



**Как успешно работать с крупными  
заказчиками?**

# Janus today

Первая в России и третья по размеру переводческая компания в Восточной Европе согласно отчету **Common Sense Advisory** за 2012 г.



## The Top Language Service Providers in Eastern Europe in 2012

*by Nataly Kelly and Donald A. DePalma*

### The Top Providers in Eastern Europe

We expanded our ranking of Eastern European suppliers to include 20 companies. Czech companies (Moravia and Skrivanek) again top the regional list for Eastern Europe this year, followed by five Russian market leaders (Janus and etc.).

	Company	HQ Country	2011 Revenue in US\$M	Employees	Offices	Status
1	Moravia Worldwide	CZ	\$44.30	469	8	Private
2	Skrivanek Group	CZ	\$29.02	295	44	Private
3	Janus Worldwide Inc.	RU	\$11.92	172	9	Private

# Janus today

---

- **Область деятельности:** комплексное лингвистическое обслуживание корпоративных клиентов
- **Год основания:** 1996
- **Сотрудники:** **208 в штате** и более 1800 по контрактам
- **Проекты:** более **20000 проектов (заказов) в год**
- **Офисы:** в Российской Федерации (5), Украине, Казахстане, Австрии, США
- **Клиенты:** более **450 корпоративных клиентов**
- **Языки:** около 80 языков
- **Система управления качеством:** на основе стандарта **ISO 9001:2008**



# Understand your customer

---

Определитесь, какой клиент перед Вами,  
перед началом действий.

Российский рынок многообразен,  
и на нем присутствуют разные клиенты:

- Российские компании
- Государственные структуры
- Иностранные компании (и их представительства)
- Иностранные и российские переводческие компании



# Positioning

---

- **Стратегия компании**
- **Финансовая стратегия**
- **Стратегия продаж**
- **Определение целевой группы клиентов**



# What to consider?

---

- Отрасль
- География
- Набор необходимых услуг
- Размер клиента
- Уровень «зрелости» клиента
- Стейкхолдеры



Сотрудничество с клиентом – да или нет?

