

LIONBRIDGE



DIFFERENZE TRA MOTORI PUBBLICI DI TRADUZIONE AUTOMATICA E LA TRADUZIONE IN TEMPO REALE LIONBRIDGE

CONSIDERAZIONI PER LA SCELTA DELLA TECNOLOGIA
DI TRADUZIONE IN TEMPO REALE PIÙ ADATTA ALLA
VOSTRA AZIENDA

Esistono notevoli differenze tra la soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge e i motori pubblici di traduzione automatica come Google Traduttore e Microsoft Translator. Questo white paper presenta in dettaglio quelle più salienti, tra cui:

Qualità delle traduzioni | Personalizzazione della traduzione | Ottimizzazione costante delle traduzioni

Sicurezza e protezione dei dati | Integrazioni preconfigurate

CHE COS'È LA TECNOLOGIA DI TRADUZIONE IN TEMPO REALE?

Per chi è utile?

La tecnologia di traduzione in tempo reale è esattamente ciò che suggerisce il suo nome: una soluzione tecnologica che traduce istantaneamente contenuti da una lingua a un'altra.

Chiunque può utilizzare la traduzione in tempo reale, ad esempio per svolgere rapide verifiche dei fatti, ottenere il "succo" di una traduzione e predisporre in maniera sommaria la comunicazione con qualcuno che parla un'altra lingua. A livello aziendale la traduzione in tempo reale può migliorare l'efficienza e l'esperienza dei clienti favorendo interazioni in centinaia di lingue, il tutto servendosi dei centri di assistenza, dei service desk e del personale esistenti. Per le aziende internazionali la traduzione in tempo reale è un'innovazione rivoluzionaria, in quanto riduce la necessità di assumere operatori bilingue e colma i divari tra azienda, consumatori, dipendenti e partner inaccessibili in passato.

Per molte aziende internazionali, che devono interagire in più lingue con i propri clienti, la questione non è tanto *se* utilizzare la traduzione in tempo reale, quanto piuttosto *quale* soluzione scegliere.

Esistono diverse opzioni di traduzione automatica in tempo reale, da Google Traduttore a Microsoft Translator e altri. Lionbridge ha sviluppato uno strumento di traduzione automatica in tempo reale completo. Le differenze tra la traduzione in tempo reale di Lionbridge e i motori pubblici di traduzione automatica sono diverse:

1. Qualità delle traduzioni
2. Personalizzazione della traduzione
3. Ottimizzazione costante delle traduzioni
4. Sicurezza e protezione dei dati
5. Integrazioni preconfigurate

In questo white paper approfondiremo ognuno di questi aspetti, presentando alcune osservazioni per le aziende che hanno difficoltà a individuare lo strumento di traduzione in tempo reale più adatto alle proprie esigenze.

CHE COS'È LA SOLUZIONE DI TRADUZIONE IN TEMPO REALE DI LIONBRIDGE?

La soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge offre alle aziende internazionali una suite completa per la traduzione e l'interpretariato. La nostra tecnologia è basata su Virtual Linguist, un core di intelligenza artificiale proprietario personalizzato e adattato per ogni cliente. Virtual Linguist assicura coerenza multilingue e precisione tra lingue, canali e scenari, rispettando allo stesso tempo il contesto esclusivo di ogni brand, nonché la terminologia, gli acronimi e il gergo specifici. Questa personalizzazione favorisce la migliore qualità possibile della traduzione in tempo reale, indipendentemente dalle lingue di origine e di destinazione.



QUALITÀ DELLE TRADUZIONI



Le traduzioni in tempo reale differiscono sostanzialmente da quelle eseguite esclusivamente dall'uomo, perché gli obiettivi dei due tipi di traduzione sono piuttosto diversi.

Le aziende che scelgono traduzioni automatiche hanno come priorità l'immediatezza, la comprensione e la fattibilità. Di conseguenza, queste aziende lottano costantemente per bilanciare traduzioni più immediate possibili con la massima qualità ottenibile.

