



本地化 转型

加快全球沟通零距离是 2022 年及未来的趋势

The background is a scenic landscape featuring a calm lake in the foreground, surrounded by dark, silhouetted trees and hills. In the distance, layers of blue mountains are visible under a sky filled with white and grey clouds. A bright, glowing blue oval with a white outline is positioned vertically in the center of the image, passing behind the text.

新的 突出问题

“元数据宇宙使我们能够将计算嵌入现实世界中，将现实世界嵌入计算中。”

Satya Nadella, Microsoft 首席执行官

数字化期望的新突出问题

十年前，没有人会责怪您只提供了普通的客户体验。今天可不一样了。消费者牢牢握住了主动权。什么时候与您互动，在哪里互动，全都由他们决定。只要有一点不满意，他们就会离您而去。

随着客户的期望越来越高，让客户满意就越难。客户不仅希望“尊敬的[名字]”这种普通的个性化。现在他们希望您能证明，您了解他们的背景、他们面临的情况，甚至他们的情绪。他们渴望吸引人、有人情味的体验——即使没有人参与。

数字化体验的新突出问题已经出现。展望未来，元数据宇宙可能像科幻小说一样超乎想像，但可以肯定的是，它正在塑造人们对更沉浸式体验的期望。它向公司发出了一个信号：他们需要做好准备在越来越多的现实渠道中提供信息丰富的体验。

这对内容意味着什么？它比以往任何时候都要多，但文字将移到视听设备的后排位置。它将激发消费者的感官和情感，打造沉浸式体验。当然，内容将提供多语言支持——以消费者选择的语言与其进行沟通。

随着我们迈向这种虚拟沉浸式未来，我们的语言服务专家将分享他们对当前（和未来）关键内容趋势的看法，以及本地化应如何发展以满足客户的期望。



A woman's face is partially visible through horizontal blinds, with the text '立即生成' overlaid. The image is a close-up, focusing on the woman's eyes, nose, and lips. The blinds create strong horizontal lines across the frame, and the lighting is dramatic, with the woman's face illuminated by a warm, golden light. The text '立即生成' is centered in the middle of the image, with '立即' in white and '生成' in a teal color.

立即生成

“只有 40% 的 B2B 组织采用了通用分类法来管理内容运营。”

Forrester

社交平台的一大神奇之处在于，我们只需点击几下鼠标，就能深入了解他人的生活和文化。但这些平台提供的即时体验也会影响我们与内容的关系。几个小时过后，内容就已经过时了。我们期待着持续的体验，它由众多非正式、短暂的交流构成。

在这种期望转变中，企业也不能置身事外。随着现在的客户想要更多的内容，品牌需要加快内容创建、翻译和交付的效率。



本地化至关重要

始终在线

您能否在一周内本地化和发布 60 种语言的多媒体内容？不需要多久，这就会成为一种新的期望，需要一种“随时在线”的翻译模式，不仅交付大量优质翻译，而且要“立即”交付。这不只要求第一次就正确翻译，而且要更快完成。这意味着不能在内容创建流程结束后才想起本地化。要做到始终在线，您需要更进一步，采用我们所称的本地化优先的内容思维和方法。无论您是自己还是在合作伙伴的帮助下改革，现在都是开始的好时机。

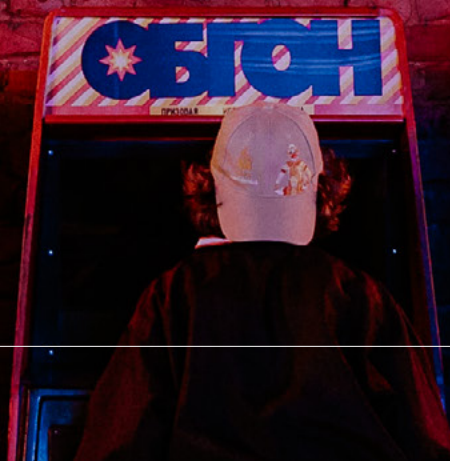
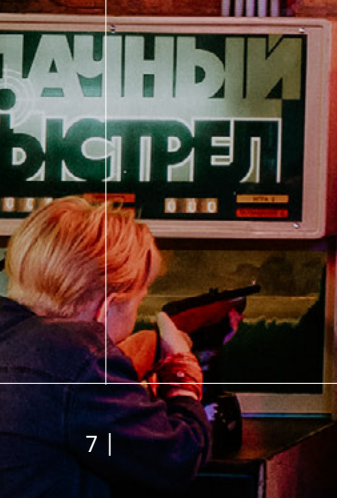
始终正确

