

LIONBRIDGE



# TRADUCCIÓN EN TIEMPO REAL DE LIONBRIDGE FRENTE A MOTORES PÚBLICOS DE TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA: ENTENDER LAS DIFERENCIAS

ALGUNAS CONSIDERACIONES ANTES DE SELECCIONAR  
LA TECNOLOGÍA DE TRADUCCIÓN EN TIEMPO REAL  
PARA SU ORGANIZACIÓN

Existen diferencias considerables entre la solución de traducción en tiempo real de Lionbridge (Lionbridge RTT) y los motores públicos de traducción automática, como Google Translate y Microsoft Translator. Este artículo expone de forma detallada las diferencias más notables:

Calidad de la traducción | Personalización de la traducción | Constante optimización de la traducción

Seguridad y protección de datos | Integraciones prediseñadas

# ¿QUÉ ES LA TECNOLOGÍA DE TRADUCCIÓN EN TIEMPO REAL?

*Y ¿quién la necesita?*

**L**a tecnología de traducción en tiempo real es exactamente lo que parece: una solución tecnológica que permite traducir contenido de forma instantánea de un idioma a otro.

Todo el mundo puede utilizar la traducción en tiempo real, ya sea para realizar comprobaciones rápidas de datos, para extraer el sentido esencial de un texto o para establecer una comunicación con alguien que hable otro idioma. En el ámbito de la empresa, la traducción en tiempo real puede mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente al permitir a las organizaciones interactuar con clientes en cientos de idiomas, todo ello utilizando sus centros de contacto, sus servicios de atención al cliente y su personal. Para las organizaciones globales, la traducción en tiempo real supone un importante avance. Reduce la necesidad de contratar agentes bilingües para conectar a la organización con consumidores, empleados y socios que antes eran inalcanzables.

Para muchas organizaciones globales que interactúan con clientes multilingües, la cuestión no es ya *si* recurrir o no a la traducción en tiempo real, sino *qué* solución utilizar.

**Existen muchas opciones de traducción en tiempo real mediante traducción automática, desde Google Translate hasta Microsoft Translator, pasando por muchas otras. En Lionbridge hemos desarrollado nuestra propia herramienta integral de traducción en tiempo real basada en traducción automática. ¿En qué se diferencia la traducción en tiempo real de Lionbridge de las soluciones de traducción automática públicas? En muchos aspectos:**

1. Calidad de la traducción.
2. Personalización de la traducción.
3. Constante optimización de la traducción.
4. Seguridad y protección de datos.
5. Integraciones prediseñadas.

*En este artículo, vamos a profundizar en cada uno de esos factores, para ofrecer algunas perspectivas a las empresas que se enfrentan a la necesidad de decidir qué herramienta de traducción en tiempo real cubre mejor sus necesidades.*

## ¿QUÉ ES LA TRADUCCIÓN EN TIEMPO REAL DE LIONBRIDGE?

La solución integral de traducción en tiempo real de Lionbridge (Lionbridge RTT) ofrece a las empresas globales una completa gama de soluciones de traducción e interpretación. Nuestra tecnología se basa en Virtual Linguist, un núcleo de inteligencia artificial propio que puede adaptarse y entrenarse especialmente para cada cliente. Virtual Linguist garantiza la coherencia y precisión en los distintos idiomas, canales y tipos de uso, al tiempo que mantiene el contexto único, los términos de la marca, sus acrónimos y su jerga. Esta personalización asegura la mejor calidad posible de traducción en tiempo real, independientemente de los idiomas fuente o de destino.



## CALIDAD DE LA TRADUCCIÓN



*Las traducciones realizadas mediante una solución de traducción en tiempo real son esencialmente distintas de las realizadas exclusivamente por personas, porque el objetivo de las traducciones automáticas y el de las realizadas por personas es hasta cierto punto distinto.*

**L**as organizaciones que se plantean recurrir a traducciones automáticas dan prioridad a la inmediatez, la comprensión y los aspectos prácticos. Se debaten, por tanto, por encontrar el equilibrio entre traducciones lo más rápidas posible y de la mayor calidad posible (lo más parecido a traducciones humanas).

### **Calidad de la traducción: traducción automática pública**

Una de las primeras limitaciones de los motores públicos de traducción automática es que el resultado solo puede alcanzar la calidad del texto introducido, nunca superarla. Es decir, la calidad del texto traducido dependerá en gran medida de la calidad del texto original.

