

# LIONBRIDGE



## VIKTIGA TRENDER 2020: DET HÄR BEHÖVER DU VETA

Data har alltid varit viktiga. Under 2020 är de avgörande.  
Detta är de tre viktigaste trenderna.

1

Dataintegritet

2

Datasäkerhet

3

Skapa lockande  
innehåll


Låter det enkelt? Det är det inte. Här är några saker du behöver göra annorlunda.

### Läs mer om:

Strategier för att skydda privat information  
Metoder för att hålla cyberbrottslingar i schack  
Använda innehållsluckor för att lyckas med sökmotoroptimering

#### Dessa viktiga begrepp diskuteras:

Åtta dataskyddsprinciper för din LSP  
Fem frågor du bör ställa till din LSP om bästa praxis inom cybersäkerhet  
Tips när du skapar innehåll för flerspråkig SEO



En gång i tiden ansågs ansvaret för data ligga på företagets analys- eller teknikteam, men så är det inte längre. Lokaliseringsproffs, säkerhetsteam och innehållsproducenter är några av dem som måste ta ansvar för data. Och det tar inte slut där.

**U**nder 2020 är ditt företags framgång till stor del beroende av hur du och dina partner hanterar dina data. Vilken leverantör av språktjänster (LSP) du väljer att arbeta med är viktigare än någonsin.

**Det finns flera faktorer som gör valet av LSP avgörande:**

1

Din LSP måste följa dataskyddslagar för att du ska kunna bevara ditt goda anseende.

2

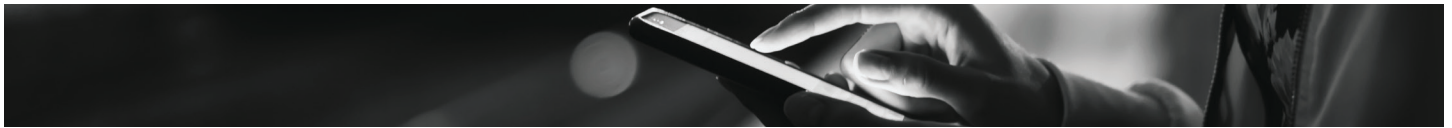
Sårbarheter inom cybersäkerhet innebär att det är väldigt viktigt att fastställa om din LSP lägger resurser på att mildra hotet från cyberattacker.

3

BERT, Googles senaste sökalgoritm, kräver en mer sofistikerad metod när man skapar innehåll.

Om din LSP inte kommunicerar med dig om dessa tre frågor kan företaget få en stor nackdel eller till och med riskera att ovetande bryta mot lagen.

**Läs vidare om du vill veta mer om hur man på bästa sätt hanterar data i ett föränderligt affärslandskap.**



## DATASKYDD OCH DIN LEVERANTÖR AV SPRÅKTJÄNSTER



### *Mängden dataskyddslagar kräver att du granskar din leverantör av språktjänster*

Vet du hur företagskulturen kring integritet ser ut hos din leverantör av språktjänster (LSP)? Om inte så är det dags att ta reda på det. Det inträffar allt fler överträdelse av dataskyddsbestämmelser över hela världen. Om din LSP begär överträdelse med dina data, gör även du det.

#### **En mängd olika bestämmelser – vad kan man göra som företag?**

I dagsläget har mer än 100 länder implementerat data- och integritetsskyddande lagstiftning, i enlighet med **FN:s konferens om handel och utveckling**. Och den siffran växer. Brasilien är ett av tiotalet länder som just nu håller på att ta fram lagförslag. I USA trädde **Kaliforniens dataskyddslag** – California Consumer Privacy Act – i kraft den 1 januari 2020. Globala företag inom USA kan lyda under både dessa bestämmelser och äldre bestämmelser, som EU:s dataskyddsförordning (GDPR). GDPR är ett initiativ som trädde i kraft i maj 2018 och som ger medborgare i Europeiska unionen (EU) större kontroll över sina personuppgifter.

Lionbridges Chief Security Officer, Douglas Graham, pekar ut integritet – både generellt och för leverantörer av språktjänster – som en trend under 2020 i takt med att världen inser dess vikt. Bakom lagstiftningsåtgärderna ligger slutsatsen att människors information delas för mycket. Därmed kan man räkna med att fler amerikanska delstater gör som Kalifornien och att fler företag underkastas dataskyddslagar. Företag och deras leverantörer måste följa nya lagar, men det kommer att bli en utmaning att följa en rad olika bestämmelser. Vad är då lösningen? Att följa de mest restriktiva lagar som gäller ditt företag.