Qualità delle traduzioni: motori pubblici di traduzione automatica

Una delle sfide tipiche dei motori pubblici di traduzione automatica è che la qualità dell'output è legata all'input, ovvero la qualità del testo tradotto dipende fortemente dalla qualità del testo di origine.

Questo comporta una notevole pressione sul testo di origine. È grammaticalmente accurato? L'ortografia delle parole è corretta? In caso contrario, la traduzione può non essere comprensibile. Analogamente, un testo idiomatico o ricco

di sfumature può creare ambiguità. Ad esempio, la parola italiana "piatto" può essere un sostantivo (il piatto su cui mangiamo) o un aggettivo (con il significato di "piano" o "schiacciato"), a seconda del contesto. I motori pubblici di traduzione automatica non riconoscono queste sfumature.

Benché l'innovazione tecnologica e i rapidi progressi contribuiscano al costante miglioramento e all'affidabilità dei motori pubblici di traduzione automatica, è altrettanto vero che un innalzamento della qualità è strettamente correlato all'intervento umano e alla personalizzazione. Gli algoritmi di traduzione automatica migliorano se le persone li preparano e li adattano. Per ottenere traduzioni di alta qualità, in particolare per le coppie di lingue meno comuni, spesso le aziende devono combinare uno strumento di traduzione automatica con le proprie competenze interne.



Qualità delle traduzioni: traduzione in tempo reale Lionbridge

La soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge utilizza il core di intelligenza artificiale Virtual Linguist, soprattutto per aggirare i limiti insiti nei motori pubblici di traduzione automatica. Di conseguenza, i clienti non devono più avere competenze linguistiche e di traduzione. Lo strumento opera in tre modi:

1. Selezione su misura dei motori di traduzione automatica

Ogni motore di traduzione automatica ha i propri punti di forza. Alcuni sono migliori per la traduzione di determinate coppie di lingue, altri sono particolarmente adatti per uno scenario o un settore specifico. Lionbridge utilizza questi diversi punti di forza a vantaggio del cliente.

In ogni interazione con Lionbridge, la fase iniziale vede i nostri esperti selezionare il o i motori di traduzione automatica più adatti per Virtual Linguist in base allo scenario, alla lingua, al canale e alla combinazione di settori del cliente specifico. Ad esempio, se un cliente volesse distribuire uno strumento di chat per il supporto di livello 1 in giapponese e spagnolo, il team di Lionbridge gli consiglierebbe di utilizzare due diversi motori di traduzione automatica di base per garantire la migliore qualità delle traduzioni in ogni momento.

2. Normalizzazione del testo

Diversamente dai motori pubblici di traduzione automatica, la soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge applica regole di normalizzazione (ovvero regole di business linguistiche) per ordinare e modificare il contenuto di origine prima di sottoporlo alla traduzione. Questo processo permette di evitare i tipici problemi della traduzione automatica causati da errori grammaticali e di ortografia, gergo, acronimi e idiomi. Virtual Linguist supporta due tipi di normalizzazione: la normalizzazione dell'input, che ripulisce il testo prima della traduzione, e la normalizzazione dell'output, che corregge gli errori di traduzione automatica più comuni dopo la traduzione.

La **normalizzazione dell'input** è una tecnica che standardizza maggiormente il testo e lo rende più riconoscibile ai motori di

traduzione automatica, "normalizzandone" le idiosincrasie. Ad esempio, la maggior parte delle lingue contiene acronimi di uso comune utilizzati spesso in un ambiente di chat. Un esempio di un acronimo inglese è "BRB", utilizzato al posto di "Be Right Back" ("Torno subito"). Le tecniche di Lionbridge per la normalizzazione dell'input sostituiscono le istanze di "BRB" con "Be Right Back", perché lo strumento di traduzione automatica generi la traduzione appropriata ogni volta. Questo processo permette a Virtual Linguist di tradurre perfettamente una frase che i motori di traduzione automatica gestirebbero erroneamente.

