



# **«Самая правильная» локализация**

**Конференция ISDEF 2006**  
Москва, Октябрь 2006

**Сергей Гладков**  
**Logrus International**



# Локализация в бизнес-цикле

«If I am selling to you I will speak English, but if you are selling to me, dan müssen sie Deutsch sprechen.»

Willie Brandt, Former Chancellor of West Germany

Переводу подлежат:

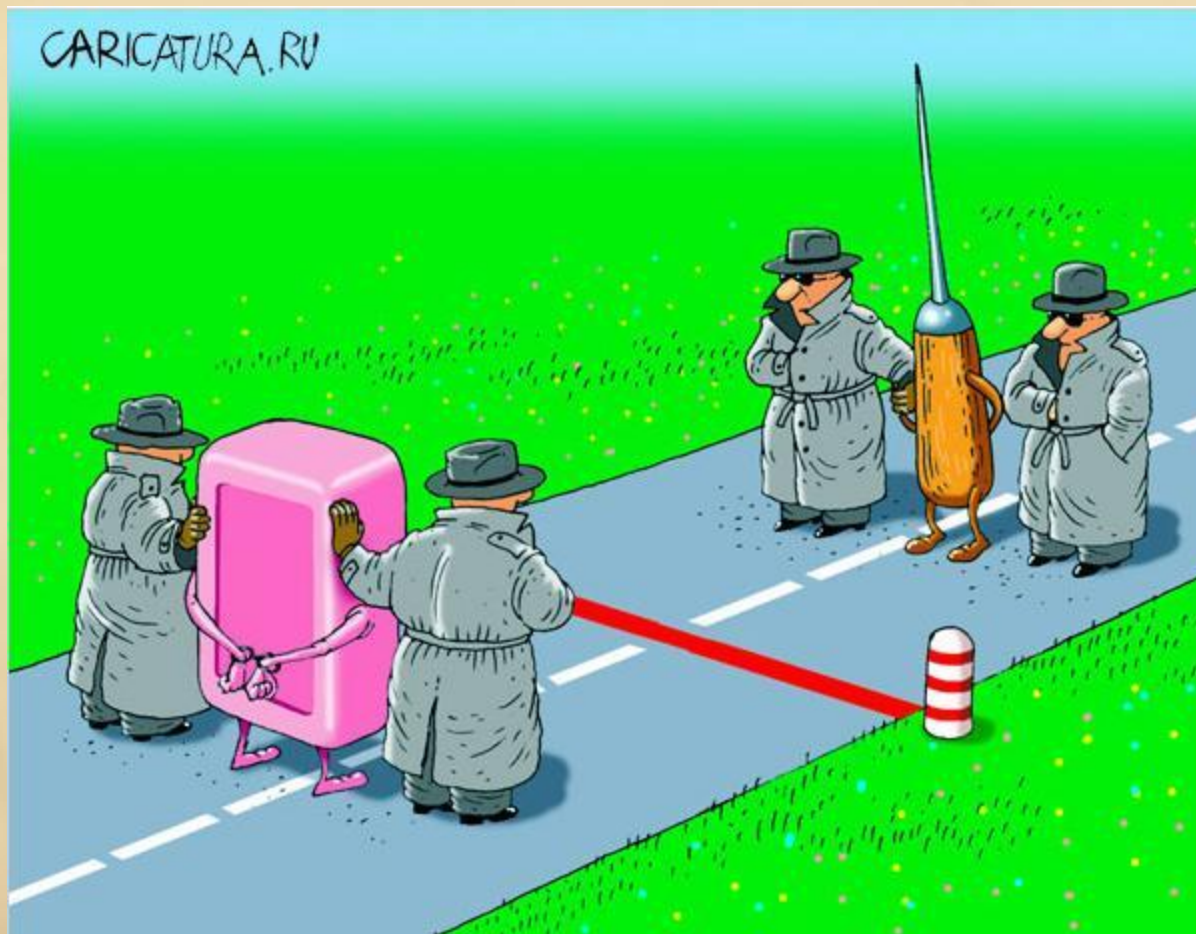
На языки:

- **Продукт**
- **Маркетинговые материалы**
- **Корпоративные материалы**



<b>Английский</b>	525 млн.
<b>Испанский</b>	460 млн.
<b>Французский</b>	172 млн.
<b>Немецкий</b>	123 млн.
<b>Китайский</b>	850 млн.
<b>Португальский</b>	230 млн.
<b>Итальянский</b>	61 млн.
...	...
<b>Всего:</b>	<b>10-20 языков</b>