#### **Hur hanterar din LSP dina data?**

I hjärtat av integritetsfrågan står individen. Personligt identifierbar information består av information som en individs fullständiga namn, plus en rad annan information. Denna information kan omfatta personens

födelsedatum, personnummer eller körkort, för att bara nämna några. Leverantörer av språktjänster förväntas hantera personuppgifter på ett lämpligt sätt som inte bryter mot lagen eller förvånar individen i fråga.

Håll utkik efter transparens – din LSP bör tillhandahålla tydliga riktlinjer och redogörelser för vad de gör med dina data och aldrig använda dem i andra syften. En pålitlig LSP översätter inte material och använder data i andra syften, till exempel marknadsföring till individerna som nämns i det översatta dokumentet. Akta dig för leverantörer som erbjuder kostnadsfria eller billiga översättningar.

Var noga med att inte förhandla bort din rätt till integritet och göra det möjligt för leverantören att använda dina uppgifter i andra syften. Du kan säkerställa att dina uppgifter behandlas på ett sätt som uppfyller dina krav genom att ingå ett avtal som innehåller en integritetsklausul med din LSP.

#### **Vem bör bry sig om dataöverträdelse?**

Alla företag som har kunder samlar nästan alltid in privat information. Om du skickar dessa uppgifter till en LSP bör du veta hur de hanteras. Om din LSP begär dataöverträdelse kan du hållas ansvarig även om överträdelsen inte direkt var ditt fel. Och konsekvenserna kan vara tuffa.

En överträdelse som rör personligt identifierbar information kan leda till böter under federala och statliga lagar. Böterna kan uppgå till 1 miljon USD per delstat. Om du inte följer EU:s GDPR kan detta kosta upp till 10 % av företagets bruttovinst.

Om höga ekonomiska böter inte fångar din uppmärksamhet kan du tänka på andra kostnader, som allt tuffare lagstiftningskontroll och förlorat förtroende bland dina kunder. Se till att din LSP inte förstör all goodwill du har byggt upp.

## Hur bör din LSP hantera känsliga data?

Det bästa du kan göra när du arbetar med en LSP är att bedöma om du verkligen behöver skicka personligt identifierbar information till dem överhuvudtaget. Ju fler kopior det finns av data, desto större är risken att de används på fel sätt eller av misstag delas med andra. Redigera eller avidentifiera om möjligt personligt identifierbar information. När du måste skicka privat information till din LSP ska du se till att leverantören vet hur denna typ av data ska hanteras och är bundna enligt avtal att skydda dem.

Exempel på bra metoder:

- Om det inte går att redigera uppgifterna bör ett protokoll för säker filöverföring användas. Informationen bör skickas till din LSP:s säkra servrar.
- Din LSP bör redigera privat information, när detta är möjligt, innan filerna skickas vidare för översättning.
- Om det inte går att redigera uppgifterna bör din LSP säkerställa att informationen bara delas med behöriga personer.
- I vissa fall bör din LSP ha möjlighet att använda ett säkert rum. Medarbetarna arbetar på denna fysiska plats utan tillgång till telefon eller papper och kan inte ta med sig någon information.
- LSP:n kan även skicka sin medarbetare till kundens anläggning, så att informationen aldrig lämnar företaget.

Utöver dessa rutiner är ett robust säkerhetsprogram avgörande för att man ska kunna hålla information konfidentiell. Om din LSP inte har några säkerhetsrutiner på plats kan de inte säkerställa integriteten, eftersom integritet är beroende av säkerhet.

## Vad händer med dina data när jobbet är färdigt?

I vissa fall måste en LSP lagra data under en viss tidsperiod, men denna tidsperiod bör inte vara obegränsad. Du bör förstå

vilka data din LSP lagrar och varför. Var uppmärksam på om data innehåller personligt identifierbar information. Det är lämpligt att spara information när ett översättningsminne byggs upp. Ett översättningsminne är en uppsättning ord och fraser som återanvänds och som gör det möjligt att översätta snabbare och mer effektivt. Ett översättningsminne innehåller ingen personligt identifierbar information.



