

IDISC
Information
Technologies

tcworld RoadShow Barcelona, June 23

Quality Perceptions from different role players

Historia

- iDisc se funda en el año 1987 para dar servicio a clientes locales de informática
- 1990 se crea la división de traducciones
- 1995 se crea la división de internet
- 2000 se abre la oficina de Argentina
- 2000 duplica el espacio en las oficinas (750m²)
- 2003 presencia en ferias internacionales

Visión general de iDisc

- **Orientados al cliente**
- **Orientados a la calidad de la traducción**
- **Orientados a la fecha de entrega**

Gama de servicios

- **Preproducción**
- **Traducción**
- **DTP**
- **Testing**
- **Traducción automática, Post-editing,
Language Steering**

Areas de especialización

- La traducción y localización de **productos técnicos**:
 - Sistemas (Hardware)
 - Herramientas de productividad (Software)
 - Telecomunicaciones
 - Automoción
 - Industria/Fabricación
 - ERP - Sistemas financieros
 - Dispositivos electrónicos
- La traducción y localización de **productos de ciclo rápido**:
 - Marketing
 - Sitios web

Misión

Proporcionar productos y servicios para mejorar la comunicación y el tratamiento de la información. Ser aliados estratégicos de nuestros clientes y ayudarles a conseguir sus objetivos, fomentando relaciones sólidas a largo plazo basadas en la calidad de nuestros servicios, en el trato humano y en el cumplimiento de los compromisos.