# Customer maturation levels

---

1. Реактивный
2. Повторяющийся
3. Управляемый
4. Оптимизированный
5. Прозрачный



# Structure

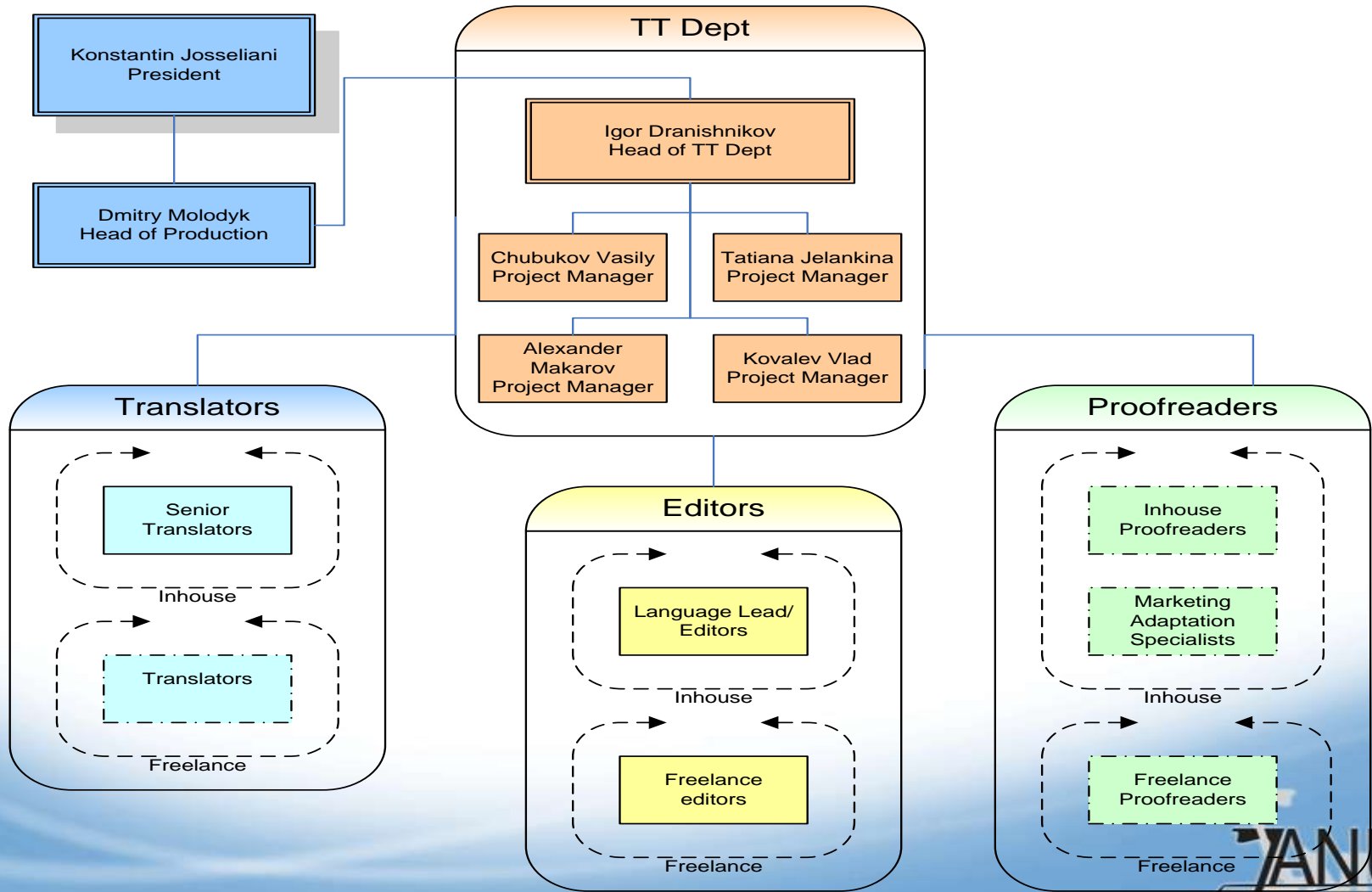
---

- Управление клиентом через статусы–приоритетизация задач по ключевым клиентам
- Проектная группа – создание проектной группы или отдела
- Аккаунт-менеджер или спонсор проекта - за рамками производства
- Согласование и формализация требований к качеству (инструкции, качество, сроки, технологии итд.)





# Structure



# Technology

---

- TMS - выбор и разработка производственного цикла
- CMS - если есть на стороне клиента
- Портал - для оценки, мониторинга и статистики заказов
- Система управления проектами (ERP, а не TMS)
- Технологии контроля качества, документированная **СМК**



# Computer-aided Translation: what to expect

---

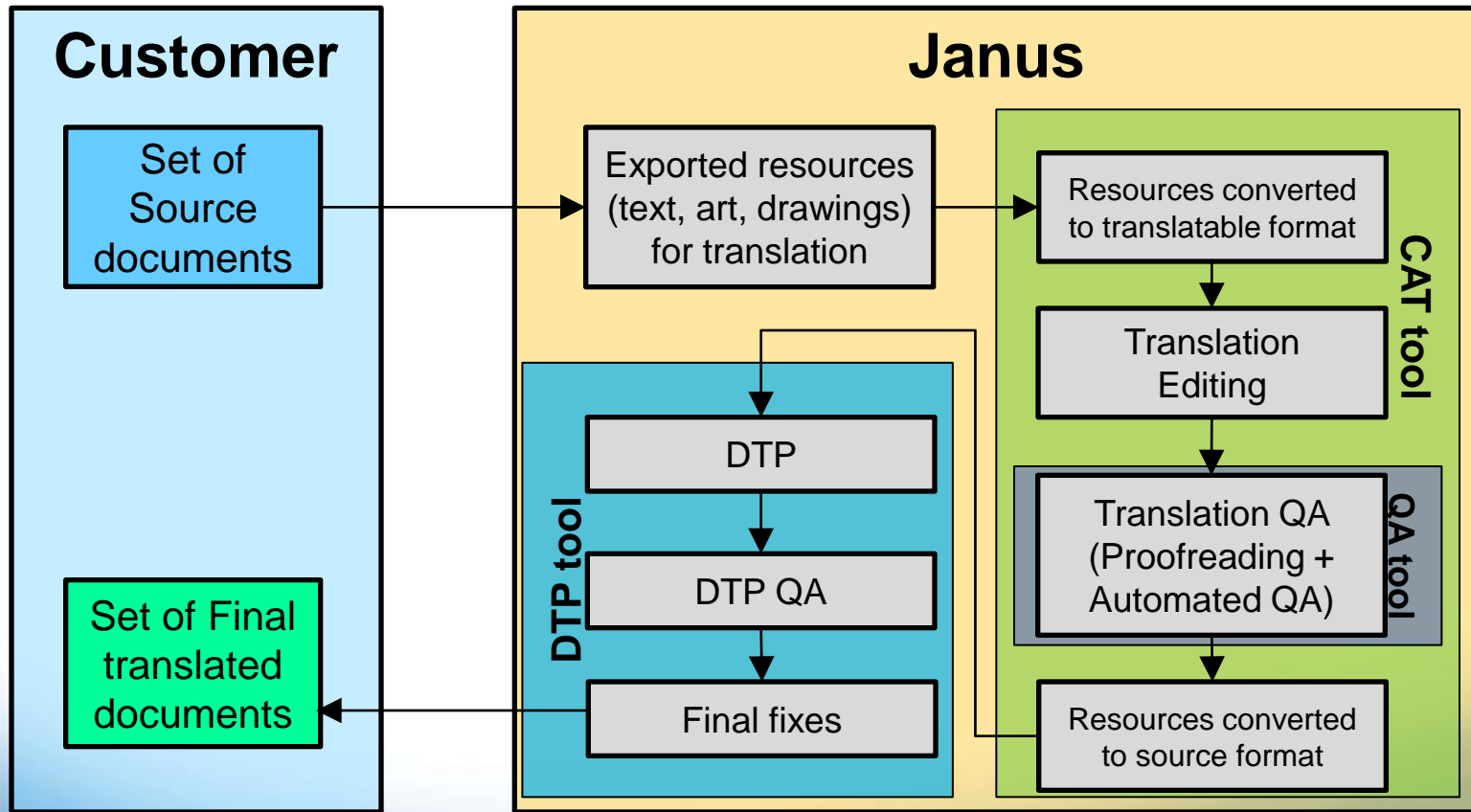
## As compared to traditional translation:

- **Lower volume and costs** (simplified translation of matching and similar sentences using Translation Memory)
- **Higher consistency of terminology and style** (easy reuse of existing translations from Translation Memory)
- **Low-efforts change management** (translation of unchanged parts is inherited from previous translation)
- **Better control** over tags, markup and formatting that **minimizes DTP efforts and layout mistakes**
- **Embedded quality control features**

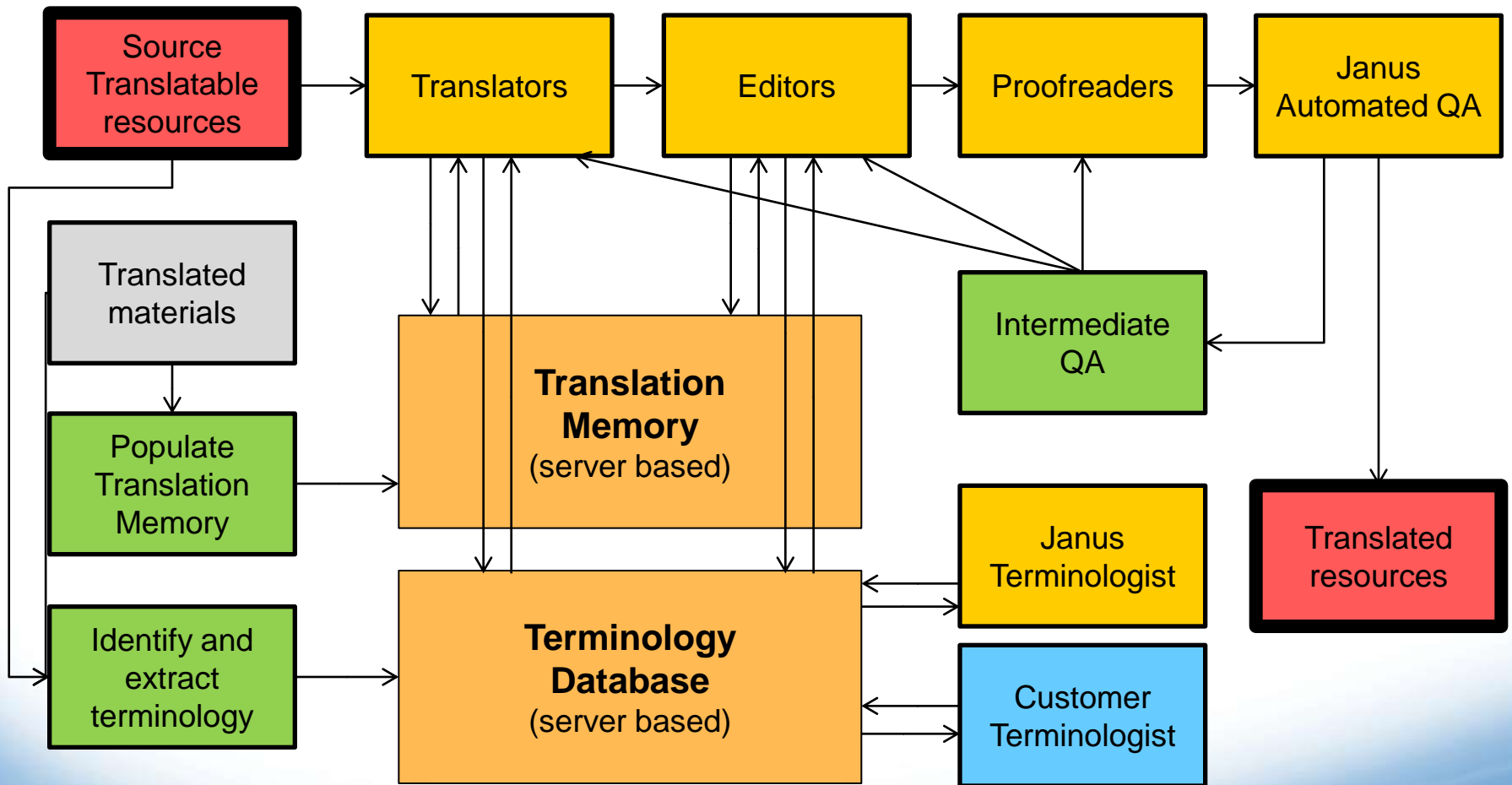
## CAT tools used in Janus:

- SDL Studio 2011 (including server)
- Across (including server)
- SDL Trados 2007
- Translation Workspace
- Déjà Vu
- Wordfast
- SDLX
- STAR Transit
- MemoQ
- Idiom Worldserver
- Passolo
- Alchemy Catalyst
- etc

# Process Overview 1



# Process Overview 2



# Collaborative Portal

## Quality Management System

- ISO 9001 QMS documents
- QMS announces
- QMS feedback form for employees

## Human resources

- Organization chart
- Employees availability (including vacations, day offs, work hours, etc)
- Hiring plan
- Upcoming Birthdays
- etc

## Customer's site

- Placed orders
- Past orders
- Janus contacts
- Customizable reports
- Feedback form

## Tools knowledge base

- Quick start guides
- Reference guides
- Employee maintained knowledge base

## Blog

- Blog
- Contests
- Custom employees' content

## Helpdesk

- Problem report form for employees
- FAQs and instructions

## Department's site

- News
- Knowledge base (per Project or per Client)
- Issue tracker (accessible for vendors as well)
- Shared documents
- Other dept specific data



# Collaborative Portal

Домашняя - Оргкомитет «Сочи 2014» - Windows Internet Explorer  
http://portal.janus.ru/ext/oko/default.asp

Для этого веб-узла нужна следующая настройка: "Name AdhveX Control" от "Microsoft Corporation". Если вы доверяете этому веб-узлу и этой настройке и разрешаете ее выполнение, щелкните здесь...