### TIPS!

Var uppmärksam på hur din LSP hanterar känsliga uppgifter

## Hur kan du veta om din LSP har en företagskultur som bygger på integritet?

Har din LSP en företagskultur som bygger på integritet? Detta syftar på kärnbeteendet hos din LSP och om dess medarbetare bryr sig om integritet och säkerhet.

Det finns en del tecken på att denna kultur faktiskt finns. Titta efter följande:

- Ekonomiska resurser läggs på integritetsinitiativ.
- Det finns ett integritetsprogram som kontinuerligt utvärderas och förbättras.
- Medarbetarna får utbildning om integritetsprocesser.

Det är viktigt att det finns någon med ledande befattning som har som enda uppgift att tänka på dessa frågor. Det är trots allt ganska komplicerat att hålla jämna steg med utvecklingen inom dataskyddslagar och vilka juridiska skyldigheter LSP:n har till följd av dessa lagar. Det är viktigt att du gör lättare efterforskningar om de integritetspolicier och rutiner som din LSP använder. Detta bidrar till att hjälpa dig bevara företagets rykte och undvika ekonomiska konsekvenser av överträdelser.

## ÅTTA DATASKYDDSPRINCIPER FÖR DIN LSP

1. Data får endast samlas in och behandlas på ett rättvist och lagligt sätt.
2. Data får endast samlas in och behandlas i enlighet med det angivna syftet.
3. Man måste kunna bevisa att dessa data är lämpliga och relevanta för samt begränsade till syftet.
4. Data måste hållas korrekta och aktuella.
5. Data måste makuleras när de angivna syftena upphör att gälla.
6. Data måste behandlas i enlighet med de registrerade personernas rättigheter.
7. Data måste hållas säkra med hjälp av lämpliga organisatoriska och tekniska åtgärder.
8. Det är förbjudet att föra över data om det inte finns en laglig mekanism för detta.



## CYBERSÄKERHET OCH ÖVERSÄTTNINGSDATA

### *Därför bör du bry dig om att skydda dina data under 2020 och i framtiden*

När du väljer en LSP är det några frågor du bör tänka på. Hur mycket kostar översättningen? Hur snabbt får jag den slutgiltiga produkten? Är översättningen av hög kvalitet? Alla dessa frågor är viktiga. Men en annan fråga som är lika viktig – kanske helt avgörande – är att fastställa vilka steg din LSP vidtar för att skydda dina data. Om du inte frågar din LSP om dataskydd kan du förlora immateriella rättigheter, företagshemligheter eller annat mycket känsligt material. När denna typ av information blir offentlig eller hamnar i fel händer kan resultatet vara förödande för företaget.

#### **Vad kan gå fel när man använder kostnadsfria översättningsappar online?**

Om du översätter företagets data med hjälp av kostnadsfria översättningsverktyg online bör du tänka om, speciellt om dina **data är känsliga eller privata**. Kom ihåg uttrycket: om du inte betalar för produkten är det *du* som är produkten. I dessa fall tillhör allt du matar in i det kostnadsfria verktyget dem.

Det finns många varnande exempel på hur man förlorar kontrollen över data som skickas in till kostnadsfria appar från tredje part. Bensinbolaget Statoil lärde sig till exempel läxan 2017 då en kostnadsfri onlineapp **förde över medarbetarnas personligt identifierbara uppgifter** till Google Search utan att Statoil var medvetna om detta.

Att låta en professionell LSP ta hand om dina översättningsprojekt är ett bra första steg mot att säkerställa att dina data är säkra. Men tänk på att inte alla leverantörer eftersträvar cybersäkerhet och dataskydd. Det innebär att du måste läsa på lite och ställa rätt frågor.

#### **Översättningslivscykeln**

##### **Hur skickar du materialet som ska översättas?**

Kunder skickar data till en LSP på olika sätt. Under denna överföring bör tre mål uppnås:

1. Det ska inte gå att stjäla data.
2. Data ska laddas upp till en plats som bara behöriga personer kommer åt.
3. Det ska inte gå att kopiera data.

Leverantören och kunden bör samarbeta för att avgöra hur data tillhandahålls. För mycket känsligt material är leverantören skyldig att erbjuda ett alternativ som består av en säker portal eller webbplats. Denna typ av metod förhindrar att data snappas upp under överföringen. Den bör även utformas på ett sätt som säkerställer att det inte inträffar några interna intrång när materialet har förts över till portalen. Det är kundens ansvar att använda portalen och inte be leverantören ta emot data via en osäker metod.