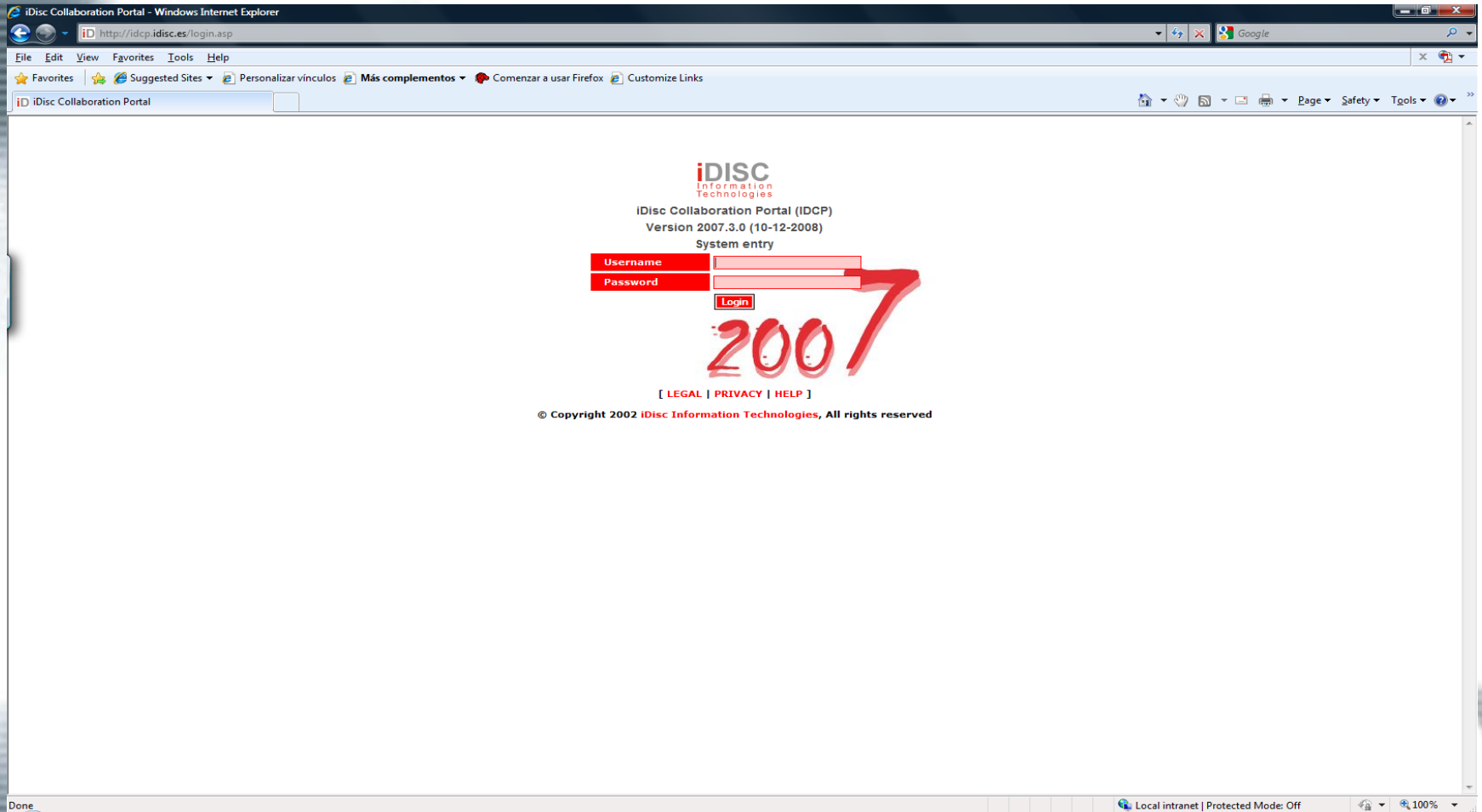
Valores

- **Honestidad e integridad,**
 - para conseguir la confianza y el respeto de los clientes a los que servimos:
 - comunicándonos abierta y honestamente
 - asumiendo la responsabilidad de nuestras propias acciones
 - demostrando altos valores éticos y morales
- **Mejora continua,**
 - para obtener de todo el personal un compromiso para mejorar constantemente nuestro servicio, nuestra función y nuestros resultados:
 - entenderemos los cambios como oportunidades de mejora
 - fomentaremos y premiaremos la innovación
 - aprenderemos de otros y de nosotros mismos
- **Trabajo de equipo,**
 - porque somos conscientes de que la única forma de alcanzar nuestras metas es a través del esfuerzo común y que las personas son la clave de nuestros éxitos:
 - promoveremos una comunicación efectiva
 - fomentaremos el desarrollo profesional y personal
 - reconoceremos los talentos, habilidades y diversidad cultural de cada persona
 - valoraremos a cada individuo como una parte integral del equipo
 - trabajaremos juntos
- **Tecnología e innovación.**
 - Somos siempre los primeros en dar el paso

PROCEDIMIENTOS CALIDAD

- **Procedimientos y recursos**
 - ENU-15038:2006
 - QA Manager
 - Quality Assurance feedback loop
 - QA profile logging and reporting
 - SCORE[™] for continuous improvement

IDCP 2007 v3.0



IDCP 2007 v3.0

iDisc Collaboration Portal - Windows Internet Explorer
 http://idcp.idisc.es/principal.asp

File Edit View Favorites Tools Help
 Favorites Suggested Sites Personalizar vinculos Más complementos Comenzar a usar Firefox Customize Links

iDisc Collaboration Portal

iDISC
 Information Technologies

User: XAVIER MAZA CID

Management Resources Quality Setup Tools Score Queries Xpress Reference Reports Help

Name/code Source Target Tool Skill Area Country > Pr. > Curric. > Mode
 Any Any Any 6 Any Word GO!

Code	Full Name	Priority	Type	Assigned	Ready	Working	Delivered	Received	Rating	Delete
CVIDOSA	CRISTINA VIDOSA	0	P	2 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
MSANCHEZ	MARTA SANCHEZ	0	P	3 (,13 h)	4 (,38 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
SMACHADO	SOFIA MACHADO	0	P	0 (0 h)	2 (1 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
MDOMINGUEZ	MERITXELL DOMINGUEZ	0	P	2 (0 h)	3 (9,52 h)	1 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
QLOPEZ	OLGA LOPEZ	0	P	2 (0 h)	2 (0 h)	1 (17,08 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
MPLANAS	MERITXELL PLANAS	0	P	5 (1,57 h)	1 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
EMORELLO	FRANCESC MORELLO	0	S	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
SMATEO	SILVIA MATEO	1	L	4 (155,97 h)	1 (12,34 h)	1 (8 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3,1	
NRIERA	NURIA RIERA REIG	1	A	0 (0 h)	7 (10 h)	2 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
QGUILLELLA	OSCAR GUILLELLA RAJA	1	R	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
CETCHEGOYEN	CECILIA ETCHEGOYEN	1	R	2 (4 h)	0 (0 h)	1 (2,62 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
GGOMEZ	GEMMA GOMEZ	1	R	2 (0 h)	0 (0 h)	3 (75,77 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
NVIDAL	NURIA VIDAL	1	R	1 (0 h)	1 (19,61 h)	1 (23,8 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
CECFERNANDEZ	CECILIA PAULA FERNANDEZ	1	L	0 (0 h)	2 (12 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3	
RGIOVANNETTI	Roberto Giovannetti	2	R	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	0 (0 h)	3,2	

Item 1-15 of 332 Page 1 >> [1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23]

