

[creative words]

**Precisione nella
comunicazione globale**

CASE STUDY



Dall'artigianato di precisione all'eccellenza globale nelle macchine da caffè

Questa azienda leader con sede in Svizzera è **rinomata nel settore delle macchine da caffè** per la combinazione di tecnologia all'avanguardia e design senza tempo, per soddisfare gli appassionati di caffè di classe superiore in tutto il mondo. Le loro macchine professionali, vendute e con assistenza a livello globale in Paesi come Regno Unito, Stati Uniti, Dubai, Cina e Singapore, fanno emergere la necessità di una comunicazione multilingue coerente e accurata.

Con l'aumento delle loro attività, lo sviluppo di un glossario multilingue completo è diventato essenziale per mantenere una terminologia uniforme in tutta la documentazione e in tutti i canali di comunicazione.



Il ruolo cruciale di una terminologia coerente



Perché per il marchio era così fondamentale ottenere una terminologia standard?

Data la vendita nei diversi continenti dei loro macchinari costituiti da numerosi componenti, era essenziale garantire traduzioni coerenti nelle varie lingue. Immaginate se lo stesso componente avesse nomi diversi nel manuale di istruzioni e sul display del macchinario. Questa incoerenza potrebbe generare confusione tra i clienti e i tecnici, portando potenzialmente a una percezione di minore qualità del prodotto nonostante l'eccellenza tecnica della macchina.

Una terminologia incoerente può indebolire la fiducia dei clienti. Quando appaiono discrepanze nella documentazione del prodotto, i clienti possono mettere in dubbio l'attenzione ai dettagli e l'affidabilità generale dell'azienda, il che è particolarmente dannoso in un settore in cui precisione e qualità sono fondamentali. Inoltre, le inefficienze gestionali si verificano soprattutto quando i tecnici impiegano più tempo per interpretare le istruzioni, oltre al fatto che comunicazioni errate tra i team internazionali possono portare a errori costosi. A lungo termine, la mancanza di una terminologia standardizzata potrebbe ostacolare la possibilità di gestire le operazioni globali con l'introduzione di nuovi mercati e lingue.

Oltre alla reputazione del marchio, l'incoerenza terminologica aumenta il carico di lavoro del servizio clienti, in quanto il team dovrebbe occuparsi di risolvere la confusione dei clienti, con un potenziale impatto sulla redditività.