Esto genera considerable presión sobre el texto fuente. ¿Es correcto gramaticalmente? ¿Se han eliminado las posibles faltas de ortografía? De no ser así, la traducción puede resultar incomprensible. Por lo

mismo, los textos idiomáticos o llenos de matices pueden dar lugar a confusión. Por ejemplo, la palabra inglesa “flat”, en función del contexto, puede ser un sustantivo y significar “apartamento”, o un adjetivo y significar “llano, plano”. Los motores públicos de traducción automática no entienden esos matices.

Aunque es cierto que la innovación técnica y los rápidos avances contribuyen a una mejora constante y a una mayor fiabilidad de las traducciones automáticas públicas, no es menos cierto que las mejoras en la calidad responden en gran medida a la intervención humana y a la personalización. Los algoritmos de traducción automática mejoran a medida que las personas los entrenan. Para garantizar traducciones de gran calidad y lograr buenos resultados, especialmente para los pares de idiomas menos comunes, las organizaciones con frecuencia deben combinar el conocimiento de su personal experto interno con el uso de las herramientas de traducción automática.



## Calidad de la traducción: Lionbridge RTT

Lionbridge RTT utiliza Virtual Linguist, un núcleo basado en inteligencia artificial (IA), para superar las limitaciones propias de los motores públicos de traducción automática. De ese modo elimina la necesidad de que los clientes sean expertos en traducción y lingüística y lo hace por tres vías:

### 1. Selección a la carta del motor de traducción automática

Cada motor de traducción automática tiene sus virtudes. Algunos destacan en la traducción de ciertos pares de idiomas, otros están especialmente adaptados para determinados usos o sectores. Lionbridge utiliza esas diferentes fortalezas en beneficio del cliente.

Todo compromiso de Lionbridge comienza con la selección por parte de nuestros expertos lingüistas de los motores de traducción automática adecuados para Virtual Linguist en función del uso, el idioma, el canal y la combinación del sectores del cliente. Por ejemplo, el equipo de Lionbridge probablemente recomendaría que un cliente que desee implementar el chat en japonés y español para el soporte de Nivel 1 utilice dos motores de traducción automática de referencia diferentes para garantizar la mejor calidad de traducción en todo momento.

### 2. Normalización del texto

A diferencia de los motores públicos de traducción automática, Lionbridge RTT aplica reglas de normalización (es decir, reglas lingüísticas comerciales) para limpiar y editar el contenido original antes de su traducción. Esto permite a los clientes evitar errores típicos de la traducción automática causados por errores gramaticales, faltas de ortografía, uso de jerga, acrónimos y frases hechas. Virtual Linguist es compatible con dos tipos de normalización: normalización de entrada, que limpia el texto antes de su traducción y normalización de salida, que corrige errores comunes de la traducción automática después de la traducción.

**La normalización de entrada** es una técnica que hace que el texto sea más estándar y reconocible por los motores de traducción automática al “normalizar” su idiosincrasia. Por ejemplo, la mayor parte de los idiomas contienen acrónimos comunes que los clientes

utilizan con frecuencia en un entorno de chat. Por ejemplo, en inglés se usa “BRB” para decir “Be Right Back” (Ahora vuelvo). Las técnicas de normalización de entrada de Lionbridge cambian los casos de “BRB” por “Be Right Back”, con lo que garantizan que la herramienta de traducción automática genere el texto apropiado en cada momento. Este proceso permite a Virtual Linguist traducir perfectamente una frase que un motor público de traducción automática traduciría incorrectamente.

De forma similar, **la normalización de salida** sustituye los errores e incoherencias del texto traducido por los términos y frases que sabemos que nuestros clientes desean. La normalización de salida puede ayudar a resolver incoherencias causadas por:

- **Diferencias regionales:** hasta la fecha, ninguno de los grandes motores de traducción automática ofrece versiones específicas de cada idioma (p. ej., francés de Canadá). Lionbridge sí lo hace. Utilizamos la normalización de salida para cambiar el vocabulario propio del español de Latinoamérica por los términos más frecuentes en el español de España, o los del inglés americano por los del inglés británico, entre otros.
- **Lenguaje formal frente a informal:** a diferencia de los motores públicos de traducción automática, Lionbridge RTT puede buscar pronombres formales (por ejemplo, “vous” en francés) y las formas verbales asociadas (por ejemplo, “êtes”) y cambiarlos por pronombres informales (“tú”) y verbos (“eres”), en función del contexto y los objetivos del cliente.

