

LIONBRIDGE



# EIN VERGLEICH ZWISCHEN DER LIONBRIDGE ECHTZEITÜBERSETZUNG UND ÖFFENTLICHEN ENGINES FÜR MASCHINELLE ÜBERSETZUNGEN

WAS SIE ALS UNTERNEHMEN BEI DER WAHL VON ECHTZEIT-  
ÜBERSETZUNGSTECHNOLOGIE BEACHTEN SOLLTEN

Es gibt beträchtliche Unterschiede zwischen der Echtzeit-Übersetzungslösung von Lionbridge und öffentlichen Engines für maschinelle Übersetzungen wie Google Translate und Microsoft Translator. In diesem Whitepaper soll auf die wichtigsten Unterschiede eingegangen werden:

Übersetzungsqualität | Anpassung von Übersetzungen | Laufende Optimierung von Übersetzungen  
Sicherheit und Datenschutz | Vorkonfigurierte Integrationen

# WAS IST ECHTZEIT- ÜBERSETZUNGSTECHNOLOGIE?

*Und wer kann sie einsetzen?*

**E**chtzeit-Übersetzungstechnologie (Real-time translation technology; RTT) ist genau das, was der Name schon vermuten lässt: eine technologiegetriebene Lösung, die Inhalte sofort von einer Sprache in eine andere übersetzt.

Im Prinzip kann jeder RTT nutzen – beispielsweise, um schnell Fakten zu überprüfen, den Kern einer Übersetzung zu verstehen oder sich mit jemandem zu unterhalten, dessen Sprache man nicht spricht. Für Unternehmen kann RTT die Effizienz steigern und das Kundenerlebnis verbessern, weil die Technologie es Unternehmen ermöglicht, mit Kunden in Hunderten von Sprachen zu interagieren. Gleichzeitig können sie dabei auf bestehende Kontaktcenter, Servicedesks und Mitarbeitende zurückgreifen. Für globale Organisationen bedeutet RTT eine echte Verbesserung. Sie können mit – zuvor unerreichbaren – Verbrauchern, Mitarbeitenden und Partnern interagieren, ohne dazu eigens zweisprachiges Personal einstellen zu müssen.

Für viele globale Organisationen stellt sich bei der Interaktion mit mehrsprachigen Kunden nicht die Frage, *ob* sie RTT einsetzen sollten, sondern *welche* Lösung die richtige für sie ist.

**Es gibt eine ganze Reihe von RTT-Optionen, darunter Google Translate, Microsoft Translator und andere. Wir bei Lionbridge haben unser eigenes, umfassendes MT-getriebenes RTT-Tool entwickelt. Wie unterscheidet sich die RTT von Lionbridge von öffentlich zugänglichen MT-Lösungen? Hier gilt es, verschiedene Aspekte zu beachten:**

1. Übersetzungsqualität
2. Anpassung von Übersetzungen
3. Laufende Optimierung von Übersetzungen
4. Sicherheit und Datenschutz
5. Vorkonfigurierte Integrationen

*In diesem Whitepaper wollen wir diese Faktoren untersuchen und Unternehmen, die sich mit der Auswahl eines RTT-Tools schwertun, die Stärken und Schwächen der jeweiligen Optionen erläutern.*

## WAS IST LIONBRIDGE RTT?

Die umfassende RTT-Lösung von Lionbridge bietet globalen Unternehmen ein integriertes Angebot an Übersetzungs- und Dolmetschlösungen. Unsere Technologie basiert auf Virtual Linguist, einer proprietären KI-Lösung, die speziell für jeden Kunden angepasst und trainiert wird. Virtual Linguist gewährleistet Konsistenz und Genauigkeit in allen Sprachen, auf sämtlichen Kanälen und bei jeglichen Anwendungsfällen. Dabei werden der jeweilige Kontext, die Bezeichnungen, Akronyme und die besondere Ausdrucksweise einer Marke gewahrt. Durch diese benutzerdefinierte Einrichtung wird eine bestmögliche RTT-Qualität sichergestellt, und zwar unabhängig von Ausgangs- und Zielsprache.



