	<ul style="list-style-type: none"> Conformità alle normative per i consumatori Fidelizzazione dei consumatori
Proprietà: acquisto di prodotti e accessori aftermarket	<ul style="list-style-type: none"> Cataloghi per i consumatori Istruzioni di installazione per i tecnici 	<ul style="list-style-type: none"> Traduzione, localizzazione e creazione di contenuti per cataloghi, documentazione e istruzioni di installazione Creazione di materiali grafici multimediali per attività di catalogazione e configurazione 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento delle vendite Maggiore efficienza grazie alla semplicità di installazione
Proprietà: familiarizzazione con il veicolo	<ul style="list-style-type: none"> Informazioni per l'operatore, sia sotto forma di manuali cartacei che digitali Video di istruzioni per i consumatori 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione e traduzione di manuali utente, inclusi servizi di technical writing e creazione di grafica per diagrammi 2D e 3D Supporto tecnico tramite i servizi Lionbridge per contenuti tecnici Creazione di video didattici online multilingue o traduzione di video esistenti 	<ul style="list-style-type: none"> Maggiore soddisfazione dei clienti grazie a informazioni facili da comprendere

IL GRAFICO CONTINUA A PAGINA 5

 = Servizi offerti da Lionbridge

FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE	REQUISITI	SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE	VANTAGGI
Proprietà: assistenza e interazioni dei clienti con la concessionaria	Esperienza dei clienti personalizzata nei centri di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> Servizi di interpretariato telefonico grazie a cui gli agenti del call center comunicano con i clienti in qualsiasi lingua Servizi di traduzione di testo in tempo reale 	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione dei clienti Fedeltà al brand Risparmio sui costi eliminando la necessità di personale in grado di parlare diverse lingue
Proprietà: manutenzione e assistenza	Meccanici e tecnici altamente qualificati	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di soluzioni di formazione (esperienze di formazione multimediali interattive e coinvolgenti) e strumenti di diagnostica basati sul web* Servizi di technical writing per bollettini tecnici e manuali di formazione in qualsiasi lingua Studi sui tempi di lavoro per determinare il tempo necessario per le riparazioni, passando da studi fisici a virtuali Creazione e traduzione di elenchi delle parti aggiornati per riparazioni e richiami 	<ul style="list-style-type: none"> Migliore memorizzazione dei concetti tecnici e riduzione dei tempi di apprendimento di nuove competenze Capacità di determinare prezzi appropriati per i servizi e di valutare le prestazioni dei tecnici Risparmio sui costi di implementazione degli studi sui tempi virtuali: <ul style="list-style-type: none"> Riduzione della necessità di veicoli di pre-produzione Riduzione dello spazio necessario in officina Accelerazione del time-to-market dei prodotti
Proprietà: l'operatore non vuole più l'auto	Documentazione di fine vita del veicolo	<ul style="list-style-type: none"> Creazione, traduzione e localizzazione di manuali che spiegano come demolire e smaltire correttamente le parti di un veicolo 	<ul style="list-style-type: none"> Conformità ai requisiti normativi come la direttiva europea ELV (End-of-Life Vehicles, veicoli fuori uso) Gestione responsabile dei rifiuti e conseguente miglioramento della reputazione Capacità di rimuovere le sostanze pericolose dalle automobili in modo sicuro



"Il cambiamento è una costante nel nostro settore. Lavoriamo pensando al futuro e collaboriamo con i principali produttori automobilistici."

Andre Klose, Lionbridge Enterprise Sales Director

* La formazione tecnica è un'attività continuativa che riguarda sia la fase di post-vendita che quella di prevendita.

 = Servizi offerti da Lionbridge

IL FUTURO

Il settore automobilistico è in continua evoluzione e deve collaborare con aziende innovative e lungimiranti. Lionbridge è in prima linea per quanto riguarda le tendenze emergenti e collabora con i principali produttori per implementare offerte all'avanguardia.