### 3. Experiencia en el sector

Lionbridge cuenta con una experiencia de más de 20 años facilitando a clientes de todos los sectores su comunicación global. A través de esa experiencia hemos desarrollado un considerable conocimiento sectorial, que nos permite optimizar nuestra solución de traducción en tiempo real mediante modelos lingüísticos propios de cada sector que se superponen a los motores de traducción automática seleccionados y entrenados para el cliente. El conocimiento experto de Lionbridge abarca diversos sectores, canales, idiomas y tipos de uso concretos y los clientes pueden beneficiarse de todo el conocimiento acumulado y los éxitos logrados durante dos décadas trabajando junto a otros clientes.



## PERSONALIZACIÓN DE LA TRADUCCIÓN

*Cada organización tiene un vocabulario propio único.*

Las empresas emplean términos específicos para sus productos y servicios que constituyen el núcleo de la marca. En el contexto comercial, es crucial mantener la coherencia y la pertinencia de esos términos, que no deben perderse en el proceso de traducción.

Por ese motivo, la personalización de la traducción, es decir, la adaptación de los sistemas de traducción a las circunstancias particulares de una determinada organización, es un aspecto crucial que las empresas deben sopesar a la hora de elegir una opción de traducción en tiempo real.

### **Calidad de la traducción: traducción automática pública**

Personalizar un motor público de traducción automática es sumamente difícil si no se dispone de considerables recursos y conocimientos lingüísticos y de traducción especializados. Los motores de traducción automática no reconocen orgánicamente productos y servicios de marca que son únicos para una determinada organización y eso puede tener efectos adversos en la claridad del mensaje y la experiencia del cliente, en especial en un caso de uso muy centrado en el cliente o muy personalizado, como un centro de contacto.

El uso de motores públicos de traducción automática incapaces de traducir términos adaptados con precisión puede reducir el contexto y la claridad para los clientes, lo que a su vez puede provocar una caída de los parámetros de calidad, como CSAT o NPS. Cuando los clientes necesitan hacer grandes esfuerzos para entender el mensaje de una empresa suelen acabar frustrados.

### **Calidad de la traducción: Lionbridge RTT**

Lionbridge aprovecha sus muchos años de experiencia en servicios lingüísticos y traducción para personalizar Virtual Linguists para cada cliente.

Nuestro equipo lingüístico trabaja estrechamente con los clientes para identificar los términos y el vocabulario exclusivo de marca que es importante para cada organización. A continuación procede a cargar esos activos en el Virtual Linguist específico del cliente. Con ello se garantiza la traducción correcta de esos términos, con independencia del idioma de destino, cada vez.

Para garantizar una personalización eficaz, Lionbridge trabaja con los clientes para desarrollar tres tipos básicos de activos lingüísticos:

#### **1. No traducible (términos de marca)**

Son el nombre de la empresa, sus productos y otros términos que deben permanecer en el idioma original una vez hecha la traducción. Por ejemplo, la empresa llamada “Subway” no debe traducirse nunca; debe aparecer en inglés en todos los mercados e idiomas.

#### **2. Glosarios**

Son términos que necesitan ser traducidos en todos los idiomas. Lionbridge trabaja con los clientes para revisar transcripciones, memorias de traducción, correos electrónicos y otras comunicaciones multilingües para identificar términos de uso frecuente e incorporarlos al glosario.

Nuestro equipo también identifica el uso de la terminología en la práctica, frente a su uso teórico. Por ejemplo, un glosario puede incluir un término como “traducción en tiempo real de Lionbridge” pero los agentes normalmente escriben “L RTT”. La distinción es importante y el hecho de identificarla permite al equipo lingüístico crear una norma que genere una traducción adecuada de ambas formas de expresar ese término, la extensa y la abreviada.

#### **3. Frases y expresiones de uso frecuente**

A menudo observamos que los agentes y el personal de los centros de contacto y entornos relacionados con estos tienen sus propios repertorios de términos de uso frecuente difundidos a partir de una base de conocimiento interno informal. El equipo de Lionbridge trabaja con los clientes para identificar esas frases y asegurarse de que se traduzcan correctamente siempre.

## EL PODER DEL VIRTUAL LINGUIST DE LIONBRIDGE



*El núcleo de inteligencia artificial Virtual Linguist personalizado de Lionbridge es una poderosa herramienta que no deja de perfeccionarse con su uso.*

*Se integra en cada uno de los distintos módulos de Lionbridge para generar traducciones personalizadas coherentes en toda la empresa.*

Una vez que los clientes han desarrollado sus Virtual Linguists personalizados, **pueden añadirlos** fácilmente a otros tipos de uso. Por ejemplo, los clientes que ya utilizan Lionbridge para canales digitales pueden extender más rápidamente el uso de Lionbridge al chat y la venta de entradas aprovechando el mismo Virtual Linguist.



