

LIONBRIDGE



TRADUCTION EN TEMPS RÉEL LIONBRIDGE ET MOTEURS DE TRADUCTION AUTOMATIQUE PUBLICS : COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR CHOISIR LE BON OUTIL
DE TRADUCTION EN TEMPS RÉEL POUR VOTRE ENTREPRISE

La solution de traduction en temps réel de Lionbridge et les moteurs de traduction automatique publics comme Google Translate ou Microsoft Translator sont radicalement différents. Le présent livre blanc passe en revue les différences les plus marquantes, notamment :

Qualité de la traduction | Personnalisation de la traduction | Optimisation en continu de la traduction
Sécurité et protection des données | Intégrations prédéfinies

QU'EST-CE QUE LA TECHNOLOGIE DE TRADUCTION EN TEMPS RÉEL ?

À qui s'adresse-t-elle ?

La technologie de traduction en temps réel (RTT, real-time translation technology) est, comme son nom l'indique, une solution technologique qui permet de traduire du contenu d'une langue à l'autre, et ce de façon instantanée.

La RTT est accessible à tous, que ce soit pour vérifier rapidement une information, obtenir une traduction de « déchiffrage » ou pour établir une communication avec une personne qui parle une langue différente. Au niveau de l'entreprise, la RTT peut contribuer à augmenter la productivité et à améliorer l'expérience client, en permettant aux entreprises d'interagir avec les clients dans plusieurs centaines de langues tout en conservant leurs centres de contact, leurs centres de dépannage et leurs employés. En outre, la RTT change la donne pour les multinationales. En effet, cette technologie permet de réduire la nécessité d'embaucher des agents bilingues tout en favorisant la communication entre l'entreprise et les consommateurs, les employés et les partenaires qui étaient auparavant injoignables.

Pour beaucoup de multinationales ayant affaire à des clients multilingues, la question n'est pas de savoir s'il est nécessaire d'employer la RTT, mais bien de savoir *quelle* solution utiliser.

Plusieurs solutions de traduction automatique et de RTT existent déjà, comme Google Translate, Microsoft Translator et autres. Chez Lionbridge, nous avons développé notre propre outil de RTT basé sur la traduction automatique. Quels sont les éléments qui démarquent la RTT de Lionbridge des autres solutions de traduction automatique ?

1. Qualité de la traduction
2. Personnalisation de la traduction
3. Optimisation en continu de la traduction
4. Sécurité et protection des données
5. Intégrations prédéfinies

Dans ce livre blanc, nous étudions dans le détail chacun des facteurs mentionnés ci-avant, et nous donnons des conseils aux entreprises qui ne savent pas quel outil de RTT convient le mieux à leurs besoins.

QU'EST-CE QUE LA RTT DE LIONBRIDGE ?

La solution complète de RTT de Lionbridge propose une large gamme d'applications de traduction et d'interprétation pour les multinationales. Notre technologie s'appuie sur Virtual Linguist, un moteur propriétaire basé sur l'intelligence artificielle entraîné spécifiquement pour chaque client. Virtual Linguist vérifie la cohérence et la précision multilingues dans l'ensemble des langues, canaux et cas d'utilisation tout en conservant le contexte, les marques, les acronymes et la terminologie propre de chaque entreprise. Grâce à cette personnalisation, chaque entreprise bénéficie d'une qualité de RTT optimale, quelles que soient les langues sources et cibles.



QUALITÉ DE LA TRADUCTION



Les traductions basées sur la RTT et les traductions effectuées par des traducteurs humains sont radicalement différentes. Cela s'explique par le fait que les objectifs des traductions diffèrent quelque peu selon qu'elles sont effectuées par une machine ou par un traducteur humain.

Les entreprises qui souhaitent utiliser la traduction automatique privilégient la rapidité, la compréhension et l'exploitabilité. Elles s'efforcent, par conséquent, en permanence de trouver un équilibre entre des traductions réalisées aussi rapidement que possible et s'approchant au maximum de la qualité d'une traduction humaine.

Qualité de la traduction : traduction automatique publique

Lorsqu'il s'agit des outils de traduction automatique publics, le résultat ne peut être qu'aussi satisfaisant que le texte d'origine. Autrement dit, la qualité du texte cible dépend en grande partie de la qualité du texte source.