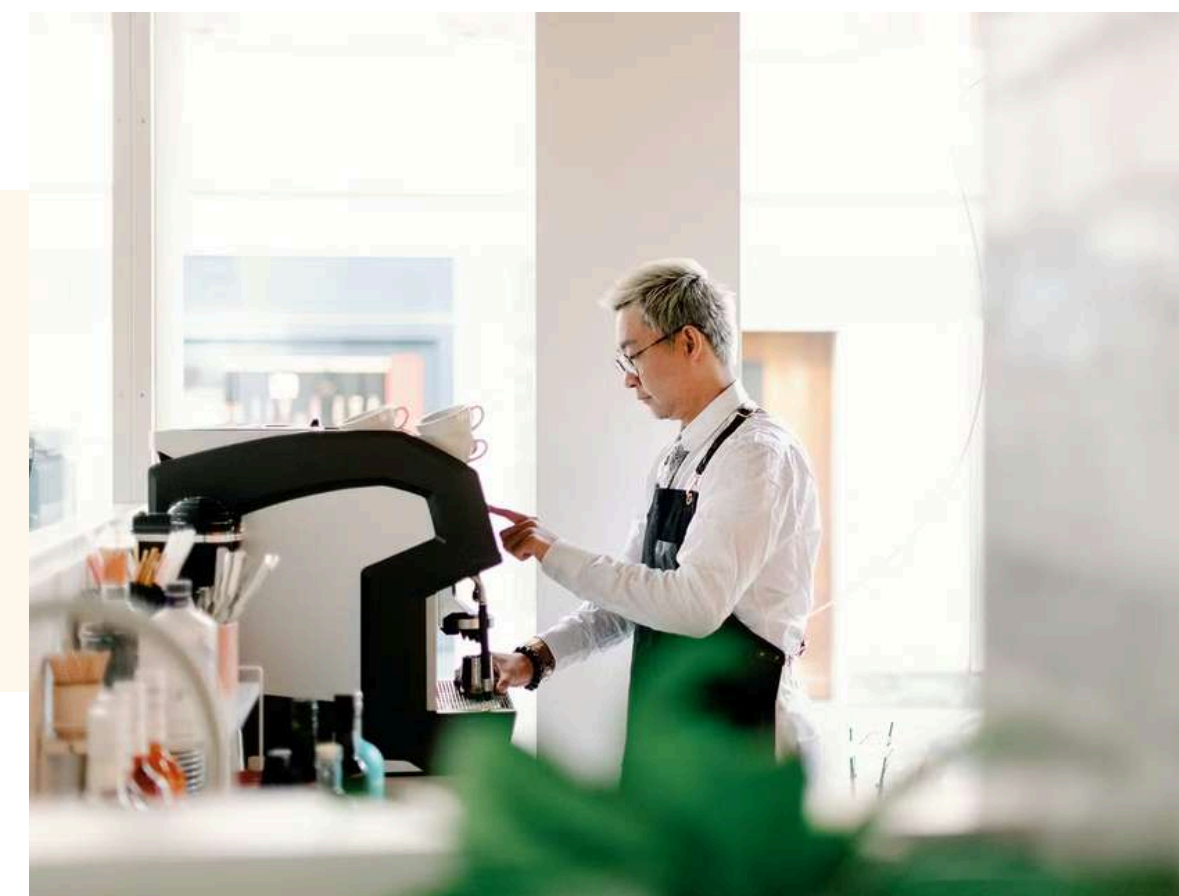
La sfida: ridurre al minimo i rischi di una cattiva comunicazione



Questa azienda disponeva già di materiali multilingue, ma con una terminologia incoerente. Per snellire i flussi di lavoro dei tecnici e migliorare l'esperienza dei clienti, il team di localizzazione doveva standardizzare e allineare la terminologia, creando una solida base per le future traduzioni e creazione di contenuti.

La sfida era duplice: estrarre la terminologia specializzata da un vasto archivio di oltre 1,15 milioni di parole tradotte e creare un glossario multilingue. **Non si trattava solo di identificare i termini chiave, ma anche di cogliere le precise sfumature tecniche uniche del loro settore.** Il compito è stato ulteriormente complicato dalla necessità di allineare questi termini in tre lingue, garantendo al contempo la coerenza con la documentazione tecnica esistente.

Per mettere ciò in prospettiva, la revisione manuale di 1,15 milioni di parole richiederebbe circa 766 ore, con un costo di diverse migliaia di euro. Era necessaria una soluzione efficiente e accurata per affrontare questo compito formidabile entro limiti di tempo e di budget ragionevoli.



La partnership perfetta

Per affrontare questa sfida, l'azienda ha collaborato con noi di Creative Words. Utilizzando il suo sistema di estrazione terminologica interno, dotato di un'avanzata tecnologia NLP (Natural Language Processing), in Creative Words abbiamo eseguito un'analisi guidata dai dati dei termini chiave presenti nei materiali precedenti. L'estrazione iniziale ha generato un elenco di termini di partenza (inglesi), che è stato poi accuratamente rivisto e perfezionato da un linguista madrelingua inglese. È importante notare che il cliente ha partecipato attivamente alla convalida di questo elenco, assicurandosi che ogni termine fosse pertinente.

Una volta completati i termini inglesi, Creative Words ha compilato il glossario con i corrispondenti termini francesi e tedeschi. **Questo processo ha coinvolto linguisti madrelingua con conoscenze tecniche specifiche**, per garantire che le traduzioni fossero accurate e adeguate al contesto.





L'azienda ha svolto un ruolo fondamentale e attivo durante questa fase cruciale, lavorando a stretto contatto con il nostro team per garantire che ogni termine tradotto soddisfacesse i loro standard. Più che di una semplice revisione, si è trattato di un processo dinamico e collaborativo, guidato da un feedback costante. Questo approccio attento ha garantito che la terminologia in tutte le lingue rimanesse coerente, accurata e riflettesse l'impegno del marchio verso l'eccellenza.

