

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE의 실시간 번역과 일반 기계 번역 엔진 간의 차이점 이해하기

조직에 적합한 실시간 번역 기술 선택을 위한 고려 사항

Lionbridge의 실시간 번역 솔루션과 Google 번역기나 Microsoft 번역기와 같은 일반 기계 번역 엔진 사이에는 상당한 차이가 있습니다. 이 백서에서는 다음과 같은 가장 중요한 차이점을 자세히 설명합니다.

번역 품질 | 번역 맞춤화 | 지속적인 번역 최적화

보안 및 데이터 보호 | 사전 구축된 통합

실시간 번역 기술이란 무엇인가? 이 기술이 필요한 대상은 누구인가?

RTT(실시간 번역 기술)는 단어에서 유추할 수 있듯이 한 언어에서 다른 언어로 콘텐츠를 즉시 변환하는 기술 중심 솔루션입니다.

모든 사람이 RTT를 사용하여 빠르게 사실 확인을 하고, '요점'만 파악하는 번역을 얻고, 다른 언어를 사용하는 사람과 뜻을 꿰어 맞춰가며 대화할 수 있습니다. 기업 측면에서는 조직이 기존 연락처, 서비스 데스크 및 직원을 활용하는 동시에 RTT를 통해 수백 개의 언어로 고객과 소통할 수 있도록 지원함으로써 효율성을 높이고 사용자 환경을 개선할 수 있습니다. 글로벌 조직에 있어 RTT는 판도를 바꾸는 요소입니다. 이를 통해 이전에는 접할 수 없었던 소비자, 직원 및 파트너와 조직이 교류할 수 있게 되면서 이중 언어 서비스가 가능한 에이전트를 고용할 필요성이 줄어들었습니다.

다양한 언어권의 고객과 교류하는 많은 글로벌 조직의 경우, RTT를 사용할지 여부는 중요하지 않습니다. 어떤 솔루션을 사용할지가 관건입니다.

Google 번역에서 Microsoft 번역기 등 여러 MT(기계 번역) RTT 옵션이 있습니다. Lionbridge에서는 포괄적인 MT 기반 RTT 툴을 자체 개발했습니다. Lionbridge RTT는 일반 MT 솔루션과 어떤 차이점이 있습니까? 다음과 같은 여러 가지 차이점이 있습니다.

1. 번역 품질
2. 번역 맞춤화
3. 지속적인 번역 최적화
4. 보안 및 데이터 보호
5. 사전 구축된 통합

이 문서에서는 이러한 각 요인에 대해 자세히 살펴보고, 어떤 RTT 툴이 요구 사항에 가장 적합한지 결정하기 위해 고민하는 기업에 몇 가지 통찰력을 제공합니다.

LIONBRIDGE RTT란?

Lionbridge의 포괄적인 RTT 솔루션은 글로벌 기업에 완벽한 번역 및 통역 솔루션을 제공합니다. Lionbridge의 기술은 각 클라이언트에 맞춘 독점적인 AI 기반 코어 맞춤화 및 트레이닝된 Virtual Linguist로 구현됩니다. Virtual Linguist는 언어, 채널 및 사용 사례 전반에서 다양한 언어의 일관성과 정확성을 보장하는 동시에 각 브랜드의 고유한 컨텍스트, 브랜드 용어, 약어 및 전문 용어를 유지하도록 합니다. 이러한 맞춤화를 통해 소스 및 대상 언어에 관계없이 실현 가능한 최상의 RTT 품질을 보장합니다.



번역 품질

RTT 기반 번역은 기본적으로 사람에 의해서만 수행되는 번역과는 다릅니다. 왜냐하면 기계 기반 번역과 사람 기반 번역의 목표가 조금 다르기 때문입니다.

기계 기반 번역을 고려하는 조직에서는 즉시성, 이해력, 행동가능성 등을 우선순위로 둡니다. 따라서, 번역을 가능한 한 빨리 하면서도 최대한 고품질(사람 번역과 유사한)을 유지하기 위해 노력합니다.