Le texte source se doit donc d'être irréprochable en d'un point de vue grammatical et orthographique, sans quoi la traduction

risque d'être incompréhensible. De même, un texte trop nuancé ou comportant trop d'idiomatismes peut se révéler confus. Par exemple, en fonction du contexte, le mot anglais « flat » peut être soit un substantif et désigner un appartement, soit un adjectif signifiant « plat ». Ces nuances ne sont pas perçues par les outils de traduction automatique publics.

Même si les systèmes de traduction automatique s'améliorent rapidement grâce aux innovations techniques, on constate une corrélation entre hausse de la qualité et intervention de l'homme. Les algorithmes de traduction automatique s'améliorent car les humains les entraînent. Pour obtenir des traductions de qualité, surtout en ce qui concerne les paires de langues peu communes, les entreprises doivent souvent associer le savoir-faire en interne et un outil de traduction automatique.



Qualité de la traduction : RTT Lionbridge

La RTT de Lionbridge tire parti de Virtual Linguist, son moteur basé sur l'IA conçu spécifiquement pour dépasser les limites intrinsèques des moteurs de traduction automatique publics. Par conséquent, les clients n'ont plus besoin d'être eux-mêmes linguistes ou traducteurs. L'outil procède de trois façons :

1. Sélection des moteurs de traduction automatique sur-mesure

Chaque moteur de traduction automatique a ses points forts. Certains sont très performants sur des paires de langues en particulier, d'autres conviennent parfaitement à un certain secteur d'activité. Lionbridge tire parti de ces points forts pour en faire bénéficier ses clients.

Pour chaque projet Lionbridge, nos experts linguistes commencent par choisir le ou les moteurs de traduction automatique adéquats à associer à Virtual Linguist, en prenant en compte le cas d'utilisation, la langue, le canal et le secteur d'activité du client. Par exemple, pour un client qui souhaiterait déployer un système de chat en japonais et en espagnol avec un support de niveau 1, l'équipe Lionbridge recommande d'utiliser deux moteurs de traduction automatique pour une qualité optimale.

2. Normalisation du texte

Contrairement aux moteurs de traduction automatique publics, la RTT de Lionbridge applique des règles de normalisation (c'est-à-dire des règles linguistiques propres à l'entreprise) pour nettoyer et modifier la source avant même le processus de traduction. Cela permet d'éviter aux clients les fautes commises par la traduction automatique résultant d'erreurs de grammaire, d'orthographe, de registre ou celles liées aux acronymes et aux idiomatismes. Virtual Linguist prend en charge deux types de normalisation : la normalisation à l'entrée, qui nettoie le texte avant la traduction, et la normalisation à la sortie, qui corrige les erreurs fréquentes de la traduction automatique après la traduction.

La normalisation à l'entrée est une méthode permettant de lisser les idiosyncrasies du texte pour que la traduction automatique puisse les reconnaître. La plupart des langues ont des abréviations souvent utilisées par les clients dans un environnement de chat.

En anglais, par exemple, on écrit fréquemment le sigle « BRB » (forme abrégée de « be right back ») pour signifier que l'on revient tout de suite. La normalisation à l'entrée de Lionbridge change les occurrences de « BRB » en « Be Right Back » pour s'assurer que la traduction automatique génère systématiquement la traduction adaptée. Ce processus permet à Virtual Linguist de traduire parfaitement une phrase qu'un moteur de traduction automatique public aurait traduite de façon incorrecte.

De même, **la normalisation à la sortie** repère les erreurs ou les incohérences dans le texte traduit et les remplace par les mots ou expressions exigés par les clients. Cette méthode permet de résoudre les problèmes de cohérence, qui peuvent être causés par :

- **Les variantes régionales :** À ce jour, aucun moteur de traduction automatique ne propose des variantes régionales de langues (par exemple le français canadien). Chez Lionbridge, nous proposons ce service. Par exemple, nous utilisons la normalisation en sortie pour changer les mots propres à l'espagnol d'Amérique latine pour les adapter à l'espagnol d'Europe, ou encore pour effectuer les modifications orthographiques qui existent entre l'anglais américain et l'anglais britannique.
- **Registre formel ou informel :** Contrairement aux moteurs de traduction automatique publics, la RTT de Lionbridge peut rechercher les pronoms formels (comme « vous ») et les formes verbales associées (« êtes ») et les changer en tutoiement (« tu es ») en fonction du contexte et de l'objectif du client.

