

LIONBRIDGE



LIONBRIDGE 实时翻译与公共机器翻译引擎： 了解差异

为组织选择合适的实时翻译技术的注意事项

Lionbridge 的实时翻译解决方案与 Google Translate 和 Microsoft Translator 等公共机器翻译引擎之间存在很大的差异。本白皮书详细介绍了最明显的差异, 包括:

翻译质量 | 翻译定制服务 | 持续翻译优化

安全性和数据保护 | 预构建集成

什么是实时翻译技术？ 哪些人需要该技术？

顾名思义,实时翻译技术 (RTT) 就是一种技术驱动型解决方案,可即时将内容从一种语言翻译成另一种语言。

每个人都可以使用 RTT 快速了解内容、获得大致翻译,并与说其他语言的人士进行简单的交流。在企业层面上,组织可通过 RTT 跨数百种语言与客户进行互动,从而提高效率并改善客户体验 — 这一切只需使用组织的现有联络中心、服务台和员工即可实现。对全球化组织而言,RTT 是一项改变传统格局的创新,它降低了雇佣双语客服的需求,同时使组织能够与消费者和员工亲密交流,甚至与以前毫无交集的合作伙伴展开合作。

对于与多语言客户互动的一众全球化组织,问题不在于是否采用 RTT,而在于使用**哪种**解决方案。

目前机器翻译 (MT) RTT 选择多多,其中不乏 Google Translate、Microsoft Translator 等。Lionbridge 也已自行开发了全面的 MT 驱动型 RTT 工具,那么它与公共 MT 解决方案有何不同呢?主要有以下几方面:

1. 翻译质量
2. 翻译定制服务
3. 持续翻译优化
4. 安全性和数据保护
5. 预构建集成

在本白皮书中,我们将对上述各方面逐个展开深入探讨,为难以确定其最佳 RTT 工具的企业拨开迷雾。

什么是 LIONBRIDGE RTT?

Lionbridge 全面的 RTT 解决方案为跨国公司提供了全套翻译和口译服务。我们的技术由 Virtual Linguist 提供支持,这是一项基于 AI 的专利核心技术,专门针对每个客户进行定制和强化。无论面对何种语言、渠道和使用情形,Virtual Linguist 都能确保多语言一致性和准确性,同时维护各个品牌独特的上下文、品牌术语、首字母缩略词及俗语。无论使用哪种源语言和目标语言,此定制服务都能确保理想的 RTT 质量。