번역 품질: 일반 MT

일반 MT 엔진이 갖고 있는 문제 하나는 결과물의 품질이 입력물의 품질과 같다는 것입니다. 즉, 번역된 텍스트의 품질은 원본 텍스트의 품질에 따라 크게 좌우됩니다.

이는 원본 텍스트에 상당한 주의를 기울여야 함을 의미합니다. 문법적으로 정확한지, 단어의 철자는 정확한지. 만일 정확하지 않다면 번역 내용이 이해하기 어려울 수 있습니다. 마찬가지로, 뉘앙스를 지니거나 관용적인 의미의 텍스트는 혼란을 유발할 수

있습니다. 예를 들어, 영어 단어 'flat'은 문맥에 따라 명사('아파트'의 의미) 또는 형용사('평평한'의 의미)로 쓰일 수 있습니다. 일반 MT 엔진은 이러한 뉘앙스를 간파하지 못합니다.

기술 혁신과 빠른 발전이 일반 MT의 지속적인 개선과 신뢰도에 기여하는 것은 사실이지만 품질 향상이 인간의 개입과 맞춤화와 크게 연관되어 있는 것도 사실입니다. MT 알고리즘은 사람의 훈련과 학습을 통해 향상됩니다. 특히 자주 사용되지 않는 언어 쌍의 경우, 높은 품질의 번역을 보장하기 위해 조직에서 종종 MT 툴과 내부 전문 지식을 결합해야 합니다.



번역 품질: Lionbridge RTT

Lionbridge RTT는 특히 일반 MT 엔진의 내재된 한계를 극복하기 위해 AI로 구동되는 코어인 Virtual Linguist를 활용합니다. 따라서 고객이 언어 및 번역 전문가가 될 필요가 없습니다. 이 톨은 다음과 같은 세 가지 방법으로 이를 가능케 합니다.

1. 맞춤형 MT 엔진 선택

각 MT 엔진에는 고유한 강점이 있습니다. 일부 엔진은 특정한 언어 쌍을 번역하는 데 뛰어나고 일부 엔진은 특정한 사용 사례나 산업에 적합합니다. Lionbridge는 이러한 다양한 장점이 고객의 이점이 될 수 있도록 활용합니다.

모든 Lionbridge 참여는 언어 전문가가 특정 고객의 사용 사례, 언어, 채널 및 산업 구성을 기반으로 Virtual Linguist에 적합한 MT 엔진을 선택하는 것에서 시작됩니다. 예를 들어, Lionbridge 팀은 레벨 1 지원에 대한 일본어와 스페인어 대화를 배포하려는 클라이언트에게 항상 최상의 번역 품질을 보장하기 위해 두 개의 서로 다른 기본 MT 엔진을 사용하는 것이 좋다고 추천합니다.

2. 텍스트 표준화

일반 MT 엔진과 달리, Lionbridge RTT는 번역이 진행되기 전에 원본 콘텐츠를 정리하고 편집하기 위해 표준화 규칙(즉, 언어적 비즈니스 규칙)을 적용합니다. 이를 통해 고객은 문법 오류, 철자 오류, 속어, 약어 및 속어 때문에 발생하는 일반적인 MT 오류를 방지할 수 있습니다. Virtual Linguist는 번역 전에 텍스트를 정리하는 입력 표준화와 번역 후 일반적인 MT 오류를 수정하는 출력 표준화 등 두 가지 유형의 표준화를 지원합니다.

입력 표준화는 텍스트의 특이한 부분을 '표준화'하여 MT 엔진에 대해 텍스트를 보다 표준화되고 인식 가능하게 만드는 기술입니다. 예를 들어 대부분의 언어에는 고객이 채팅 환경에서 자주 사용하는 일반적인 약어가 있습니다. 영어에서 "BRB"는 "Be Right Back"이라는 뜻으로 사용되는데, Lionbridge의 입력 표준화 기술은

"BRB" 인스턴스를 "Be Right Back"으로 바꿔서 기계 번역 톨이 매번 적절히 번역하도록 합니다. 이 프로세스를 통해 Virtual Linguist는 일반 MT 엔진이 틀리게 번역할 수 있는 문장을 완벽하게 번역할 수 있습니다.