Di conseguenza, **il glossario finale è stato più di un semplice documento tecnico: è diventato una risorsa completa e approvata a supporto della comunicazione globale dell'azienda.** Questa collaborazione è stata fondamentale per fornire una soluzione che soddisfacesse sia l'identità del marchio che i requisiti operativi.



Risultati



La collaborazione ha portato a un risultato estremamente efficace. In una sola settimana, Creative Words ha consegnato un **glossario completo con 300 voci in inglese, francese e tedesco**. Ogni termine è stato convalidato dall'azienda e approvato in tutte e tre le lingue, garantendo coerenza e accuratezza in tutta la documentazione globale. Inoltre, la soluzione all'avanguardia fornita da Creative Words ha consentito un **notevole risparmio di tempo e di costi**:

Lavorando a stretto contatto con Creative Words e partecipando attivamente al processo di validazione, l'azienda ha raggiunto con successo i suoi obiettivi linguistici, rafforzando la sua posizione di leader nel settore della produzione di macchine per caffè espresso.

1 settimana

di tempo per completare il progetto
(contro 766 ore nel caso di lavoro manuale)

≈70%

di risparmio complessivo

Dicono di noi

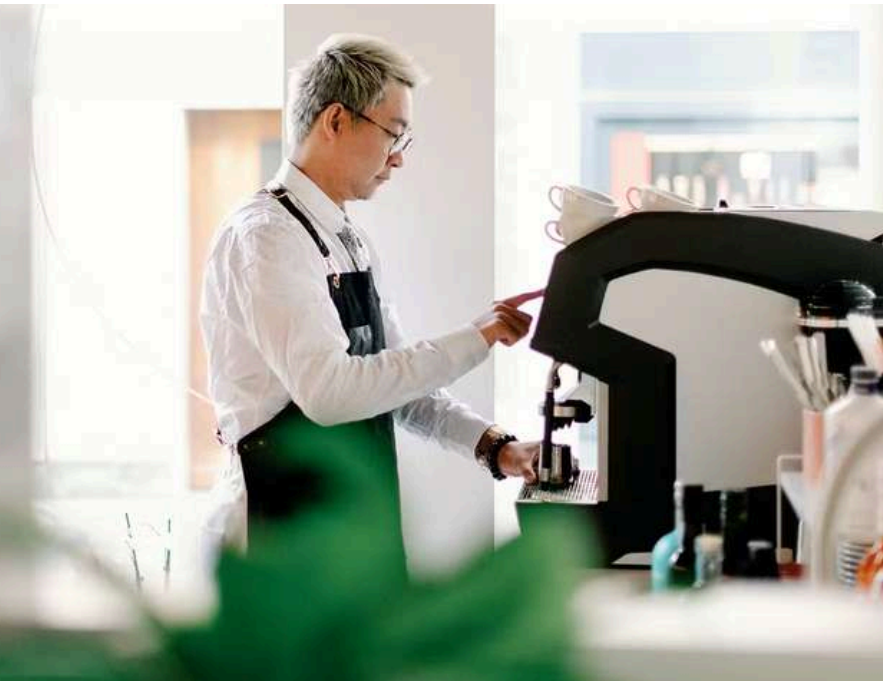


“

La nostra esperienza con Creative Words è stata straordinaria. Di fronte all'arduo compito di creare un glossario multilingue per la nostra vasta documentazione tecnica, avevamo bisogno di un partner in grado di gestire sia la complessità che il volume del lavoro. Creative Words ha superato le nostre aspettative. Questa collaborazione ha portato a una soluzione che ci ha fatto risparmiare tempo e costi significativi.

”





Where Language meets Innovation

Cantatti

E-mail: customers@creative-words.com

Via Cairoli 1/4 16124 (GE)

Web: www.creative-words.com

Via Paolo da Cannobio 37, 20122 (MI)

Tel: +39 (0) 10 8970500

IT02431070990

Mob: +39 320 9730292

Orari di apertura: 9:00 - 18:00



[creative words]