## ÜBERSETZUNGSQUALITÄT



*RTT-Übersetzungen unterscheiden sich grundlegend von Übersetzungen, die ausschließlich von Menschen angefertigt wurden. Ein Grund dafür ist, dass die maschinelle und die Human-Übersetzung teilweise andere Ziele verfolgen.*

Unternehmen, welche den Einsatz maschineller Übersetzung erwägen, legen Wert auf Unmittelbarkeit, Verständnis und Handlungsfähigkeit. Sie benötigen Übersetzungen, die möglichst schnell und hochwertig (also fast wie von Menschenhand) sind.

### **Übersetzungsqualität: Öffentliche MT**

Eine Herausforderung für öffentliche MT-Engines? Der Output ist immer nur so gut wie der Input – d. h., die Qualität des übersetzten Textes hängt stark von der Qualität des Ausgangstextes ab.

Demnach spielt die Qualität des Ausgangstextes eine wesentliche Rolle. Ist er grammatisch korrekt? Sind Wörter richtig geschrieben? Andernfalls ist die Übersetzung möglicherweise unverständlich. Auch nuancierter oder

idiomatischer Text kann Verwirrung stiften. So kann das englische Wort „flat“ je nach Kontext entweder ein Substantiv sein (dann bedeutet es „Wohnung“) oder ein Adjektiv („flach“). Öffentliche MT-Engines verstehen solche Nuancen nicht.

Technologische Innovationen und Weiterentwicklungen tragen zur Verbesserung der Qualität und Verlässlichkeit öffentlicher MT bei. Doch ein Qualitätszuwachs hängt ebenfalls stark vom menschlichen Engagement und der Anpassungsfähigkeit des jeweiligen Systems ab. MT-Algorithmen verbessern sich, wenn Menschen sie trainieren. Qualitativ hochwertige Übersetzungen sind also nur möglich, wenn Unternehmen interne Fachkenntnisse mit einem MT-Tool kombinieren. Das gilt besonders für seltenere Sprachen.



## Übersetzungsqualität: Lionbridge RTT

Lionbridge RTT basiert auf Virtual Linguist, einem KI-Core, und wurde speziell dafür entwickelt, die Einschränkungen öffentlicher MT-Engines zu überwinden. So müssen Kunden selbst keine Sprachexperten oder Übersetzer sein. Das Tool erreicht dies auf drei Arten:

### 1. Maßgeschneiderte MT-Engine-Auswahl

Jede MT-Engine hat ihre eigenen Stärken. Einige übersetzen bestimmte Sprachpaare hervorragend, andere sind besonders gut für einen bestimmten Anwendungsfall oder eine Branche geeignet. Lionbridge nutzt diese unterschiedlichen Stärken zum Vorteil des Kunden.

Jedes Lionbridge-Projekt beginnt mit der Auswahl der richtigen MT-Engine für Virtual Linguist. Sie basiert auf dem Anwendungszweck, der Sprache, dem Kanal und der Branche des jeweiligen Kunden. Wenn ein Kunde beispielsweise für Level-1-Support Chats in Japanisch und Spanisch anbieten will, würde das Lionbridge-Team wahrscheinlich empfehlen, zwei verschiedene MT-Engines zu nutzen, um so die Übersetzungsqualität zu optimieren.

### 2. Textnormalisierung

Im Gegensatz zu öffentlichen MT-Engines wendet Lionbridge RTT-Normalisierungsregeln (linguistische Unternehmensregeln) an, um ausgangssprachliche Inhalte vor der Übersetzung zu bereinigen und zu überarbeiten. Dadurch lassen sich typische MT-Fehler vermeiden, die durch Grammatikfehler, Rechtschreibfehler, Umgangssprache, Akronyme und Idiome entstehen. Virtual Linguist unterstützt zwei Arten der Normalisierung: Inputnormalisierung und Outputnormalisierung. Bei der Inputnormalisierung wird der Text vor der Übersetzung bereinigt. Bei der Outputnormalisierung werden häufig auftretende MT-Fehler nach der Übersetzung korrigiert.