# Заказать или делать самим?





# Сколько стоит **ВРЕМЯ** и Во что обходится бизнесу ?

Параметры предприятий в отрасли информационных технологий

**Ваша компания?**

Статья	Предприятия США <sup>1</sup>	Ваша компания
Совокупный оборот	\$ 891,846,000,000	?
Количество предприятий	\$ 77,605	1
Средний оборот предприятия	\$ 11,492,120	?
Количество сотрудников	3,536,120 человек	?
Годовой фонд оплаты труда	\$ 188,076,999,000	?
Годовая выработка в расчете на одного сотрудника	\$ 252,210	\$ 200,000
<b>Выработка одного часа штатного сотрудника</b>	<b>\$ 126 / час</b>	<b>\$ 100 / час</b>
Средняя годовая зарплата сотрудника	\$ 53,187	\$ 18,000
<b>Стоимость одного часа штатного сотрудника</b>	<b>\$ 27 / час</b>	<b>\$ 9 / час</b>

Источники: (1) Параметры предприятий США за 2002г., производящих, публикующих, и доставляющих информацию (NAICS code 51), долл. США. US Census Bureau, Service Annual Report 2002; (2)

# Бизнес-фокус = Ключ к успеху

Заказывайте на стороне все непрофильные услуги, в том числе многоязыковой перевод и локализацию.

Выработка  
штатного  
сотрудника =  
\$100/час

Стоимость заказных  
услуг = \$24 / час

(плюс  
преимущества  
заказа)



# **Преимущества заказа непрофильных услуг**

- **Экономится время на постановку процесса внутри**
- **Оплачивается только полезно потраченное время**
- **Не надо управлять непрофильной структурой**
- **Отсутствуют постоянные издержки**
- **Гарантируется качество работы**
- **Сотрудники заняты важными, главными делами**
- **Гарантируются сроки завершения проекта**

# Широкий спектр услуг

Локализация – развитая отрасль. Предложение достаточно разнообразно и атомизировано.

- **Перевод** на 24 языка
- Локализация **ПО**
- Локализация **Справки**
- Локализация **документации**
- Локализация **учебных курсов**
- Локализация **веб-материала**
- **Веб-глобализация**
- **Веб-интернационализация**
- **Озвучка**
- Локализация **Маркетинговых материалов**
- **Тестирование ПО**
- **Проверка текста документации**
- **Управление терминологией**
- **Контроль качества**
- **Настольные издательские услуги и дизайн**
- **Консультационные услуги**
- **Локализационно-инженерные услуги**
- **Постановка задачи**
- **Управление проектом**

# Когда, как и что заказывать?

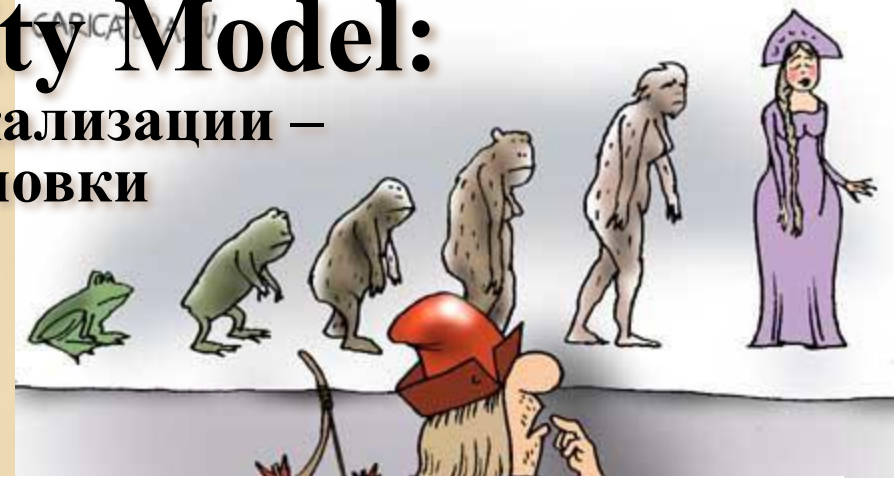
Познай себя – определите уровень зрелости процессов локализации в вашей фирме





# Localization Maturity Model:

Модель зрелости процессов локализации – методика оценки уровня постановки процесса локализации



Уровень и развитость процесса локализации заказчика

Закупка услуг по локализации

LMM Level 1: «Спорадический»

Желательно бесплатно

LMM Level 2: «Периодический»

От проекта к проекту

LMM Level 3: «Управляемый»

Постоянные, недорогие

LMM Level 4: «Налаженный»

Централизованные профи

LMM Level 5: «Интегрированный»

Суперпрофессионалы

# Смена поставщика:

Когда и как это происходит

Событие, вызывающее процесс	Мотив смены
Большой объем работы	Нехватка ресурсов
Изменение политики работы с поставщиками	Снижение затрат на работы с поставщиками или диверсификация
Неравномерная, редкая загрузка	Внутренняя структура дороже
Не относится к основной деятельности	Предприятию не нужны такие специалисты
Поставщик сорвал проект	Необходим «план Б»
Программа экономии затрат	Нужно снизить затраты