翻译质量

RTT 驱动型翻译与纯人工翻译有着根本区别,这是因为基于机器的翻译和基于人工的翻译的目标有所不同。

考 虑机器翻译的组织看重即时性、可理解性和可操作性。因此,他们不断探索,努力在提升翻译速度与质量(或接近人工翻译)之间取得平衡。

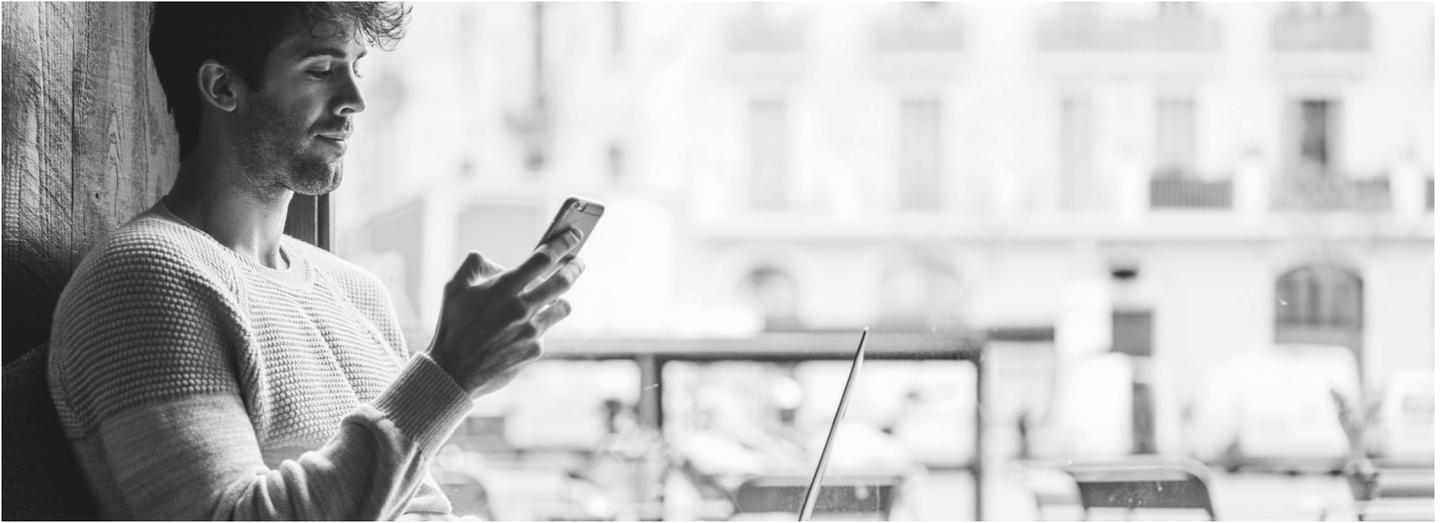
翻译质量:公共 MT

公共 MT 引擎固有的挑战之一是什么?翻译的质量再好,也无法超越原文,也就是说,翻译文本的质量在很大程度上取决于源文本的质量。

这对源文本提出了相当高的要求。语法是否准确?单词拼写是否正确?如果有错误,译文就可能令人费解。同样,一词多义或习语翻

译也可能造成困惑。例如,根据上下文,英文单词“flat”既可以是名词(意思是“公寓”),也可以是形容词(意思是“平坦的”)。公共 MT 引擎无法区分这种差别。

技术创新和快速进步确实推动了公共 MT 的持续改进,不断提高其可靠性,但质量的提高与翻译人员的参与和定制服务也密不可分。MT 算法会随着人工翻译的注入不断提升。为确保获得高质量的翻译(尤其是对于不太常见的语言对),组织通常需要将内部专业知识与 MT 工具结合起来,以取得成功。



翻译质量:Lionbridge RTT

Lionbridge RTT 有针对性地利用其基于 AI 的核心技术 Virtual Linguist 来突破公共 MT 引擎的固有限制。因此,客户无需自己成为语言和翻译专家。该工具通过以下三种方式来做到这一点:

1. 定制 MT 引擎选择

每种 MT 引擎都有自己的优势。有些引擎擅长翻译某些语言对;有些则特别适合特定的使用情形或行业。Lionbridge 会统筹利用这些不同的优势来使客户受益。

每次接到新项目后,Lionbridge 的语言专家都会先根据客户的具体使用情形、语言、渠道以及所涉行业为 Virtual Linguist 选择合适的 MT 引擎。例如,对于希望通过跨日语和西班牙语部署聊天来提供 1 级支持的客户,Lionbridge 团队可能会建议客户使用两个不同的基准 MT 引擎,以确保每次都能提供理想的翻译质量。

2. 文本规范化

与公共 MT 引擎不同,Lionbridge RTT 应用规范化规则(即语言业务规则),在开始翻译前对源内容进行清理和编辑,避免出现与语法错误、拼写错误、俚语、首字母缩略词和习语等相关的典型 MT 错误。Virtual Linguist 支持两种类型的规范化:输入规范化(可在翻译前对文本进行清理)和输出规范化(可在翻译后纠正常见的 MT 错误)。

输入规范化是一项技术,通过对文本的特性进行“规范化处理”,使文本更符合 MT 引擎的标准,更易于 MT 引擎识别。例如,大多数语言的聊天环境中都存在客户常用的首字母缩略词。以英语为例,“BRB”一词常用来表示“Be Right Back”(马上回来)。Lionbridge 的输入规范化技术会将“BRB”的实例更改为“Be Right Back”,以确保机器翻译工具每次都能生成适当的翻译。通过此过程,Virtual Linguist 能够提供正确翻译,避免出现公共 MT 引擎中常见的误译情况。

同样,**输出规范化**能够纠正翻译文本中的错误或不一致,根据我们的判断将其替换为客户需要的单词和短语,从而解决以下原因造成的不一致:

- **地区差异:**迄今为止,还没有哪个主要的 MT 引擎提供任何语言的地区特定版本(例如,加拿大法语),但 Lionbridge 做到了。我们还使用输出规范化将拉美西班牙语词汇转换为欧洲西班牙语词汇,或将美式英语词汇转换为英式英语,等等。
- **正式表达与非正式表达:**与公共 MT 引擎不同,Lionbridge RTT 可以搜索正式的代词(例如,法语中的“vous”)及其相关动词形式(例如,“êtes”),并根据上下文和客户的目标将其更改为非正式的代词(“tu”)和动词(“es”)。

3. 行业经验

Lionbridge 拥有 20 多年的丰富经验,帮助来自各行各业的客户在全球范围内进行交流。在这一过程中,我们积累了深厚的行业专业知识,可通过行业特定语言模型来优化 Lionbridge RTT,这一语言模型构建在经客户选择并加以训练的 MT 引擎之上。Lionbridge 出众的专业知识可延伸到不同的行业、渠道、语言和具体使用情形,让过去二十年间从其他客户积累的经验教训和成功心得惠及客户。