**Inputnormalisierung** ist eine Technik, mit der Texte standardisiert und für MT-Engines erkennbarer gemacht werden, indem man Eigenheiten „normalisiert“. In den meisten Sprachen gibt es beispielsweise gängige Abkürzungen, die Kunden häufig in einer Chatumgebung verwenden. Ein Beispiel aus

dem Englischen ist die Verwendung von „BRB“ für „Be Right Back“ – „bin gleich zurück“. Die Normalisierungstechniken von Lionbridge ersetzen „BRB“ durch „Be Right Back“. Dadurch wird sichergestellt, dass das maschinelle Übersetzungstool jedes Mal eine passende Übersetzung generiert. Durch diesen Prozess ist Virtual Linguist in der Lage, einen Satz perfekt zu übersetzen, den eine öffentliche MT-Engine vermutlich falsch wiedergeben würde.

Die **Outputnormalisierung** funktioniert ganz ähnlich: Hierbei werden Fehler oder Inkonsistenzen in übersetzten Texten durch Wörter und Formulierungen ersetzt, die unsere Kunden bevorzugen. Die Normalisierung des Outputs kann zur Behebung von Inkonsistenzen beitragen, die durch Folgendes verursacht werden:

- **Regionale Unterschiede:** Bislang bietet keine einzige der führenden MT-Engines regional spezifische Versionen von Sprachen an (z. B. kanadisches Französisch). Bei Lionbridge gibt es diese Möglichkeit jedoch. Wir verwenden Outputnormalisierung, um aus lateinamerikanischem Spanisch europäisches Spanisch zu machen oder aus amerikanischem Englisch britisches.
- **Förmliche und persönliche Anrede:** Im Gegensatz zu öffentlichen MT-Engines kann Lionbridge RTT nach förmlichen Pronomen (z. B. „vous“ im Französischen) und deren zugehörigen Verbformen (z. B. „êtes“) suchen und diese je nach Kontext und Wünschen des Kunden in informelle Pronomen („tu“) und Verben („es“) ändern.

### 3. Branchenerfahrung

Lionbridge unterstützt seit mehr als 20 Jahren Kunden aus verschiedenen Branchen bei ihrer globalen Kommunikation. Dadurch haben wir uns ein beträchtliches Branchenwissen angeeignet, das Lionbridge RTT durch branchenspezifische Sprachmodelle optimiert, die auf den ausgewählten und trainierten MT-Engines eines Kunden basieren. Das Know-how von Lionbridge erstreckt sich über Branchen, Kanäle, Sprachen und spezifische Anwendungsfälle. Unsere Kunden profitieren also von den Erfahrungen und Erfolgen von Kunden aus den letzten zwei Jahrzehnten.



## ANPASSUNG VON ÜBERSETZUNGEN



### *Jede Organisation hat ihr spezifisches Vokabular.*

**U**nternehmen haben spezielle Begriffe für Produkte und Dienstleistungen, die für ihre Marke von zentraler Bedeutung sind. Auf Unternehmensebene ist es wichtig, diese Begriffe einheitlich zu verwenden. Sie dürfen im Übersetzungsprozess nicht verloren gehen.

Aus diesem Grund ist die Anpassung von Übersetzungen und der Systeme an die besonderen Gegebenheiten eines Unternehmens bei der Auswahl von RTT von entscheidender Bedeutung.

#### **Übersetzungsqualität: Öffentliche MT**

Die Anpassung einer öffentlichen MT-Engine ohne relevante interne Sprachkenntnisse und Übersetzungsressourcen ist äußerst schwierig. MT-Engines erkennen nicht automatisch die Produkte und Services eines Unternehmens. Das kann sich negativ auf die Verständlichkeit der Botschaft und die Kundenerfahrung auswirken, insbesondere in einem sehr personalisierten oder kundenorientierten Umfeld wie einem Kontaktcenter.

Öffentliche MT-Engines sind nicht in der Lage, benutzerdefinierte Termini präzise zu übersetzen. Das kann dazu führen, dass Kunden Verständnisschwierigkeiten haben und Qualitätsmaßstäbe wie CSAT und NPS nicht erfüllt werden. Wenn Kunden sich anstrengen müssen, um die Botschaft eines Unternehmens zu verstehen, resultiert das in Frustration.

#### **Übersetzungsqualität: Lionbridge RTT**

Lionbridge nutzt die jahrzehntelange Erfahrung in den Bereichen Linguistik und Übersetzung, um Virtual Linguists für jeden Kunden individuell anzupassen.