마찬가지로, **출력 표준화**는 번역된 텍스트의 오류 또는 불일치를 고객이 원하는 단어나 구문으로 대체합니다. 출력 표준화는 다음으로 인해 발생하는 불일치를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- **지역적 차이:** 현재까지 주요 MT 엔진은 특정 지역 버전의 언어를 제공하지 않지만(예: 캐나다 프랑스어) Lionbridge에서는 제공합니다. 출력 표준화를 사용하여 라틴 아메리카 스페인어 어휘를 유럽어 스페인어 어휘로 바꾸거나 미국 영어 어휘를 영국 영어 등으로 바꿉니다.
- **격식어 vs. 비격식어:** 일반 MT 엔진과 달리, Lionbridge RTT는 격식 대명사(예: 프랑스어 "vous")와 관련 동사 형태(예: êtes)를 검색하여 문맥과 고객 목표에 따라 비격식 대명사("tu")와 동사("es")로 변경할 수 있습니다.

3. 업계 경력

Lionbridge는 20년 이상 업계 전반의 고객이 전 세계적으로 소통할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이러한 경험을 바탕으로 상당한 업계 전문 지식을 쌓았으며 이를 통해 산업별 언어 모델을 그들의 고객이 선택하고 훈련한 MT 엔진의 맨 위에 올려둠으로써 Lionbridge RTT를 최적화합니다. Lionbridge의 전문 지식은 산업, 채널, 언어 및 특정 사용 사례에까지 폭넓게 적용할 수 있으며, 고객은 20년 전 그들의 고객으로부터 받은 교훈과 성공을 활용할 수 있습니다.



번역 맞춤화

모든 조직은 조직만의 고유한 용어가 있습니다.

기업은 자사 브랜드의 핵심인 제품 및 서비스에 대한 구체적인 용어가 있습니다. 기업 차원에서는 이러한 용어의 일관성과 관련성을 유지하는 것이 매우 중요하며 번역 프로세스에서 이를 놓쳐서는 안 됩니다.

이러한 이유로, 해당 조직의 특정 상황에 번역 시스템을 적용하는 번역 맞춤화는 RTT 옵션을 평가하는 회사에게 매우 중요합니다.

번역 품질: 일반 MT

중요한 내부 언어와 번역 전문 지식 및 리소스 없이 일반 MT 엔진을 맞춤화하는 것은 매우 어렵습니다. MT 엔진에서는 특정 조직에만 고유한 브랜드 제품 및 서비스를 유기적으로 인식할 수 없으며, 특히 연락처와 같이 매우 개인화되거나 고객 중심의 사용 사례에서는 메시지의 명확성 및 사용자 환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

맞춤화 용어를 정확하게 번역할 수 없는 일반 MT 엔진을 사용하면 고객에게 맥락과 명확한 의미를 잘 전달할 수 없으며 CSAT나 NPS 같은 품질 측정기의 기준을 떨어뜨릴 수 있습니다. 고객이 많은 노력을 기울여야만 회사의 메시지를 이해할 수 있다면 매우 실망스러운 것입니다.

번역 품질: Lionbridge RTT

Lionbridge는 언어학과 번역에 대한 수십 년 간의 전문 지식을 활용하여 모든 클라이언트에 대해 Virtual Linguist를 맞춤화합니다.

Lionbridge의 언어 팀은 고객들과 긴밀하게 협력하여 고객의 조직에 있어 고유하고 중요한 브랜드 용어 및 어휘를 파악합니다. 그런 다음 Lionbridge 팀은 클라이언트별 Virtual Linguist에 이러한 자산을 로드합니다. 이렇게 하면 출력 대상 언어에 관계없이 매번 이러한 용어를 올바르게 번역할 수 있습니다.

