



本案例研究由 SDL (现在是 RWS Holdings PLC 的一部分) 与客户合作开发



行业:零售与消费

机器翻译帮助百思买加拿大更快地翻译更多内容, 推动其增长

RWS 的神经机器翻译帮助百思买加拿大扩大规模, 同时节省翻译成本

挑战

2005 年, 百思买加拿大在魁北克开设了第一批门店, 同时开始与 RWS 合作以交付双语营销内容。

百思买加拿大与魁北克法语办公室 (OQLF) 达成协议, 在英语网站 SKU 发布 72 小时后发布翻译后的网站 SKU, 该公司给 RWS 的周转时间是 48 小时。需要翻译的每批网站 SKU 工作量平均在 25,000 到 50,000 个单词之间。到 2011 年, 百思买数字资产管理 (DAM) 系统和网站 SKU 的内容量开始激增, 给该公司的翻译产能和预算带来巨大压力。

2015 年节假日期间, 百思买加拿大在 10 月至 12 月经历了意想不到的巨大销量高峰。最大的一批工作有近 30 万个单词, 其中三分之一是新增内容 (9.8 万个新单词 + 模糊匹配)。RWS 安排了一支由 30 名译员组成的团队来处理这批任务, 但是积压的工作量就足够让他们忙上好几周。按照传统的翻译方式, 如果译员每天翻译 2,000 个单词, 要在两天内完成这批翻译, 就需要一支 75 人的翻译团队。显然, 单纯的人工翻译解决方案已无法满足百思买源源不断的需求。

除了扩大翻译产能, 百思买加拿大还在寻找其他程序改进:

- 在不影响翻译质量的前提下, 降低翻译成本
- 实施 SLA 以更好地管理双方的期望
- 网站 SKU 团队和 RWS 举行季度电话会议, 以分析上一个季度的表现、讨论预测并制定应急计划

解决方案

作为一个值得信赖的合作伙伴, RWS 推荐使用机器翻译 (MT) 和译后编辑来处理电子商务内容, 提高 workflow 中的翻译产能。百思买担心 MT 翻译质量不佳, 但最后还是同意尝试。在查看了第一批译后编辑内容后, 该公司立即对质量给予了肯定。

通过新的 workflow, RWS 可以在两个工作日内翻译完一批多达 20,000-25,000 个新单词的网站 SKU。

此外, RWS 早就做好了准备, 为繁忙的假日营销期 (10 - 12 月) 增加人手。SLA、预测和季度电话有助于促进沟通、规划和充分减少意外惊喜。

通过实施自动化 workflow 减少人工任务, 效率自然上升。一旦百思买网站上的英文描述发生变化, STEP 软件就会识别到更新。工作日内累积的翻译任务, 在每天下午 6 点通过连接器自动一次性发送到 RWS。在用 MT 预翻译所有工作后, RWS 译员对所有语言的材料和内容进行译后编辑, 然后通过 STIBO 连接器自动发回给百思买, 在 48 小时准时交稿。

RWS 实现了百思买的目標:

- 与传统的按字计费相比, MT 和翻译记忆库 (TM) 带来的效率提升使成本降低了 43%
- 实施内容提交和检索自动化, 简化了流程
- 实施清晰的 SLA, 以一致地理解期望和需求

结果

通过使用这个新解决方案, 百思买还收获了几个额外益处:

机器翻译引擎能够高效地翻译结构清晰、重复和简洁的内容。简洁的产品描述始终遵循同样的词序, 因此神经机器翻译最适合用来翻译网站 SKU。

由于 MT 在翻译网站 SKU 上取得重大成功, 百思买加拿大建议探索 MT 对传统内容的适用性。根据测试结果和质量期望, 百思买和 RWS 定义了适合 MT 的内容类型。2018 年 10 月, MT 被用于翻译一些常规内容, 如博客文章、学习和发展内容以及零售运营文档。

自 2018 年 10 月以来, 90% 的常规内容使用 MT 进行翻译, 去年为百思买加拿大节省了 6 万多美元。此外, 通过与 RWS 合作, 百思买可以使用最新的技术, 随着时间的推移进一步提高效率和质量。

“今天, 我很自豪地说, 我们在质量、成本和长期性能之间取得了良好的平衡。RWS 就像是我内部团队的延伸, 我们携手合作提高质量和一致性, 同时满足紧迫的交稿期。”

Karine Morcet,
百思买加拿大

挑战

- 内容量持续增加, 时间则越来越短, 人工翻译已无法满足需求
- 在不牺牲质量的前提下, 降低翻译成本
- 更好地沟通、预测和制定计划
- 翻译团队的可扩展性

关键事实和数据

- 使用 MT 翻译 90% 的常规内容
- 一年节省 6 万美元的翻译成本
- 使用 MT 提高工作效率, 成本降低 43%
- 48 小时翻译 20,000-25,000 个单词

成果

- 利用神经机器翻译 (MT) 和译后编辑来处理网站 SKU, 提高工作流中的翻译产能
- 由于 MT 程序在网站 SKU 上的应用取得瞩目成效, 因此推广到其他内容类型
- 加快面市时间和显著节省翻译成本
- 自动化、精简和更有效的文件交接, 充分减少人工任务
- SLA、预测和定期的团队通话可以减少业务中断并促进规划
- 通过 MT 和译后编辑工作流维护翻译质量

了解更多客户案例

rws.com/cn/customers

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、化工、汽车、政府和电信行业, 我们的办事处遍布五大洲, 致力于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。