перевод

- Контакты
- Зачеины и предложения
- Расценки

План заказов

- Блок заказчика
- Единицы измерения
- Типы работ
- Функции заказчика
- Языки

Отчеты

- Акт приема работ
- Дрова актов
- Незавершенные заказы
- Все заказы

Терминология

- Поиск в глоссарии
- Глоссарий
- Текстолог

Документы

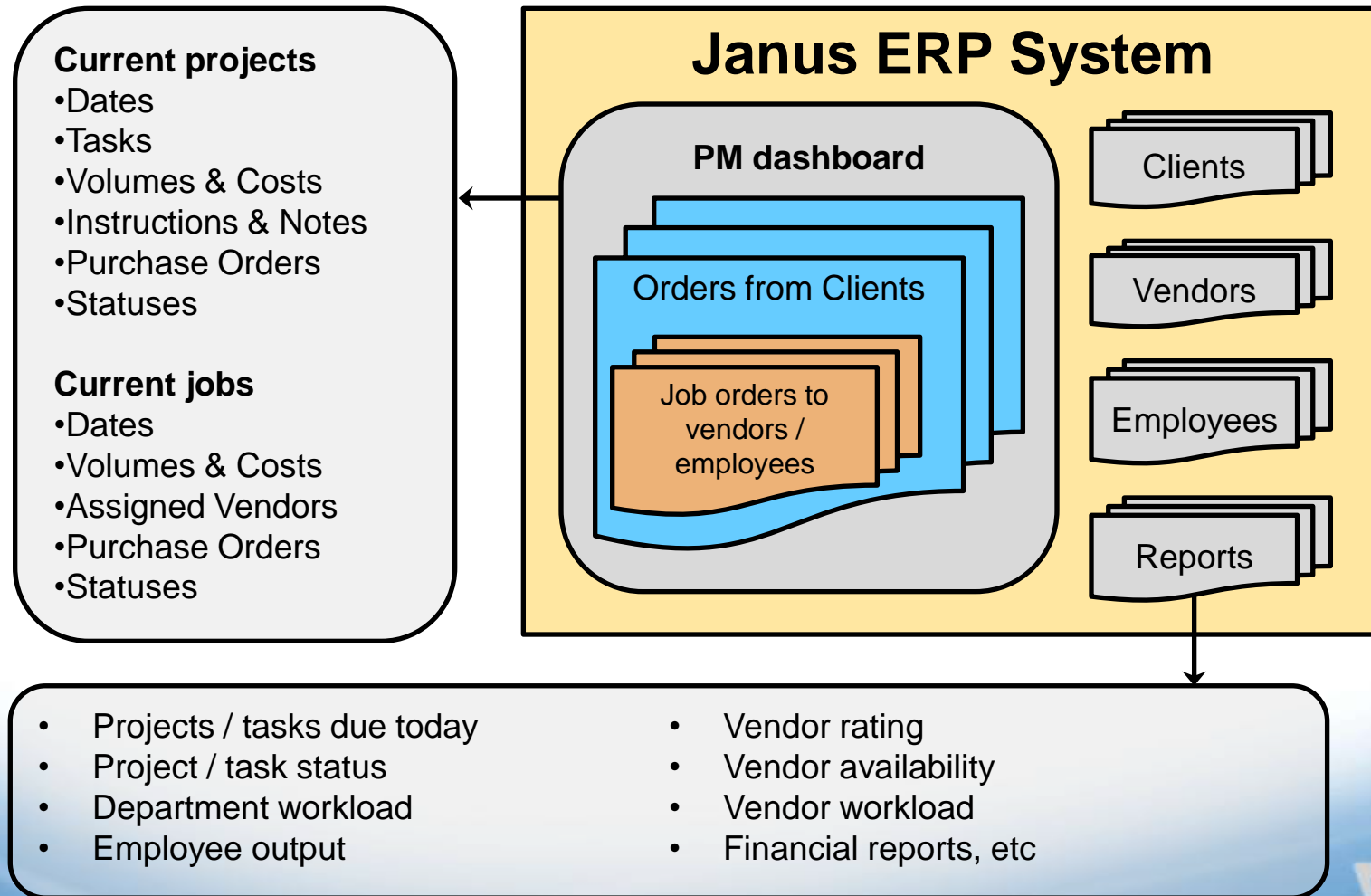
- Обсуждения
- Узлы
- Пользователи и группы
- Корзина

№ заказа	Состояние заказа	Описание	Цена	Единица измерения	Дата начала	Дата окончания	Время	Исходный язык	Целевой язык
982	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	16,00	документ	17.11.2011	30.11.2011 12:00		русский	английский
984	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	1,00	документ	18.11.2011	30.11.2011 12:00		русский	английский
981	Состояние заказа	Лингвистические работы	90,00	час	16.11.2011	23.11.2011 0:00		русский	русский
968	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	5 392,90	слово	15.11.2011	21.11.2011 11:00		русский	английский
992	Состояние заказа	Перевод с иностранного на русский язык с редактурой и корректурой перевода носителей языка	744 147,00	слово	21.06.2011	30.09.2011 0:00		английский	русский
985	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	178,05	слово	18.11.2011	18.11.2011 21:00		русский	английский
936	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	11 593,75	слово	01.11.2011	18.11.2011 12:00		русский	английский
969	Состояние заказа	Перевод с иностранного на русский язык с редактурой и корректурой перевода носителей языка	3 766,85	слово	15.11.2011	18.11.2011 10:00		английский	русский
754	Состояние заказа	Перевод с иностранного на русский язык с редактурой и корректурой перевода носителей языка	107 331,05	документ	23.08.2011	28.10.2011 0:00		английский	русский
384	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	1,00	документ	11.04.2011	30.06.2011 0:00		русский	английский
83	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	6,86	страница	28.12.2010	30.12.2011 11:00		русский	французский
79	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	6,26	страница	27.12.2010	28.12.2011 16:00		русский	английский
80	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	4,34	страница	27.12.2010	28.12.2011 0:00		русский	английский
915	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	167,00	слово	26.10.2011	26.11.2011 14:30		русский	английский
983	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	640,10	слово	18.11.2011	18.11.2011 18:00		русский	английский
972	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	1 437,85	слово	15.11.2011	18.11.2011 10:00		русский	английский
909	Состояние заказа	Перевод с русского на иностранный язык носителей языка с редактурой и корректурой перевода носителей языка	129,68	час	20.10.2011	18.11.2011 0:00		русский	английский

Интернет | Защищенный режим: выкл. | 100%

Пуск | Домашняя - П... | D:\нок\OKO\F... | (SERVER)\S... | Projects\_2011... | тезисы\_выступ... | Microsoft Powe... | IC.Предприя... | Центр совме... | EN | 9:27 21.11.2011