翻译定制服务

每个组织都有自己独特的词汇。

各 公司对代表其品牌的核心产品和服务都有专门的术语。在企业级别，保持这些术语的一致性和相关性至关重要，这种一致性和相关性在翻译过程中不能丢失。

因此，是否能够提供翻译定制服务（即根据特定组织的特殊情况对翻译系统进行调整）对于公司选择 RTT 解决方案非常关键。

翻译质量：公共 MT

在不具备大量内部语言和翻译专业知识及资源的情况下，对公共 MT 引擎进行定制困难重重。MT 引擎无法有机地识别特定组织特有的品牌产品和服务，这可能会对清晰明确地传达信息产生妨碍，并对客户体验产生负面影响，尤其是在高度个性化或以客户为中心的（如客服中心）中。

使用无法确切翻译定制术语的公共 MT 引擎会使上下文含糊不清，让客户产生混淆，这会降低客户满意度（CSAT）和净推荐值（NPS）等质量指标。如果客户需要多花精力来揣摩理解公司的信息，他们会变得沮丧。

翻译质量：Lionbridge RTT

Lionbridge 利用数十年来在语言学和翻译方面积累的丰富专业知识，为每位客户定制 Virtual Linguist。

我们的语言团队与客户密切合作，确定对客户组织非常重要的特有品牌术语和词汇。然后，我们的团队会将这些资产加载到特定于客户的 Virtual Linguist 中。这可确保无论输出目标语言是什么，每次都能正确翻译这些术语。

为了确保有效的定制，Lionbridge 会与客户合作开发三种主要类型的语言资产：

1. 保留不译（品牌术语）

包括公司术语、产品术语及其他术语，即使在翻译后也应保留为原文语言。例如，公司名称“Subway”无需翻译，在不同市场和不同语言的翻译文本中都以英语形式出现。

2. 词汇表

词汇表由需要翻译成各个语言的术语组成。Lionbridge 会与客户一起查阅各种记录、翻译记忆库、电子邮件及其他多语言交流信息，以确定常用术语并将其添加到词汇表中。

我们的团队还会确定术语在实践与理论中的不同用法。例如，词汇表中可能包含一条术语，比如“Lionbridge real-time translation”（Lionbridge 实时翻译），但客服通常会写成“L RTT”。区分两者很重要，通过对其进行识别，语言团队可以创建一个规则，无论该短语采用原形还是缩写形式，都能产生相应的翻译。

3. 常用句子和短语

我们经常注意到，客服中心和相关环境中的客服和员工有自己的一套常用术语，这些术语可能来自非正式的内部知识库。Lionbridge 语言团队会与客户一起识别此类短语，以确保每次都能完全准确地进行翻译。

LIONBRIDGE VIRTUAL LINGUIST 的强大功能

Lionbridge 的定制 Virtual Linguist AI 核心是一款功能强大的工具, 只有不断使用才能得到改进。

该工具集成到 Lionbridge 的各个不同模块中, 从而在整个企业中带来定制的翻译一致性。

客户在构建定制 Virtual Linguist 之后, 即可将其轻松添加到将来的使用情形中。例如, 已经采用 Lionbridge 技术构建数字渠道的客户可以利用同一个 Virtual Linguist, 更快地将 Lionbridge 技术用于聊天和工单系统。



客户可以借助自助式 Lionbridge 客户门户, 利用其定制 Virtual Linguist 即时翻译内容。

借助 Lionbridge 客户门户, 客户可以管理其语言资产 (包括品牌术语), 从而促进 Virtual Linguist 的不断改进。



客户可以利用其跨沟通渠道和内容类型的定制 Lionbridge Virtual Linguist, 更成功地进行多语言沟通。



持续翻译优化

人工智能 (AI) 驱动的工具是动态实体。通过学习, 通过不断完善和优化, 这些工具能够发挥理想效果。

RTT 工具也不例外 — 如果能够获得来自用户和客户特定于语言和渠道的反馈, 这些工具就能更有效地发挥作用。

相反, 如果 RTT 系统长时间运行而未获得评估或反馈, 则其输出质量可能会下降。

持续翻译优化: 公共 MT

大多数组织并不具备内部语言和翻译专业知识。这意味着大多数组织也不具备持续更新、完善和优化公共 MT 系统所需的资源, 而公共 MT 系统的“现成”解决方案本身并不是为特定组织定制的。

持续翻译优化: Lionbridge RTT

Lionbridge 语言专家消除了持续 RTT 优化中的不确定因素。每个客户的语言团队在建立客户关系伊始, 都要先对组织的业务、沟通渠道和术语进行调查。这使他们能够构建定制的 Virtual Linguist, 并对其进行完善和优化。

Lionbridge 语言团队会定期与客户举行优化会议。

在这些会议中, 语言团队会与客户协作, 评估客户 RTT 实例的各个方面, 包括:

- 所选的 MT 引擎是否仍是客户语言和业务目标的最佳选择?
- 是否有机会改善个别语言或语言对的性能?
- 该客户能否利用其他 Lionbridge RTT 库?
- 现有“保留不译”、“词汇表”和“固定/常用信息”列表是否有效? 是否需要更新?
- 是否应创建新的“保留不译”、“词汇表”和“固定/常用信息”列表?
- 团队是否遵循特定于沟通渠道的最佳实践?



