



## 展現一致的全球品牌調性： SWISSCOM

4 種語言

66,000 個詞彙

長達 20 年的合作關係

電信業的市場競爭十分激烈，技術也是日新月異。正如其他創新企業一樣，Swisscom 也不斷致力為零售及商務客戶開發新解決方案與產品。正因如此，他們的企業詞彙也同樣不斷演進。對 Lionbridge 深具信心並保持長達 20 年合作關係的 Swisscom，便將企業術語的追蹤維護事務託付給我們，確保各部門都能展現一致的品牌調性。

### 面臨的挑戰

身為頂尖的電信及 IT 公司，Swisscom 為商務及住宅客戶提供非常多樣的產品，包括行動通訊、固網、網際網路及數位電視解決方案等。公司內部之前有許多各自維護的詞彙表，但並未集中存放於一處，因此無法為所有 Swisscom 員工使用。該組織需要一份公司和產業專有術語的詞彙表，供不同單位和業務部門的人員共同使用。

**「自 2011 年起，我就在 Swisscom 品牌策略與體驗 (Brand Strategy and Experience) 團隊任職，負責企業語言相關事務，因此我經常與 Lionbridge 保持合作關係。經過無數次企業內容翻譯的合作，特別是有關品牌調性與品牌策略的主題，一直以來我都很滿意他們的穩定可靠、嚴守交件期限以及翻譯品質的良好表現。此外，Lionbridge 一直都負責管理及維護我們的術語資料庫，在確保 Swisscom 術語應用的一致性，以及提供翻譯服務等方面，都可說是我們不可或缺的珍貴資產。」**

Swisscom 資深品牌經理 Andreas Affentranger



### 客戶簡介

Swisscom 是瑞士的傑出電信公司兼 IT 公司，總部位於瑞士首都伯恩附近的伊蒂根 (Ittigen)。除了瑞士市場，Swisscom 還透過收購 Fastweb 而在義大利市場佔有一席之地。在 2020 年，該公司共有 19,000 名員工，營業額高達 111 億瑞士法郎。該公司有 51% 股權為瑞士聯邦政府持有，是瑞士極具永續性及創新性的一家企業。

## 解決方案

Swisscom 為了在公司所有文件與溝通管道上使用一致的用語，便將所有公司官方語言慣用的詞彙與正確拼寫，都記錄在一個集中的查詢工具：線上 (Swisscom Glossary) (Swisscom 詞彙表)。Lionbridge 已與 Swisscom 搭檔合作 20 餘年，共同維護這份詞彙表，目前此工具已累積超過 66,000 個詞彙，涵蓋 4 種語言。

Lionbridge 為 Swisscom 管理四種官方語言的 (Swisscom Glossary)：德文、法文、義大利文和英文。Lionbridge 會定期更新該詞彙表，加入新的業界和公司專有術語。

Lionbridge 根據相關文件及各部門提交的列表，從公司內蒐集並匯總術語，然後再依循 Swisscom 的語言準則和拼寫規則，合併以及修正這些新詞彙。接著，這些詞彙會新增到共享的術語資料庫，供所有 Swisscom 員工與合作夥伴取用。

由於 Swisscom 的企業用語一直不斷增加與改變，某些詞彙或產品名稱也可能會過時。Lionbridge 每年都會針對所有四種語言更新數以千計的術語條目，確保 Swisscom 詞彙表擁有最新、最準確的內容。

## 成果

Swisscom 詞彙表能將公司各處的用語標準化，並將這些知識集中存放在共享的資料庫中，協助 Swisscom 在書面及線上通訊都能維持高品質標準。這個術語資料庫達到了以下成果：

**用語更加一致。**Swisscom 詞彙表確保該公司任何語言的文件及其翻譯，都能使用一致的術語。定期更新的術語資料庫非常重要，能確保 Swisscom 的業務訊息在不同的語言地區中也能保持相同的意義。

**強化品牌形象。**成功的品牌能創造正面印象，提供正面的客戶體驗，進而提升客戶忠誠度。而清楚一致的企業用語、排除不一致的情形，都有助強化 Swisscom 的品牌形象。

**資訊集中化。**這個資料庫集中儲存了公司上下各處使用的資訊，包括：

- 不同專業部門的寫作人員，例如技術寫作人員和行銷寫作人員
- 翻譯文件的譯者和審閱人員
- 為各種內容定稿的校對人員
- 負責品管 Swisscom 網頁的網頁團隊

「我們從 2013 年起就與 Lionbridge 密切合作，一同開發 Swisscom TV。在開發介面的時候，我們很早就組織了多次研討會，並邀請 Lionbridge 密切參與開發過程，因此我們總是有四種語言的版本可用，能配合頻繁的發行速度迅速靈活地設置環境並進行測試。我們對很多地方都特別感到滿意，像是雙方在電視主題方面的交流溝通、對使用淺白簡單語言的共識，以及固定使用某些譯者等。多虧有 Lionbridge 的支援，我們最後也在市場上獲得很大的成功。」

Swisscom 設計、使用者體驗、包裝與 ID (Head of Design, UX, Packaging and ID) 主管 Guy Papstein

如需深入了解，歡迎造訪

LIONBRIDGE.COM