



Il cliente

Honda Motor Europe Ltd. è la filiale europea della multinazionale giapponese, uno dei maggiori produttori a livello mondiale di automobili, motocicli e altre apparecchiature elettriche.

Settore: produzione e distribuzione di veicoli

Fondazione: 1948

Sede principale: Minato, Tokyo, Giappone

Operante in: 140 paesi in tutto il mondo

Organico: 204.000 dipendenti (2022)

Elementi della soluzione

Gestione della terminologia

Traduzione umana/Post-editing della traduzione automatica

Gestione della revisione del cliente

Ricostruzione dei corsi di e-learning

Voice-over e sottotitolaggio

Desktop publishing

Test linguistici e funzionali

Honda Motor Europe fornisce un supporto essenziale alla propria rete di concessionari con contenuti di formazione e-learning in 18 lingue.

Molte persone che operano nel settore automobilistico stanno affrontando grandi cambiamenti. Dai direttori delle concessionarie agli addetti al pubblico, dai responsabili delle vendite agli specialisti dell'assistenza, quasi tutti coloro che ricoprono ruoli a contatto con i clienti si trovano a lavorare in un periodo di trasformazione eccezionale, in quanto le tecnologie utilizzate nelle auto, nei camion, nei motocicli e in altri prodotti elettrici stanno abbandonando i motori a combustione interna per passare all'alimentazione elettrica o a idrogeno.

La normale manutenzione dei veicoli odierni si evolverà con il graduale passaggio a veicoli alimentati con energie alternative, e attività come il cambio dell'olio e la sostituzione delle candele diventeranno un ricordo del passato. Man mano che i veicoli cambiano, cambiano anche i ruoli dei tecnici, degli specialisti dell'assistenza e degli addetti alle vendite. Queste figure sono supportate da una formazione continua e completa per stare al passo con i cambiamenti delle gamme di modelli e dei mercati serviti e, naturalmente, con i progressi tecnologici.

Il team di Honda Motor Europe non si sta soltanto adattando a questi mutamenti, ma li sta anche favorendo direttamente. Fornendo corsi di formazione online in 18 lingue a più di 30.000 collaboratori che fanno parte della sua rete di concessionari, Honda sta preparando i suoi team in Europa a lavorare con le tecnologie di oggi e di domani.

Apprendimento integrato multilingue presso Honda Motor Europe

Oliver Gassner, Head of European Training di Honda, si occupa insieme al suo team della formazione in Europa. Insieme, offrono e supportano un punto di riferimento centralizzato per la formazione e l'apprendimento, inclusi centri di formazione specialistici come la Honda Academy e gli istituti Honda, oltre a una vasta gamma di contenuti di e-learning multilingue forniti in formato digitale.

Per facilitare l'apprendimento, è stato adottato un approccio misto. In molti casi, le conoscenze di base vengono costruite con corsi di e-learning, che vengono poi integrati e migliorati attraverso la formazione pratica. Il programma copre un'ampia gamma di argomenti, come ad esempio la formazione tecnica sulla manutenzione dei prodotti Honda, la formazione sulle vendite, incentrata sulle caratteristiche principali e sui punti di forza dei prodotti, e la formazione sul coinvolgimento del cliente, per garantire ai clienti un'esperienza straordinaria ogni volta che interagiscono con il marchio Honda. Tutti i contenuti dei corsi, tra cui le linee guida, le presentazioni e altri materiali per l'apprendimento, sono tradotti in 18 lingue, incluse quelle bidirezionali.

Honda crede fermamente che i dipendenti in possesso di un'adeguata formazione possano contribuire a garantire la competitività sul mercato, e che investire nella formazione significhi investire nel futuro dell'organizzazione. I tecnici partecipano regolarmente a concorsi, i migliori di ciascun paese si qualificano per la finale regionale europea presso la Honda Academy in Germania. Coloro che raggiungono il livello successivo, volano in Giappone per la prestigiosa finale mondiale. Qui, visitano il centro di sviluppo principale di Honda, incontrano il Presidente di Honda ed entrano in contatto con colleghi di tutto il mondo.



Traduzioni centralizzate migliorate dai team locali

Originariamente, la traduzione dei contenuti di e-learning per i team europei di Honda è stata gestita localmente. Ogni paese ha deciso quali materiali localizzare e ha collaborato con partner locali per tradurre i contenuti. Sebbene questo sistema fornisse traduzioni culturalmente accurate, non era scalabile e comportava incongruenze a livello di branding e terminologia.