# Поиск поставщика:

## Колдовство по науке

Поставщиков просто-напросто **слишком много**, в них невозможно разобраться и они мне **надоели**, потому что они дают **одни и те же цены** и предлагают **одни и те же услуги**, при этом некоторые подозрительно **дешевы**, другие безумно **дороги**, **стабильность их** под вопросом, они рассказывают **то, что мне не нужно**, и кроме того непонятно, **когда они врут**, так что **кому можно верить?** У меня-то вполне конкретные **нужды**, и при этом я не вполне уверен **сколько я хочу заказывать**, могу ли я обращаться к компаниям **за границей**, как мне **лучше всего потратить деньги**, как их заставить делать то, что мне **нужно**, как мне их **сравнить** чтобы я мог **выбрать нового или сменить старого поставщика...**



# Процесс выбора поставщика:

## Последовательность действий

Большая часть процесса выбора поставщика осуществляется в области неопределенности «gray area»).

Факторы:

- 1) Слухи
- 2) Случайный выбор
- 3) Реклама
- 4) ОДИН другой фактор

Самоанализ и выявление потребности

Выбор техсредств и стратегии аутсорсинга

Постановка задачи и создание плана процесса

Начальный запрос предложений

Проверка соответствия заявителей критериям

Выбор «финалистов»

Подробный анализ поставщиков

Пилотный проект

«Тонкая настройка» процесса

Аудит и анализ налаженного процесса

# Что же мне годится?

Большой или маленький поставщик?

Дорого или дешево?

Другие предлагают вроде бы то же самое. Есть ли разница?



# Классификация поставщиков: Отмерьте, прежде чем отрезать

Простая классификация поставщиков позволит оценить их со всех важных для Вас сторон.



# Классификация поставщиков

## Просто и ясно

A=MLV	0=Гуру
B=SLV	1=Профи
C=Фрилансер	2=Новичок

Ранг	Категория	Штат
A0	Транснациональные MLV	>200
A1	Опытные MLV	30-120
A2	Начинающие MLV	<30
B0	Очень опытные SLV	20-50
B1	SLV среднего размера	10-30
B2	Начинающие SLV	2-10
C0	Ветераны, полиглоты, суперспецы	1
C1	Хорошие, надежные специалисты	1
C2	Новички	1

# **Что такое уровень А0**

## **(И нужно ли это?)**

- **Более 700 человек персонала в офисах в разных странах**
- **Корпоративные решения на уровне предприятия**
- **Место производства определяется исходя из анализа глобальных тенденций**
- **Тщательно проработанный набор гранулированных услуг (более 35)**
- **Доступность и скорость реакции обеспечивается путем широкого найма внутреннего экспертного персонала – носителей языка**
- **Масштабируемость и пропускная способность обеспечивается за счет развитой сети и надежно проработанного партнерства с сетью тщательно отобранных и проверенных поставщиков**
- **Управление проектом, инжиниринг проекта, постановка задачи и внедрение – часть стандартного пакета услуг**



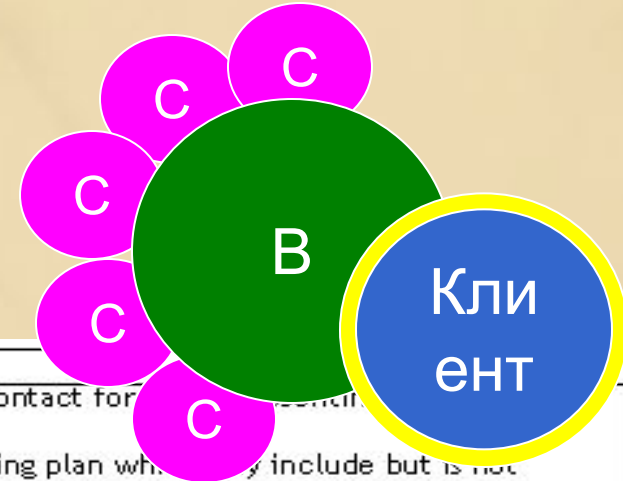
# Отличия категорий

Категории различают основные бизнес-показатели

Ранг	Инфраструктура	Доступность	Опыт	Накладные расходы	Процесс	Масштабируемость (емкость, Пропускная способность)
A0	Передовая	Высокая	Огромный	Высокие	Передовой	Отличная
A1	Развитая	Высокая	Передовой	Средние	Развитый	Высокая
A2	Достаточная	Средняя	Хороший	Средние	Развивается	Средняя
B0	Развитая	Средняя	Огромный	Средние	Развитый	Средняя
B1	Достаточная	Низкая	Большой	Средние	Начальный	Низкая
B2	Примитивная	Низкая	Хороший	Минимальные	Минимальный	Минимальная
C0	Нет	Минимальная	Большой	Нет	Нет	Нет
C1	Нет	Минимальная	Хороший	Нет	Нет	Нет
C2	Нет	Минимальная	Нет	Нет	Нет	Нет