即使采用本地化优先的内容方法，单靠人力也无法翻译与国际受众互动所需的大量内容。机器翻译可以改变这种局面——但是如何判断某段内容是可以交给机器完成本地化，还是需要人工翻译？答案在于人工智能（AI）的新用途——创建分类法和标签内容，以便根据内容的价值和意图自动评估和分级，为您提供最佳翻译方法的建议。

始终包容

当您在业务中嵌入本地化优先的方法时，您将不再是追赶着满足全球互动期望，而是游刃有余地走在期望的前面。您可以变得更具包容性，这是任何成功品牌的关键要素。这意味着无论客户选择何种渠道、平台或语言，您都能与他们互动。一些“长尾”语言（例如孟加拉语或斯瓦希里语）有数百万名母语人士。对于雄心勃勃的品牌而言，在全球范围内使用母语与本地受众进行更有效的互动，可以抓住更多机会实现发展。

认知 沟通



“70% 的客户使用自助服务渠道。但只有 9% 的人能借此完全解决问题。”

Gartner

您的产品或服务已推出。这非常好。但与客户互动不仅仅是把信息放出去，正确的信息就能在正确的时间传达到客户那里。重要的是，当他们与您联系时，您可以马上提供正确的信息。您是否可以很好地倾听客户对您的看法？当他们访问您的电子商务或支持网站，通过电话联系您或在聊天框中键入查询时，您准备好回复了吗？

如今，大多数人都想自己引导购买旅程，并自己找到答案。可惜的是，他们往往会失败，因为企业提供的自助服务体验很糟糕。哪怕客户选择与他们交谈，他们的表现也不会好到哪里去。从找不到答案的人工客服到无法理解问题的聊天机器人，这些都显示出品牌的力不从心，最终会输给装备更精良的竞争对手。

当客户知道什么是“优秀”时，您如何更进一步跨语言和渠道提供卓越的体验？



本地化至关重要

智能分析, 聆听需求

内容广泛传播, 品牌走向世界。但明智的企业现在同样重视内容的同化——倾听世界对他们的需求。社交网络和论坛、评论和反馈、电子邮件和视频, 只要是会提及您品牌的地方, 您都需要将其纳入战略中, 集中管理并理解这些内容。为此, 内容智能与机器翻译双剑合璧, 借助 AI 的强大力量, 对所有这些与企业相关的对话进行分析, 为您所用。

将意图与内容匹配起来

如果搜索失败是因为所使用的单词与内容不是完全匹配所致, 这会让人沮丧, 甚至无语。但就是这么简单的问题, 经常使企业搜索功败垂成。为了捕捉用户意图的所有细微差别, 作出有意义和相关的回应, 企业正在转向语义 AI, 它将考虑搜索的语言环境, 提供更准确的结果。这为本地化优先的内容创建增加了几个层次, 包括使用结构化内容、知识图谱和机器学习。语义 AI 能够以多种语言高度准确地模拟人类的理解模式, 快速引导客户或与客户打交道的员工实现目标。搜索、语音助手和聊天机器人都可以通过语义 AI 发挥更大的作用。

更人性化

当互动从自助服务转向双向沟通时, 客户通常希望获得积极、有人情味的体验, 无论是否有人参与。除了了解和理解他们的背景外, 他们还期望获得个性化和情感细腻的沟通。甚至是同理心或创造力。一种方法是为您的金牌人工客服配备高级机器翻译, 从而打破语言障碍, 为更多客户提供服务。另一种方法是认识到, 在任何成功的多语言聊天机器人或语音助手的背后, 都有一个经过适当训练的 AI。这可能需要数千 (甚至数百万) 小时, 需要专家理解多种语言、文化差异、语义和 AI 背后的科学。

“我把品牌看作是导航工具，他们有两件事必须要做到。一是保持粘性，达成情感共鸣。因此，我认为情感是当今市场营销中的一把利器。另一件事是，品牌应满足人们对体验质量的期望。”

David Yin, Ancestry 品牌战略和消费者体验副总裁



An aerial photograph of a person surfing on a wave, viewed from above. The surfer is positioned in the center, riding a white wave crest against a deep teal background. Large, stylized Chinese characters are overlaid on the image. The top character is '体' (body) in a light teal color, and the bottom character is '验' (experience) in a darker teal color. Below these, the characters '革命' (revolution) are written in a large, bold, white font.