3. Expérience par secteur d'activité

Depuis plus de 20 ans, Lionbridge aide ses clients dans divers secteurs à communiquer au niveau mondial. Cette expérience a renforcé notre expertise sur le marché, ce qui permet d'optimiser la RTT de Lionbridge grâce à l'association de modèles de langue spécifique à un secteur donné et des moteurs de traduction automatique choisis et entraînés par le client. L'expertise de Lionbridge s'étend aux secteurs, aux canaux, aux langues et aux cas d'utilisation spécifiques. De plus, les clients peuvent tirer parti de l'expérience et des réussites accumulées par d'autres clients depuis une vingtaine d'années.



PERSONNALISATION DE LA TRADUCTION



Chaque entreprise utilise un vocabulaire qui lui est propre.

Les entreprises utilisent des termes spécifiques pour leurs produits et leurs services qui sont fondamentaux pour leur marque. Il est donc indispensable de conserver la cohérence et la pertinence de ces termes, qui ne doivent pas être ignorés lors de la traduction.

C'est pourquoi la personnalisation de la traduction, c'est-à-dire l'adaptation des systèmes de traduction aux circonstances particulières d'une entreprise donnée, est d'une importance capitale pour les entreprises qui comparent les offres de RTT.

Qualité de la traduction : traduction automatique publique

Il est très difficile de personnaliser un moteur de traduction automatique public sans le vocabulaire interne, l'expertise en traduction ou les ressources appropriées. Les outils de traduction automatique ne reconnaissent pas les produits et les services de marque spécifiques à une entreprise donnée. Cela peut impacter négativement la clarté du message à faire passer et l'expérience client, surtout pour des utilisations personnalisées ou en cas de contact direct avec le client (par exemple un centre d'appel).

L'utilisation d'outils de traduction automatique incapables de traduire les termes spécifiques de l'entreprise peut nuire au contexte et à la clarté du texte, ce qui fait baisser les indicateurs de qualité comme CSAT ou NPS. Un client qui a du mal à comprendre le message d'une entreprise risque de s'en trouver agacé.

Qualité de la traduction : RTT Lionbridge

Lionbridge tire parti de dizaines d'années d'expertise en linguistique et en traduction pour personnaliser Virtual Linguist au profit de chaque client.

Notre équipe de linguistes travaille en étroite collaboration avec les clients pour identifier les termes de la marque et le vocabulaire spécifique à leur société. Ces éléments sont ensuite chargés dans le programme Virtual Linguist spécifique au client en question pour qu'ils soient traduits correctement à chaque occurrence, indépendamment de la langue cible.

Pour que la personnalisation soit efficace, Lionbridge collabore avec ses clients pour mettre au point trois grands types de ressources linguistiques :

1. Éléments à ne pas traduire (Termes de marque)

Il s'agit des noms d'entreprise, de produits ou d'autres termes qui doivent rester dans la langue source après traduction. Par exemple, le nom de l'entreprise « Subway » n'est jamais traduit : il reste en anglais quel que soit le marché ou la langue.

2. Glossaires

Il s'agit de termes ayant une traduction spécifique dans chaque langue. Lionbridge collabore avec ses clients pour passer en revue les transcriptions, les mémoires de traduction, les e-mails et les communications multilingues afin d'identifier les termes récurrents et de les ajouter au glossaire.

Notre équipe peut également identifier la façon dont la terminologie est utilisée en théorie, et comment elle peut différer de la pratique. Par exemple, le terme « Lionbridge real-time translation » peut être inclus dans les glossaires, mais, dans la réalité, les agents écrivent « L RTT ». L'identification de cette distinction est importante, car elle permet à l'équipe linguistique de créer une règle à partir de laquelle l'outil de traduction automatique fournira la traduction correcte pour la version complète et la version abrégée du terme.

3. Phrases et expressions récurrentes

Le personnel des centres de contact (ou environnements similaires) utilise fréquemment des termes issus d'une base de connaissances circonstancielle en interne. L'équipe linguistique de Lionbridge travaille en collaboration avec les clients pour identifier ces expressions afin qu'elles soient traduites correctement à chaque occurrence.

LA PUISSANCE DE VIRTUAL LINGUIST DE LIONBRIDGE

Virtual Linguist, le moteur personnalisé basé sur l'IA de Lionbridge, est un outil puissant qui s'enrichit constamment au fur et à mesure de son utilisation.

Cet outil s'intègre dans chaque module de Lionbridge, ce qui permet d'obtenir une traduction personnalisée, mais cohérente à l'échelle de l'entreprise.