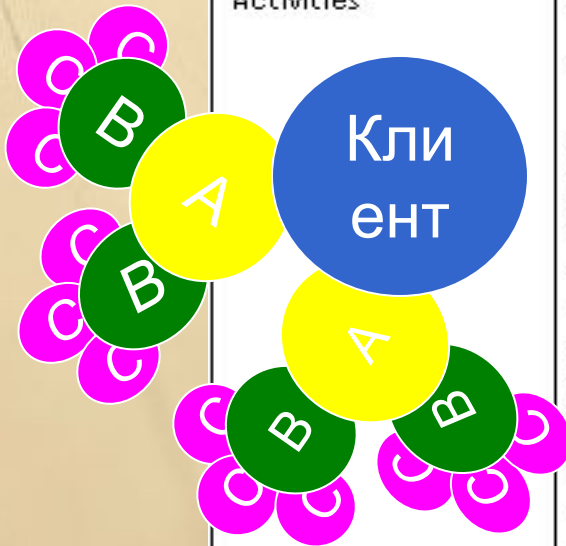
# Сколько будет делаться внутри?

Состав работ, выполняемых внутри, будет определяться исключительно Вашими производственными нуждами и процессами – оптимальной может оказаться любая конфигурация.

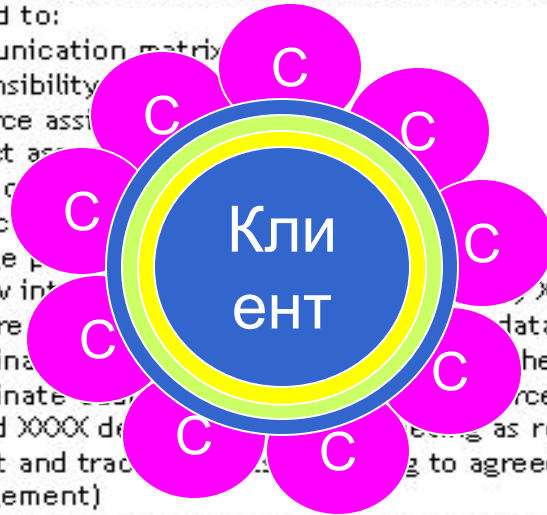


$$B_1 C_{20}$$

Activities	Localisation Project Management
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operate as the primary point of contact for production</li> <li>Define &amp; deliver project outsourcing plan which include but is not limited to:</li> <li>communication matrix</li> <li>responsibility</li> <li>resource assi</li> <li>project ass</li> <li>risk &amp; c</li> <li>produc</li> <li>Manage p</li> <li>Review int</li> <li>Prepare</li> <li>Coordinat</li> <li>Coordinate</li> <li>Attend XXXX de</li> <li>Report and trac</li> <li>Manage project finances to authorized XXXX budget, approving all extra costs with XXXX PM, and provide current budget tracker on a weekly basis</li> <li>Deliver accurate and timely status reports XXXX using an agreed format, weekly</li> <li>Co-ordinate post-project meetings with suppliers and XXXX</li> </ul>



$$A_3 B_5 C_{120}$$



$$C_{80}$$

# Больше заказываешь – больше ЭКОНОМИШЬ

**Чем сложнее задачи выдаются наружу, тем более дорогой труд высвобождается внутри для более важных задач.**

Задача	Внутренний персонал	Экономия	Выгода
Перевод + управление	Переводчик	Те же деньги	Ненужный ресурс
Техническое обслуживание	Инженеры	заказ по \$24, экономия \$76	Дефицитный ресурс
Управление проектом	Среднее звено	заказ по \$24, экономия \$76	Очень дефицитный ресурс!
Работа с поставщиками	Среднее звено	заказ по \$24, экономия \$76	Ненужная структура
Инжиниринг процесса	Руководство	заказ по \$24, экономия \$\$\$\$\$	Ненужная руководству головная боль
Многоязыковой инжиниринг	Инженеры	заказ по \$24, экономия \$76	Ненужные знания

# Больше заказываешь – больше ЭКОНОМИШЬ

Вопрос только в том, готов ли Ваш процесс для выдачи наружу более сложных задач.

	<i>Высокий уровень: Управление поставщиками, инжиниринг процессов, инфраструктура, QA</i>	<b>A</b>
	<i>Средний уровень: Управление проектом, управление командой, постановка задачи</i>	<b>B</b>
	<i>Конкретные атомизированные задачи: ТЕР, тестирование, кодирование и т.п.</i>	<b>C</b>

*Категории также определяют объем работы заказчика.*

# Оптимальный выбор в группе

Важно понимать разницу между категориями 0, 1 и 2 – категория 2 ненадежна, а категория 0 переоценена.