体验 革命

“机器翻译作用巨大， 但最终还是需要人的参与 才能充分保证质量。”

RWS 译员

客户希望从与他们有业务往来的品牌那里得到更多。但是，您的员工、合作伙伴、投资者，甚至是每个参与您业务的相关方呢？他们不仅将您与直接竞争对手进行比较，而且将您与他们所遇见的强劲竞争对手进行比较。出于这一原因，Accenture 表示，现在是时候超越客户体验 (CX)，采用全方位的业务体验 (BX) 策略了。这意味着企业要满足每个人的需求，而不仅仅是满足客户的需求。

这种转变要求内容能够更好地与所有受众互动，无论他们在实体还是数字化空间中，无论他们在什么时候或人生的重要阶段中，都能获得至关重要的体验。组织必须现在把基本功做好，才能在未来走得更稳。



本地化至关重要

全球产品体验

把基本功做好是指认识到实体和数字化空间正在融合。在数字互联的世界中，您的产品和服务（甚至是实体产品和服务）的体验都直接受到购买前后各种数字化体验的影响。本地化必须扩大覆盖范围，以考虑到更广泛的产品体验。它必须能够跟上敏捷产品开发的速度和持续发展，同时不会牺牲国际客户获得的产品或服务质量。

全球用户体验

下一步是避免强迫客户进入特定的语言或文化背景。全球人口流动意味着您可以在任何地方遇到讲任何语言、来自不同文化的客户。客户体验就像一个叙事游戏，提供多种体验和结果来“款待”客户。他们的体验应以他们的决定、意图和偏好为基础。在规划、创建和交付多语言内容时，您应将其视为“选择您自己的冒险”模式，为客户提供编写自己故事的选择。

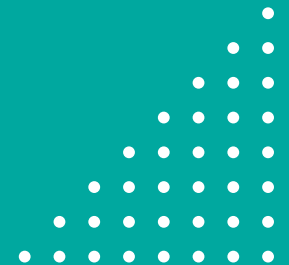
元数据体验

未来的品牌还需要思考如何将本地化融入更多沉浸式现实体验中。Cosmo-本地化是一个新兴概念，也就是使用元数据中捕获的知识，根据目标受众的特定需求和个性，自动创建全息图、影片、动画或任何视听内容。它将全球用户体验引入元数据宇宙中，让您可以实时为数百万客户创建个人体验。在这个超级个性化的虚拟世界中，用各种语言提供个人体验将成为一种新常态。



卓越的体验

**RWS 拥有交付卓越体验所需的工具、技术和专业知识。
我们与百强品牌中的 90 个品牌合作,帮助他们推动更快、
更可持续的增长。**



我们可以助您一臂之力

我们将各种语言和内容技术与服务结合起来，专注于帮助企业切实满足受众需求，专业能力享誉全球。

本地化服务与技术

无论是通过语言、文化和战略洞察，还是先进的语言服务和技术，我们竭力帮助您更经济有效地交付本地化内容，让每一次全球沟通都产生深远影响。

[阅读全文](#)

内容管理

从为整个内容供应链提供战略建议，一直到由 AI 支持的技术解决方案，我们帮助您彻底改变构思、创建和全球化内容的方式，为每一位受众交付卓越的体验。

[阅读全文](#)

人工智能

我们先进且值得信赖的 AI 解决方案，从可定制、可扩展和安全的语言 AI 技术到可靠的数据标签和实时数据洞察，助您在数字化世界的竞争中一马当先。

[阅读全文](#)

知识产权服务

我们可以帮助管理从概念到商业化的整个知识产权生命周期，助您快速果断地做出战略决策，充分提高创新价值。

[阅读全文](#)

我们的各种技术和服务均获得咨询服务的支持，在构建内容供应链的任何阶段，从发现低效问题到与客户建立更深层次的互动，始终伴您左右。

[阅读全文](#)



有关详细信息,请访问
www.rws.com/cn

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响,在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术,解决企业的语言、内容和市场准入挑战,助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美,涵盖技术、制药、医疗、法律、金融服务、化工、汽车、政府和电信行业,我们的办事处遍布五大洲,致力为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年,总部位于英国,在伦敦证券交易所监管市场——AIM (另类投资市场) 上市,股票代码 RWS.L。

有关更多信息,请访问: www.rws.com/cn

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。