



El cliente

Honda Motor Europe Ltd. es la filial europea de la empresa multinacional japonesa, así como uno de los mayores fabricantes de automóviles, motos y otros equipos eléctricos del mundo.

Sector: fabricación y distribución de automóviles

Fundación: 1948

Sede: Minato, Tokio, Japón

Opera en: 140 países de todo el mundo

Tamaño: más de 204 000 empleados (2022)

Honda Motor Europe ofrece la asistencia necesaria a su red de concesionarios con contenido de formación y aprendizaje virtual en 18 idiomas.

Un amplio grupo de personas del sector automovilístico se enfrentan a grandes cambios. Desde los directores de los concesionarios hasta los equipos de atención al cliente, pasando por los gestores de ventas y los especialistas en servicios, quienes trabajan de cara al público lo hacen en un momento de transformación sin precedentes, ya que las tecnologías empleadas en coches, camiones, motos y otros equipos han pasado de utilizar motores de combustión interna a usar energía eléctrica o hidrógeno.

Elementos de la solución

Gestión de terminología

Traducción humana/
posesión de traducción
automática

Gestión de la revisión del
cliente

Reconstrucción del curso
de aprendizaje virtual

Voz superpuesta y
subtitulado

Servicios de maquetación

Pruebas lingüísticas y
funcionales

El mantenimiento habitual de los vehículos actuales evolucionará conforme avancemos hacia vehículos que utilicen otro tipo de energía, y prácticas como los cambios de aceite y las sustituciones de bujías serán cosa del pasado. A medida que cambien los vehículos de transporte, también lo harán las funciones de los técnicos, los especialistas de servicios y los socios de ventas, quienes cuentan con el apoyo de una formación continua y muy completa para estar al tanto de los cambios en las gamas de los modelos, de los mercados atendidos y, por supuesto, de los avances tecnológicos.

El equipo de Honda Motor Europe se está adaptando a los cambios propios de este proceso de transición y los está haciendo posibles. Al ofrecer formación en línea en hasta 18 idiomas a más de 30 000 empleados de la red de concesionarios de la franquicia, Honda está preparando a sus amplios equipos de toda Europa para trabajar con las tecnologías actuales y del futuro.

Aprendizaje combinado multilingüe en Honda Motor Europe

Oliver Gassner, director de la formación de Honda a nivel europeo, y su equipo gestionan el proceso de formación en toda Europa. En conjunto, ofrecen y desarrollan un foco de atención centralizado para la formación y el aprendizaje, en el que se incluyen centros de formación especializados, como Honda Academy y los institutos Honda, además de una gran cantidad de contenido multilingüe de aprendizaje virtual que se ofrece en formato digital.

Se ha adoptado un enfoque combinado para facilitar el aprendizaje. En muchos casos, los conocimientos básicos se adquieren con cursos de aprendizaje virtual, que se complementan con formación práctica. El plan de estudios abarca una amplia variedad de temas, como la formación técnica sobre el mantenimiento de los productos Honda y la formación en ventas sobre las características y los puntos de venta más importantes de los diferentes productos. También incluye formación sobre la fidelización de los clientes para garantizar que estos disfruten de una gran experiencia siempre que interactúen con la marca Honda. Todo el contenido del curso, incluidas las directrices, las presentaciones y el resto de materiales de aprendizaje, se traduce a 18 idiomas, incluidos los idiomas bidireccionales.

Honda cree firmemente que los empleados bien formados contribuyen a garantizar la competitividad en el mercado, así como que invertir en formación es invertir en el futuro de la organización. Los técnicos participan en competiciones periódicas, y la persona que consiga la clasificación más alta de cada país participará en la final regional europea en la Honda Academy de Alemania. Aquellos concursantes que pasen a la siguiente fase viajarán a Japón para disputar la prestigiosa final a nivel mundial. Allí, visitarán el principal centro de desarrollo de Honda, se reunirán con el presidente de Honda y conocerán a compañeros de diferentes partes del mundo.



Traducciones centralizadas mejoradas por las voces locales

En un principio, la traducción del contenido de aprendizaje virtual destinado a los equipos europeos de Honda se gestionaba de forma local. Cada país decidía qué materiales se debían localizar y se trabajaba con socios locales para traducir el contenido. Aunque este sistema ofrecía traducciones con matices culturales, no se podía escalar, lo que daba lugar a incoherencias de marca y terminología.

En 2015, se tomó la decisión de centralizar las labores de localización. Los equipos locales, que habían gestionado previamente todos los aspectos de este proceso, pasaron a centrarse en la revisión de las traducciones. Las expectativas eran altas (y lo siguen siendo), especialmente las relacionadas con mantener estándares lingüísticos de gran calidad en todos los países e idiomas. Cabe destacar que es muy complicado satisfacer las demandas de los ingenieros y los técnicos en cuanto a la traducción de materiales técnicos y documentación.