Ранг	«Голодные»	Заняты (доступность)	Сдача проекта в срок	Качество	Цена (расценки)
A0	Нет	Очень	Как правило	Приемлемое	Очень дорого
A1	Да	Средне	Всегда	Высокое	Дорого
A2	Чересчур	Всегда готовы	Риск высок	Нестабильное	Демпинг
B0	Нет	Очень	Часто	Высокое	Дорого
B1	Да	Да	В основном	Высокое	Ниже среднего
B2	Чересчур	Всегда готовы	Риск высок	Высокое	Демпинг
C0	Нет	Очень	Как правило	Высокое	Высокая
C1	Да	Да	Почти всегда	Хорошее	Средняя
C2	Чересчур	Всегда готовы	Риск высок	Нет гарантий	Демпинг

# **Ценовые диапазоны**

## **СЛЕДСТВИЕ 1:**

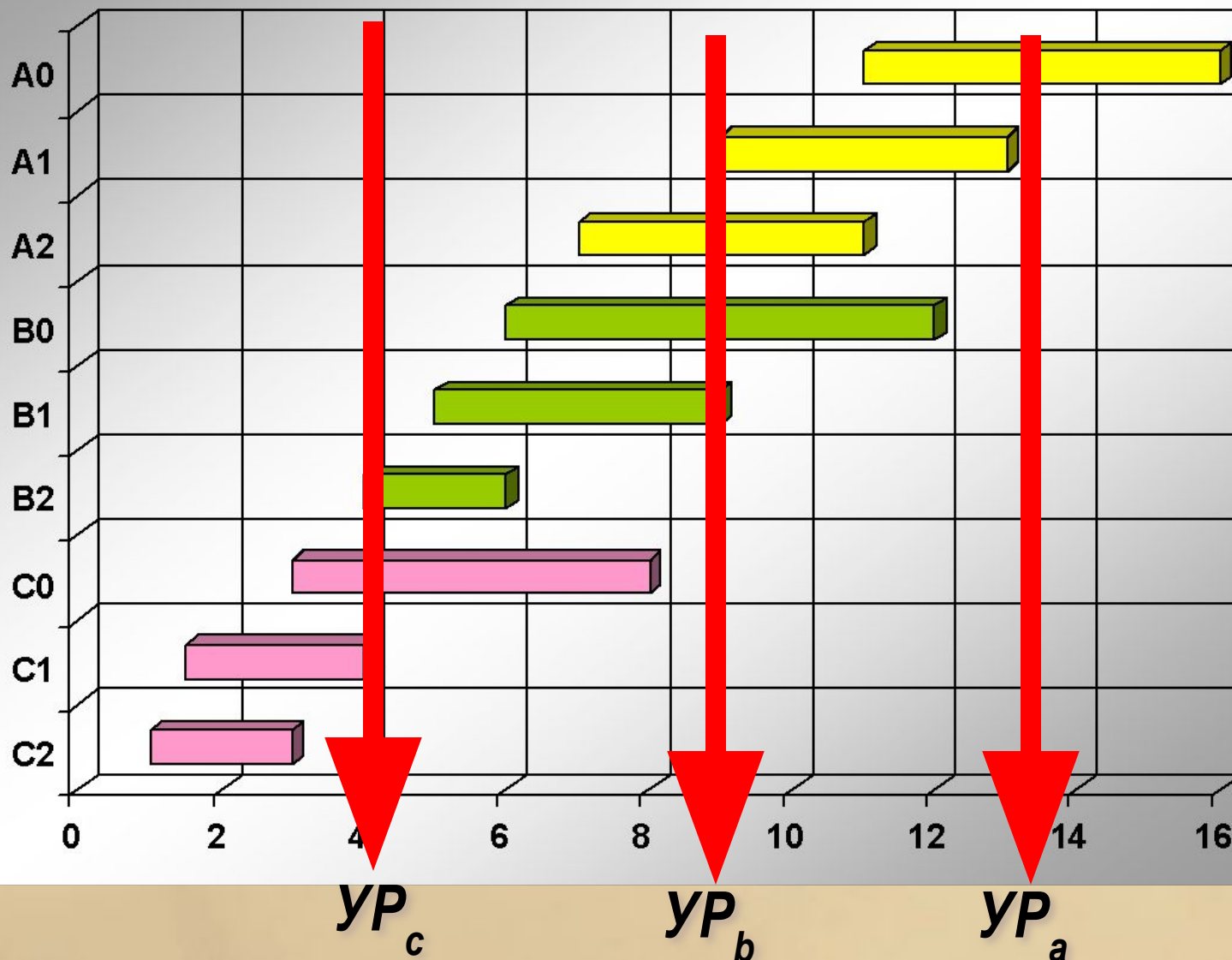
**Класс поставщика определяет ценовой диапазон. Класс поставщика связан со стоимостью ведения бизнеса и определяет ценовую нишу.**

