

LIONBRIDGE

KÖPGUIDE FÖR LOKALISERINGSTJÄNSTER:

10 | STEGEN
TILL DET
PERFEKTA SAMARBETET



ORGANISATIONEN ÄR GLOBAL



Du vill vara överallt. Men dina kunder vill att du är lokal. Det är din utmaning.

Ni är ett **globalt** varumärke – enhetligt, når ut brett och konsekvent – och ni är ett **lokalt** varumärke – välbekant, nyanserat och med lokal känsla. Hur ska ni hantera de här till synes motstridiga prioriteringarna?

Med lokalisering.

Det var länge sedan det räckte med bara översättning. Med enbart översättning går det att kommunicera enkel information på olika språk – men dagens varumärken har insett något de misstänkt hela tiden: att konsumenterna är allt annat än enkla, och att relationer och personligt anpassat innehåll är viktigare än någonsin. Om ni förlitar er på enbart översättning kommer ni inte lyckas bygga relationer med kunder runt om i världen som vill få en personlig upplevelse.

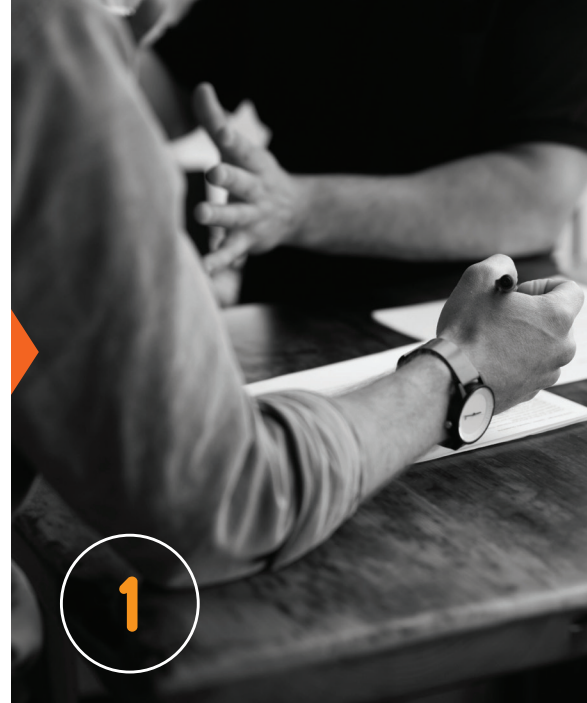
Varför då? Relationer bygger på *känsla*, och hur man skapar känslor som leder till kundlojalitet skiljer sig åt mellan regioner, kulturer och kundernas bakgrund. Med andra ord måste ni finjustera varumärkesrösten, så att den överensstämmer med lokala dialekter och normer för kunder i olika länder. Ni behöver lokalisering.

Det är dags att både bli mer global och lokal än någonsin tidigare. Och det är dags att hitta rätt partner. Här är vår guide till hur du väljer rätt leverantör av lokaliseringstjänster.

GRÄV DJUPT

Din lokaliseringspartner kommer att vilja lära sig allt om ditt företag så varför inte lära sig mer om dem? Är de branschledande med 20 års erfarenhet eller relativt nya? Kan de prata samoanska, uzbekiska eller swahili (och *alla* dina kunders språk)? Kan de leverera i tid och hålla budgeten – *varje gång*?

Fråga hur många språk de har stöd för. Ta reda på om deras översättare bara är språkexperter eller om de är språkexperter och ämnesexperter. Utforska ledningsteamets bakgrund. Var nyfiken. Ställ frågor. Kolla upp dem online. **Ju mer du vet om dem, desto bättre kommer ditt slutgiltiga beslut att vara.**



1



2

TA REDA PÅ DETALJERNA

När det handlar om en lokaliseringspartner är det mest grundläggande att förstå vilka tjänster den partnern erbjuder. Gå ett steg längre.

Tillhandahåller de också speciella resurser som uppfyller just era unika behov? Har de skapat särskilda teknikplattformar som gör att de snabbt kan uppfylla dessa behov? Vilken typ av rapportering kan du förvänta dig att få och hur mäter du deras framsteg?

Ställ dessa frågor innan du bestämmer dig.