安全性和数据保护



数据和信息安全性是 RTT 的首要考虑因素。

对于其内容包含客户、财务和/或个人身份信息的组织而言，尤其如此。

安全性和数据保护：公共 MT

Common Sense Advisory 是一家专注于语言服务的领先调研公司。该公司首席战略官 Don DePalma 认为，安全性是公共 MT 解决方案中经常被人忽视的一个方面。使用此类应用程序可能会产生意想不到的后果，即您的“员工和供应商无意中合谋向全世界传播您的机密信息、商业机密和知识产权 (IP)”。

的确，某些 MT 引擎并不符合组织数据安全和使用政策。许多跨国公司并未制定自己的相关政策，因此也未察觉到正在发生或可能发生数据泄露。

DePalma 补充说：“MT 站点可以通过您意想不到的方式使用您的数据。尽管内容所有权仍归创作者所有，但免费 MT 提供商可以根据其条款和条件要求使用权。”这意味着使用此类工具的组织可能向内容创作者提供了使用其内容的全球许可。

安全性和数据保护：Lionbridge RTT

在设计 Lionbridge RTT 时，我们已将安全性考虑在内。这款基于软件即服务的解决方案不会存储或记录任何源文本或相应的翻译。通过 Lionbridge 执行的任何翻译都会在传播中加密，且永远不会保留静态数据。

同样重要的是，所有 PII 和 PCI 数据都会经过掩码处理。如果您有欧盟数据隐私方面的担忧（隐私盾），Lionbridge 在欧洲设有数据中心，可确保数据永远不会离开欧盟。Lionbridge 已通过许多全球规模领先、备受信赖的公司的安全审核。



预构建集成



为了发挥最佳效用, RTT 还必须易于使用。

组 织在考虑使用哪种系统时, 作为一个额外的决定因素, 他们还需要考虑易用性。他们计划如何部署 RTT? 他们是否具备优化 RTT 所需的技术资源和专业知识? 所选的 RTT 如何融入组织的现有技术体系? 这些都是组织在评估公共 MT 和 Lionbridge RTT 时需要考量的重要问题。

预构建集成: 公共 MT

借助 API 可相对轻松地将 MT 引擎添加到组织的本地应用程序中, 前提是在构建应用程序时已将 RTT 考虑在内。不过, 公共 MT 引擎的提供商可能会发现, 构建其系统与商业化通信平台之间的集成既费时又成本高昂。对使用公共 MT 引擎的组织而言, 这可能会使翻译过程变得笨拙而低效。

预构建集成: Lionbridge RTT

Lionbridge 已经实现了与主流客服中心、服务管理、企业通信和协作平台的集成。

从聊天和电子邮件到工单系统和论坛, 这些预构建集成可缩短实施时间。通常, 我们的语言专家只需两到四周的时间即可为我们的客户构建定制的引擎。

这些集成已通过我们合作伙伴的严格认证计划, 因此客户可以放心地将它们添加到现有平台。

选择是显而易见的

对致力于跨所有渠道提供快速、定制的多语言支持的组织而言，Lionbridge 无疑是优选的 RTT。与 Lionbridge 合作，组织可以：

- 为现有服务管理平台增添多语言能力
- 以各种语言跨各个渠道提供无缝多语言支持
- 获得更好的客户体验
- 加快问题解决速度
- 提高工作效率和员工满意度
- 确保各个语言的品牌一致性



开始行动。

立即**联系我们**，以详细了解如何将 LIONBRIDGE RTT 添加到您的技术体系中。

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

关于 Lionbridge

Lionbridge 与全球多家企业建立了合作关系,“冲破藩篱,共筑同心”是我们的不懈追求。20 多年来,我们致力于以 300 余种语言提供营销、测试和全球化服务,帮助这些企业与全球客户建立联系。

得益于 Lionbridge 先进的平台,我们组建起由 500,000 名专家组成的人才网。这些专家来自全球 5,000 多个城市,总是热情满满地与各企业开展亲密合作,创造丰富的文化体验。出于对语言学的热爱,我们聘用了优秀的语言专家,采用了先进的机器智能技术,全心搭建沟通的桥梁,让与我们合作的企业能够打动他们的客户。Lionbridge 的总部设在美国马萨诸塞州沃尔瑟姆市,并在 27 个国家和地区设有解决方案中心。

更多详情,请访问
LIONBRIDGE.COM

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. 保留所有权利。