



EINE GLOBALE MARKENSTIMME FÜR SWISSCOM

4 SPRACHEN

66.000 BEGRIFFE

20 JAHRE ZUSAMMENARBEIT

Die Telekommunikationsbranche ist durch ein wettbewerbsintensives Umfeld und schnelle Entwicklungen im Technologiemarkt gekennzeichnet. Wie jedes innovative Unternehmen entwickelt Swisscom kontinuierlich neue Lösungen und Produkte für Privat- und Geschäftskunden. Daher wird auch das Unternehmensvokabular ständig erweitert. Swisscom vertraut bereits seit 20 Jahren auf Lionbridge. Der Sprachdienstleister kümmert sich um die Terminologie des gesamten Unternehmens und sorgt für einen einheitlichen Markenauftritt.

Die Herausforderung

Als führendes Telekommunikations- und IT-Unternehmen bietet Swisscom eine Reihe von Produkten, einschließlich Mobilfunk-, Festnetz-, Internet- und digitaler TV-Lösungen für geschäftliche und private Kunden. Im Unternehmen waren viele separate Glossare im Umlauf, die jedoch nicht an einem zentralen Ort verfügbar waren und somit nicht von allen Swisscom-Mitarbeitern verwendet werden konnten. Für das Unternehmen war es wichtig, eine einheitliche Liste unternehmens- und branchenspezifischer Begriffe zu pflegen, die in den verschiedenen Abteilungen und Geschäftsbereichen zur Anwendung kommen sollten.

„Seit 2011 bin ich im Brand Strategy and Experience-Team bei Swisscom für die Sprache des Unternehmens zuständig und war in diesem Zusammenhang ständig mit Lionbridge in Kontakt. Bei den unzähligen Übersetzungen von Unternehmenstexten, insbesondere zum Thema Branding und Markenstrategie, war ich immer sehr zufrieden mit der Zuverlässigkeit, Termintreue und Übersetzungsqualität von Lionbridge. Daneben ist die Verwaltung und Pflege der Terminologiedatenbank durch Lionbridge unerlässlich, um eine einheitliche Anwendung der Swisscom-Begriffe und ihrer Übersetzungen zu gewährleisten.“

Andreas Affentranger, Senior Brand Manager, Swisscom



Über den Kunden

Swisscom ist das führende Telekommunikationsunternehmen in der Schweiz und gehört zu den wichtigsten IT-Unternehmen des Landes. Die Zentrale des Unternehmens befindet sich in Ittigen, nahe der Hauptstadt Bern. Außerhalb der Schweiz ist Swisscom auf dem italienischen Markt unter dem Namen „Fastweb“ vertreten. 2020 generierte das Unternehmen mit mehr als 19.000 Mitarbeitern Umsätze in Höhe von 11,1 Milliarden CHF. Swisscom ist zu 51 % im Besitz der Schweizerischen Eidgenossenschaft und gehört zu den nachhaltigsten und innovativsten Unternehmen der Schweiz.

Die Lösung

Um eine einheitliche Sprache in allen Dokumenten und auf allen Kommunikationskanälen von Swisscom zu gewährleisten, wurden bevorzugte Begriffe und ihre korrekte Schreibweise in allen Arbeitssprachen in einem zentralen, digitalen Nachschlagewerk dokumentiert: dem Online-Glossar „Swisscom Glossary“. In Zusammenarbeit mit Swisscom pflegt Lionbridge dieses Glossar, das derzeit mehr als 66.000 Begriffe in vier Sprachen umfasst, seit mehr als 20 Jahren.

Lionbridge verwaltet das Swisscom Glossar in den vier Arbeitssprachen des Unternehmens: Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Das Glossar wird regelmäßig aktualisiert und durch neue branchen- und unternehmensspezifische Begriffe ergänzt.

Lionbridge sammelt Terminologie aus dem gesamten Unternehmen und stützt sich dabei auf Dokumente oder abteilungsspezifische Eingaben. Die neuen Begriffe werden zusammengeführt und mit den Sprachenrichtlinien und Rechtschreibregeln von Swisscom abgeglichen. Anschließend werden die Begriffe in eine gemeinsam genutzte Terminologiedatenbank aufgenommen, wo sie für alle Mitarbeiter und Partner von Swisscom zugänglich sind.

Da die Zahl der unternehmensspezifischen Begriffe und Formulierungen von Swisscom ständig wächst und sich auch verändert, kann es sein, dass bestimmte Begriffe oder Produktnamen im Laufe der Zeit nicht mehr aktuell sind. Lionbridge aktualisiert jedes Jahr Tausende von Terminologieeinträgen in allen vier Sprachen und stellt dadurch sicher, dass das Glossar von Swisscom stets korrekt ist und auf dem neuesten Stand bleibt.

„Was die Entwicklung von Swisscom TV angeht, arbeiten wir seit 2013 eng mit Lionbridge zusammen. Im Rahmen der Entwicklung der Benutzeroberfläche haben wir schon früh Workshops organisiert und Lionbridge stark in die Entwicklung eingebunden, sodass stets vier Sprachen verfügbar waren und in dem agilen Umfeld mit häufigen Releases getestet werden konnten. Besonders begeistert waren wir von der Auseinandersetzung mit dem Thema Fernsehen, dem gemeinsamen Verständnis für einfache Sprache und der festen Zuweisung von Übersetzern. Dies alles zeigte sich in einem großen Markterfolg, der nicht zuletzt der Unterstützung durch Lionbridge zu verdanken ist.“

Guy Papstein, Head of Design, UX, Packaging and ID, Swisscom

Das Ergebnis

Durch die unternehmensweite Standardisierung der Begriffe und Formulierungen im gesamten Unternehmen und die zentrale Bereitstellung dieses Wissens in einer gemeinsam genutzten Datenbank (dem Swisscom Glossar) kann Swisscom seine hohen Standards für gedruckte Mitteilungen und die Online-Kommunikation einhalten. Die Terminologiedatenbank brachte folgende Vorteile:

Größere Konsistenz. Das Swisscom Glossar sorgt dafür, dass in allen Dokumenten und deren Übersetzungen in die verschiedenen Sprachen eine einheitliche Terminologie verwendet wird. Die regelmäßig aktualisierte Terminologiedatenbank trägt wesentlich dazu bei, die Unternehmensmessage von Swisscom einheitlich in die verschiedenen Sprachregionen zu transportieren.

Stärkung der Marke. Erfolgreiche Marken vermitteln einen positiven Eindruck und ein positives Kundenerlebnis und sorgen damit für Kundentreue. Klare und einheitliche Formulierungen und die Begrenzung auf minimale Inkonsistenzen helfen, die Marke Swisscom zu stärken.

Zentrale Informationen. In der Datenbank sind Informationen zentral gespeichert, die unternehmensweit verwendet werden. Die Informationen werden von Mitarbeitern aus diversen Bereichen genutzt, wie etwa:

- Autoren, die in verschiedenen Fachgebieten arbeiten, wie z. B. technische Redakteure und Marketing-Texter
- Übersetzer und Reviewer bei der Übersetzung von Dokumenten
- Korrekturleser bei der abschließenden Prüfung verschiedener Inhalte
- Das Webteam für die Qualitätssicherung der Webseiten von Swisscom