Une fois que les clients ont bâti leur solution Virtual Linguist personnalisée, ils **peuvent facilement l'utiliser** pour des cas d'utilisation futurs. Par exemple, les clients qui font déjà appel à Lionbridge pour des canaux numériques peuvent nous contacter au moyen d'un chat ou d'un ticket en exploitant leur système Virtual Linguist.



Les clients peuvent utiliser le portail client en libre-service de Lionbridge pour **traduire leur contenu de façon instantanée** en exploitant leur solution Virtual Linguist personnalisée.



Le portail client de Lionbridge permet aux clients de **gérer leurs ressources linguistiques**, y compris les termes de marques, ce qui permet l'amélioration en continu de Virtual Linguist.



Les clients peuvent **amplifier le succès** de leurs communications multilingues en tirant parti de leur Virtual Linguist personnalisé pour tous les canaux de communication et pour tous types de contenu.





OPTIMISATION EN CONTINU DE LA TRADUCTION

Les outils basés sur l'IA sont des entités vivantes. Elles sont plus efficaces lorsqu'elles apprennent, dans un objectif d'amélioration et d'optimisation.

Les outils de RTT fonctionnent de la même manière. Ils sont plus efficaces quand ils reçoivent des retours spécifiques à la langue et au canal de la part des utilisateurs et des clients.

À l'inverse, si les systèmes de RTT sont utilisés pendant de longues périodes sans recevoir d'évaluation ou de retour, la qualité du contenu qu'ils produisent peut baisser.

Optimisation en continu de la traduction : traduction automatique publique

La plupart des entreprises n'emploient pas d'expert en linguistique et en traduction. Par conséquent, elles ne disposent pas des ressources nécessaires pour mettre à jour et optimiser régulièrement les outils de traduction automatique publics. Par ailleurs, ces derniers ne disposent pas de solution personnalisée pour chaque entreprise.

Optimisation en continu de la traduction : RTT de Lionbridge

Les experts linguistes de Lionbridge prennent en charge l'optimisation en continu de la RTT. L'équipe linguistique affectée à chaque client commence par procéder aux vérifications nécessaires concernant les activités de l'entreprise, les canaux de communication et la terminologie. Cela permet à notre équipe de construire une solution Virtual Linguist personnalisée et d'en assurer l'optimisation.

L'équipe linguistique de Lionbridge se réunit régulièrement avec les clients pour effectuer des sessions d'optimisation.

L'équipe linguistique travaille en collaboration avec le client pour évaluer chaque aspect de sa RTT personnalisée. Les aspects évalués sont les suivants :

- Les moteurs de traduction automatique sélectionnés conviennent-ils toujours aux objectifs linguistiques et commerciaux du client ?
- Y a-t-il des occasions d'améliorer les performances de certaines langues ou paires de langues ?
- Le client peut-il tirer parti de bibliothèques Lionbridge RTT supplémentaires ?
- Les listes de termes à ne pas traduire, les glossaires et les listes de messages récurrents sont-ils efficaces ? Doivent-ils être mis à jour ?
- Doit-on créer des listes de termes à ne pas traduire, des glossaires et des listes de messages récurrents ?
- L'équipe respecte-t-elle les meilleures pratiques de communication spécifiques au canal ?



SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES



La sécurité des données et des informations est d'une importance capitale en ce qui concerne la RTT.

Cela est vrai notamment pour les entreprises qui gèrent des informations relatives aux clients, à des aspects financiers ou à des informations personnelles identifiables.

Sécurité et protection des données : outils de traduction automatique publics

Don DePalma, chef de la stratégie chez Common Sense Advisory, une entreprise leader de la recherche spécialisée en services linguistiques, **estime** que la sécurité est un aspect souvent négligé des solutions de traduction automatique publiques. Ces applications peuvent causer le fait que « vos employés et vos fournisseurs diffusent sans le vouloir vos informations confidentielles, vos secrets de fabrication et votre propriété intellectuelle au monde entier ».

En effet, certains outils de traduction automatique ne sont pas conformes aux politiques de sécurité et d'utilisation des données. Beaucoup de multinationales n'ont elles-mêmes pas établi de politique de confidentialité, et ne savent pas que leurs données pourraient être ou ont déjà été divulguées.

« Les sites de traduction automatique utilisent vos données à des fins autres que celles prévues », ajoute M. DePalma. « Même si le contenu appartient toujours à son créateur, les fournisseurs de traduction automatique gratuite réservent les droits d'utilisation en vertu de leurs conditions générales ». Autrement dit, les entreprises qui utilisent les outils de traduction automatique publics donnent aux créateurs de ces outils une licence d'utilisation globale de leurs contenus.

