

LIONBRIDGE



REALTIDSÖVERSÄTTNING FRÅN LIONBRIDGE JÄMFÖRT MED MASKINÖVERSÄTTNING VIA GRATISLÖSNINGAR

ATT VÄLJA RÄTT TEKNIK FÖR REALTIDSÖVERSÄTTNING
FÖR DIN ORGANISATION

Det finns stora skillnader mellan Lionbridges lösning för realtidsöversättning och de gratislösningar som finns, till exempel Google Translate och Microsoft Translator. I detta faktablad beskriver vi de viktigaste skillnaderna, bland annat:

Översättningens kvalitet | Anpassad översättning | Löpande översättningsoptimering

Säkerhet och dataskydd | Färdigbyggda integrationer

VAD ÄR REALTIDSÖVERSÄTTNING?

Och vem behöver det?

Realtidsöversättning är precis vad det låter som: en teknikdriven lösning som omedelbart översätter innehåll från ett språk till ett annat.

Realtidsöversättning kan vara användbart om man vill göra en snabb faktakontroll, få ett hum om vad innehållet betyder eller göra sig förstådd hos någon som talar ett annat språk. Ett företag kan använda realtidsöversättning för att förbättra kundupplevelsen genom att kundtjänst, support och annan personal får möjlighet att kommunicera med kunder på hundratals olika språk. För globala organisationer kan realtidsöversättning få en enorm betydelse. Företagen behöver inte längre anställa tvåspråkiga handläggare för att ha kontakt med kunder, anställda och partners som man inte kunde kommunicera med tidigare.

För många globala organisationer som måste kommunicera på flera språk med sina kunder är det inte en fråga om *om* man ska använda realtidsöversättning, utan en fråga om *vilken* lösning som passar bäst.

Det finns flera gratislösningar med maskinöversättning, som Google Translate och Microsoft Translator för att nämna några. På Lionbridge har vi utvecklat vårt eget avancerade verktyg för realtidsöversättning som också bygger på maskinöversättning. Hur skiljer sig Lionbridges lösning för realtidsöversättning från gratislösningarna? Skillnaderna finns inom flera områden:

1. Översättningskvalitet
2. Anpassad översättning
3. Löpande översättningsoptimering
4. Säkerhet och dataskydd
5. Färdigbyggda integrationer

I det här faktabladet undersöker vi dessa fem faktorer och ger lite vägledning för företag som överväger att skaffa en lösning för realtidsöversättning.

VAD KÄNNETECKNAR LIONBRIDGES LÖSNING FÖR REALTIDSÖVERSÄTTNING?

Med Lionbridges lösning får globala företag ett komplett verktyg för översättning och tolkning. Vår teknik bygger på Virtual Linguist, vår egen AI-underbyggda kärna som anpassas och tränas utifrån varje kund. Med Virtual Linguist blir översättningen konsekvent och korrekt mellan alla språk, i alla kanaler och inom alla användningsområden. Dessutom bevaras varje varumärkes unika kontext, terminologi, akronymer och jargong. Denna anpassning innebär att kvaliteten i realtidsöversättningen säkerställs, oavsett käll- och målspråk.



ÖVERSÄTTNINGSKVALITET



Realtidsöversättning är något helt annat än översättningar som görs av människor, eftersom maskinbaserade översättningar har ett annat syfte.

Organisationer som överväger maskinbaserade översättningar prioriterar snabbhet, förståelse och handling. De vill ha översättningar så snabbt som möjligt, men gärna med så hög kvalitet som möjligt (alltså verkar vara översatta av en människa).

Översättningskvalitet: Gratislösningar

Ett stort problem med gratislösningar är att resultatet bara kan bli så bra som det användaren matar in. Det innebar att kvaliteten i den översatta texten är helt beroende av kvaliteten på källtexten.

Det ställer ansenliga krav på källtexten. Är den grammatiskt korrekt? Har orden stavats rätt? Om så inte är fallet kan

översättningen bli obegriplig. Språkliga nyanser och uttryck kan skapa ytterligare förvirring. Det engelska ordet "flat" kan till exempel vara ett substantiv (med betydelsen lägenhet) eller ett adjektiv (med betydelsen platt) beroende på sammanhanget. Sådana nyanser förstår inte gratislösningarna.