## **СЛЕДСТВИЕ 2:**

**Ценовые диапазоны в странах зависят от почасовой оплаты труда в стране.**

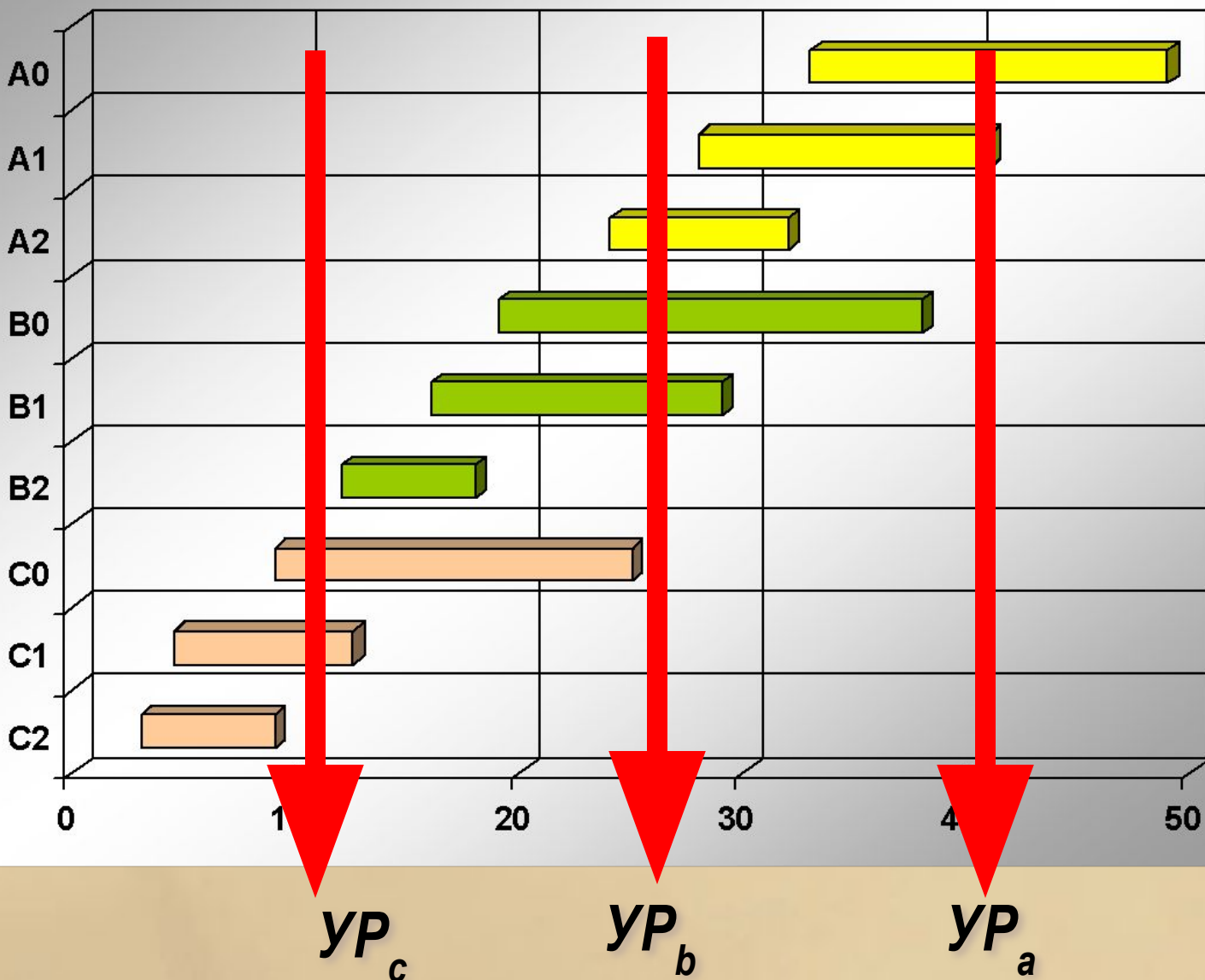
# Ценовое распределение

Классы поставщиков по цене в центах за слово



# Ценовое распределение

Ценовое распределение по почасовым расценкам