Unser Sprachteam arbeitet eng mit den Kunden zusammen, um für das Unternehmen wichtige Markenbezeichnungen und Begriffe zu bestimmen. Unser Team lädt diese Ressourcen dann in den kundenspezifischen Virtual Linguist. Dadurch wird sichergestellt, dass diese Begriffe – unabhängig von der Zielsprache – jedes Mal korrekt übersetzt werden.

Um eine effektive Anpassung zu gewährleisten, entwickelt Lionbridge zusammen mit dem Kunden drei Arten von Sprachressourcen:

#### **1. Nicht zu übersetzende Begriffe (Markenbegriffe)**

Das sind Unternehmens- und Produktbegriffe oder andere Wörter, die in der Originalsprache verbleiben sollten. Zum Beispiel wird der Firmenname „Subway“ nie übersetzt – er bleibt in jedem Markt und in jeder Sprache auf Englisch.

#### **2. Glossare**

Dies sind Begriffslisten mit den entsprechenden Übersetzungen in jeder Sprache. Lionbridge arbeitet eng mit Kunden zusammen, um Transkripte, Translation Memories (Übersetzungsspeicher), E-Mails und andere mehrsprachige Kommunikation auszuwerten und häufig verwendete Begriffe ins Glossar aufzunehmen.

Unser Team ermittelt auch, wie Terminologie in der Praxis und in der Theorie verwendet wird. Ein Glossar kann beispielsweise einen Begriff wie „Lionbridge Echtzeit-Übersetzung“ enthalten. Mitarbeiter verkürzen das jedoch oft zu „L RTT“. Diese Unterscheidung ist wichtig. So kann das Sprachteam eine Regel aufstellen, damit sowohl die Kurz- als auch die Langform des Begriffs richtig übersetzt wird.

#### **3. Häufig verwendete Sätze und Formulierungen**

Wir beobachten oft, dass Mitarbeitende in Kontaktcentern und ähnlichen Umgebungen ihre eigenen, häufig verwendeten Begriffe in einer internen Wissensdatenbank festhalten. Das Sprachteam von Lionbridge arbeitet mit Kunden zusammen, um solche Formulierungen zu identifizieren, damit sie jedes Mal präzise übersetzt werden können.

## DIE LEISTUNGSFÄHIGKEIT VON LIONBRIDGE VIRTUAL LINGUIST



*Das benutzerdefinierte KI-Tool Virtual Linguist von Lionbridge zeichnet sich dadurch aus, dass es mit zunehmendem Einsatz immer leistungsfähiger wird.*

*Es ist in die verschiedenen Module von Lionbridge integriert und ermöglicht so unternehmensweit einheitliche Übersetzungen.*

Nachdem ein Kunde seine benutzerdefinierten Virtual Linguists konfiguriert hat, kann er sie **ganz einfach für zukünftige Anwendungsfälle einsetzen**. Kunden, die beispielsweise schon im Bereich digitale Kanäle mit Lionbridge zusammenarbeiten, können denselben Virtual Linguist auch für Chats und Ticketing-Systeme nutzen.



Kunden können das Lionbridge-Kundenportal selbstständig nutzen, um Inhalte **sofort zu übersetzen**. Auch hierbei kommt der Virtual Linguist zum Einsatz.

Mit dem Lionbridge-Kundenportal können die Kunden zudem **ihre linguistischen Assets verwalten**, beispielweise Markenbegriffe, und so zur laufenden Optimierung des Virtual Linguist beitragen.



Kunden können **den Erfolg ihrer mehrsprachigen Kommunikation verbessern**, indem sie ihren benutzerdefinierten Lionbridge Virtual Linguist für verschiedene Kommunikationskanäle und Inhaltstypen einsetzen.



## LAUFENDE OPTIMIERUNG VON ÜBERSETZUNGEN

*KI-Tools sind lebende Systeme. Sie funktionieren am besten, wenn sie lernen, und ständig verfeinert und optimiert werden.*

Bei RTT-Tools ist es ganz genauso. Sie sind am effektivsten, wenn sprach- und kanalspezifisches Feedback von Nutzern und Kunden eingepflegt wird.

Die Qualität der Ergebnisse von RTT-Systemen kann sogar sinken, wenn sie über längere Zeit keine Bewertung oder kein Feedback erhalten.