Tack vare tekniska innovationer och den snabba utvecklingen har gratislösningarna blivit allt bättre, men om kvaliteten ska bli riktigt bra krävs det även mänskliga insatser. Maskinöversättningsalgoritmerna förbättras allt eftersom de tränas av människor. För att uppnå översättningar av hög kvalitet – särskilt när det gäller ovanliga språkpar – måste organisationer ofta komplettera verktyget med kunskapen hos interna experter.



Översättningskvalitet: Lionbridges lösning

Lionbridges lösning för realtidsöversättning bygger på Virtual Linguist med en AI-underbyggd kärna, som är speciellt utvecklad för att hantera de begränsningar som finns hos gratislösningarna. Med vårt verktyg behöver kunderna inte själva vara experter på språk och översättning. Verktyget hanterar detta på tre sätt:

1. Skräddarsytt val av maskinöversättningsmotor

Varje maskinöversättningsmotor har sina speciella styrkor. En del är bra på att översätta vissa språkpar, medan andra är mer lämpade för ett visst användningsområde eller en viss bransch. Lionbridge använder dessa olika styrkor till kundens fördel.

Varje uppdrag för Lionbridge inleds med att våra språkexperter väljer rätt maskinöversättningsmotor för Virtual Linguist utifrån kundens specifika mix av användningsområde, språk, kanal och bransch. För att uppnå bästa översättningskvalitet skulle Lionbridge-teamet till exempel rekommendera två olika motorer för en kund som vill chatta mellan japanska och spanska på supportnivå 1.

2. Textnormalisering

Till skillnad från gratislösningar använder Lionbridges lösning normaliseringsregler (det vill säga lingvistiska affärsregler) för att rensa och redigera källnehållet innan det maskinöversätts. Det innebär att kunden undviker vanligt förekommande felaktigheter som orsakas av grammatiska fel, stavfel, slang, akronymer och uttryck. I Virtual Linguist används två typer av normalisering: Normalisering av indata som rensar text före översättning och normalisering av utdata som korrigerar vanliga fel efter att texten maskinöversätts.

Normalisering av indata är en metod som gör text mer standardiserad och lättare kan tolkas av maskinöversättningsmotorer genom att speciella uttryck "normaliseras". De flesta språk innehåller exempelvis akronymer som kunderna ofta använder under en chatt.

Ett exempel på engelska är "BRB" som betyder "Be Right Back". Med Lionbridges normalisering av indata ändras alla förekomster av "BRB" till "Be Right Back", så att maskinöversättningsverktyget översätter termen på rätt sätt. Tack vare den här processen översätter Virtual Linguist en mening korrekt, medan en gratislösning skulle översätta den på fel sätt.

Enligt samma metod ersätter **normalisering av utdata** fel eller inkonsekvenser i den översatta texten med de ord och fraser som vi vet att kunden föredrar. Med normalisering av utdata går det att undvika inkonsekvenser som uppstår genom:

- **Regionala skillnader:** Ingen gratislösning kan i dag erbjuda regionala språkversioner (som kanadensisk franska). Men det gör Lionbridge. Vi använder normalisering av utdata för att ändra ordval på latinamerikansk spanska till europeisk spanska, eller ordval på amerikansk engelska till brittisk engelska och så vidare.
- **Formella kontra informella uttryck:** Till skillnad från gratislösningar kan Lionbridges lösning för realtidsöversättning söka efter formella pronomen (till exempel vous på franska) och den tillhörande verbformen (till exempel êtes) och ändra dem till informella pronomen (tu) och verb (es) beroende på sammanhang och kundens önskan.

3. Branscherfarenhet

Lionbridge har över 20 års erfarenhet av att hjälpa kunder inom olika branscher att kommunicera globalt. Genom denna erfarenhet har vi skaffat oss betydande branschkunskaper, vilket gjort att vi kunnat optimera Lionbridges lösning för realtidsöversättning genom branschspecifika språkmodeller som kompletterar de maskinöversättningsmotorer som kunden valt och tränat. Lionbridge har expertkunskaper inom en mängd branscher, kanaler, språk och specifika tillämpningsområden som kunderna kan dra nytta av.