Analogamente, la **normalizzazione dell'output** sostituisce errori e incoerenze presenti nel testo tradotto con i termini e le frasi richiesti dal cliente. La normalizzazione dell'output risolve le incoerenze prodotte da:

- **Differenze regionali:** a tutt'oggi, nessuno dei motori di traduzione automatica principali offre versioni regionali di alcuna lingua, ad esempio il franco-canadese. Lionbridge sì. Utilizziamo la normalizzazione dell'output per modificare il vocabolario spagnolo latino americano in spagnolo europeo, quello inglese americano in inglese britannico e così via.
- **Differenza tra stile formale e informale:** diversamente dai motori pubblici di traduzione automatica, la soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge è in grado di identificare i pronomi formali, ad esempio il "vous" francese e le forme verbali associate ("êtes") e sostituirli con i pronomi e i verbi informali ("tu", "es"), a seconda del contesto e degli obiettivi del cliente.

3. Esperienza di settore

Lionbridge vanta un'esperienza di oltre vent'anni nel supportare la comunicazione a livello internazionale dei clienti di svariati settori. Questa esperienza ha prodotto competenze significative, che permettono di ottimizzare la soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge attraverso modelli linguistici specifici per ogni settore, da integrare con i motori di traduzione automatica scelti e preparati dal cliente. L'esperienza di Lionbridge comprende numerosi settori, canali, lingue e scenari specifici e permette ai clienti di trarre vantaggio dalle lezioni e dai successi acquisiti in due decenni con i clienti precedenti.



PERSONALIZZAZIONE DELLA TRADUZIONE

*Ogni azienda ha il proprio
esclusivo vocabolario.*

Le aziende utilizzano termini specifici per i prodotti e servizi alla base del proprio brand. A livello aziendale, è assolutamente essenziale mantenere la coerenza e la pertinenza di questi termini, che non possono andare perduti in fase di traduzione.

Per questo motivo, la personalizzazione della traduzione, ovvero l'adattamento dei sistemi di traduzione a determinate circostanze per un'azienda specifica, è un fattore chiave per le società in cerca della soluzione di traduzione in tempo reale più adatta.

Qualità delle traduzioni: motori pubblici di traduzione automatica

La personalizzazione di un motore pubblico di traduzione automatica senza le necessarie competenze e risorse linguistiche e di traduzione interne è un processo estremamente complesso. I motori di traduzione automatica non riconoscono naturalmente i prodotti e i servizi personalizzati unici di ogni azienda e questo può avere conseguenze negative sulla chiarezza del messaggio e sull'esperienza dei clienti, in particolare in uno scenario altamente personalizzato o particolarmente incentrato sul cliente, come un centro di assistenza.

L'utilizzo di motori pubblici di traduzione automatica che non siano in grado di tradurre con precisione termini personalizzati può influire negativamente sulla comprensione del contesto e sulla chiarezza per i clienti, riducendo le metriche di qualità, tra cui le classificazioni CSAT ed NPS. La difficoltà a comprendere il messaggio di un'azienda è motivo di frustrazione per i clienti.

Qualità delle traduzioni: soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge

Lionbridge sfrutta la propria esperienza ventennale nei settori linguistico e della traduzione al fine di personalizzare Virtual Linguist per ogni cliente.

Il nostro team di esperti lavora a stretto contatto con i clienti per identificare i termini specifici del brand e il vocabolario unico e importante di ogni azienda. Quindi, carica questi asset nell'ambiente Virtual Linguist specifico del cliente. In questo modo, i termini vengono tradotti correttamente ogni volta, indipendentemente dalla lingua di destinazione dell'output.