Los clientes pueden utilizar el portal de autoservicio del cliente de Lionbridge para **traducir contenido instantáneamente** aprovechando su Virtual Linguist personalizado.

El portal del cliente de Lionbridge permite a los clientes **gestionar sus activos lingüísticos**, como los términos de marca, entre otros, lo que contribuye a una mejora constante de Virtual Linguist.



Los clientes pueden **aumentar el éxito** de sus comunicaciones multilingües aprovechando su Virtual Linguist personalizado de Lionbridge en todos sus canales de comunicación y tipos de contenido.



## CONSTANTE OPTIMIZACIÓN DE LA TRADUCCIÓN

*Las herramientas basadas en la inteligencia artificial son seres vivos. Trabajan mejor aprendiendo, mediante los ajustes y la optimización constantes.*

Las herramientas de traducción en tiempo real no son distintas. Mejoran su eficacia cuando reciben comentarios específicos sobre el canal y el idioma de los usuarios y clientes.

Y viceversa, si los sistemas de traducción en tiempo real se utilizan durante largos periodos de tiempo sin ningún tipo de evaluación o comentario, la calidad de los resultados puede verse perjudicada.

### **Constante optimización de la traducción: traducción automática pública**

La mayor parte de las organizaciones no cuentan con expertos en lingüística y traducción en plantilla. Eso significa que en su mayor parte tampoco tienen los recursos necesarios para proceder a la constante actualización, ajuste y optimización de los sistemas públicos de traducción automática, cuyas soluciones “listas para usar” no están, por su propia naturaleza, personalizadas para una determinada organización.

### **Constante optimización de la traducción: Lionbridge RTT**

Los expertos lingüistas de Lionbridge simplifican la labor de constante optimización de la traducción en tiempo real. El equipo lingüístico asignado al cliente inicia la relación realizando un proceso de diligencia debida sobre el negocio, los canales de comunicación y la terminología de la organización. Esto les permite desarrollar un Virtual Linguist personalizado y situarse en una posición ideal para perfeccionarlo y optimizarlo.

El equipo lingüístico de Lionbridge se reúne periódicamente con los clientes para celebrar Sesiones de optimización.

En esos encuentros, el equipo colabora con el cliente para evaluar los diversos aspectos de la solución de traducción en tiempo real del cliente, entre otros:

- El motor de traducción automático seleccionado ¿es el que mejor se ajusta a las necesidades y objetivos lingüísticos y comerciales del cliente?
- ¿Se puede mejorar el rendimiento de algún idioma o par de idiomas?
- ¿Se pueden aprovechar para este cliente otras bibliotecas de Lionbridge RTT?
- ¿Son efectivos los glosarios, las listas de términos no traducibles y las de mensajes enlatados o de uso frecuente que ya existen? ¿Es necesario actualizarlos?
- ¿Es preciso crear glosarios, listas de términos no traducibles y de mensajes enlatados o de uso frecuente?
- ¿Sigue el equipo las mejores prácticas correspondientes a cada canal de comunicación?



## SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS



*Un aspecto primordial que debe tenerse en cuenta en la traducción en tiempo real es la seguridad de los datos y la información.*

**Y** esto es especialmente importante para las organizaciones cuyo contenido incluye información de clientes, financiera o personalmente identificable.

### **Seguridad y protección de datos: traducción automática pública**

Don DePalma, director de Estrategia de Common Sense Advisory, una de las principales empresas de investigación centrada en servicios lingüísticos, **afirma** que la seguridad es un aspecto que se suele pasar por alto en las soluciones públicas de traducción automática. El uso de dichas aplicaciones podría tener el efecto no deseado de que los “empleados y proveedores colaboraran, de forma inconsciente, para difundir información confidencial, secretos comerciales y propiedad intelectual al resto del mundo”.

De hecho, algunos motores de traducción automática no cumplen con las políticas de las organizaciones sobre uso y seguridad de los datos. Muchas empresas globales no han establecido sus propias políticas y por ello no son conscientes de que se está filtrando o podría filtrarse información.

De Palma añade que “los sitios de traducción automática pueden utilizar los datos de muchas formas que usted no desea. Aunque la propiedad del contenido sigue siendo de su creador, los proveedores de traducción automática gratuita exigen derechos de uso en sus condiciones generales.” Esto significa que las organizaciones que utilizan dichas herramientas pueden estar otorgando a sus creadores una licencia mundial de uso del contenido.

