



## SERVICIO DE TRADUCCIÓN URGENTE LAS 24 HORAS DEL DÍA PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN SOBRE LA COVID-19

SERVICIO DE TRADUCCIÓN  
ININTERRUMPIDO

EQUIPO VIRTUAL

13 AÑOS DE COLABORACIÓN



Lionbridge mantiene un firme compromiso con los valores de sus clientes, especialmente en tiempos de incertidumbre. Así, se asegura de que se vean plasmados en todas sus comunicaciones con independencia del idioma, de forma que respondan a las necesidades de sus interesados y se adapten a cada temática. En momentos como este, es evidente la importancia de una comunicación homogénea y transparente. Desde 2007, Swisscom ha colaborado con Lionbridge para la comunicación crítica en varios idiomas con agentes clave. Por eso, cuando la pandemia de COVID-19 pasó a definir una nueva realidad en todo el mundo, la empresa supo que podía confiar en nosotros para obtener un contenido homogéneo para accionistas y soluciones creativas para los problemas que pudieran surgir. En respuesta a esa confianza, Lionbridge creó un proceso original con el que respaldar las necesidades de traducción las 24 horas y apoyar al equipo de comunicación de crisis de Swisscom.



### Acerca del cliente

Swisscom, empresa de telecomunicaciones líder de Suiza y una de sus principales empresas de TI, tiene su sede central en Ittigen, cerca de la ciudad capital de Berna. Fuera de Suiza, Swisscom opera en el mercado italiano bajo el nombre de Fastweb. En 2019, sus 19 300 empleados generaron ventas por 11 453 millones de francos suizos. El 51 % es propiedad de la Confederación y es una de las empresas más innovadoras y sostenibles de Suiza.

### El reto

El 18 de febrero, un fallo técnico a gran escala provocó la caída de muchos números de emergencia de Swisscom en todo el país. Siete días después, Suiza diagnosticó su primer caso de COVID-19.

### La solución

Swisscom creó un equipo de gestión de crisis las 24 horas para producir y distribuir contenido urgente, como comunicados de prensa, alertas a los medios y declaraciones. Lionbridge colaboró para traducir este material a tres idiomas.

El objetivo era doble: tener disponible el material lo antes posible sin renunciar a la calidad. Lionbridge trabajó con un equipo de tres gestores de proyectos, dos gestores de calidad lingüística y quince traductores de alemán, francés e italiano. Todos los traductores del equipo eran especialistas en telecomunicaciones, específicamente capacitados para localizar material crítico y de gran volumen. Trabajando completamente de forma remota, el equipo tradujo los comunicados críticos de Swisscom con una disponibilidad ininterrumpida durante cuatro semanas.

### Los resultados

Gracias a la colaboración con Lionbridge, el equipo de gestión de crisis de Swisscom pudo comunicarse más rápidamente con los clientes en su idioma, respetando al mismo tiempo la voz de marca y los estrictos requisitos de seguridad nacional.

“ Lionbridge nos proporcionó un proceso probado y listo para usar destinado a garantizar servicios de traducción las 24 horas. Su trabajo fue rápido, especializado, orientado a objetivos y fiable. De esta forma, se ganaron la total confianza de nuestros clientes, directores de comunicación y socios en unos momentos realmente complicados. En general, han ayudado a nuestro equipo de trabajo a acelerar el despliegue de soluciones centradas en el cliente y a gestionar la comunicación de crisis de COVID-19 de forma más eficiente. ”

Andrea Tröhler, Relaciones con los medios, Swisscom