ANPASSAD ÖVERSÄTTNING



Alla organisationer har sin unika vokabulär.

Företag har sina specifika termer för produkter och tjänster som har betydelse för deras varumärke. Och det är viktigt att dessa termer är konsekventa och relevanta, även när de översätts.

Därför har anpassad översättning, det vill säga att anpassa översättningssystemen till vissa omständigheter för en viss organisation, stor betydelse när ett företag utvärderar olika alternativ för realtidsöversättning.

Översättningskvalitet: Gratislösningar

Att anpassa en gratislösning utan betydande interna språk- och översättningsresurser är extremt svårt. Maskinöversättningsmotorerna kan inte själva identifiera produkter och tjänster som är unika för ett visst varumärke eller ett visst företag. De kan till och med försämma budskapet och kundens upplevelse, särskilt i en mycket personlig och kundcentrerad miljö som ett kundcenter.

Om företaget använder en gratislösning som inte kan översätta anpassade termer på rätt sätt, blir sammanhanget otydligt för kunderna vilket påverkar kundnöjdheten. Om kunderna får svårt att förstå företagets budskap skapar det bara frustration.

Översättningskvalitet: Lionbridges lösning

Lionbridges lösning Virtual Linguists bygger på lång erfarenhet och djupa kunskaper inom lingvistik och översättning, så att den kan anpassas efter varje kund.

Vårt språkteam arbetar tätt tillsammans med kunderna för att identifiera termer och ordval som är unika för varumärket och viktiga för organisationen. Vårt team läser sedan in dessa tillgångar i den kundanpassade Virtual Linguist-lösningen. På så sätt kan alla dessa termer alltid översättas på rätt sätt – oavsett målspråk.

Lionbridge utvecklar tillsammans med kunden tre primära typer av lingvistiska tillgångar som effektiviserar anpassningen:

1. Översätt inte (varumärkesuttryck)

Dessa termer är företag, produkter eller andra termer som inte ska översättas. Ett företag som till exempel heter "Subway" ska aldrig översättas – den termen visas på engelska på alla marknader och på alla språk.

2. Ordlistor

I ordlistor finns termer som ska översättas på alla språk. Lionbridge går tillsammans med kunden igenom transkriberingar, översättningsminnen, e-postmeddelanden och annan flerspråkig kommunikation för att identifiera vanligt förekommande termer som ska läggas till i ordlistan.

Vårt team undersöker också hur terminologin används i praktiken kontra teorin. En ordlista kan till exempel innehålla en term som "Lionbridges realtidsöversättning", men handläggaren skriver vanligtvis bara "L RTÖ". Det är en viktig skillnad. Genom att identifiera detta kan språkteamet skapa en regel som skapar en korrekt översättning av både den korta och den långa formen av frasen.

3. Meningar och fraser som används ofta

Vi märker ofta att handläggare och personal på kontaktcenter och i liknande miljöer har sina egna uttryck som bygger på en sorts intern kunskapsbaserad slang. Lionbridges språkteam identifierar tillsammans med kunden sådana fraser så att de alltid översätts på rätt sätt.

FÖRDELEN MED LIONBRIDGE VIRTUAL LINGUIST



Lionbridges anpassade AI-underbyggda lösning Virtual Linguist är ett kraftfullt verktyg som bara blir bättre ju mer det används.

Det kan integreras med alla Lionbridges moduler, vilket gör det möjligt att skapa konsekventa översättningar i hela företaget.

När kunden har skapat sin anpassade Virtual Linguist-lösning kan företaget **på ett enkelt sätt komplettera** den för framtida tillämpningar. En kund som till exempel redan använder Lionbridge Virtual Linguist för digitala kanaler, kan snabbt och enkelt komplettera Lionbridge-lösningen så att den kan användas för chatt och ärendehantering.



