

LIONBRIDGE



CENTRO DE EXCELENCIA PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN DE LIONBRIDGE

Cómo las innovadoras soluciones de Lionbridge satisfacen todas
las necesidades de los clientes del sector de la automoción

CENTRO DE EXCELENCIA PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN DE LIONBRIDGE



¿Cómo puede un proveedor de servicios lingüísticos ayudarlo a satisfacer las necesidades de la industria de la automoción? Convirtiéndose en su socio estratégico y ayudándolo a crear experiencias de compra adaptadas a cada mercado.

Busque un proveedor de servicios lingüísticos que le brinde respaldo durante todo el proceso relacionado con el contenido: desde la creación y la transcreación hasta la distribución multicanal. Trabaje con un proveedor que cuente no solo con experiencia en la prestación de servicios lingüísticos sino también en servicios de aprendizaje electrónico, ingeniería y automoción. Además, debe asegurarse de que este socio estratégico cuente con las aptitudes y habilidades necesarias para atender las necesidades actuales y futuras.

En la actualidad, la industria de la automoción no comprende solo hardware y componentes. Los coches de hoy son productos digitales más complejos en los que el hardware se conecta con el software para crear la movilidad del mañana. Las empresas del sector de la automoción deben proporcionar contenido a través de diferentes canales para acompañar la experiencia del comprador dentro y fuera del coche. Lionbridge puede ayudarlo con esa tarea.

Consulte el cuadro que detalla de qué manera ofrecemos servicios integrales en cada punto del recorrido y cuáles son las ventajas que obtendrá. Por nuestra experiencia en la industria de la automoción, las principales marcas del mundo nos han elegido durante dos décadas y media para satisfacer sus necesidades lingüísticas a nivel global.

PREVENTAS

Los clientes del sector de la automoción tienen más conocimiento que nunca sobre el sector. Por lo general, la decisión de compra comienza mucho antes de que visiten un concesionario de coches. Según los datos recopilados por **Think with Google**, un increíble 92 % de los consumidores busca información por Internet antes de realizar la compra del coche. Los clientes buscan una experiencia de compra **omnicanal y personalizada** y se inclinan cada vez más por vídeos para evaluar los productos. Es posible que los compradores desestimen o eviten por completo la opción de la visita al concesionario de coches porque las **ventas por Internet captan más su atención**. La pandemia causada por la COVID-19 impulsó aun más esta tendencia.

Con esto en mente, ¿qué puede hacer para aumentar las ventas de su negocio? Primero que nada, debe asegurarse de que el cliente encuentre de forma rápida su marca en Internet. Segundo, debe utilizar tecnología de vanguardia para que sus clientes puedan probar el coche sin abandonar la comodidad de sus hogares. Además debe de capacitar a sus vendedores para lograr mejores ventas.

¿Le parece una tarea difícil? No lo es si cuenta con un socio estratégico. Lionbridge puede ayudarle a alcanzar todos esos objetivos.

ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE	QUÉ SE NECESITA	CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE	VENTAJAS
Exploración: El cliente realiza búsquedas generales por Internet	<ul style="list-style-type: none"> Mensajes multilingües precisos que lleguen a los consumidores a nivel emocional Visibilidad en Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Crea contenido preciso desde cero Ofrece servicios de traducción y transcreación de contenido de marketing Implementa anuncios multimedia en Internet Crea contenido para redes sociales y vídeos para YouTube Ofrece servicios de optimización para los motores de búsqueda (SEO) 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de satisfacer las necesidades específicas del cliente y del mercado Comunicación con los clientes en su idioma de preferencia y plataforma elegida Ampliación al máximo de la SEO Más ventas
Búsquedas específicas: El cliente realiza búsquedas más específicas sobre el coche de su interés	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones eficaces para responder las preguntas del cliente en tiempo real y en su idioma Contenido en Internet mejorado que permita reproducir la experiencia de probar el coche de forma digital 	<ul style="list-style-type: none"> 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* Ofrece pruebas de coches digitales o en realidad virtual creadas por un equipo de animadores profesionales y talentos en multimedia que trabajan con las mejores herramientas de la industria, además de lingüistas y expertos en la materia 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Oportunidad de satisfacer las expectativas del cliente en cuanto a la implementación de tecnologías nuevas Imagen de marca innovadora y fresca
Visita al concesionario	<ul style="list-style-type: none"> Vendedores bien preparados, expertos en el producto 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece cursos de capacitación en ventas reconocidos y premiados a través de módulos de aprendizaje interactivos, animaciones, juegos y vídeos por Internet, o bien a través de aplicaciones móviles en varios idiomas 	<ul style="list-style-type: none"> Vendedores capacitados Más ventas
Etapa final de la visita al concesionario	<ul style="list-style-type: none"> Materiales de marketing tradicionales en diferentes idiomas 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece servicios de creación, traducción y transcreación de contenido sobre el producto para folletos, textos en pantalla y otros materiales mediante traductores con experiencia en la industria de la automoción 	<ul style="list-style-type: none"> Contenido que llega a los clientes y promueve las ventas Ahorro en los costos mediante el uso de una tecnología de traducción automática, según el tipo de texto

* GeoFluent puede utilizarse más adelante en el recorrido del cliente para ofrecer respuestas a las preguntas relacionadas con el servicio en la posventa.

