



客户信息

本田汽车欧洲有限公司是日本跨国企业的欧洲子公司，该企业是全球规模庞大的汽车、摩托车及其他动力设备制造商之一。

行业：汽车制造和分销

成立时间：1948 年

总部：日本东京都港区

业务范围：全球 140 个国家/地区

规模：204,000 名员工 (2022 年)

解决方案包括：

术语管理

人工翻译/机器翻译后编辑

客户审校管理

在线学习课程重建

配音和字幕

桌面排版

语言和功能测试

本田汽车欧洲公司通过 18 种语言的培训和在线学习内容为其经销商网络提供必要的支持。

汽车行业的广大从业者都面临着各种巨大的变革转型。从经销商负责人到前台团队，从销售管理人员到服务专家，随着汽车、卡车、摩托车及其他动力产品所使用的技术从内燃机转向电动或氢动力，几乎所有面向客户的职位现在都处于不可思议的转型时期。

随着我们过渡到替代能源汽车，当今车辆的定期维护将不断更新升级，更换机油和火花塞等操作也将成为过去。随着车辆运输的变化，技术人员、服务专家和销售人员的角色也会发生变化，他们将获得持续的综合培训支持，以紧跟车型系列、服务市场的变化，以及技术的进步。

本田汽车欧洲公司的团队正在积极适应并实现这些过渡变革。通过向其特许经营商网络中的 30,000 多名员工提供多达 18 种语言的在线培训，本田正在帮助其遍布欧洲的扩展团队做好准备，以充分利用当今和未来的技术。

本田汽车欧洲公司的多语言混合学习

本田欧洲培训主管 Oliver Gassner 与其团队携手管理整个欧洲的培训。他们共同提供和支持一个集中化的培训和学习中心,包括 Honda Academy 和 Honda Institutes 等专业培训中心,以及大量以数字方式提供的多语言在线学习内容。

采用混合方法来加快学习进度。在许多情况下,基础知识是通过在线学习课程构建的,然后通过实践培训进行补充和增强。课程涵盖了广泛的主题,例如本田产品维修技术培训、关键产品功能和卖点销售培训,以及客户互动培训,旨在确保客户在与本田品牌互动时能够享受到卓越体验。所有课程内容,包括指南、演示文稿和其他学习材料,均翻译成 18 种语言,其中还包括双向语言。

本田坚信,训练有素的员工有助于确保市场竞争力,对培训的投资就是对组织未来的投资。技术人员可参加常规比赛,其中每个国家/地区排名最高的技术人员将有资格参加在德国 Honda Academy 举办的欧洲地区决赛。成功晋升下一级的人员将前往日本参加著名的全球决赛,届时他们将参观本田的主要开发中心,与本田总裁会面,并与世界各地的同行建立联系。



吸取本地意见以改进集中式翻译

最初，本田欧洲团队的在线学习内容的翻译在本地进行管理。每个国家/地区都自行决定对哪些材料进行本地化，并与当地合作伙伴合作翻译相关内容。虽然该系统提供了在文化上具有细微差别的翻译，但它不可扩展，并且存在品牌和术语不一致的情况。

2015 年，我们决定集中进行本地化运营。此前负责管理各个流程方面的本地团队已转而专注于进行翻译审校。人们对此的期望很高（并且一直如此），尤其是对于在所有国家/地区和语言中保持高质量语言标准。值得注意的是，在技术材料和文档的翻译方面，令工程师和技术人员感到满意是众所周知的难题。

当然，无论使用何种语言，本田都致力于在每个国家/地区为客户提供卓越体验。

翻译记忆库 (TM) 等技术的应用以及国内合作伙伴定期进行术语检查等流程，已经成为了这种集中式方法独具特色但同样至关重要的方面。当地团队的反馈有助于改进 TM 中的术语，这得益于准确性、一致性和文化丰富性。

“我们有很高的期望。我们之所以选择你们，是因为 RWS 具备了我们所需要的灵活性、能力和质量。你们的团队精益求精，并积极为我们提供更多服务。”

Oliver Gassner
本田汽车欧洲公司
欧洲培训主管



现在和未来的可靠合作伙伴

由于本田的质量标准非常严格，他们会定期评估与业务合作伙伴的关系，以确保满足他们的需求。

“我们期望非常高。” Oliver 表示，“我们之所以选择你们，是因为 RWS 具备了我们所需要的灵活性、能力和质量。你们的团队精益求精，并积极为我们提供更多服务。”

当考虑如何更好地管理服务的可扩展性以满足高峰和低谷需求时，从流程改进中就能看到关于这方面的例子。RWS 有能力应对这些变化，例如，在相对较短的时间内推出多种新的汽车型号时就会出现这种情况。

在审查正常流程中的交付阶段时，我们发现了明显有待改进的地方。具体而言，翻译好的课程内容需要重新处理并整合到原始的在线学习课程格式中——这个过程被称为“重建”。这项“重建”工作最初由第三方提供支持，RWS 则作为备用解决方案提供商，但经审查发现，将数据传输给对方需要耗费更多时间，并且从流程和质量管理的角度来看并不理想。

“RWS 主动提出通过重建课程来为我们提供支持，整个过程非常顺利。” Oliver 指出，“对该流程而言，让 RWS 接管这一步骤再合适不过了，并且我们意识到这种方式效率极高，不能仅用作备用解决方案。如今该流程比以前更快、更高效了。”