Kunder kan använda självbetjäningssystemet Lionbridge Customer Portal för att **översätta innehåll direkt** med hjälp av sin anpassade Virtual Linguist-lösning.

Med Lionbridge Customer Portal kan kunderna också **hantera sina lingvistiska tillgångar**, till exempel varumärkesuttryck, vilket bidrar till att Virtual Linguist-lösningen ständigt förbättras.



Kunder kan nå **större framgångar** med sin flerspråkiga kommunikation genom att använda sin anpassade Lionbridge Virtual Linguist-lösning för olika kommunikationskanaler och innehållstyper.



LÖPANDE ÖVERSÄTTNINGSOPTIMERING

AI-underbyggda verktyg utvecklas löpande. De fungerar bäst genom inlärning, löpande finjustering och optimering.

Lösningar för realtidsöversättning fungerar på samma sätt. De är mest effektiva när de får språk- och kanalspecifik feedback från användare och kunder.

Om ett system för realtidsöversättning inte skulle få någon utvärdering eller feedback under en längre tid, skulle kvaliteten på resultatet bli sämre.

Löpande översättningsoptimering: Gratislösningar

De flesta organisationer har inga interna språk- eller översättningsexperten. Det betyder att de flesta organisationer heller inte har de resurser som behövs för att löpande uppdatera, finjustera och optimera de kostnadsfria systemen för maskinöversättning, eftersom dessa färdiga lösningar inte är anpassade efter en viss organisation.

Löpande översättningsoptimering: Lionbridges lösning

Lionbridges språkexperter lämnar inget åt slumpen när lösningen för realtidsöversättning ska optimeras. Alla språkteam inleder sin relation med kunden genom att genomföra en undersökning av organisationens verksamhet, kommunikationskanaler och terminologi. Med detta som

utgångspunkt kan de utveckla en anpassad Virtual Linguist-lösning som sedan kan finjusteras och optimeras.

Lionbridges språkteam har regelbundna optimeringsmöten med kunden.

Under dessa möten utvärderar teamet tillsammans med kunden olika aspekter av kundens lösning för realtidsöversättning, bland annat:

- Är den valda maskinöversättningsmotorn fortfarande det bästa alternativet för kundens språkliga och affärsrättsliga mål?
- Finns det möjligheter att förbättra resultatet inom enskilda språk eller språkpar?
- Kan den här kunden utnyttja fler av Lionbridges bibliotek för realtidsöversättning?
- Är de befintliga listorna för varumärkesuttryck, ordlistor och vanligt förekommande meningar och fraser effektiva? Behöver de uppdateras?
- Bör nya listor för varumärkesuttryck, ordlistor och vanligt förekommande meningar och fraser skapas?
- Använder teamet de bästa metoderna för den specifika kommunikationskanalen?



SÄKERHET OCH DATASKYDD



Data- och informationssäkerhet är av högsta vikt när det gäller realtidsöversättning.

Detta gäller särskilt för organisationer vars innehåll omfattar kundrelaterad, finansiell och/eller personligt identifierbar information.

Säkerhet och dataskydd: Gratislösningar

Don DePalma, Chief Strategy Officer på Common Sense Advisory, ett ledande undersökningsföretag inriktat på språktjänster, **menar** att säkerhet ofta är en förbisedd aspekt när det gäller gratislösningar. När sådana lösningar används kan de få den oavsiktliga effekten att dina "anställda och leverantörer omedvetet sprider din konfidentiella information, dina affärshemligheter och dina immateriella rättigheter över världen".

En del maskinöversättningsmotorer lever verkligen inte upp till organisationens krav på datasäkerhet och dataanvändning. Många globala företag har heller inte upprättat några egna regler, och de är inte medvetna om vilka dataläckage som kan uppstå.

DePalma tillägger att "maskinöversättningslösningar kan använda dina data på ett sätt du inte planerat.

Det är fortfarande den som skapat innehållet som äger det, men leverantörerna av dessa gratislösningar kan hävda att de har rätt att använda innehållet enligt sina allmänna villkor". Detta innebär att organisationer som använder sådana verktyg beviljar leverantören global licens att använda deras innehåll.