Lionbridge는 효과적인 맞춤화를 위해 고객과 협력하여 다음과 같은 세 가지 유형의 언어적 자산을 개발합니다.

1. 번역하지 않음(브랜드 용어)

이는 번역 후에도 원어로 남아 있어야 할 회사, 제품, 기타 용어들입니다. 예를 들어 회사 이름인 "Subway"는 번역되지 않습니다. 모든 시장 및 모든 언어에서 영어로 표시됩니다.

2. 용어집

모든 언어에서 지정된 번역이 있는 용어입니다. Lionbridge는 고객과 함께 필사, 번역 메모리, 이메일 및 기타 다국어 커뮤니케이션을 검토하여 자주 사용되는 용어를 파악하고 용어집에 추가합니다.

Lionbridge 팀은 또한 용어가 이론상과 실제에서 어떻게 사용되는지도 파악합니다. 예를 들어 용어집에는 "Lionbridge 실시간 번역"과 같은 용어로 들어 있지만 에이전트는 일반적으로 "LRTT"라고 쓰는 경우입니다. 그 차이는 매우 중요하며 이를 파악하면 언어 팀에서 단어나 긴 형태의 문구를 적절히 번역하는 규칙을 만들 수 있습니다.

3. 자주 사용되는 문장 및 문구

연락처나 관련 환경의 에이전트나 직원이 자주 사용하는 용어 세트를 일회성의 내부 지식 기반에서 배포하는 것을 종종 봅니다. Lionbridge 언어 팀은 고객과 협력하여 이러한 문구를 파악하고 항상 정확하게 번역되도록 보장합니다.

LIONBRIDGE VIRTUAL LINGUIST의 힘

*Lionbridge의 맞춤형 Virtual Linguist AI 코어는 지속적으로
사용해야만 향상되는 강력한 툴입니다.*

*이는 Lionbridge의 개별 모듈에 통합되어 전사적으로
맞춤화된 번역 일관성을 제공합니다.*

고객이 맞춤형 Virtual Linguist를 구축하면 이를 향후 사용 사례에 **손쉽게 추가**할 수 있습니다. 예를 들어, 이미 디지털 채널에 Lionbridge를 사용하고 있는 고객은 동일한 Virtual Linguist를 활용하여 채팅 및 티켓팅에 Lionbridge를 더 빠르게 늘릴 수 있습니다.



고객은 셀프 서비스 Lionbridge 고객 포털을 사용하고 맞춤형 Virtual Linguist를 활용하여 **즉시 콘텐츠를 번역**할 수 있습니다.

Lionbridge 고객 포털을 통해 고객은 브랜드 용어를 포함한 **언어적 자산을 관리**할 수 있으며, 이를 통해 Virtual Linguist가 지속적으로 개선됩니다.



고객은 다양한 통신 채널 및 콘텐츠 유형에 걸쳐 맞춤형 Lionbridge Virtual Linguist를 활용하여 다국어 커뮤니케이션의 **성공을 극대화**할 수 있습니다.



지속적인 번역 최적화

AI 기반 툴은 살아있는 개체입니다. 이 툴은 학습, 끊임없는 개선 및 최적화를 통해 최상으로 작동합니다.

RTT 툴도 다르지 않습니다. 사용자와 고객으로부터 언어별, 채널별 피드백을 받을 때가 가장 효과적입니다.

반대로 RTT 시스템이 평가 또는 피드백 없이 장시간 실행되면 결과물의 품질이 저하될 수 있습니다.

지속적인 번역 최적화: 일반 MT

대부분의 조직에는 사내 언어 팀이나 번역 전문가가 없습니다. 즉, 대부분의 조직에는 일반 MT 시스템을 지속적으로 업데이트, 개선 및 최적화하는 데 필요한 리소스도 없으며, 해당 조직의 '즉시 사용 가능한' 솔루션도 기본적인 맞춤 솔루션이 아닙니다.