# Enterprise Resource Planning







# Quality Assurance Tools: what to expect

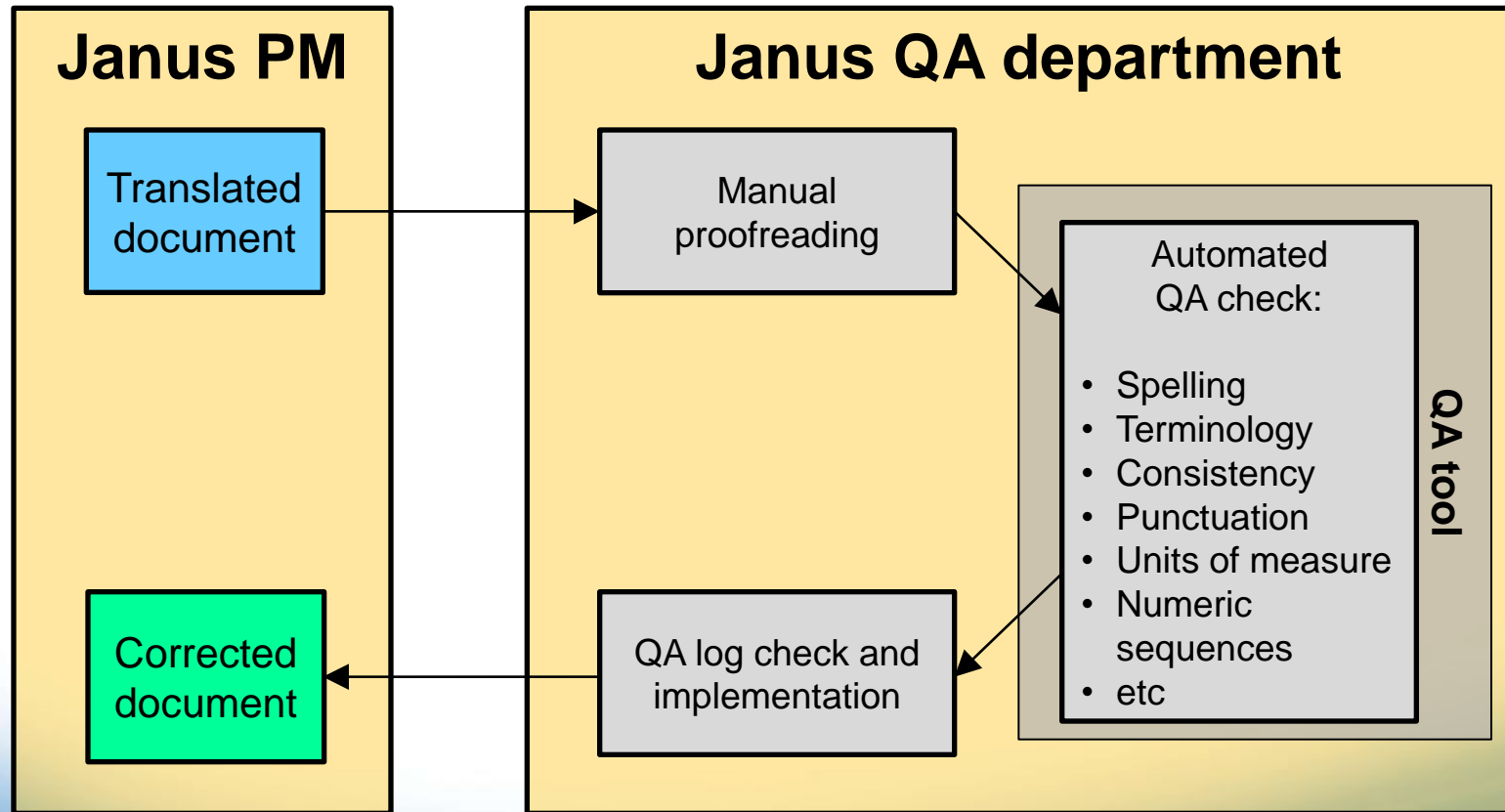
## As compared to manual verification:

- **No more overlooked mistakes** (spelling, terminology, numbers, consistency, etc)
- **Automated building of mistake report for a set of documents** (based of pre-defined rules for the project)
- **Automated building of change report for a set of documents** (based on not corrected and corrected document sets)
- **Quick way to identify most frequent mistakes** (and update project Style Guide or Glossary accordingly)
- **Quick way to estimate overall translation quality of document set** (based on frequency of mistakes)

## QA tools used in Janus:

- Linguistic Toolbox
- ApSIC Xbench
- ApSIC Comparator
- QA Distiller
- SDL built-in QA tools
- ErrorSpy
- Proprietary tools and technologies
- etc

# QA (Quality Assurance): mandatory production stage



# Vendor Management

---

## Поиск поставщиков

- Анализ резюме
- Тестирование
- Проверка и оценка тестов

## Мониторинг работы поставщиков

- Загрузка
- Контроль качества
- Распределение по тематикам

## Автоматизация работы вендор-менеджмента

- ERP

## Мотивация и лояльность

- Премирование
- Корпоративный вестник
- Обучение новым CAT
- Техническая поддержка
- Улучшение условий оплаты