Per assicurare una personalizzazione efficace Lionbridge lavora con i clienti per sviluppare tre tipi principali di asset linguistici:

1. Termini intraducibili (specifici del brand)

Si tratta dei termini associati all'azienda, al prodotto e di altro tipo che devono restare nella lingua originale anche dopo la traduzione. Ad esempio, il nome dell'azienda "Subway" non si traduce mai, ma appare in inglese in ogni mercato e lingua.

2. Glossari

Si tratta di termini associati a traduzioni obbligatorie in ogni lingua. Lionbridge lavora a stretto contatto con i clienti alla revisione di trascrizioni, memorie di traduzione, e-mail e altre comunicazioni multilingue per identificare i termini ricorrenti e aggiungerli al glossario.

Il nostro team determina anche le eventuali differenze di utilizzo della terminologia a livello pratico e a quello teorico. Ad esempio, un glossario può includere la traduzione del termine inglese "Lionbridge real-time translation" (traduzione in tempo reale di Lionbridge), ma gli operatori del centro di assistenza tenderanno a scrivere "L RTT". Questa differenza è importante e la capacità di identificarla permette al team di creare una regola che generi la traduzione corretta per entrambe le forme del termine, quella lunga e l'acronimo.

3. Periodi e frasi utilizzati di frequente

Spesso osserviamo come gli operatori e il personale dei centri di assistenza e degli ambienti associati utilizzino frequentemente termini tratti da una knowledge base interna di natura informale. Il team linguistico di Lionbridge collabora con il cliente per identificare queste frasi in modo da assicurarne una traduzione del tutto accurata in ogni occasione.

UTILITÀ ED EFFICACIA DI VIRTUAL LINGUIST DI LIONBRIDGE



Il core di intelligenza artificiale personalizzato Virtual Linguist di Lionbridge è un potente strumento che migliora solo se utilizzato continuamente.

Lo strumento si integra in ognuno dei moduli distinti di Lionbridge, creando traduzioni personalizzate coerenti per tutti i contenuti dell'azienda.

Dopo aver creato il proprio ambiente Virtual Linguist personalizzato, i clienti **lo integrano agevolmente** con gli scenari futuri. Ad esempio, coloro che si avvalgono già di Lionbridge per i canali digitali adottano facilmente altri servizi Lionbridge per soluzioni di chat e ticketing utilizzando lo stesso ambiente Virtual Linguist.



I clienti utilizzano il portale self-service di Lionbridge per **tradurre contenuti istantaneamente** attraverso la propria versione personalizzata di Virtual Linguist.

Tramite il portale di Lionbridge i clienti **gestiscono i propri asset linguistici**, tra cui i termini associati al brand, per il miglioramento continuo di Virtual Linguist.



I clienti **aumentano l'efficacia** delle proprie comunicazioni multilingue sfruttando la versione personalizzata di Virtual Linguist di Lionbridge su tutti i canali di comunicazione e con ogni tipo di contenuto.



OTTIMIZZAZIONE COSTANTE DELLE TRADUZIONI

Gli strumenti basati sull'intelligenza artificiale sono strutture dinamiche in grado di apprendere continuamente, attraverso ottimizzazione e perfezionamento costanti.

Gli strumenti di traduzione in tempo reale funzionano allo stesso modo: sono più efficaci quando ricevono da utenti e clienti feedback linguistico e specifico di ogni canale.

Al contrario, se un sistema di traduzione in tempo reale viene eseguito per periodi di tempo prolungati senza valutazione o feedback, la qualità dell'output può diminuire.

Ottimizzazione costante delle traduzioni: motori pubblici di traduzione automatica

La maggior parte delle organizzazioni è priva di competenze linguistiche e di traduzione interne. Di conseguenza, mancano le risorse necessarie per aggiornare, perfezionare e ottimizzare continuamente i sistemi pubblici di traduzione automatica, le cui soluzioni predefinite non sono personalizzate ad hoc per un'azienda specifica.