När materialet har förts över till portalen bör skyddsåtgärderna omfatta flera lager med kontroller. Dessa kontroller kan omfatta stark autentisering, regelbaserad åtkomsthantering och möjligheten att integrera med kundens åtkomsthanteringssystem. Tanken är att begränsa åtkomsten så att endast personer som arbetar aktivt med projektet kommer åt data och att lagra dem så att de inte är lätta att

komma åt för andra. Om färre personer arbetar med materialet minimeras säkerhetsrisken.

### Hur utförs översättningsarbetet?

Översättarna bör vara tvungna att logga in med inloggningsuppgifter för att komma åt materialet och sedan arbeta i portalen vid behov. För mycket känsliga data bör översättarens arbete spåras på leverantörens servrar och speciella verktyg bör användas. Resurser, som programvara för översättning, bidrar till att förhindra att data avlägsnas från portalen. Och för högkonfidentiellt material bör översättarna få data i delar. På så sätt kan man säkerställa att allt innehåll inte avslöjas.

I slutändan bör översättarna kunna arbeta i en miljö där data bara förekommer i leverantörens system och skyddas där. Olika nivåer av säkerhet kan tillämpas på översättningsmodellen, beroende på hur känsligt innehållet är och hur mycket skydd som krävs.

### Hur skickas översättningen tillbaka till dig?

Leverantören bör skicka den slutförda översättningen direkt till kunden på samma sätt som de tog emot materialet. För känsligt material bör leveransen ske via en säker portal. Säkerställ att materialet är skyddat och krypterat.

### Vilka policyer och standarder skyddar data?

De processer som din LSP använder bidrar till att skydda dina data. De som jobbar med materialet är till exempel ofta lingvister, som kanske inte är medvetna om säkerhetsaspekten. Kontrollera att din LSP informerar lingvisterna om hur viktigt det är att skydda data och kräver att de följer säkerhetsrutiner som leverantören har implementerat. Dessutom bör leverantörens medarbetare få utbildning i hur man hanterar data på ett säkert sätt. Slutligen bör du fråga din LSP om projektets metadata är dolda. Använder teamet kodnamn för projektet som en del av processen? Det bör de göra.

### Vilka verktyg bör dedikerade IT- och säkerhetsteam använda?

Ett företag som överläter sina data till en LSP bör veta om leverantören har kapacitet att bibehålla sina egna IT-system och hantera oförutsedda säkerhetsöverträdelser. Har din LSP specialiserad teknik, som ett hanteringsverktyg för säkerhetsincidenter och andra händelser? Denna typ av verktyg ger möjlighet att upptäcka skadliga händelser mer eller mindre i realtid, vilket låter säkerhetsavdelningen agera snabbt. Har din LSP ett hanteringssystem för sårbarheter för att spåra

svagheter i servrar och andra tillgångar?

Du kan göra en effektiv bedömning av din LSP genom att helt enkelt ta reda på om de har dedikerade IT- och säkerhetsteam. Det krävs många resurser för att stödja dessa typer av team och alla leverantörer har inte möjlighet att göra det.



### TIPS!

Var försiktig med kostnadsfria översättningsappar online

### Hur kan goda rutiner hos din LSP minska hoten mot dina data?

Det är omöjligt att eliminera alla externa och interna hot helt. Men genom att fokusera på att hålla dina data säkra och anlita en LSP som har goda rutiner inom cybersäkerhet kan du känna dig lugn.

När du väljer en LSP bör du be ditt eget säkerhetsteam om råd. Leverantören bör vara villig att prata om sina processer, rutiner och strategier för att hålla data säkra. I slutändan ska din LSP stå för vad de säger genom att ingå ett avtal där deras säkerhetsansvar gentemot dig specificeras.

### FEM FRÅGOR DU BÖR STÄLLA TILL DIN LSP FÖR ATT SÄKERSTÄLLA CYBERSÄKERHETEN

1. Har ni en säkerhetsansvarig vars enda uppgift är att skydda data?
2. Har ni ett dedikerat säkerhetsteam och hur är teamet uppbyggt?
3. Gör ni genomslagstestning av era applikationer och system?
4. Har ni en robust policy för åtkomstkontroll?
5. Får era medarbetare och översättare utbildning i datasäkerhet?