Group	Unassigned	Assigned	Working
PageFactory	1,46	0	9,78
WEB MAEC -	0	0	0

Local intranet | Protected Mode: Off 100%

Areas de Servicio

- Servicios Técnicos
- Servicios Lingüísticos
- Servicios para contenidos/SEO



Servicios Técnicos

- Consultoría
- Diseño
- Desarrollo
- Implantación
- Mantenimiento

- 
- Sistemas
 - Aplicaciones
 - Servicios

Proyectos llave en mano

Servicios Lingüísticos

- Localización de software
- Archivos de ayuda + compilación
- Documentación + DTP
- Embalajes - Márketing
- Marketing + consultoría
- QA de terceros
- Testing - Funcional y lingüístico
- Traducción automática – Consultoría y post-editing

*Listo para
comercializar*

Recursos materiales

- Servidores Intranet/Internet (Microsoft, Novell, Lotus, Oracle)
- Servicios Internet (Web, FTP, Mail, intranet, IDCP...)
- Bases de datos (Relacional, Documental, Groupware...)
- Otros Servicios (Backup, Antivirus, Fax...)
- Otras vías de comunicación (Módem, Compuserve...)
- Herramientas (Desarrollo, Traducción, Autoedición, Gráficos...)
- Dispositivos (DLT, DVD CD-ROM RW, Scanner, Impresoras)

Recursos humanos

- Juventud
- Formación académica
- Formación continuada
- Experiencia
- Motivación
- Estrictos criterios de selección



Servicios Técnicos

Factores Diferenciales

- Alta Tecnología
- Empresa de Desarrollo, Integración e Internet
- Pionera en la auto-aplicación de las nuevas tecnologías
- Experiencia en proyectos de todos los tamaños
- Más cerca del cliente

Siempre un paso por delante

iDisc

- 20 años de experiencia
- Más de 10000 proyectos ejecutados
- Más de 500 clientes satisfechos



Questions?

xmaza@idisc.es

IDISC
I n f o r m a t i o n
T e c h n o l o g i e s



MultiLing

Language Services and Technology

IDISC
I n f o r m a t i o n
T e c h n o l o g i e s





CALIDAD



**VAMOS A
DECIDIRLO
JUNTOS**

Calidad - Percepciones

- Resultado de la encuesta llevada a cabo en junio de 2009
- 200 participantes. VM, traductores, PM etc
- 64 respuestas en total
- 27 vendor manager
- 10 PM
- 27 traductores

Resultados Generales

	Somehow important	Important	Very important	A must
Timely delivery, at agreed hour and date, or before	0.0% (0)	5.8% (3)	50.0% (26)	44.2% (23)
No language errors, no grammar mistakes, no typographical mistakes or misspelled words	0.0% (0)	0.0% (0)	45.1% (23)	54.9% (28)
No technical errors, no mistranslations, no inaccuracies of the translation	0.0% (0)	3.8% (2)	39.6% (21)	56.6% (30)
No errors in formatting, layout or data corruption of the files.	2.1% (1)	29.2% (14)	60.4% (29)	8.3% (4)
Cheap rate. The lowest rate that you can buy the service for. There might be other applicable rates on the side or by another third party.	48.0% (24)	44.0% (22)	8.0% (4)	0.0% (0)
Good price. A good price compared to the quality and dedication that you expect it takes to produce that given output. You think it is good value for money.	4.0% (2)	44.0% (22)	44.0% (22)	8.0% (4)
Low cost. No other hidden costs. The total final cost that you pay is lower compared to buying separately to several different vendors.	34.6% (18)	38.5% (20)	23.1% (12)	3.8% (2)
Good reactive customer service, implementation of feedback, post delivery contact	0.0% (0)	39.6% (19)	52.1% (25)	8.3% (4)
Good engineering support within the company or by same translator, technical expertise, skill	4.3% (2)	27.7% (13)	61.7% (29)	6.4% (3)
Reliability of service provider, consistent results, availability, ability to expand capacity, to escalate.	0.0% (0)	13.8% (8)	58.6% (34)	27.6% (16)

Resultados detallados

- Vendor Managers

No language errors	25,93%
Timely delivery	22,22%
Reliability of service provider	18,52%
Other including pricing ones	18,52%
No technical errors	14,81%

Resultados detallados

- Project Managers

Reliability of service provider	44,44%
No language errors	33,33%
Timely delivery	22,22%

Precio como elemento

- Precio como elemento de las especificaciones. 64 respuestas
 - 65,6% - 42 respuestas: YES
 - 32,8% - 21 respuestas: NO
 - 1,6% - 1 respuesta: Other

QUALITY QUOTES

- **“Quality is never an accident; it is always the result of intelligent effort.”**
John Ruskin
- **“I have but the simplest taste – I am always satisfied with the best”**
Oscar Wilde
- **“We can argue about anything. But we shouldn't argue about quality.”**
Lee Iacocca



MultiLing

Language Services and Technology

IDISC
I n f o r m a t i o n
T e c h n o l o g i e s