지속적인 번역 최적화: Lionbridge RTT

Lionbridge 언어 전문가들은 진행 중인 RTT 최적화를 통해 예측을 합니다. 각 고객에 대한 언어 팀은 조직의 비즈니스, 커뮤니케이션 채널, 용어에 대한 검토를 하는 것으로 고객 관계를 시작합니다. 이를 통해 맞춤형 Virtual Linguist를 구축할 수 있으며, 이를 정교하게 다듬고 최적화하기에 가장 적합한 위치에 있게 됩니다.

Lionbridge 언어 팀은 고객과 정기적으로 만나 최적화 세션을 수행합니다.

이러한 미팅에서 언어 팀은 고객과 협력하여 다음과 같은 고객의 RTT 인스턴스의 모든 측면을 평가합니다.

- 선택한 MT 엔진이 여전히 고객의 언어 및 비즈니스 목표에 가장 적합합니까?
- 개별 언어 또는 언어 쌍의 성능을 향상할 수 있는 기회가 있습니까?
- 이 클라이언트가 추가적인 Lionbridge RTT 라이브러리를 활용할 수 있습니까?
- 기존의 번역 안 함, 용어집 및 미리 정해진/자주 사용 가능한 메시지 목록이 유효합니까? 업데이트가 필요합니까?
- 새로운 번역 안 함, 용어집 및 미리 정해진/자주 사용 가능한 메시지 목록을 생성해야 합니까?
- 작업 팀은 커뮤니케이션 채널별 모범 사례를 따르고 있습니까?



보안 및 데이터 보호



데이터 및 정보 보안은 RTT의 가장 중요한 고려 사항입니다.

이 는 특히 고객, 재무 및 개인 식별 가능 정보를 포함하는 콘텐츠를 보유한 조직에 해당됩니다.

보안 및 데이터 보호: 일반 MT

언어 서비스에 중점을 둔 선도적인 리서치 회사인 Common Sense Advisory의 최고 전략 책임자인 Don DePalma는 보안이 일반 MT 솔루션에서 종종 간과되는 측면이라고 주장합니다. 이러한 애플리케이션을 사용하면 "직원 및 공급업체가 무의식적으로 기밀 정보, 영업 비밀 및 지적 재산(IP)을 전 세계에 알리는 데 동의하는" 의도치 않은 결과를 초래할 수 있습니다.

실제로 일부 MT 엔진은 조직 데이터 보안 및 사용 정책을 준수하지 않습니다. 많은 글로벌 기업이 자체적으로 정책을 수립하지 않았기 때문에 데이터 유출이 발생하거나 발생할 수 있다는 사실을 모르고 있습니다.

DePalma는 "MT 사이트는 당사자가 의도하지 않았던 방식으로 데이터를 사용할 수 있습니다. 콘텐츠 소유권은 창작자에게 있지만, 무료 MT 제공업체는 약관에 따라 사용권을 주장하고 있습니다." 즉, 이러한 툴을 사용하는 조직은 자신의 콘텐츠를 사용할 수 있는 글로벌 라이선스를 창작자에게 제공할 수 있습니다.

보안 및 데이터 보호: Lionbridge RTT

Lionbridge RTT는 보안을 염두에 두고 설계되었습니다. SaaS 기반 솔루션은 소스 텍스트나 해당 번역을 저장하거나 녹화하지 않습니다. Lionbridge를 통해 수행되는 모든 번역은 이동 중에 암호화되며 데이터는 결코 남겨두지 않습니다.

마찬가지로 모든 PII 및 PCI 데이터는 마스킹됩니다. EU 데이터 개인 정보 보호(프라이버시 실드) 관련 문제가 있는 경우, 데이터가 EU를 벗어나지 않도록 보장하는 데이터 센터를 유럽 내에 보유하고 있습니다. Lionbridge는 세계 최대의 가장 신뢰할 수 있는 수많은 기업들의 보안 감사를 통과했습니다.