Y, por supuesto, Honda se dedica a ofrecer a los clientes una experiencia excepcional en todos los países, independientemente del idioma utilizado.

La aplicación de tecnologías como las memorias de traducción (TM) y procesos como las comprobaciones terminológicas periódicas realizadas por socios nativos son aspectos muy distintos de este enfoque centralizado, aunque fundamentales. Los comentarios de los equipos locales mejoran la terminología de la memoria de traducción, que gana en precisión, coherencia y enriquecimiento cultural.

«Nuestras expectativas son altas. Apreciamos trabajar con RWS porque ofrece la flexibilidad, la competencia y la calidad que necesitamos. Su equipo es muy proactivo a la hora de realizar mejoras y proporcionar más servicios».

Oliver Gassner

Director de la formación a nivel europeo
Honda Motor Europe



Un socio en el que podemos confiar ahora y en el futuro

Puesto que los estándares de calidad de Honda son extremadamente rigurosos, sus relaciones con los socios comerciales se evalúan regularmente para garantizar que se satisfacen sus necesidades.

«Nuestras expectativas son altas», dice Oliver. «Apreciamos trabajar con RWS porque ofrece la flexibilidad, la competencia y la calidad que necesitamos. Su equipo es muy proactivo a la hora de realizar mejoras y proporcionar más servicios».

Esta proactividad se puso de manifiesto cuando se realizó una mejora en un proceso a fin de gestionar la escalabilidad de los servicios para satisfacer los picos y los mínimos de demanda de la mejor forma posible. RWS tiene capacidad para hacer frente a estas variaciones que, por ejemplo, se producen al lanzar distintos modelos de automoción en un plazo relativamente corto.

Al examinar los traspasos de información que se realizaban como parte del proceso habitual, quedó claro que había margen de mejora. En concreto, el contenido traducido del curso debe rediseñarse e integrarse en el formato original del curso de aprendizaje virtual. Este proceso se denomina «reconstrucción». En un principio, era una organización externa la que se encargaba de realizar este trabajo de «reconstrucción», mientras que el papel de RWS se limitaba a prestar sus servicios en ocasiones excepcionales. Sin embargo, tras examinarlo, se descubrió que el traspaso de datos a la otra organización requería más tiempo y no era lo ideal desde una perspectiva de gestión de procesos y calidad.

«RWS se ofreció a ayudarnos a reconstruir los cursos y trabajamos sin problemas», comenta Oliver. «Cuando RWS asumió este paso, vimos que encajaba bastante bien en el proceso y nos dimos cuenta de que es un equipo que trabaja fenomenal como para recurrir a ellos únicamente en situaciones excepcionales. El proceso es ahora más rápido y más eficiente que antes».



Proactivo y fiable: el equipo de RWS marca la diferencia

El equipo de RWS que trabaja con Honda también es una ventaja diferencial para Oliver, que valora que el enfoque cooperativo que se ha adoptado es siempre muy abierto y productivo.

«Cuando buscamos soluciones, no tenemos más que preguntar a RWS, ya que nos ofrece comentarios e ideas muy útiles para nosotros», afirma Oliver. «Estamos encantados de contar con un socio en el que podemos confiar. Además, ofrece funciones que quizás no necesitemos ahora, pero que posiblemente usemos en el futuro».

Oliver está especialmente agradecido por la asistencia que recibe de su gestor de cuentas de RWS al hablar de los cambios de traducción con las sucursales de Honda. Al gestionar cambios potencialmente delicados en la terminología, el gestor de cuentas de RWS se encarga de definir el tono de las conversaciones, las cuales, según Oliver, son siempre cooperativas, eficientes y amables. Afirma que el gran nivel de comunicación y cooperación se ha mantenido, en gran medida, gracias a la aportación de su gestor de cuentas.

Oliver y su equipo también valoran enormemente la fiabilidad y la capacidad de respuesta de RWS. En una ocasión, la noche anterior a una competición muy importante, el equipo de Oliver descubrió una respuesta incorrecta en el guion original y había que cambiarla rápidamente. El equipo se puso en contacto con RWS, que tradujo la respuesta correcta a 14 idiomas y actualizó el guion de la noche a la mañana.

Cuando las cosas se tuercen, la rapidez con la que se resuelven los problemas marca la diferencia.

«Sabemos que no siempre es fácil trabajar con nosotros porque somos muy exigentes en materia de calidad, pero lo cierto es que solemos ir escasos de tiempo», confiesa Oliver. «Es muy importante saber que podemos contar con un socio si nos surgen problemas. El equipo de RWS siempre está ahí para apoyarnos y nunca nos ha decepcionado».