### **Seguridad y protección de datos: Lionbridge RTT**

Cuando diseñamos Lionbridge RTT teníamos muy presente el problema de la seguridad. La solución, basada en SaaS, no conserva ni registra los textos fuente ni las traducciones correspondientes. Las traducciones realizadas a través de Lionbridge se cifran mientras están en vuelo y los datos nunca están en reposo.

Igualmente importante, también se ocultan todos los datos de información personalmente identificable (PII) y del sector de las tarjetas de pago (PCI). Si tiene dudas sobre la privacidad de datos en la UE (Escudo de la privacidad), Lionbridge cuenta con centros en Europa que le garantizan que la información nunca salga de la UE. Lionbridge ha superado auditorías de seguridad realizadas por las empresas más importantes y acreditadas del mundo en este campo.



## INTEGRACIONES PREDISEÑADAS



*Para ser más eficaz, la traducción en tiempo real debe ser, además, fácil de usar.*

Cuando las organizaciones se plantean qué sistema utilizar, deben tener presente la facilidad de uso como un factor adicional de peso. ¿Cómo piensan aplicar la traducción en tiempo real? ¿Cuentan con los recursos y conocimientos necesarios para optimizarla? ¿Cómo se adaptará el sistema elegido a los recursos tecnológicos existentes de la organización? Estas son algunas de las cuestiones importantes que las organizaciones deben plantearse cuando evalúan las opciones de traducción automática públicas y Lionbridge RTT.

### **Integraciones prediseñadas: traducción automática pública**

Las API hacen que añadir un motor de traducción automática a las aplicaciones propias de una organización resulte relativamente fácil, siempre que la aplicación se haya creado teniendo en cuenta la traducción en tiempo real. Sin embargo, los proveedores de motores públicos de traducción automática probablemente consideren que es prohibitivo desde el punto de vista de los costes y el tiempo crear integraciones entre sus sistemas y las plataformas de comunicaciones disponibles en el mercado. Esto puede hacer que el proceso de traducción sea difícil de manejar e ineficiente para las organizaciones que utilizan motores públicos de traducción automática.

### **Integraciones prediseñadas: Lionbridge RTT**

Lionbridge ya ha diseñado integraciones para las principales plataformas de centros de contacto, gestión de servicio, comunicación empresarial y colaboración.

Desde chats y correos electrónicos a venta de entradas y foros, estas integraciones prediseñadas aceleran el tiempo de implantación. A menudo nuestros expertos lingüísticos solo necesitan de dos a cuatro semanas para desarrollar un motor personalizado para nuestros clientes.

Dichas integraciones han superado programas de certificación rigurosos de nuestros socios, por lo que los clientes pueden incorporarlos con tranquilidad y confianza a las plataformas existentes.

## LA ELECCIÓN ESTÁ CLARA

Para las organizaciones que tratan de ofrecer soporte multilingüe rápido y personalizado en todos los canales, Lionbridge es, sin duda, la opción de traducción en tiempo real. Con Lionbridge las organizaciones pueden:

- Añadir capacidades multilingües a las plataformas de gestión de servicios existentes.
- Prestar asistencia multilingüe en todos los canales en todos los idiomas.
- Lograr una mejor experiencia del cliente.
- Agilizar la resolución de los problemas.
- Mejorar la productividad y satisfacción del empleado.
- Garantizar la coherencia de marca en todos los idiomas.



EMPIECE.

**PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS HOY**  
**MISMO PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE**  
**LA INCORPORACIÓN DE LIONBRIDGE RTT A SU PILA**  
**TECNOLÓGICA.**

**GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM**

## Acerca de Lionbridge

Lionbridge se asocia con marcas para traspasar barreras y construir puentes en todo el mundo. Llevamos más de 20 años ayudando a las empresas a conectar con clientes globales prestándoles servicios de marketing, testing y globalización en más de 300 idiomas.

Nuestra plataforma, una de las mejores en el mundo, nos permite organizar una red de 500 000 dedicados expertos en más de 5000 ciudades, que colaboran con las marcas para crear experiencias culturalmente ricas. Implacables en nuestro cuidado de la lingüística, aunamos lo mejor de la inteligencia humana y de la inteligencia artificial para transmitir un contenido que resulte significativo para los clientes de nuestros clientes. Con sede en Waltham, Massachusetts, Lionbridge cuenta con centros de soluciones en 27 países.

MÁS INFORMACIÓN EN  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

**LIONBRIDGE**

© 2019 Lionbridge. Todos los derechos reservados.