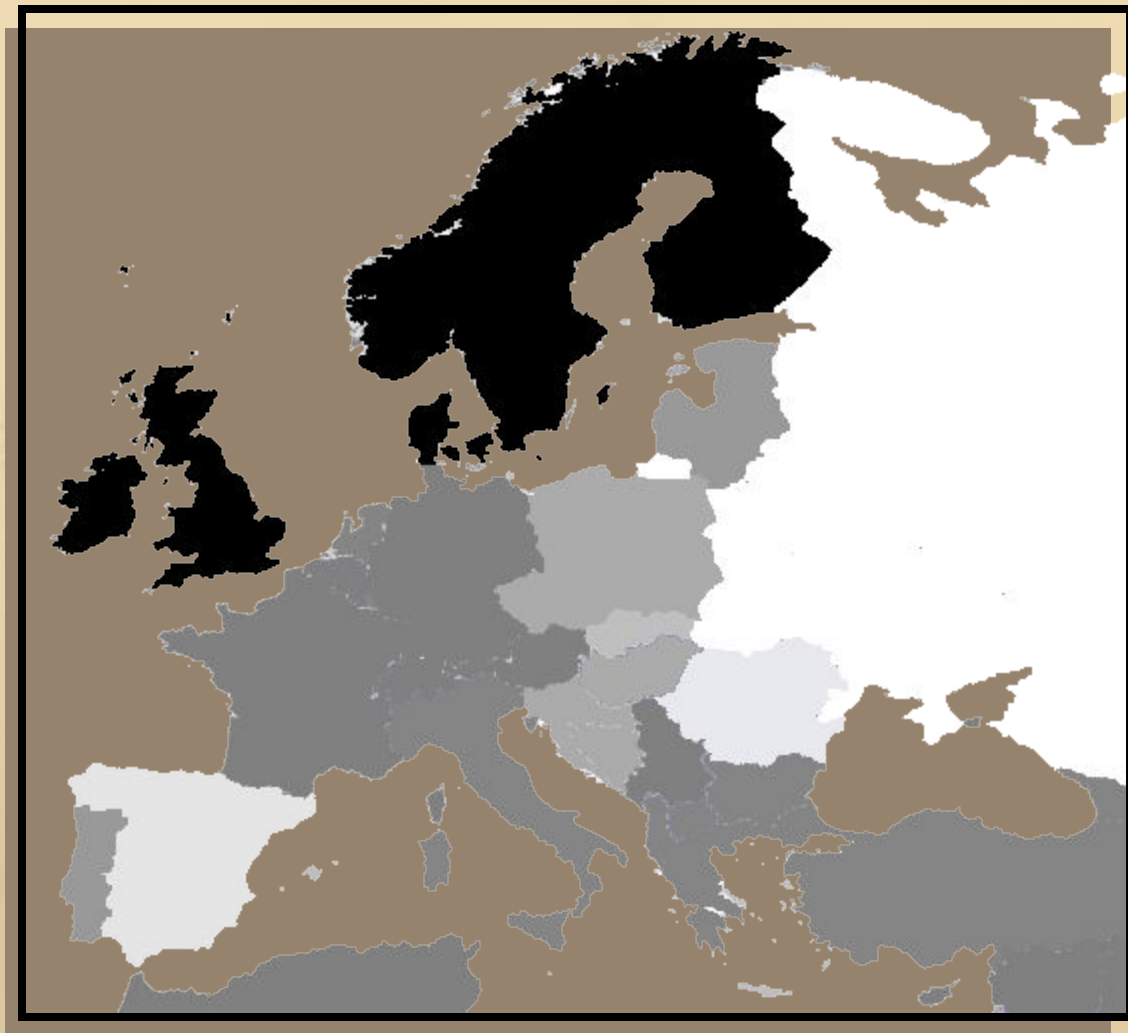




# Неоднородность Европы



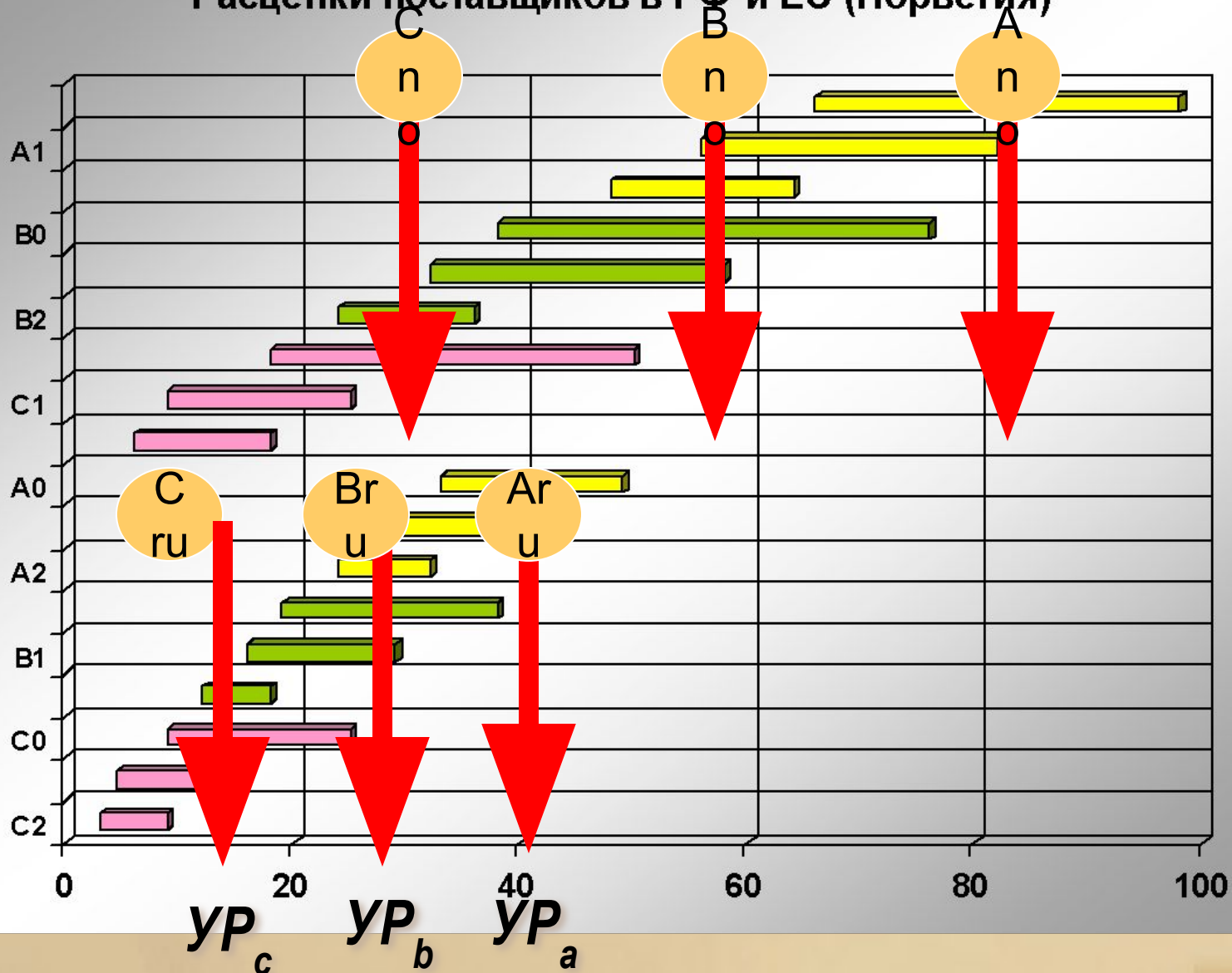
*Европа:  
от \$24/час  
до \$75/час*



# Перекрывающиеся диапазоны

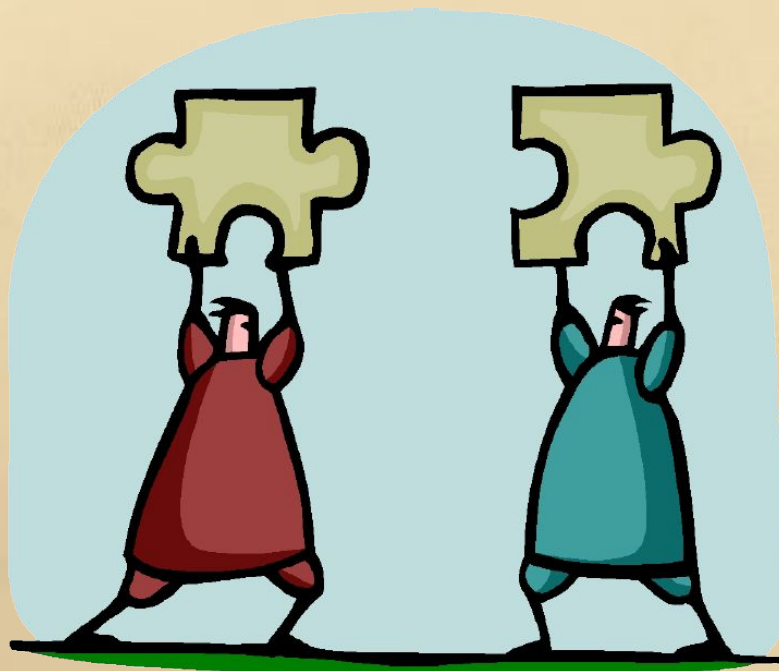


Расценки поставщиков в РФ и ЕС (Норвегия)



# Найдите себе пару!

**Возможно, Вам сгодится работа энтузиастов; а может быть Вам уже необходимы профессиональные услуги.**



# Заключение? Рекомендации?

1. Разберитесь в себе – чего вы хотите?
2. Определите свои потребности
3. Навесьте поставщикам ярлыки
4. Добудьте своего!



**Спасибо!**  
**Вопросы?**