 = Nosotros lo hacemos posible

“Somos una organización multinacional que está donde nuestros clientes y sus clientes están. Eso es importante porque nos permite comprender los mercados del producto y las necesidades de los clientes en esos mercados”.

Phil Kennedy, Director global de Operaciones de Servicios de Ingeniería de Lionbridge, Europa

POSVENTAS

En el pasado, los coches se diseñaban simplemente para trasladar a las personas de un lugar a otro. Esto ya no es así. Ahora los coches son como computadoras móviles. Los sistemas internos del coche deben ser más intuitivos que nunca para comprender e interactuar con los operadores en sus idiomas de preferencia. Los propietarios de los coches

esperan ese nivel de personalización. Los fabricantes que entiendan y satisfagan esas expectativas obtendrán un mayor grado de satisfacción de cliente y promoverán su fidelidad. **Los amplios recursos lingüísticos de Lionbridge permiten que el coche esté a la altura de las necesidades del operador sin importar el idioma.**

ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE	QUÉ SE NECESITA	CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE	VENTAJAS
Adquisición: Derechos del consumidor y temas relacionados con la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Garantías/avisos de retirada de productos 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece servicios de creación de contenido y traducciones precisas y de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las leyes del consumidor Fidelidad del cliente
Adquisición: La compra de productos y accesorios posventa	<ul style="list-style-type: none"> Catálogos para clientes Instrucciones de instalación para técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece servicios de traducción, localización y creación de contenido para catálogos, documentación e instrucciones de instalación Ofrece servicios de creación de contenido multimedia para acompañar el texto en los catálogos y materiales de configuración 	<ul style="list-style-type: none"> Más ventas Más eficiencia gracias a la facilidad del proceso de instalación
Adquisición: El conocimiento del coche	<ul style="list-style-type: none"> Manuales del operador, manuales de usuario en formato papel y digital Vídeos instructivos para el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Crea y traduce manuales de usuario, incluido el servicio de redacción de textos técnicos y la creación de gráficos de diagramas en 2D y 3D Ofrece soporte de ingeniería a través de los servicios de contenido técnico de Lionbridge Crea vídeos instructivos multilingües en Internet o traduce los vídeos existentes 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor satisfacción de cliente gracias a una información fácil de comprender

CONTINÚA EN LA PÁGINA 5

 = Nosotros lo hacemos posible

ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE	QUÉ SE NECESITA	CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE	VENTAJAS
Adquisición: Atención al Cliente/ interacciones con el concesionario	Experiencias de cliente personalizadas mediante los centros de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece servicios de interpretación telefónica (OPI) que facilitan la tarea de los representantes de los centros de llamada al asistir a los clientes en diferentes idiomas Ofrece servicios de traducción de textos en tiempo real 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de cliente Fidelidad a la marca Ahorro en los costos al eliminar la necesidad de capacitar al personal en diferentes idiomas
Adquisición: Mantenimiento y servicio	Mecánicos y técnicos capacitados	<ul style="list-style-type: none"> Crea cursos basados en la web (material multimedia interactivo y experiencias de aprendizaje de inmersión) y brinda herramientas de diagnóstico para mecánicos y técnicos* Ofrece servicios de redacción de textos técnicos para la creación de fichas técnicas y manuales de capacitación en diferentes idiomas Lleva a cabo estudios sobre plazos de trabajo para determinar cuánto tiempo toman las reparaciones, con énfasis en los estudios de plazos de trabajo virtuales y no los estudios tradicionales de plazos de trabajos físicos Crea y traduce listas actualizadas de piezas para reparaciones y retiradas de productos 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor índice de comprensión y retención del conocimiento por parte de los técnicos y disminución del tiempo de capacitación Capacidad para establecer el precio de los servicios de forma eficaz y evaluar el desempeño de los técnicos Ahorro en los costos gracias a la implementación de los resultados de los estudios virtuales de plazos: <ul style="list-style-type: none"> Se reduce la necesidad de producción anticipada de coches Se requiere menos espacio en el taller Se aceleran los plazos de lanzamiento del producto al mercado
Adquisición: El operador ya no necesita el coche	Documentación para vehículos fuera de uso	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece servicios de creación, traducción y localización de manuales en los que se explica cómo desmantelar y eliminar las piezas del coche de forma adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las normas regulatorias, por ejemplo, la Directiva Europea de Vehículos Fuera de Uso (VFU) Gestión responsable de desechos, lo que promueve relaciones públicas positivas Capacidad para eliminar las sustancias peligrosas de los coches de forma segura