SE TILL ATT NI PASSAR IHOP

Försäkra dig om att lokaliseringsleverantören är tillräckligt flexibel för att skala upp eller ner för att uppfylla ditt företags behov. Kommer de att kunna stödja projekt med stora volymer och korta ledtider? Kan de ge dig och dina projekt den personliga service och uppmärksamhet som krävs? Se till att få en tydligt bild av deras fördelning av interna kontra externa resurser.

Fråga efter exempelkunder av jämförbar storlek och med jämförbara behov. **Du vill hitta den leverantör som passar just dig!**



3



BEDÖM KVANTITET OCH KVALITET

Föreställ dig ett nätverk med tusentals lokala experter som gör ditt budskap levande på lokala marknader. Det är inte längre en fantasi. Lokaliseringsleverantören bör kunna anlita de språk- och ämnesexperter som krävs för att se till att ditt budskap låter genuint på alla målmarknader.

Ta dig tid att utforska den globala omfattningen för din potentiella partners leveranskedja. Att förstå hur de väljer och utbildar sina resurser och underleverantörer (och om deras användning av underleverantörer är transparent) kan hjälpa dig att avgöra om de passar er bra.

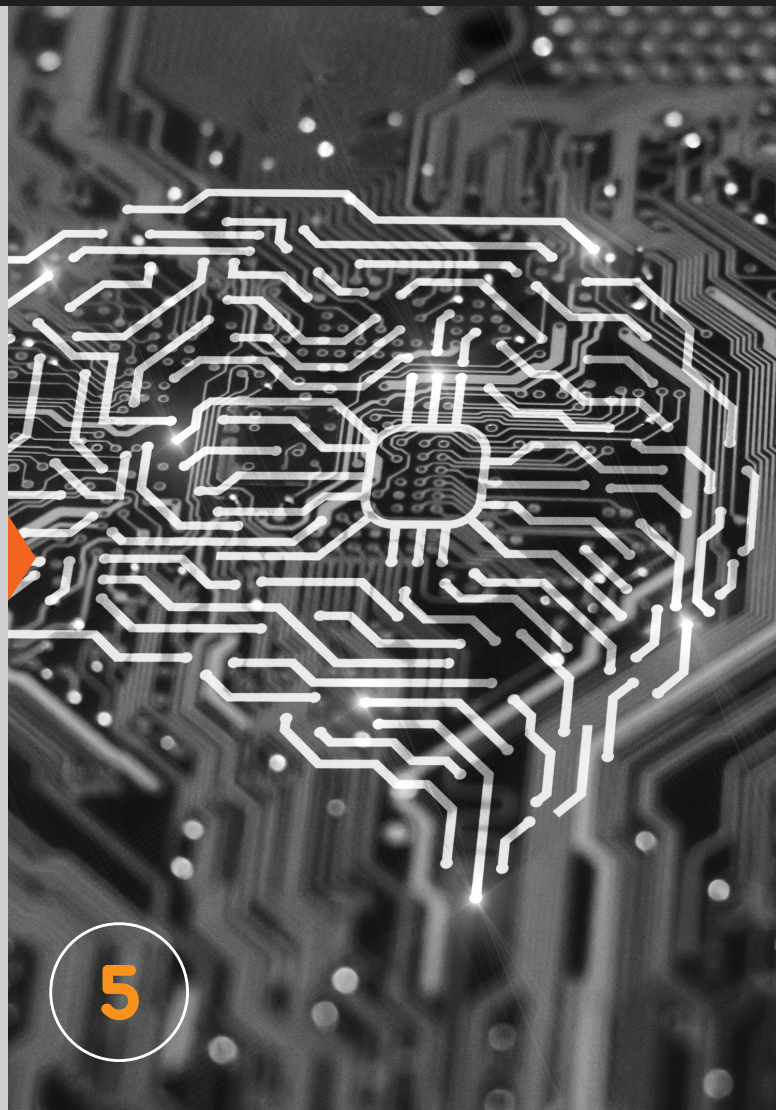
Har de kapacitet att hantera dina språkliga behov? Högsäsong? Semestertider? Sista-minuten-uppdrag? **Se till att fråga dem.**

4

VERKLIG ARTIFICIELL INTELLIGENS

Det kan vara svårt att hitta en lokaliseringssleverantör som är snabb, kan skala upp eller ned och erbjuder hög kvalitet. Här är en hemlighet: AI kan hjälpa din potentiella partner att hålla jämna steg med ditt behov av snabbhet och samtidigt hålla kostnaderna på en rimlig nivå. Det är viktigt att din lokaliseringsspartner använder (och till och med skapar) teknik som förbättrar snabbheten, korrektheten och processerna. (Och nej, det betyder inte att de har ersatt all personal med robotar.)