### **Laufende Optimierung von Übersetzungen: öffentliche MT**

In den meisten Unternehmen gibt es keine internen Sprach- oder Übersetzungsexperten. Somit verfügen sie auch nicht über die nötigen Ressourcen, um öffentliche Standard-MT-Systeme, die nicht speziell auf die Anforderungen der eigenen Organisation abgestimmt sind, zu aktualisieren, zu verfeinern und zu optimieren.

### **Laufende Optimierung von Übersetzungen: Lionbridge RTT**

Bei Lionbridge kümmern sich unsere Sprachexperten um die RTT-Optimierung. Das Sprachteam jedes Kunden prüft als Erstes die Geschäftsabläufe, die Kommunikationskanäle und die Terminologie des Unternehmens. Daraufhin wird dann ein

individueller Virtual Linguist erstellt, der ständig optimiert und verbessert wird.

Das Lionbridge-Sprachteam trifft sich regelmäßig mit dem Kunden, um die Optimierung gemeinsam voranzutreiben.

Bei diesen Meetings bewerten Sprachteam und Kunden gemeinsam alle Aspekte der RTT-Instanz, darunter Folgendes:

- Passt die ausgewählte MT-Engine immer noch zu den sprachlichen und geschäftlichen Zielen des Kunden?
- Gibt es Möglichkeiten, die Leistung einzelner Sprachen oder Sprachpaare zu verbessern?
- Kann der Kunde zusätzliche RTT-Bibliotheken von Lionbridge nutzen?
- Sind die bestehenden Do-Not-Translate-Listen, Glossare oder Antwortvorlagen wirksam? Müssen sie aktualisiert werden?
- Sollten neue Do-Not-Translate-Listen, Glossare oder Antwortvorlagen erstellt werden?
- Hält das Team sich an Best Practices für den Kommunikationskanal?



## SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ



### *Der Datenschutz und die Informationssicherheit sind für RTT von zentraler Bedeutung.*

**D**as gilt insbesondere für Unternehmen mit Kunden-, Finanz- und/oder personenbezogenen Daten.

#### **Sicherheit und Datenschutz: Öffentliche MT**

Don DePalma, Chief Strategy Officer von Common Sense Advisory, einem führenden Forschungsunternehmen für Sprachdienstleistungen, gibt an, dass der Sicherheitsaspekt bei öffentlichen MT-Lösungen oft vernachlässigt wird. Die Nutzung solcher Anwendungen kann den unbeabsichtigten Effekt haben, dass „Mitarbeiter und Lieferanten unbewusst vertrauliche Informationen, Geschäftsgeheimnisse und geistiges Eigentum (IP) verbreiten.“

Einige MT-Engines entsprechen nicht den Richtlinien für die Datensicherheit und -nutzung. Viele globale Unternehmen haben keine eigenen Richtlinien aufgestellt, und wissen daher nicht, dass sie ihre Daten gefährden.

DePalma fügt hinzu: „MT-Websites können Ihre Daten auf eine Art und Weise verwenden, die Sie nicht beabsichtigen. Während das Eigentum an Inhalten beim Autor bleibt,

beanspruchen kostenlose MT-Anbieter Nutzungsrechte gemäß ihren Geschäftsbedingungen.“ Das bedeutet, dass Unternehmen, die solche Tools verwenden, den Entwicklern möglicherweise eine Lizenz zur weltweiten Nutzung einräumen.

#### **Sicherheit und Datenschutz: Lionbridge RTT**

Wir haben bei der Entwicklung von Lionbridge RTT großen Wert auf Sicherheit gelegt. In der SaaS-basierten Lösung werden keine Ausgangstexte oder Übersetzungen gespeichert oder aufgezeichnet. Übersetzungen, die über Lionbridge durchgeführt werden, werden während der Übertragung verschlüsselt, und die Daten werden nicht gespeichert.

Ebenso wichtig ist, dass alle PII- und PCI-Daten maskiert sind. Wenn Sie Bedenken hinsichtlich der Datenschutzrichtlinien der EU (Privacy Shield) haben, brauchen Sie sich keine Sorgen zu machen: Lionbridge besitzt Rechenzentren in Europa, sodass Ihre Daten die EU nicht verlassen. Lionbridge hat Sicherheitsaudits bei vielen der größten und vertrauenswürdigsten Unternehmen der Welt bestanden.