Sécurité et protection des données : RTT de Lionbridge

La RTT de Lionbridge a été conçue dans une optique de sécurité. Notre solution basée sur le SaaS n'enregistre ni ne stocke aucun texte source ni aucune traduction. Toutes les traductions effectuées avec Lionbridge sont cryptées lorsqu'elles sont en transit, et les données ne restent jamais au repos.

De plus, toutes les données PII et PCI sont masquées. Si vous avez des doutes sur la protection des données dans l'UE (bouclier de protection des données), Lionbridge dispose de centres de données en Europe pour que les données ne sortent pas de l'UE. Lionbridge a réalisé des audits de sécurité avec certaines des entreprises les plus grandes et les plus fiables au monde.



INTÉGRATIONS PRÉDÉFINIES



*Pour être efficace,
la RTT doit être facile d'utilisation.*

Au moment de faire le choix d'un système à utiliser, les entreprises doivent également prendre en compte la facilité d'utilisation. Comment déployer la RTT ? Disposent-elles des ressources techniques et du savoir-faire nécessaires pour l'optimiser ? Comment inclure la RTT dans la pile technologique de l'entreprise ? Les entreprises doivent se poser ces questions lorsqu'elles choisissent entre traduction automatique publique ou RTT de Lionbridge.

Intégrations prédéfinies : traduction automatique publique

Grâce aux API, l'ajout d'un moteur de traduction automatique aux applications internes de l'entreprise est assez facile si l'application a été conçue dans une optique de RTT. Néanmoins, les fournisseurs d'outils de traduction automatique publics considèrent que l'établissement d'une intégration entre leurs systèmes et les plateformes de communication disponibles sur le marché est un processus lent et onéreux. Par conséquent, pour les entreprises qui utilisent

les moteurs de traduction automatique publics, le processus de traduction sera rigide et inefficace.

Intégrations prédéfinies : RTT de Lionbridge

Lionbridge a déjà établi des intégrations avec des plates-formes leaders (centres de contact, gestion de services et communication et collaboration d'entreprise).

Les intégrations prédéfinies, que ce soit pour un système de chat, de messagerie électronique, d'assistance ou de forum, permettent d'accélérer la mise en œuvre. Souvent, nos experts linguistes construisent un moteur personnalisé en deux à quatre semaines.

Ces intégrations ont été vérifiées par les programmes de certification rigoureux de nos partenaires. Nos clients peuvent donc les ajouter à leurs plates-formes existantes en toute sérénité.

LA SOLUTION QUI S'IMPOSE

Pour les entreprises cherchant à implémenter une assistance omnicanal multilingue rapide et personnalisée, Lionbridge est la solution de RTT qui s'impose. Grâce à Lionbridge, les entreprises peuvent :

- Ajouter une capacité multilingue à des plates-formes de gestion de services existantes
- Proposer une assistance multilingue sans faille, pour chaque canal et dans chaque langue
- Améliorer l'expérience client
- Accélérer le processus de résolution de problèmes
- Augmenter la productivité et la satisfaction des employés
- Assurer la cohérence de la marque dans toutes les langues



LANCEZ-VOUS.

CONTACTEZ-NOUS AUJOURD'HUI POUR EN SAVOIR PLUS À PROPOS DE L'IMPLEMENTATION DE LA RTT DE LIONBRIDGE À VOTRE PILE TECHNOLOGIQUE.

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

À propos de Lionbridge

Lionbridge travaille en partenariat avec les marques pour dépasser les obstacles et bâtir des ponts dans le monde entier. Depuis plus de 20 ans, nous aidons les entreprises à communiquer avec leur clientèle mondiale en leur délivrant des services de marketing, de test et de mondialisation dans plus de 300 langues.

Notre plate-forme de premier ordre nous permet de déployer plus de 500 000 experts passionnés par leur travail dans plus de 5 000 villes. Ces experts travaillent en partenariat avec les marques pour créer des expériences enrichissantes d'un point de vue culturel. Notre passion pour la linguistique nous amène à exploiter le meilleur de l'intelligence humaine et artificielle pour établir un socle de confiance convaincant pour les clients de nos clients. Lionbridge, dont le siège social se situe à Waltham, dans le Massachusetts, compte également des centres de solutions dans 27 pays.

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. Tous droits réservés.