Nel 2015, è stata presa la decisione di centralizzare le operazioni di localizzazione. I team locali, che fino ad allora avevano gestito tutti gli aspetti del processo, sono passati alla revisione delle traduzioni. Le aspettative erano (e rimangono) elevate, soprattutto quelle relative al mantenimento di standard linguistici qualitativamente alti in tutti i paesi e in tutte le lingue. Vale la pena notare che ingegneri e tecnici sono notoriamente difficili da accontentare quando si tratta di tradurre documentazione e materiali tecnici.

E, naturalmente, Honda intende offrire ai clienti un'esperienza eccezionale in ogni paese, indipendentemente dalla lingua utilizzata.

L'applicazione di tecnologie come la memoria di traduzione (TM) e di processi come i controlli terminologici regolari da parte dei partner locali, sono aspetti distinti ma altrettanto fondamentali di questo approccio centralizzato. Il feedback dei team locali consente di migliorare la terminologia nella TM, che trae così vantaggio da precisione, coerenza e arricchimento culturale.

"Abbiamo aspettative molto elevate. Ci piace lavorare con RWS, perché ci offre la flessibilità, la competenza e la qualità di cui abbiamo bisogno. Il team di RWS è molto proattivo nell'apportare miglioramenti e nel fornire più servizi."

Oliver Gassner
Head of European Training
Honda Motor Europe



Un partner affidabile oggi e per il futuro

Gli standard di qualità di Honda sono estremamente rigorosi. Per questo motivo, Honda valuta regolarmente i rapporti con i partner commerciali per assicurarsi che le sue esigenze vengano soddisfatte.

"Abbiamo aspettative molto elevate" afferma Oliver. "Ci piace lavorare con RWS, perché ci offre la flessibilità, la competenza e la qualità di cui abbiamo bisogno. Il team di RWS è molto proattivo nell'apportare miglioramenti e nel fornire più servizi."

Un esempio di ciò è rappresentato dal miglioramento di un processo avvenuto pensando a come gestire al meglio la scalabilità dei servizi per soddisfare i picchi e i cali della domanda. RWS ha la capacità di far fronte a queste variazioni, che si verificano, ad esempio, quando vengono lanciati vari nuovi modelli di veicoli in un arco di tempo relativamente breve.

Durante l'esame dei passaggi che avvengono nell'ambito del normale processo, è emerso chiaramente che vi era margine di miglioramento. In particolare, i contenuti tradotti dei corsi devono essere rilavorati e integrati nel formato originale del corso di e-learning, un processo noto come "ricostruzione". Il lavoro di "ricostruzione" era originariamente supportato da terzi, con RWS che agiva da fornitore di backup. Ma durante l'esame, è stato riscontrato che il trasferimento dei dati all'altra parte richiedeva altro tempo e non era l'ideale dal punto di vista del processo e della gestione della qualità.

"RWS ci ha supportato ricostruendo i corsi, cosa che ha funzionato molto bene" afferma Oliver. "RWS si è inserita bene nel processo occupandosi di questa fase, e ci siamo resi conto che funziona troppo bene per essere solo una soluzione di backup. Il processo adesso è effettivamente più rapido ed efficiente di prima".



Preparato e affidabile: il team RWS fa la differenza

Il team RWS che collabora con Honda è un elemento importante capace di fare la differenza, secondo Oliver, il quale apprezza il fatto che l'approccio collaborativo adottato sia sempre molto aperto e produttivo.

"Ogni volta che cerchiamo soluzioni, non dobbiamo fare altro che chiedere e RWS fornisce feedback e idee, cosa molto utile per noi" sostiene Oliver. "Siamo felici di avere un partner affidabile e dotato di capacità che potrebbero anche non essere necessarie per noi in questo momento, ma potrebbero esserlo in futuro".

Quando si tratta di discutere con le filiali di Honda delle modifiche da apportare alla traduzione, Oliver è particolarmente riconoscente per il supporto offerto dal suo Account Manager RWS. Quando occorre gestire cambiamenti potenzialmente sensibili alla terminologia, l'Account Manager di RWS imposta il tono delle discussioni, che per Oliver sono sempre collaborative, efficienti e amichevoli. Grazie all'input dell'Account Manager, è stato in gran parte mantenuto un elevato livello di comunicazione e cooperazione, sostiene Oliver.

Oliver e il suo team hanno apprezzato molto anche l'affidabilità e la preparazione di RWS. Una volta, la sera prima di un importante concorso, il team di Oliver trovò una risposta errata nel testo di origine, che richiedeva velocemente una modifica. Il team si mise in contatto con RWS, che si occupò di tradurre la risposta corretta in 14 lingue e aggiornare il testo durante la notte.

Quando le cose si mettono male, la velocità con cui i problemi vengono risolti fa la differenza.