# SKAPANDE AV INNEHÅLL FÖR FLERSPRÅKIG SEO UNDER 2020 OCH I FRAMTIDEN

*Mindre översättning, mer transkreation och skapande av innehåll på respektive marknad är bäst*

## Vilka typer av onlineinnehåll kommer att nå ut till din målgrupp?

Om du har bra sökresultat online trots ett medelmåttigt eller hastigt skrivet innehåll kommer du att behöva ompröva din strategi. Under 2020 och framöver kommer företag – och särskilt globala företag – att behöva skapa innehåll med kvalitet specifikt för varje marknad för att optimera sökmotorresultaten. Så här går det till.

Kvalitetsinnehåll är de ämnen du väljer att skriva om och de metoder du väljer för översättning eller skapande av data för att formulera dina idéer. Båda dessa faktorer är mycket viktiga för att nå målet. Och eftersom din avsedda publik sällan letar efter just dig måste du vara strategisk för att komma högst upp i söklistan när det har gjorts en sökning online.

## Varför byta strategi för sökmotoroptimering (SEO) nu?

Googles nya algoritim, **BERT**, är den drivande kraften bakom behovet att göra ditt onlineinnehåll perfekt för att optimera sökmotorresultaten. BERT står för Bidirectional Encoder Representations from Transformers. Google införde BERT i oktober 2019 efter de allt populärare röstsökningarna och längre sökningarna. BERT förstår de här längre frågorna och, viktigast av allt, förhållandet *mellan* orden så att den kan fastställa sökningens sammanhang.

Alla dessa småord – det, i, och – används nu för att tala om syftet för sökmotorn. Det betyder att Googles mer sofistikerade algoritim inte längre belönar innehåll som bara är fyllt med nyckelord. På liknande sätt straffas innehåll om grammatiken inte är på plats, eftersom Google troligtvis väljer det innehåll som den anser vara mest relevant. Även om Google från början lanserade BERT för engelskspråkiga sökningar stöder algoritmen **nu 70 språk** över hela världen. En BERT-modell används även för att förbättra visade klipp, eller svarsrutor, globalt.

## Idéutformning av innehåll: Var börjar du?

När du utvecklar din **strategi för skapande av innehåll** ska du ha dina kunder i åtanke och fundera ut vad det är de vill veta. Brendan Walsh, Lionbridges globala sökämnesexpert, utbildar anställda på globala varumärken för att uppnå fantastiska SEO-resultat. Walsh har följande tips:

- Ta reda på vad folk frågar i varje region som du vänder dig till genom att använda Google för att undersöka populära sökningar.
- Gör en lista på dessa frågor och gruppera dem.
- Använd den grupperingen för att generera idéer till din blogg, dina inlägg på sociala medier eller din webbplats.

Företag som har verksamhet på flera marknader bör inse att samma ämne ofta ger ett flertal resultat på grund av marknadsskillnader.

Till exempel kan ett företag som bedriver forskning om elbilar upptäcka att människor från Los Angeles bryr sig om utsläppskrav medan de från Québec fokuserar på prestanda under vintertid. Samma ämne kan ge upphov till väldigt olika sökfrågor, vilket kommer att bestämma ditt regionala innehåll.

*”Det är avgörande att innehållet är datadrivet, av marknaden. Det är så man säkerställer att det är relevant för målgruppen och i slutändan genererar de resultat som du är ute efter.”*

Brendan Walsh  
Global sökämnesexpert, Lionbridge





### Hur kan du åstadkomma flerspråkig SEO?

Organisationer som har global verksamhet och hanterar flera språk kommer utan tvekan att ha fler utmaningar jämfört med företag som hanterar en enda, lokal region. Eftersom kvalitetsinnehåll är så viktigt för sökmotoroptimering bör de sträva efter att skapa originalinnehåll som svarar på användarnas frågor på alla språk, enligt Walsh. Det allra bästa är datadrivet skapande av innehåll på respektive marknad. Han tillägger att det dock finns andra användbara metoder som kan vara en del av lösningen.