Ottimizzazione costante delle traduzioni: soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge

Gli esperti qualificati di Lionbridge eliminano ogni aspetto ipotetico dal processo di ottimizzazione costante della soluzione di traduzione in tempo reale. Il team di esperti avvia la relazione con il cliente svolgendo processi di due diligence sull'operato dell'azienda, sui canali di comunicazione e sulla terminologia. In questo modo, può creare una versione personalizzata

di Virtual Linguist, ritagliandosi una posizione ideale per perfezionarla e ottimizzarla. Il team di Lionbridge incontra regolarmente il cliente per svolgere sessioni di ottimizzazione.

Durante questi incontri, il team collabora con il cliente alla valutazione di ogni aspetto dell'ambiente di traduzione in tempo reale del cliente, tra cui:

- I motori di traduzione automatica selezionati continuano a essere la soluzione migliore per gli obiettivi linguistici e aziendali del cliente?
- È possibile sfruttare altre opportunità per migliorare le prestazioni di singole lingue o coppie di lingue?
- Questo cliente può sfruttare altre librerie per la soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge?
- I termini intraducibili, i glossari e gli elenchi di messaggi predefiniti/ricorrenti esistenti sono ancora efficaci? Devono essere aggiornati?
- È necessario creare nuovi termini intraducibili, glossari ed elenchi di messaggi predefiniti/ricorrenti?
- Il team applica le best practice specifiche del canale di comunicazione?



SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI



La protezione di dati e informazioni è un aspetto irrinunciabile in un ambiente di traduzione in tempo reale.

Questo è particolarmente vero per le aziende i cui contenuti comprendono dati dei clienti e informazioni finanziarie e/o personali.

Sicurezza e protezione dei dati: motori pubblici di traduzione automatica

Don DePalma, Chief Strategy Officer di Common Sense Advisory, azienda di ricerca leader del settore incentrata sui servizi linguistici, **afferma** come la sicurezza sia spesso un aspetto trascurato dalle soluzioni pubbliche di traduzione automatica. L'utilizzo di queste applicazioni può avere come effetto involontario "la cospirazione inconsapevole da parte di dipendenti e fornitori a trasmettere nel mondo informazioni riservate, segreti commerciali e proprietà intellettuali".

Effettivamente, alcuni motori di traduzione automatica non sono conformi agli standard di sicurezza e utilizzo dei dati aziendali. Molte compagnie internazionali non hanno predisposto policy a questo scopo e di conseguenza non sono in grado di identificare eventuali o effettive perdite di dati.

DePalma aggiunge che "i siti di traduzione automatica possono utilizzare i nostri dati in modi che non avevamo previsto. Mentre

la proprietà dei contenuti resta all'autore, i fornitori di soluzioni di traduzione automatica gratuite rivendicano i diritti di utilizzo ai sensi dei propri termini e condizioni". Questo significa che le aziende che utilizzano tali strumenti rischiano di concedere ai loro proprietari una licenza globale per l'utilizzo dei contenuti.

Sicurezza e protezione dei dati: soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge

Abbiamo progettato la nostra soluzione di traduzione in tempo reale con grande attenzione alla sicurezza. La soluzione, basata sul modello SaaS, non archivia o registra alcun testo di origine né le traduzioni corrispondenti. Qualsiasi traduzione eseguita tramite Lionbridge viene crittografata in tempo reale e i dati non vengono mai memorizzati.

Un'altra caratteristica ugualmente importante è che tutte le informazioni personali e i dati delle carte di pagamento vengono nascosti. In caso di perplessità riguardo alla normativa europea sulla privacy dei dati (Scudo per la privacy), è bene tenere presente che Lionbridge possiede diversi data center in Europa e di conseguenza i dati non escono mai dall'Unione Europea. Lionbridge è stata sottoposta a diversi controlli di sicurezza da parte di molte delle aziende internazionali più importanti.