## VORKONFIGURIERTE INTEGRATIONEN



*RTT ist nur dann wirklich effektiv,  
wenn es auch benutzerfreundlich ist.*

Wenn Organisationen die Verwendung eines Systems in Erwägung ziehen, ist die Benutzerfreundlichkeit ein entscheidender Faktor. Wie wollen sie RTT einsetzen? Verfügen sie über die technischen Ressourcen und das notwendige Fachwissen, um sie zu optimieren? Wie wird die ausgewählte RTT-Lösung in den bestehenden Technologiepark des Unternehmens integriert? Dies sind wichtige Fragen, die Organisationen sich stellen müssen, bevor Sie sich für öffentliche MT oder Lionbridge RTT entscheiden.

**Vorkonfigurierte Integrationen: Öffentliche MT**  
Mithilfe von APIs lassen sich MT-Engines relativ einfach in die hauseigene Applikationslandschaft eines Unternehmens integrieren – vorausgesetzt, die Anwendung wurde für RTT entwickelt. Aber die Anbieter öffentlicher MT-Engines halten es wahrscheinlich für zu kostspielig und zeitaufwendig, Integrationen für kommerziell verfügbare

Kommunikationsplattformen zu entwickeln. Das kann den Übersetzungsprozess für Unternehmen, die öffentliche MT-Engines verwenden, kompliziert und ineffizient machen.

**Vorkonfigurierte Integrationen: Lionbridge RTT**  
Lionbridge hat bereits Integrationen für führende Kontaktcenter-, Service-Management- sowie Kommunikations- und Kooperationsplattformen entwickelt.

Von Chat und E-Mail bis hin zu Ticketerstellung und Foren: Diese vorinstallierten Integrationen beschleunigen die Implementierung. Häufig benötigen unsere Sprachexperten nur zwei bis vier Wochen, um eine maßgeschneiderte Engine für unsere Kunden zu erstellen.

Diese Integrationen haben strenge Zertifizierungsprogramme unserer Partner durchlaufen. Unsere Kunden können sich also darauf verlassen, dass alles wie geplant funktioniert.

## DIE ENTSCHEIDUNG IST KLAR

Für Organisationen, die schnellen, individuellen mehrsprachigen Support auf mehreren Kanälen bieten möchten, ist Lionbridge die beste Wahl bei RTT. Mit Lionbridge können Unternehmen:

- bestehende Service-Management-Plattformen um mehrsprachige Funktionen erweitern
- mehrsprachige Unterstützung für jeden Kanal in jeder Sprache liefern
- das Kundenerlebnis optimieren
- die Lösung von Problemen beschleunigen
- die Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen
- die Markenkonsistenz in jeder Sprache sicherstellen



PACKEN WIR ES AN.

**KONTAKTIEREN SIE UNS NOCH HEUTE,  
UM MEHR ÜBER LIONBRIDGE RTT ZU ERFAHREN.**

**GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM**

## Über Lionbridge

Lionbridge bringt Menschen und Marken zusammen – weltweit. Seit über zwanzig Jahren unterstützen wir Unternehmen dabei, neue Märkte zu erschließen und die Kundenbindung zu erhöhen – mit Dienstleistungen für Globalisierung und Marketing und das Testen von Anwendungen in über 300 Sprachen.

Über unsere Plattform vereinen wir rund 500.000 Experten in über 5.000 Städten zu einem globalen Netzwerk. Sie alle unterstützen Unternehmen dabei, positive Kundenerlebnisse zu erzeugen – stets unter Berücksichtigung kultureller Hintergründe. Sprache ist unsere Leidenschaft. Um sicherzustellen, dass Ihre Botschaft bei Ihren Kunden ankommt, setzen wir sowohl auf menschliche als auch auf maschinelle Intelligenz – je nach Bedarf auch in Kombination. Lionbridge hat seinen Hauptsitz in Waltham (Massachusetts) und unterhält Kompetenzzentren in 27 Ländern.

ERFAHREN SIE MEHR AUF  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

**LIONBRIDGE**

© 2019 Lionbridge. Alle Rechte vorbehalten.