사전 구축된 통합



가장 효과적으로 사용하려면 RTT가 사용하기 쉬워야 합니다.

조 직에서 어떤 시스템을 사용할지 고려할 때 사용 편의성을 추가 결정 요소로 고려할 필요가 있습니다. RTT를 어떻게 배포할 계획입니까? 이를 최적화하는 데 필요한 기술 리소스와 전문 지식을 보유하고 있습니까? 선택한 RTT를 조직의 기존 기술 스택에 어떻게 맞춰야 합니까? 이러한 질문은 일반 MT 및 Lionbridge RTT를 평가할 때 조직이 짚고 넘어가야 할 중요한 문제입니다.

사전 구축된 통합: 일반 MT

RTT를 염두에 두고 애플리케이션을 구축했다는 가정하에 API를 사용하여 조직에서 자체 개발한 애플리케이션에 MT 엔진을 추가하는 것이 비교적 쉽습니다. 그러나 일반 MT 엔진 공급자는 시스템과 상업적으로 사용 가능한 통신 플랫폼 간의 통합을 구축하는 것이 비용과 시간이 많이 소요된다는 것을 알게 될 것입니다. 따라서 일반 MT 엔진을 사용하는 조직에서는 번역 프로세스가 불안정하고 비효율적일 수 있습니다.

사전 구축된 통합: Lionbridge RTT

Lionbridge는 이미 최고의 연락처, 서비스 관리, 엔터프라이즈 커뮤니케이션 및 협업 플랫폼과의 통합을 구축했습니다.

채팅, 이메일, 티켓팅 및 포럼에 이르기까지 이러한 사전 구축된 통합은 구현 시간을 단축합니다. Lionbridge의 언어 전문가들은 고객들을 위한 맞춤형 엔진을 만드는 데 보통 2주에서 4주밖에 걸리지 않습니다.

이러한 통합은 파트너의 엄격한 인증 프로그램을 통과하여 고객이 기존 플랫폼에 안심하고 추가할 수 있습니다.

선택은 명확합니다.

모든 채널에서 빠르고 맞춤형 다국어 지원을 제공하려는 조직에게 Lionbridge는 RTT를 위한 확실한 선택입니다. Lionbridge와 함께하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 기존의 서비스 관리 플랫폼에 다국어 기능 추가
- 모든 언어의 모든 채널에서 원활한 다국어 지원 제공
- 사용자 환경 개선
- 문제 해결 가속화
- 생산성 및 직원 만족도 향상
- 모든 언어의 브랜드 일관성 보장



시작하기

지금 문의하여 LIONBRIDGE RTT를 기술 스택에 추가하는 것에 대해 자세히 알아보십시오.

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

Lionbridge 소개

Lionbridge는 장벽을 허물어 세상을 연결하기 위해 다양한 업체와 파트너십을 맺고 있습니다. Lionbridge는 20년 넘게 300개 이상의 언어로 마케팅, 테스트 및 글로벌라이제이션 서비스를 제공하여 글로벌 고객과의 연결성을 높일 수 있도록 돕고 있습니다.

Lionbridge는 세계적 수준의 플랫폼을 통해 5,000개 이상의 도시에서 50만 명의 열정적인 전문가 네트워크를 조직하고 있으며, 다양한 브랜드와의 파트너십을 통해 문화적으로 풍부한 경험을 제공할 수 있습니다. 또한 언어학에 대한 꾸준한 열정을 바탕으로 고객의 고객, 즉 최종 사용자의 이해까지도 증진하기 위해 최상의 인간 지능 및 기계 지능을 활용합니다. 매사추세츠주 월섬(Waltham)에 본사를 두고 있는 Lionbridge는 27개국에서 솔루션 센터를 운영하고 있습니다.

자세한 내용:
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. All Rights Reserved.