“El cambio ha sido siempre nuestro compañero. Trabajamos enfocados en el futuro y colaboramos con los principales fabricantes de coches en el mercado en su recorrido hacia el éxito”.

Andre Klöse, Director de ventas corporativas de Lionbridge

* La capacitación de técnicos es continua y abarca desde la preventa hasta la posventa.

 = Nosotros lo hacemos posible

EL FUTURO

La industria de la automoción está en constante movimiento y las empresas deben trabajar con socios estratégicos que ofrezcan servicios innovadores y con visión de futuro. Lionbridge siempre está a la vanguardia de las tendencias emergentes y colabora con grandes fabricantes para implementar ofertas prometedoras.

ETAPAS DEL RECORRIDO DEL CLIENTE	QUÉ SE NECESITA	CÓMO LO LOGRA LIONBRIDGE	VENTAJAS
<p>Necesidades futuras: El deseo de los compradores de obtener un coche que proteja el medioambiente</p>	<p>Soporte para tecnologías electrónicas e híbridas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crea contenido desde cero para satisfacer las necesidades de material técnico, marketing y mantenimiento al mismo ritmo vertiginoso en que avanza la industria • Ofrece soporte para una oferta completamente nueva 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad para los nuevos jugadores de lanzar sus productos y que lleguen a los clientes
<p>Necesidades futuras: Aumento en la demanda del cliente de coches con los que pueda interactuar de forma fácil</p>	<p>Aplicaciones móviles más avanzadas que permitan mejorar la lectura de los sistemas internos del coche, por ejemplo, para consultar el kilometraje o el nivel de combustible y verificar que las puertas estén cerradas con seguro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece una gran variedad de contenido que describe el entorno real o lo mejora con realidad aumentada 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro en los costos • Satisfacción de cliente • Lealtad
<p>Soluciones de movilidad: El deseo del cliente de estar más conectados con el coche</p>	<p>Posibilidad de conexión a través de distintas tecnologías, como Bluetooth®, y aplicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece soporte para gestionar una gran variedad de contenido por día mediante la localización 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de cliente • Lealtad
<p>Movilidad electrónica: El cliente busca los recursos de varios coches en un solo coche que pueda satisfacer sus necesidades específicas</p>	<p>Sistemas que interactúen con diferentes operadores que hablan diferentes idiomas</p>	<p>Ofrece servicios de creación de contenido, traducción y transcreación en diferentes idiomas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado • Satisfacción de cliente



 = Nosotros lo hacemos posible

“Podemos hacer que el coche se comuniquen e interactúen de forma eficaz con el operador gracias al conocimiento y la experiencia en servicios de TI y a la gran variedad de recursos lingüísticos con los que contamos. Estas competencias son fundamentales para lograr la satisfacción del cliente. El idioma es la herramienta principal para alcanzar ese objetivo”.

Andre Klose, Director de ventas corporativas de Lionbridge

POR QUÉ ELEGIR A LIONBRIDGE

Lionbridge cuenta con 25 años de experiencia de trabajo con fabricantes de coches y proveedores de servicios de posventa líderes en el mercado. Si es una empresa consolidada en el mercado o un nuevo jugador que desea lanzar un nuevo coche, Lionbridge le ofrece servicios que abarcan toda la vida útil del coche, lo que permite realizar lanzamientos de productos más eficaces, reducir los gastos internos de gestión y acelerar los tiempos de comercialización.

Lionbridge se diferencia del resto por ofrecer lo siguiente:

- Amplia variedad de ofertas de servicios
- Calidad, escalabilidad y flexibilidad
- Experiencia en servicios de traducción, creación de contenido, conocimientos de ingeniería y de la industria de la automoción
- Alcance mundial
- Servicios de traducción automática que promueven el ahorro en los costos y mejoran el costo de las ofertas de traducción
- Tecnología de vanguardia, como portales del cliente fáciles de usar que se integran sin inconvenientes con los sistemas de gestión de contenido

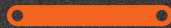


Para obtener más información, visite lionbridge.com.



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.