"Sappiamo di non essere sempre un partner facile con cui lavorare, perché vogliamo il massimo della qualità, ma siamo sempre a corto di tempo" afferma Oliver. "Fa davvero la differenza sapere di poter contare su un partner nei momenti di difficoltà. Il team di RWS è sempre pronto a supportarci, e non siamo mai rimasti delusi".



"Una grande differenza è rappresentata dalle aree in cui RWS può supportarci. Non si tratta solo di traduzione, ma di molto altro. Dico sempre che vale la pena contattare RWS per sapere se può aiutarci, quando abbiamo un problema, anche se non è una questione prettamente linguistica".

Oliver Gassner
Head of European Training
Honda Motor Europe

Pronti per una nuova generazione di veicoli

Il settore automobilistico sta passando rapidamente ai veicoli elettrici e a idrogeno. Honda è all'avanguardia nell'adozione di nuove tecnologie che abbracciano questa trasformazione. I nuovi processi e le diverse esigenze di manutenzione richiedono l'integrazione di una nuova terminologia nei contenuti formativi, che dovrà essere tradotta per i mercati globali di Honda. Oliver si aspetta quindi che la richiesta di formazione continui a crescere.

"L'intero settore sta cambiando e si sta trasformando" afferma Oliver. "È entusiasmante. Anche la terminologia relativa alle auto, alle biciclette o ai tosaerba, tutti prodotti che Honda fabbrica, dovrà evolversi di pari passo alla tecnologia. Le competenze necessarie per la manutenzione dei prodotti elettrici sono diverse da quelle necessarie per i tradizionali motori a combustione, quindi avremo bisogno di far tradurre molti nuovi contenuti destinati alla formazione".

Nel corso del tempo, la partnership tra Honda e RWS si è rafforzata e Oliver vede all'orizzonte ancora tanto lavoro di squadra.

"Quando penso alla nostra collaborazione, non vedo alcun motivo per cui la nostra partnership debba finire. Spero di proseguire la nostra collaborazione e di migliorare insieme, come abbiamo fatto nel corso di tutti questi anni".





Vantaggi dei servizi linguistici

- Traduzioni di alta qualità che soddisfano o superano le aspettative di una platea di clienti esigenti
- Un team proattivo e preparato che lavora in modo collaborativo e flessibile
- Una conoscenza profonda della materia e delle esigenze linguistiche di Honda
- La scalabilità per far fronte alle fluttuazioni della domanda
- La capacità di lavorare in modo efficace con i team di localizzazione locali e centrali
- Competenze per sviluppare soluzioni nuove e personalizzate

Vantaggi principali per Honda

Velocità di accesso al mercato

- Localizzazione più rapida dei contenuti e dei corsi di e-learning
- Capacità di rispettare le scadenze serrate

Adattabilità

- Più servizi per favorire la scalabilità di Honda

Qualità, affidabilità e fiducia

- Soddisfimento e superamento di standard di qualità elevati
- Gestione della memoria di traduzione e della terminologia capace di supportare qualità e coerenza
- Forte comunicazione tra i team RWS e Honda

Attenzione continua all'efficienza dei processi e dei costi

- Un approccio costantemente proattivo e collaborativo

Scoprite in che modo i nostri team di servizi linguistici aiutano i clienti a raggiungere i loro obiettivi aziendali

rws.com/it/customers

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale di servizi linguistici, di gestione dei contenuti e per la proprietà intellettuale basati sulla tecnologia. Attraverso la trasformazione dei contenuti e l'analisi dei dati multilingue, la nostra esclusiva combinazione di tecnologia e competenza culturale aiuta i nostri clienti a crescere e a essere compresi ovunque e in qualsiasi lingua.

Il nostro scopo è favorire la comprensione a livello globale. Combinando comprensione culturale, tecnica e del cliente, i servizi e le tecnologie di RWS aiutano le aziende ad acquisire e fidelizzare i loro clienti, offrire esperienze utente coinvolgenti, garantire la conformità e trarre informazioni utili dai loro dati e contenuti.

Collaboriamo con oltre l'80% dei 100 marchi più importanti al mondo, con oltre tre quarti delle 20 aziende presenti nella classifica "Most Admired Companies" di Fortune e con quasi tutti i principali studi legali, aziende farmaceutiche, banche d'affari e aziende depositanti di brevetti. La nostra base di clienti si estende in Europa, Asia-Pacifico, Nord e Sud America. Grazie a più di 65 sedi globali presenti in cinque continenti, forniamo servizi a clienti dei settori automobilistico, chimico, finanziario, legale, medico, farmaceutico, tecnologico e delle telecomunicazioni.

Fondata nel 1958, RWS è quotata all'AIM, il mercato borsistico regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: www.rws.com/it

© 2023 Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate riservate e appartengono a RWS Group*.
*Con RWS Group si intende RWS Holdings plc a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.