



SERVICE DE TRADUCTION EXPRESS 24 H/24 POUR LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA COMMUNICATION PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

ASSISTANCE DE TRADUCTION
24 H/24 ET 7 J/7

ÉQUIPE VIRTUELLE

13 ANS DE COLLABORATION



Lionbridge s'engage à respecter, d'autant plus en des temps incertains, les valeurs de ses clients, en veillant à ce que ces dernières soient fidèlement transmises dans toutes leurs communications en toutes langues, de façon à répondre aux besoins des parties prenantes, en adéquation avec les sujets. Dans des moments tels que ceux que nous traversons aujourd'hui, l'importance de communications cohérentes et transparentes est une évidence. Depuis 2007, Swisscom fait appel à Lionbridge pour ses communications multilingues essentielles auprès de ses principales parties prenantes. Ainsi, lorsque la COVID-19 a commencé à se propager, l'entreprise savait qu'elle pouvait se tourner vers nous vis-à-vis de la cohérence du contenu à l'attention de ses actionnaires et de la résolution créative des problèmes. Lionbridge a créé un processus atypique pour prendre en charge la traduction 24 h/24 et 7 j/7 afin de soutenir le groupe de travail sur la communication de crise de Swisscom.

À propos du client

Swisscom, l'entreprise chef de file des télécommunications en Suisse et l'une des principales sociétés d'informatique du pays, est installée à Ittigen, à quelques kilomètres de Berne, la capitale. En dehors de la Suisse, Swisscom propose également ses services sur le marché italien sous le nom de Fastweb. En 2019, l'entreprise, comptant des effectifs de 19 300 personnes, a réalisé un chiffre d'affaires de 11 453 millions de francs suisses. Swisscom est détenue à 51 % par la confédération et est l'une des entreprises les plus durables et les plus innovantes du pays.

Le défi

Le 18 février, un dysfonctionnement technique de grande ampleur a causé la panne de nombreux numéros d'urgence de Swisscom dans tout le pays. Puis, sept jours plus tard, le pays a diagnostiqué son premier cas de COVID-19.

La solution

Swisscom a créé un groupe de travail de gestion de crise 24 h/24 et 7 j/7 pour produire et diffuser des contenus urgents tels que des communiqués de presse, des alertes médias et des déclarations. Lionbridge s'est mise à la tâche en traduisant ces éléments en trois langues.

Un double objectif clé était visé : livrer les projets le plus rapidement possible sans sacrifier la qualité. Lionbridge a travaillé avec une équipe de trois chefs de projet, deux responsables de la qualité linguistique et 15 traducteurs allemand, français et italien. Les traducteurs de l'équipe étaient tous compétents dans le domaine des télécommunications et spécifiquement qualifiés pour localiser des documents critiques de grand volume. Travaillant entièrement à distance, l'équipe a traduit les communications critiques de Swisscom en produisant 24 h/24, 7 j/7 pendant quatre semaines.

Les résultats

Grâce au partenariat avec Lionbridge, le groupe de travail de gestion de crise de Swisscom a pu communiquer avec les clients plus rapidement dans leur propre langue, tout en respectant les exigences strictes liées à la marque et à la sécurité nationale.

“ Lionbridge nous a fourni un processus prêt à l'emploi et éprouvé pour une traduction 24 h/24 et 7 j/7. Ses équipes ont été incroyablement rapides, dévouées, axées sur les objectifs et fiables. Elles ont ainsi gagné l'entière confiance de nos clients, chargés de communication et partenaires, dans ce contexte difficile. Dans l'ensemble, elles ont aidé notre groupe de travail à accélérer le déploiement de solutions centrées sur le client et à gérer plus efficacement la communication pendant la crise de COVID-19. ”

Andrea Tröhler, Relations presse pour Swisscom