FASE DEL PERCORSO DEL CLIENTE	REQUISITI	SERVIZI LIONBRIDGE PER SODDISFARE LE ESIGENZE	VANTAGGI
Esigenze future: desiderio dei consumatori di un'auto più attenta all'ambiente	Supporto per tecnologie elettriche e ibride	<ul style="list-style-type: none"> Creazione da zero di contenuti relativi alle esigenze tecniche, di marketing e di manutenzione per stare al passo con i rapidi cambiamenti del settore Supporto per offerte completamente nuove 	<ul style="list-style-type: none"> Abilità nel lancio dei prodotti e capacità di farsi trovare dai consumatori
Esigenze future: aumento della domanda di automobili con cui interagire in modo semplice	App per smartphone più avanzate che migliorano le interazioni con l'auto, ad esempio con funzioni di monitoraggio del chilometraggio, visualizzazione del livello di carburante nel serbatoio e controllo della chiusura delle portiere	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di contenuti misti che illustrano l'ambiente esistente o lo migliorano con la realtà aumentata 	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio sui costi Soddisfazione dei clienti Fedeltà
Soluzioni per la mobilità: richiesta da parte dei consumatori di auto connesse	Capacità di connessione a dispositivi come Bluetooth® e altre app	<ul style="list-style-type: none"> Supporto per la gestione quotidiana di grandi quantità di contenuti tramite la localizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione dei clienti Fedeltà
E-mobility: i consumatori non si accontentano più di un'unica auto ma vogliono accedere a più auto per soddisfare esigenze specifiche	Sistemi in grado di adattarsi a più conducenti che parlano lingue diverse	Servizi di creazione di contenuti, traduzione e transcreazione in qualsiasi lingua	<ul style="list-style-type: none"> Capacità di adattarsi alle esigenze del mercato in continua evoluzione Soddisfazione dei clienti



 = Servizi offerti da Lionbridge

"Siamo in grado di eseguire attività di training sul sistema del veicolo in modo che comunichi e interagisca con l'operatore grazie alla nostra approfondita esperienza IT e alla possibilità di attingere a un vasto pool di risorse linguistiche. Queste capacità sono fondamentali per la soddisfazione dei clienti nel settore automobilistico. La lingua è lo strumento per raggiungere questo obiettivo."

Andre Klose, Lionbridge Enterprise Sales Director

PERCHÉ LIONBRIDGE

Lionbridge vanta 25 anni di esperienza di collaborazione con i principali produttori automobilistici e fornitori di servizi post-vendita al mondo. Che siate un pilastro del mercato o una nuova azienda che vuole lanciare un nuovo tipo di veicolo, Lionbridge fornisce servizi per l'intero ciclo di vita dell'auto, aiutandovi ad aumentare l'efficienza del lancio del prodotto, ridurre le spese generali di gestione e accelerare il time-to-market.

Lionbridge si distingue per:

- Vasta offerta di soluzioni
- Qualità, scalabilità e flessibilità
- Esperienza nella traduzione, nella creazione di contenuti, negli aspetti tecnici e nel settore automobilistico
- Portata internazionale
- Funzionalità di traduzione automatica che consentono un risparmio sui costi e aumentano il valore delle offerte di traduzione
- Tecnologia innovativa, inclusi portali intuitivi per i clienti e capacità di integrazione con numerosi sistemi di gestione dei contenuti



Per saperne di più, visitate il sito lionbridge.com.



Informazioni su Lionbridge

Lionbridge lavora a stretto contatto con i più noti brand internazionali per costruire un mondo più connesso. Da oltre 25 anni aiutiamo le aziende a comunicare con i loro clienti e dipendenti internazionali, offrendo servizi di traduzione e localizzazione in oltre 350 lingue. Attraverso la nostra piattaforma internazionale gestiamo una rete di appassionati linguisti in tutto il mondo e collaboriamo con importanti brand alla creazione di esperienze culturali significative. La passione per le lingue ci guida nella scelta delle migliori risorse umane e tecnologie di intelligenza artificiale, allo scopo di veicolare contenuti rilevanti per i clienti dei nostri clienti. Con sede a Waltham, Massachusetts, Lionbridge opera attraverso centri distribuiti in 26 Paesi.



PER SAPERNE DI PIÙ

LIONBRIDGE.COM



LIONBRIDGE

© 2021 Lionbridge. Tutti i diritti riservati.