# Vendor Management

IS:Предприятие - Система ведения проектов Janus

Файл Правка Сервис Вид Справка

Выборка заказов Ведение проектов Финансы Бухгалтерия CRM Управление ресурсами Интерфейсы

Подбор, занятость исполнителей

Дата начала: 01.09.2011 Дата окончания: 09.09.2011

Наименование: Перевод  
 Единица измерения: слово  
 Языковая пара: EN -> RU  
 Тематика:  
 Участвовал в проектах заказчика:

Выводить только свободные ресурсы

Язык перевода:  
 Родной  Не родной  Все

Класс перевода:  
 Форма оплаты:  
 Вид САГ:  
 Территория:  
 Штат/внештат:  
 Подразделение: Отдел спортивных проектов  
 Статус исполнителя: Активный

Исполнитель	Категория VCM	Подразделение	Расценка	Валюта	Рейтинг	01.09.11	02.09.11	03.09.11	04.09.11	05.09.11	06.09.11	07.09.11	08.09.11	09.09.11
Лыкова Екатерина Сергеевна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1	Степанько								
Приско Наталья Юрьевна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1									
Озорнин Леонид Васильевич		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1					Степанько	Степанько	Степанько		
Озорнин Леонид Васильевич		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1					Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	
Озорнин Леонид Васильевич		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1					Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько
Озорнин Леонид Васильевич		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько
Озорнин Леонид Васильевич		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько
Лыкова Екатерина Сергеевна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько
Быкова Анна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,0				Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	
Коновалова Мария Алексеевна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,0									
Быкова Анна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,0					Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	
Карпан Татьяна Владимировна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,0									
Иванова Мария		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1		Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько
Попова Анна Александровна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1									
Чубка Юлия Александровна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1									
Судикова Дарья Андреевна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,3	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Степанько	Рубен
Судикова Дарья Андреевна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,3									X
Гриценко Лариса		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1		Степанько	Степанько	Степанько	Степанько				Степанько
Гриценко Лариса		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1	Степанько	Степанько	Степанько						
Гриценко Лариса		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1	Михайлик								
Зубова Ольга Юрьевна		Отдел спортивных проектов		руб.	3,9	Рудинская								
Короткова Людмила Владимировна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1									
Кузнецкий Евгений Анатольевич		Отдел спортивных проектов		руб.	4,2		Солдатов	Солдатов	Солдатов		Рудинская			
Ильина Татьяна Александровна		Отдел спортивных проектов		руб.	4,1									

Обработка Контроль состо. Подбор, занятость исполн.

Для получения подсказки нажмите F1

CAP | NUM

19:29 19.11.2011

# VM: Vendor Monitoring

**Подбор, занятость исполнителей**

Дата начала: 16.11.2011    Дата окончания: 20.11.2011

Номенклатура: Перевод  
 Единица измерения: слово  
 Языковая пара: EN -> RU  
 Тематика: IT  
 Участвовал в проектах заказчика:

Выводить только свободные ресурсы

**Язык перевода:**  
 Родной     Не родной     Все

Класс переводчика: Стандартный  
 Форма оплаты: Сдельная  
 Вид САТ: Across  
 Территория: Внештатно  
 Штат/внештат: Внештат  
 Подразделение: ПРОИЗВОДСТВО  
 Статус исполнителя: Активный

Исполнитель	Категория ...	Подразделение	Расценка	Валюта	Рейтинг	16.11....	17.11....	18.11....	19.11....	20.11....
Имя поставщика		Отдел ИТ-проектов		UAN	4,0					
		ПРОИЗВОДСТВО		руб.	3,9	ЗДМ	ЗДМ	ЗДМ	ЗДМ	ЗДМ
		Отдел спортивных прое...		руб.	4,1	Степ...	Степ...	Степ...	Степ...	Степ...
		Отдел ИТ-проектов		руб.	4,2	X	X	X	X	X
		Отдел проектов Microsoft		руб.	4,1					
		Отдел технических и те...		руб.	4,1					
		Отдел спортивных прое...		руб.	4,2	Руди...	Руди...	Руди...	Руди...	Руди...