Säkerhet och dataskydd: Lionbridges lösning

Vi har utgått från säkerheten när vi utvecklat Lionbridges lösning för realtidsöversättning. Denna SaaS-baserade lösning varken lagrar eller registrerar någon källtext eller motsvarande översättningar. Alla översättningar som utförs via Lionbridge krypteras under överföring och data befinner sig aldrig i vila.

Vad som är lika viktigt är att personligt identifierbar information och alla PCI-data maskeras. Om du måste följa EU:s dataskyddsförordning har Lionbridge datacenter i Europa som ser till att data aldrig lämnar EU. Lionbridge har genomgått säkerhetsgranskningar hos många av världens största och mest betrodda företag.



FÄRDIGBYGGDA INTEGRATIONER



För att en lösning för realtidsöversättning ska bli riktigt effektiv måste den också vara enkel att använda.

När organisationer bedömer vilket system de ska välja måste de också ta hänsyn till hur enkelt det är att använda. Hur ska lösningen distribueras? Finns de tekniska resurser och de experter som behövs för att optimera den? Hur passar den valda lösningen in i organisationens befintliga teknikuppsättning? Detta är viktiga frågor som organisationen måste ställa sig när den utvärderar gratislösningar och Lionbridges lösning för realtidsöversättning.

Färdigbyggda integrationer: Gratislösningar
Med API:er blir det relativt enkelt att komplettera organisationens egna program med en maskinöversättningsmotor, förutsatt att programmen utvecklats med realtidsöversättning i åtanke. Men leverantörer av gratislösningar anser sällan att det är värt kostnaden och tiden att skapa integrationer mellan sina system och kommersiella kommunikationsplattformar. Det kan innebära att översättningsprocessen blir tungrodd och ineffektiv för organisationer som använder dessa gratislösningar.

Färdigbyggda integrationer: Lionbridges lösning
Lionbridge har redan skapat integrationer med ledande plattformar för kontaktcenter, servicehantering, kommunikation och samarbete.

Dessa färdigbyggda integrationer gör implementeringen betydligt snabbare inom allt från chatt och e-post till ärendehantering och forum. För våra språkexperter tar det bara två till fyra veckor att bygga en anpassad motor för en kund.

Dessa integrationer har genomgått omfattande certifieringsprogram hos ett flertal partner. Våra kunder kan därför känna sig trygga när de kompletterar sina befintliga plattformar med dem.

VALET ÄR ENKELT

För de organisationer som vill bedriva snabb, anpassad och flerspråkig support i flera kanaler är Lionbridges lösning för realtidsöversättning ett självklart val. Med Lionbridge kan organisationer:

- Komplettera sina befintliga plattformar för servicehantering med flerspråksfunktioner
- Erbjuder flerspråkig support i alla kanaler och på alla språk
- Skapa en bättre kundupplevelse
- Lösa problem snabbare
- Förbättra produktiviteten och få nöjdare medarbetare
- Säkerställa att varumärket är konsekvent på alla språk


KOM IGÅNG.

KONTAKTA OSS OM DU VILL HA MER INFORMATION OM HUR DU KAN KOMPLETTERA DIN TEKNIKUPPSÄTTNING MED LIONBRIDGES LÖSNING FÖR REALTIDSÖVERSÄTTNING.

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

Om Lionbridge

Lionbridge har partnerskap med olika aktörer för att riva barriärer och bygga broar över hela världen. I mer än 20 år har vi hjälpt företag att komma i kontakt med globala kunder genom att leverera marknadsförings-, testnings- och globaliseringstjänster på mer än 300 språk.

Via vår plattform hanterar vi ett nätverk med 500 000 experter i mer än 5 000 städer som samarbetar med olika aktörer för att skapa kulturellt anpassade upplevelser. Vi använder det bästa av mänsklig kompetens och maskinintelligens för att kommunicera budskap som är anpassade till våra kunders kunder. Lionbridge har sitt huvudkontor i Waltham, MA, USA och lösningscenter i 27 länder.



LÄS MER PÅ
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. Med ensamrätt.