INTEGRAZIONI PRECONFIGURATE



Per assicurare la massima efficacia, una soluzione di traduzione in tempo reale deve essere anche facile da utilizzare.

Nel valutare quale sistema scegliere, le aziende devono tenere conto della semplicità di utilizzo come ulteriore fattore determinante. Come intendono distribuire la soluzione di traduzione in tempo reale? Hanno a disposizione l'esperienza e le risorse tecniche necessarie per ottimizzarla? In che modo la soluzione scelta si integrerà nello stack tecnologico esistente dell'azienda? Ogni società deve porsi queste importanti domande nel valutare le soluzioni di traduzione automatica pubbliche e quella di traduzione in tempo reale di Lionbridge.

Integrazioni preconfigurate: motori pubblici di traduzione automatica

Le API semplificano relativamente l'aggiunta di un motore di traduzione automatica alle applicazioni interne di un'azienda, a condizione che l'applicazione sia stata realizzata prevedendo già l'integrazione con la soluzione di traduzione in tempo reale. Tuttavia, i fornitori dei motori pubblici di traduzione automatica tendono a ritenere troppo costosa e dispendiosa la creazione di integrazioni tra i propri sistemi e le piattaforme di comunicazione commerciali. Questo può complicare il processo di traduzione rendendolo inefficiente per le aziende che utilizzano motori pubblici di traduzione automatica.

Integrazioni preconfigurate: soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge

Lionbridge ha già creato integrazioni con diverse piattaforme di assistenza, gestione dei servizi e comunicazione e collaborazione aziendali leader di settore.

Dagli ambienti di chat all'e-mail, dalle applicazioni di ticketing ai forum, queste integrazioni preconfigurate riducono i tempi di implementazione. Spesso, ai nostri esperti qualificati servono solo da due a quattro settimane per creare un motore personalizzato per un cliente.

Poiché queste integrazioni sono state sottoposte a rigorosi programmi di certificazione dai nostri partner, i clienti possono aggiungerle in tutta sicurezza alle proprie piattaforme esistenti.

LA SCELTA PIÙ OVVIA

Per le aziende impegnate a fornire supporto multilingue rapido e personalizzato su ogni canale, la soluzione di traduzione in tempo reale di Lionbridge è la scelta più ovvia. Con Lionbridge, le aziende possono:

- Aggiungere funzionalità multilingue a piattaforme di gestione dei servizi esistenti
- Offrire supporto multilingue uniforme su ogni canale e in ogni lingua
- Realizzare una migliore esperienza per ogni cliente
- Accelerare la risoluzione dei problemi
- Incrementare la produttività e la soddisfazione dei clienti
- Garantire coerenza del brand in tutte le lingue



COME INIZIARE.

CONTATTATECI OGGI STESSO PER ULTERIORI INFORMAZIONI SULL'AGGIUNTA DELLA SOLUZIONE DI TRADUZIONE IN TEMPO REALE DI LIONBRIDGE AL VOSTRO STACK TECNOLOGICO.

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

Informazioni su Lionbridge

Lionbridge lavora a stretto contatto con i brand più noti per costruire un mondo più connesso e superare ogni confine. Da oltre vent'anni, aiutiamo le aziende a connettersi con i propri clienti internazionali offrendo servizi di marketing, testing e globalizzazione in oltre 300 lingue.

Attraverso la nostra piattaforma internazionale, una rete di oltre 500.000 appassionati linguisti situati in più di 5.000 città, collaboriamo con i maggiori brand al mondo alla creazione di esperienze culturali significative. La passione per le lingue ci guida nella scelta delle migliori risorse umane e tecnologie di intelligenza artificiale, allo scopo di veicolare contenuti rilevanti per i clienti dei nostri clienti. Con sede a Waltham, Massachusetts, Lionbridge gestisce centri operativi in 27 Paesi.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI, VISITATE IL SITO
LIONBRIDGE.COM

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. Tutti i diritti riservati.