响应迅速且值得信赖：RWS 团队成就不凡

本田与 RWS 团队的合作对 Oliver 而言也是一大优势，其对双方所采用的合作方式始终保持开诚布公且富有高效表示赞赏。

“每当我们寻找解决方案时，我们只需询问，RWS 就会提供反馈和意见，这对我们非常有帮助。” Oliver 表示，“我们很高兴拥有一个可靠的合作伙伴，他们可以为我们提供各种功能，虽然我们目前可能并不需要，但将来可能会有用处。”

Oliver 特别感谢 RWS 客户经理在与本田分公司讨论翻译变更时提供的支持。在管理术语的潜在敏感变更时，RWS 的客户经理为双方之间的讨论定下了基调，Oliver 认为这种基调始终是合作、高效和友好的。他表示，高水平的沟通与合作在很大程度上要归功于客户经理的投入。

Oliver 及其团队也非常赞赏 RWS 的可靠性和响应能力。在一次大型竞赛的前一晚，Oliver 的团队在源脚本中发现了一个错误的答案，需要进行快速更改。该团队联系了 RWS，后者将正确答案翻译成 14 种语言，并在当晚就更新了脚本。

当问题发生时，解决问题的速度就会产生重大影响。

“我们知道，我们并不是一个易于满足的合作伙伴，因为我们希望达到高质量标准，但我们的时间总是非常紧迫。” Oliver 说道，“如果我们遇到麻烦，我们知道有一个合作伙伴可以提供帮助，这一点意义重大。你们的团队总是随时随地为我们提供支持，从未令我们失望过。”



“RWS 有一项显著的独特优势，那就是可以在更多领域为我们提供支持。不仅仅是翻译领域，在许许多多其他领域里，RWS 都有着出众的实力。我一再跟别人说，如果需要检查什么东西，那么跟 RWS 合作绝对不会让你失望，哪怕要检查的东西跟语言没有直接的关联。”

Oliver Gassner

本田汽车欧洲公司欧洲培训主管

为新一代车型做足准备

随着汽车行业快速转向电动和氢动力汽车，本田率先采用了支持这一转型的新技术。新的流程和不同的维护需求要求将新的术语整合到培训内容中，这些内容需要针对本田的全球市场进行翻译，因此 Oliver 预计培训需求将持续增长。

“整个行业正在发生变化和转型。” Oliver 指出，“这是激动人心的现象。随着技术的变革，汽车、自行车或割草机的术语也必须相应变更——本田将完成所有变更。维修电气产品所需的综合技能与传统内燃机产品有所不同，因此我们需要翻译大量新的培训内容。”

随着时间的推移，本田与 RWS 之间的合作关系将变得更加牢固，并且 Oliver 预见未来双方将开展更多团队合作。

“想到我们之间的合作，应该没有什么理由会导致我们终止合作关系。我期待着进一步推进我们的合作，像多年来那样共同进步。”



本田汽车欧洲公司为其经销商网络提供必要的支持



语言服务优势

- 提供高质量的翻译, 满足或超越要求严苛的客户受众的期望
- 拥有一支积极主动、响应迅速的团队, 能够灵活协作
- 全面了解本田的主题和语言需求
- 具有应对需求波动的可扩展性
- 能够与本地和中心本地化团队有效合作
- 拥有开发全新和自定义解决方案的专业知识

本田的主要收益

面市速度

- 加快在线学习课程和本地化
- 能够在紧迫的期限内完成任务

适应性

- 多项服务帮助本田扩展规模

质量、可靠性和信任

- 达到并超越高质量标准
- 拥有翻译记忆库和术语管理以提升质量和一致性
- RWS 团队与本田团队之间保持密切沟通

持续关注流程和成本效率

- 始终采取积极主动的协作方式

了解我们的语言服务团队如何帮助客户实现其业务目标

rws.com/cn/customers

RWS 简介

RWS Holdings plc 是别树一帜、全球首屈一指的由技术赋能的语言、内容和知识产权服务提供商。通过内容转换和多语言数据分析, 我们将技术和文化专业知识独特地结合起来, 帮助客户跨越语言障碍, 准确传达信息, 在世界各地蓬勃发展。

我们的目的是促进全球沟通零距离。凭借对文化、客户和技术的深入了解, 我们的服务和技术可帮助企业吸引新客户并留住老客户、交付引人入胜的用户体验、维护合规性并对数据和内容获得可行洞察。

我们与 80 多家全球百强品牌、超过四分之三的财富 20 强“最受推崇公司”以及几乎所有顶尖制药公司、投资银行、律师事务所和专利申请企业合作。客户群遍布欧洲、亚太、北美和南美地区。我们在全球各地拥有超过 65 个办事处, 遍布五大洲, 为汽车、化工、金融、法律、医疗、制药、技术和电信领域的客户提供服务。

RWS 成立于 1958 年, 总部位于英国, 在伦敦证券交易所监管市场——AIM (另类投资市场) 上市, 股票代码为 RWS.L。

有关更多信息, 请访问: www.rws.com/cn

© 2023 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团*的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings plc、其附属公司、子公司及其代表。