Näst efter när det gäller effektivitet är **transkreation**, processen att återskapa innehåll för ett specifikt språk och en specifik marknad, samtidigt som man bevarar den kreativa och emotionella dragningskraften. Och slutligen, även om översättning kan behöva ta ett steg tillbaka, kommer det fortfarande att finnas plats för den. I slutändan kan globala företag använda en kombination av dessa metoder för att tillgodose sina behov. Lionbridge erbjuder utvärderingstjänster på respektive marknad och kan fastställa den bästa kombinationen av skapande av innehåll, transkreation och översättning på respektive marknad för att uppnå de mest kostnadseffektiva och framgångsrika **SEO-resultaten**.

### Var finns de största möjligheterna när man skapar en strategi för skapande av innehåll?

Det kan verka skrämmande att försöka synas i ett stort hav av innehåll. Trots allt finns det ju bara en vinnare när det gäller

**röstsökningar**: det är den som din assistent väljer att berätta om. Och i textsökningar sjunker antalet klickningar avsevärt om du inte hamnar på någon av de fem bästa placeringarna.

Tänk på följande statistik när du tar fram en strategi för skapande av innehåll. Enligt Unbabel.com står engelska för **55 % av allt onlineinnehåll**, trots att bara 20 % i hela världen talar engelska och bara 5 % av befolkningen har engelska som modersmål. Det finns alltså en enorm lucka i innehållet för språk som inte är engelska.

Det finns inte bara en lucka i innehållet för språk som inte är engelska, det saknas kvalitet i det innehåll som finns. Det beror på att så mycket av detta innehåll översätts från engelska och inte utformas för den specifika marknaden. Globala företag som fokuserar på att skapa kvalitetsinnehåll för sina icke-engelska marknader har möjlighet att göra betydande satsningar på sin målgrupp.

### Vad händer om du misslyckas med utvecklingen?

När du nu har några verktyg för att skapa fantastiskt innehåll och maximera din **flerspråkiga SEO** ska du se till att du använder dem. Om du misslyckas med att utveckla och förbättra ditt innehåll kommer du att tappa trafik till lokala företag som kommer att fokusera på den lokala marknaden. I arbetet med våra kunder har vi konsekvent sett att om du skapar givande innehåll kommer människor att använda det.

# FLERSPRÅKIG SÖKMOTOROPTIMERING (SEO) MED BERT:

## *Tips när du skapar innehåll*



- **SKAPA** datadrivet innehåll som din målgrupp tycker är användbart.
- **DRA NYTTA** av behovet av innehåll på andra språk än engelska.
- **SKAPA** marknadsanpassat innehåll som utformats speciellt för den lokala målgruppen. Ha koll på när du bör översätta, när du bör skriva om och när du bör börja om från början.



- Se till att det **INTE** finns inkonsekvent grammatik i innehållet. BERT upptäcker detta och dina sökresultat blir sämre.
- Fyll **INTE** bara innehållet med nyckelord. Detta är en föråldrad strategi som inte längre fungerar med Googles sofistikerade algoritm.
- Översätt **INTE** bara innehåll som skapats för en annan marknad. Om du gör det finns en stor risk att det inte går hem hos den nya målgruppen.

### TIPS!

Skapa innehåll med hög kvalitet för varje språk om du vill lyckas med flerspråkig SEO.





Vi fortsätter hålla koll på dessa och andra nya  
trender under året.

Vi ser nya lagar, algoritmer och annan utveckling på marknaden  
som en möjlighet att hjälpa våra partner att lyckas.

Kontakta oss gärna om du har frågor om just dina behov.

**Kontakta oss för att komma igång redan  
idag på [lionbridge.com/get-in-touch](https://lionbridge.com/get-in-touch)**

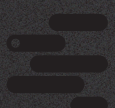


## Om Lionbridge

Lionbridge samarbetar med olika varumärken för att riva barriärer och bygga broar över hela världen. I mer än 20 år har vi hjälpt företag att komma i kontakt med globala kunder och medarbetare genom att leverera lokaliserings- och träningsdatatjänster på mer än 350 språk. Via vår plattform hanterar vi ett nätverk med en miljon experter i mer än 5 000 städer som samarbetar med olika aktörer för att skapa kulturellt anpassade upplevelser. Vi använder det bästa av mänsklig kompetens och maskinintelligens för att kommunicera budskap som är anpassade till våra kunders kunder. Lionbridge har sitt huvudkontor i Waltham, Massachusetts i USA och lösningsscenter i 26 länder.



LÄS MER PÅ  
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)



**LIONBRIDGE**

© 2020 Lionbridge. Med ensamrätt.