Använder de en enda maskinöversättningsprogramvara, eller har de ett tillvägagångssätt där de använder teknik som gör att de kan skräddarsy sin process efter varje kunds behov? Är de nyskapande inom översättningsprocessen för att maximera tiden för den manuella översättningen samtidigt som de garanterar kvalitet och snabbhet? **Fråga hur de använder översättningsteknik och AI utöver sina modersmålstalare och språkexperter.**



5

UNDERSÖK DERAS HANTERING

Enkelt uttryckt, ju bättre din lokaliseringpartners projektledning är, desto lättare blir ditt liv. Börja med att avgöra om de har en särskild resurs som hanterar daglig kommunikation och produktion.

Kontrollera också att projektteamet samlar in projektrelaterad feedback och prestandadata för sina underleverantörer, **vilket ger dig en bra indikation på om din potentiella partner är fokuserad på ständig förbättring, eller bara vill få projektet överstökad.**



6



7

FÖRSTÅ VARDAGEN

Om du vill nå ut till kunder på flera marknader har vi nyheter åt dig – du kommer att tillbringa mycket kvalitetstid med ditt lokaliseringsteam. Innan du väljer en partner behöver du förstå hur du kommer att interagera med dem dagligen. Hur överlämnar de projekt och leveranser? Vilka språkliga och tekniska kontroller gör de på källmaterialet innan översättningen börjar? Engagerar de ämnesexperter? Vem kommer att vara din dagliga kontaktperson?

Att förstå din partners vardag ger dig en bättre känsla av hur bra de kommer att ingå i – och förhoppningsvis förbättra – ditt företags etablerade processer.

UPPRÄTTA DIN TERMINOLOGI

Språket utvecklas ständigt. Kan din lokaliseringspartner hålla jämna steg? Det är viktigt att du hittar en leverantör som kan erbjuda tjänster för terminologiskapande och underhåll. Riktlinjer för översättning och ordlistor ger lokaliseringsexperter viktiga verktyg för att säkerställa konsekvent och engagerande varumärkesinnehåll som når ut till dina kunder, var de än befinner sig i världen.

Fråga efter detaljer om processerna – och fastställ hur de upprätthåller en flerspråkig terminologi.



8



SÄKERSTÄLL KVALITETSSÄKRING

Misstag undergräver konsumenternas förtroende. Det är därför det är viktigt att ta reda på om din lokaliseringspartner erbjuder både språklig och teknisk kvalitetssäkring – och om den kvalitetssäkringen är oberoende av produktionen. Fastställ vilken typ av kvalitetsmodell eller standarder som partnern använder och hur de delar resultaten av sin bedömning med dig.

Kvalitetssäkring är delvis en konst och delvis en vetenskap – och något av det viktigaste som din lokaliseringspartner kan erbjuda. Vissa leverantörer (tips: vi på Lionbridge!) erbjuder även oberoende, opartiska kvalitetssäkringstjänster som **hjälp till att driva kvalitetsförbättringar av allt ditt översatta innehåll.**

GÖR EN EKONOMISK HÄLSOKONTROLL

Ställ direkta frågor för att avgöra den allmänna hälsan hos din potentiella partners policyer, rutiner och resultat för kundfordringar och leverantörsskulder. Dessa faktorer är viktiga faktorer för en stabil leverantörskedja – **och bidrar till ett lyckligt, långvarigt partnerskap med ditt företag.**



REDO ATT TA NÄSTA STEG?

Prova den här guiden på oss: ring oss och ställ frågorna ovan. På Lionbridge bygger vi relationer med några av världens största varumärken så att de kan bygga djupare relationer med sina kunder –
och vi kan göra samma sak för dig.

LÄS MER PÅ
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. Med ensamrätt.