«Lo que distingue a RWS del resto es su capacidad para ayudarnos en distintos ámbitos. No es solo traducción: va mucho más allá. Siempre digo que merece la pena ponerse en contacto con RWS si tenemos que comprobar algo por si pudieran echarnos una mano, aunque no esté directamente relacionado con el idioma».

Oliver Gassner

Director de la formación a nivel europeo de Honda Motor Europe

Preparación para una nueva generación de vehículos

El sector de la automoción avanza rápidamente hacia los vehículos eléctricos y los de hidrógeno, y Honda lo lidera con la adopción de nuevas tecnologías que hacen posible esta transformación. Los nuevos procesos y las diferentes necesidades de mantenimiento requerirán que se integre toda la nueva terminología en el contenido de la formación. Este deberá traducirse para los mercados globales de Honda, por lo que Oliver espera que continúe la demanda de formación.

«Todo el sector está cambiando y transformándose», afirma Oliver. «Es alentador. A medida que la tecnología vaya cambiando, también lo hará la terminología relacionada con los coches, las motos o los cortacéspedes, y Honda fabrica todos estos productos. El conjunto de habilidades necesarias para mantener los productos eléctricos es diferente de las que se necesitan para los productos con motores de combustión tradicionales, por lo que tendremos que traducir mucho contenido de formación nuevo».

Con el paso del tiempo, la asociación entre Honda y RWS se ha fortalecido, y Oliver prevé mucho trabajo en equipo de aquí en adelante.

«Cuando pienso en nuestra colaboración, no soy capaz de encontrar ni una sola razón por la que ponerle fin. Espero que sigamos trabajando y mejorando juntos durante muchos años más como hasta ahora».





Ventajas de los servicios lingüísticos

- Traducciones de gran calidad que cumplen o superan las expectativas de un público exigente
- Un equipo proactivo y atento que trabaja de forma colaborativa y flexible
- Un amplio conocimiento de los contenidos y las necesidades lingüísticas de Honda
- Escalabilidad para hacer frente a los cambios en la demanda
- Capacidad para trabajar de forma eficaz con equipos de localización locales y centrales
- Experiencia para desarrollar soluciones nuevas y personalizadas

Ventajas principales para Honda

Aceleración del lanzamiento al mercado

- Localización más rápida de contenido y cursos de aprendizaje virtual
- Capacidad para cumplir con plazos ajustados

Adaptabilidad

- Varios servicios para fomentar la escalabilidad de Honda

Calidad, fiabilidad y confianza

- Capacidad para cumplir y superar los altos estándares de calidad
- Gestión de memorias de traducción y de terminología para ofrecer calidad y coherencia
- Comunicación sólida entre los equipos de RWS y Honda

Enfoque continuo en la rentabilidad de los procesos y los gastos

- Enfoque proactivo y colaborativo en todo momento

Descubre cómo nuestros equipos de servicios lingüísticos ayudan a los clientes a cumplir sus objetivos empresariales

rws.com/es/customer

Acerca de RWS

RWS Holdings plc es un proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, de contenidos y de propiedad intelectual único y líder a nivel mundial. Gracias a la transformación del contenido y al análisis de datos multilingües, nuestra exclusiva combinación de tecnología y experiencia cultural ayuda a nuestros clientes a crecer, al garantizar que se les entenderá en cualquier lugar y en cualquier idioma.

Nuestro objetivo es hacer posible el entendimiento global. Al combinar el conocimiento cultural, el conocimiento del cliente y el conocimiento técnico, nuestros servicios y nuestra tecnología ayudan a nuestros clientes a conseguir y retener clientes, a ofrecer experiencias de usuario excelentes, a cumplir las normativas y a obtener información práctica sobre sus datos y su contenido.

Trabajamos con más del 80 % de las 100 marcas más importantes del mundo, con más de tres cuartas partes de las 20 empresas más admiradas según la revista Fortune y con casi todas las empresas farmacéuticas, bancos de inversión, bufetes de abogados y encargados de la tramitación de patentes más importantes. Nuestra base de clientes abarca Europa, Asia-Pacífico, Norteamérica y Sudamérica. Estamos presentes en más de 65 ubicaciones repartidas por los cinco continentes, y cada una de ellas presta servicio a clientes en los sectores de la automoción, la química, las finanzas, el derecho, la medicina, la farmacia, la tecnología y las telecomunicaciones.

Fundada en 1958, RWS tiene su sede en el Reino Unido y cotiza públicamente en AIM, el mercado regulado de la Bolsa de Londres (RWS.L).

Para obtener más información, visita: www.rws.com/es

© 2023 Todos los derechos reservados. La información incluida en este documento se considera confidencial y propiedad de RWS Group*.
* RWS Group es RWS Holdings plc en representación propia y de sus filiales.