# VM: Resource Request

Заявка на ресурсы: Заявка на ресурсы (Создание) \*

Номер: 000002844 от: 16.09.2011 0:00:00 Заказ: ... x Q

Начало работы: 16.09.2011 14:21:33 Срок сдачи: 23.09.2011 0:00:00

Выполнить заявку к: 19.09.2011 12:00:00

Название проекта: Перевод с английского на испанский Вендор-менеджер: Zamedyanskiy Maksim ... x

Номенклатура: Перевод ... x Языковая пара: EN -> ES ... x

Единица измерения: слово ... x Тематика: Oil & Gas ... x

Общее количество: 2 500,00 Вид текста: UA ... x

Количество эффективных слов: 2 358,00

Технические средства: Across ... x

Желаемые исполнители: XXX

N	Исполнитель	Количество эффективных слов	Инструкции

Подобрать исполнителя

Сформировать наряд

Сформировать E-mail

Сформировать E-mail всем

Добавить к письму файл: ... Q

Количество нераспределенное: 2 358,00

Ответственный: Zamedyanskiy Maksim ... x Статус: Новая ... x

Комментарий: YYY ...

OK Записать Закреть

# VM: Automated Enquiries

---

+++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++

Dear Partner,

Please note: This is not a translation order. Please do not start the translation before receiving confirmation.

Enquiry number: 000002808  
Enquiry date: 14.09.2011  
Handoff date (time): 14.09.2011 13:33  
PM: Serpova Alla  
Project:  
Language Pair: ZH -> RU  
ToDo: Translation  
Subject area: Technical  
Tools: Trados 2007  
Total volume: 19 746  
Weighted volume: 9 000  
Unit of measure:  
Effective word rate: 0 pyб.  
Deadline: 22.09.2011 18:00

+++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++

Special instructions:

Please select one of the following options:

Accept enquiry:

[mailto:o\\_shushlebina@janus.ru?cc=a\\_serpova@janus.ru&subject=QUERY\\_Accept:"](mailto:o_shushlebina@janus.ru?cc=a_serpova@janus.ru&subject=QUERY_Accept:)

Decline enquiry:

[mailto:o\\_shushlebina@janus.ru?cc=a\\_serpova@janus.ru&subject=QUERY\\_Decline:"](mailto:o_shushlebina@janus.ru?cc=a_serpova@janus.ru&subject=QUERY_Decline:)

Accept enquiry, but propose new deadline:

[mailto:o\\_shushlebina@janus.ru?cc=a\\_serpova@janus.ru&subject=QUERY\\_Change\\_delivery\\_date:"](mailto:o_shushlebina@janus.ru?cc=a_serpova@janus.ru&subject=QUERY_Change_delivery_date:)

+++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++ ENQUIRY +++



# Quality Management

- Программа квалификации, аттестации и профессионального развития штатных и внештатных сотрудников
- **Мониторинг** производительности и качества на проектной основе - рейтинг
- Отдел контроля качества
- Отдел вендор-менеджмента
- Система эскалаций и корректирующих мероприятий
- Регулярный **внутренний аудит** по ключевым заказчикам
- Задokumentированные процессы в соответствии с **ISO 9001:2008**



# Account Management

---

- **Ап-селлинг и кросс-селлинг** – предложите клиенту дополнительные языки, услуги и программы



# Account Management

---

- **Держите руку на пульсе**

мониторинг динамики  
оборотов  
и рентабельности



# Account Management

---

- **Customer Satisfaction Survey vs. Employee Satisfaction Survey**



# Account Management

---

- **Мониторинг работы проектной группы - проактивное разрешение проблем (подбор ресурсов, адаптация процесса, коммуникация с клиентом)**



# Contacts

---

- Россия, Москва:  
115114, Дербеневская набережная,  
д.11, корпус Б, бизнес-центр "Полларс",  
офис Б 208, Б-207.  
Тел.: +7-495-913-6653
- Россия, Санкт-Петербург:  
ул. Мебельная, 12А, офис 229  
Тел.: +7-8960-237-8835
- Россия, Нижний Новгород:  
603000, проспект Гагарина,  
дом 164,офисы 315 и 316  
  
Тел.: +7-831-272-9861
- Россия, Сочи:  
Пластунская ул., 50/1  
Тел.: +7 (918) 612-96-02
- Россия, Томск:  
Совпартшкольный пер.,  
д. 13, офис 410  
Тел.: +7-3822-705-717
- США, Лас-Вегас:  
  
2780 So. Jones Blvd. #3549  
Las Vegas, Nevada 89146  
Тел.: +1 (855) 526-8799
- Австрия, Вена:  
  
A-1180 Wien  
Scheibenbergstrasse 38  
Моб.: +49 (0)163 291 58 78  
Тел.: +43 680 320 53 17
- Украина, Киев:  
  
ул. Дегтяревская, д.62,  
офис 55  
Тел.: +38-044-495-2625
- Казахстан, Алматы:  
050000 ул. Гоголя, 84А,  
офис 302  
  
Тел.: +7-727-271-8353

# Thank you!

---

[konstantin@janus.ru](mailto:konstantin@janus.ru)

