



SWISSCOM을 위한 글로벌 브랜드 보이스

4개 언어

66,000개 용어

20년에 걸친 파트너십

통신 산업은 경쟁적인 환경과 빠르게 진화하는 기술 시장이 특징이라 할 수 있습니다. 다른 혁신적인 기업과 마찬가지로 Swisscom도 소매업과 비즈니스 고객을 위해 끊임없이 새로운 솔루션과 제품을 개발하고 있습니다. 이에 따라 Swisscom의 기업 어휘 또한 끊임없이 변화하고 있습니다. Swisscom은 Lionbridge와 지난 20년간 이어온 파트너십을 바탕으로 지속적으로 기업 용어를 파악하고 회사 전체의 브랜드를 일관성 있게 유지하고 있습니다.

해결 과제

Swisscom은 선도적인 통신 및 IT 기업으로서 비즈니스 고객과 일반 가정용 이동통신, 고정 네트워크, 인터넷 및 디지털 TV 솔루션 등 다양한 제품을 제공합니다. 회사 내에서는 수많은 별도의 용어들이 사용되지만 이러한 용어에 모든 Swisscom 직원들이 접근할 수 있도록 하는 중앙 집중화된 장치는 없었습니다. 따라서 조직은 서로 다른 부서 및 비즈니스 부문에 걸쳐 사용되는 회사 및 산업별 용어의 목록을 일관되게 유지할 필요가 있었습니다.

“저는 2011년부터 Swisscom 브랜드 전략 및 경험 부문에서 기업 언어를 담당하고 있으며 그 과정에서 Lionbridge와 지속적으로 접촉하고 있습니다. 특히 브랜딩 및 브랜드 전략과 관련하여 수많은 기업 텍스트를 번역하는 동안 Lionbridge는 신뢰성, 마감일 준수, 번역 품질 면에서 항상 만족스러운 결과를 보여주었죠. Lionbridge가 지속적으로 관리하고 유지하는 용어 데이터베이스는 Swisscom의 용어들과 해당 번역을 일관성 있게 유지하는 데 없어서는 안 될 요소입니다.”

Andreas Affentranger, Swisscom 브랜드 선임 관리자



고객사 관련 정보

수도 베른 인근의 이티겐에 본사를 둔 Swisscom은 스위스의 선도적인 통신 회사이자 시장을 선도하는 IT 기업입니다. 스위스 외부에서는 Fastweb이라는 이름으로 이탈리아 시장에 진출했으며 2020년에는 19,000명이 넘는 직원이 111억 스위스프랑의 매출을 거두었습니다. 연방이 51%의 지분을 차지하고 있는 Swisscom은 스위스에서 가장 혁신적인 지속 가능한 기업에 속합니다.

솔루션

모든 문서와 통신 채널에 걸쳐 Swisscom의 기업 용어를 일관되게 유지하기 위해, 중앙 검색 도구인 온라인 ‘Swisscom Glossary’를 마련한 후 선호 용어를 비롯해 기업에서 사용되는 모든 용어의 정확한 철자를 문서화했습니다. Swisscom과 제휴를 맺은 Lionbridge는 현재 4개 언어로 66,000개 이상의 용어가 등록된 이 용어집을 20년 이상 유지해오고 있습니다.

Lionbridge는 Swisscom Glossary를 본 기업에서 사용되는 네 가지 언어, 즉 독일어, 프랑스어, 이탈리아어 및 영어로 유지하고 있습니다. Lionbridge는 새로운 산업 및 회사별 용어를 추가하기 위해 Glossary를 정기적으로 업데이트하고 있습니다.

Lionbridge는 회사 전체에서 문서 또는 부서별 서류를 바탕으로 용어를 수집하고, 새로운 용어를 Swisscom의 언어 지침 및 철자 규칙에 따라 통합 및 조정합니다. 그런 다음 이 용어를 Swisscom 전직원과 파트너가 액세스할 수 있는 공유 용어 데이터베이스에 추가합니다.

Swisscom의 기업 문구가 끊임없이 성장하고 변화함에 따라 특정 용어나 제품명은 더이상 사용되지 않을 수 있습니다. Lionbridge는 Swisscom Glossary를 최신 상태로 더 정확하게 유지하기 위해 매년 수천 개의 용어 항목을 네 가지 언어 모두에 대해 업데이트합니다.

“우리는 Swisscom TV 개발을 위해 2013년부터 Lionbridge와 긴밀히 협력하고 있습니다. 우리는 인터페이스 개발의 일환으로 초기에 워크숍을 구성하고 개발 과정에 Lionbridge를 깊이 참여시킴으로써 4개 언어를 항상 이용할 수 있도록 하고 신속한 절차를 통해 높은 릴리스 빈도로 언어를 테스트할 수 있었습니다. 특히 Lionbridge는 TV 주제에 대한 관심, 간단한 언어에 대한 정보 공유, 번역가 고정 배치와 같은 부분에서 우리에게 큰 만족을 안겨주었죠. Lionbridge의 이러한 지원 덕분에 Swisscom TV는 결국 시장에서 큰 성공을 거둘 수 있었습니다.”

Guy Papstein, Swisscom 설계, UX, 패키징 및 ID 부문 부서장

결과

Swisscom Glossary는 회사 전반에 걸쳐 단어를 표준화하고 이러한 정보를 공유 데이터베이스에 집중화함으로써 Swisscom의 인쇄 및 온라인 소통을 높은 수준으로 유지하는 데 기여했습니다. 용어 데이터베이스는 다음과 같은 효과를 가집니다.

더 높은 일관성 Swisscom Glossary는 각 문서 및 특정 언어로의 해당 번역본에서 용어의 일관성을 보장합니다. 용어 데이터베이스를 정기적으로 업데이트하여 서로 다른 언어권 지역에서도 Swisscom의 비즈니스 메시지가 동일하게 유지될 수 있도록 보장합니다.

브랜드 강화 성공적인 브랜드는 고객에게 우호적인 인상을 남기고 더 만족스러운 사용자 환경을 조성함으로써 고객 충성도를 이끌어냅니다. 기업 용어를 명확하고 일관되게 유지하고 비밀관성을 최소화함으로써 Swisscom의 브랜드를 강화하는 데 기여합니다.

정보의 중앙 집중화 데이터베이스는 다음과 같은 사용자들 비롯하여 회사 전체에서 사용되는 정보를 한곳으로 집중시킵니다.

- 기술 문서 작성자와 마케팅 라이터 등 서로 다른 전문 분야에서 일하는 작가
- 문서 번역을 위한 번역자 및 검수자
- 다양한 콘텐츠를 최종적으로 확인하는 교정자
- Swisscom 웹사이트의 품질 보증을 담당하는 웹 담당팀