



嶄新的 AI 內容創作解決方案 專為某體育用品及服飾巨擘而打造

1
個目標語言

45%
翻譯成本節省比例

75%
翻譯時間節省比例

客戶簡介

這個與 Lionbridge 合作近十年的客戶是零售業巨擘。我們是深受他們信賴的合作夥伴，經常為他們的翻譯以及內容最佳化與生成等專案提供協助。該公司主要是販售體育用品及運動風格服飾，數十年來深受全球認可，營業額高達美金數十億，員工遍佈全球各地。

為了在今日深受網際網路影響的全球化市場中獲得成功，這間零售公司將心力著重在觸及全球各地不同的人口族群。由於他們已經習於提供大量客製化的內容，他們的消費者也要求能取得符合其個人興趣、價值觀和實際情況的內容。

這意味著該公司必須以許多語言，製作出遠較以往更多的內容。而且為了跟上網際網路趨勢及其他競爭對手的腳步，他們也得要以飛快的速度，生成與分享這樣大量的內容。

探索 Lionbridge 如何透過提供創新且導入 AI 技術的客製化解決方案，協助此全球零售業巨擘每天持續與全球國際客群保持緊密關係並觸及新客戶。



面臨的挑戰

Lionbridge 協助客戶克服了幾個主要痛點。第一個是將現有的法文內容轉換成新的內容，不過要使用非正式的法文語氣。該公司需要針對較年輕的法文族群創作能打動他們的內容，因此需要採用有如跟他們對話般的輕鬆語氣。年輕的消費者對銷售業務尤其重要，因為他們的經濟責任比較低（不用負擔租金、貸款、日用品、健保等），所以可花用的收入也比較高。

該公司也需要為這些內容進行無懈可擊的法文翻譯與本地化作業。法語人士是出了名地極為重視與保護他們的語言，因此翻譯如果出錯，很可能就會嚴重傷害該公司的形象。只要製作出的內容能滿足這兩個要求，該零售公司便更有機會成功打入這個眾所周知很捨得花錢的重要市場。

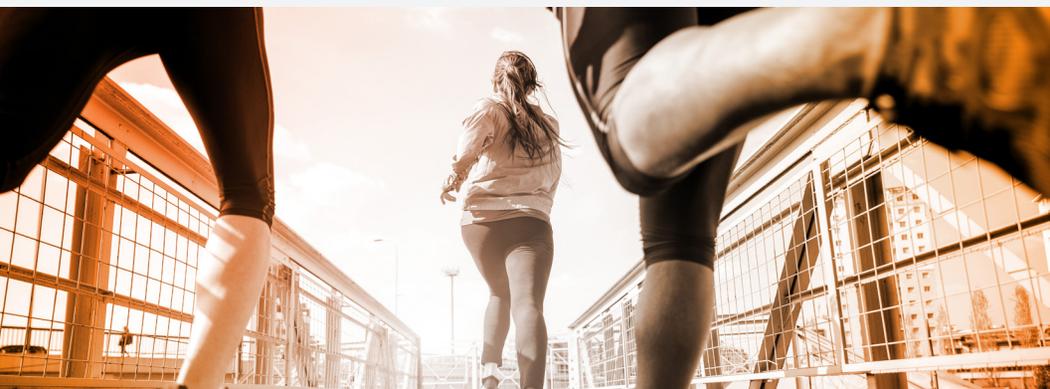
第二個挑戰則是，若使用譯者和內容寫作人員來創作素材，成本會非常高。由於要以非正式語氣翻譯至法文的素材量實在太過龐大，任何採用人工支援的解決方案，都會導致專案成本極其高昂且速度過於緩慢。一個完全採用人工的解決方案，所需的花費會是將近兩倍之多。

如果沒有採用 AI 支援的解決方案，完成這個專案所需的時間會多出 75%。

第三個挑戰跟及時性有關。使用譯者、內容寫作人員或甚至審閱人員的話，會花太多時間才能完成整個流程，但該零售公司需要能快速地發佈馬上即可使用的內容。之所以會有這樣急切的需求，是因為在這個瞬息萬變的網際網路時代，人們——特別是年輕世代，早已習慣隨時都能瀏覽新的內容，客戶自然也得要能緊跟著這樣飛快的速度推出內容。線上內容的製作與消耗講求的向來就是大量與快速，但人工支援的解決方案往往難以跟上這樣的步調。此外，零售市場的本質，又進一步加深了在這個需求上的急迫性。自 1980 年代亞洲製造業為零售供應鏈帶來前所未見的供應速度之後，消費者也越來越習於零售商這種快速上市策略。以服飾產品為例，從製造、行銷一直到供應給顧客，通常就只要短短幾個月的時間。我們的客戶需要能以這樣超乎想像的速度創作新內容，好協助他們更迅速地行銷那些準備要上市的产品。如果沒有採用 AI 支援的解決方案，完成這個專案所需的時間會多出 75%。

最後一個挑戰則是對 AI 普遍存在的恐懼和不信任。

這個零售業巨擘跟許多其他公司一樣，對於使用 AI 技術處理一些行銷關鍵任務的風險深感憂心。其中一個恐懼是資料的安全性與保障，因為許多大型的公用 AI 工具都會公開其所使用的任何資料。另一個憂慮則是 AI 輸出的品質。畢竟這是個新崛起的工具，因此不難理解人們會抱持懷疑的態度，難以信任它能配合年輕顧客喜歡的那種隨性、非正式的語氣，產出引人入勝、語法正確而又符合品牌調性的最終結果。



解決方案

Lionbridge 提供了客戶一個三步驟流程。我們本來就與這個客戶合作將近十年之久，早已為他們完成過許多翻譯工作。我們從客戶之前的專案收到了許多內容並將其翻譯至法文，這些內容都已儲存在所謂的翻譯記憶庫 (TM) 這種資料庫中。由於我們已經為客戶建立了不少頗具規模的 TM，所以客戶不必再與我們分享雙方之前合作過的內容，也不用擷取之前跟其他語言服務或內容廠商合作的內容給我們。我們只要找出為該客戶建立的 TM 即可。

第二個步驟，是開發了一系列共五個提示。

這些提示是由我們 AI 專家組成的專責團隊所建立的。他們從這個工具誕生之始便開始使用，因此擁有非常深厚的經驗。此外，這個團隊以及 Lionbridge 在 AI 的前身機器翻譯 (MT) 上，也有超過十年之久的應用經驗。我們使用這些提示，將內容輸入我們非公開的專有 AI 工具中。為了確保產出最佳結果，我們先將內容劃分成小片段後再輸入 AI 工具，因此需要輸入超過 2,000 次之多 (但即使如此，所需的時間還是遠少於使用譯者或內容寫作人員的流程)。如前所述，這些提示會要求 AI 工具以現有的內容為基礎，生成更口語、語氣沒那麼正式的法文版內容。

最後，我們將 AI 工具的所有輸出彙整在一起，並以 AI 技術進行一次完整的審閱，確保輸出符合客戶的期望。我們也對內容進行了一次少量的人工抽樣檢查，結果顯示 AI 輸出的品質已經相當優秀，不需要再以人工或 AI 進一步處理即可供客戶使用。我們也將最後的成果匯出為新的一組 TM 檔案交付給客戶。

出色的數據

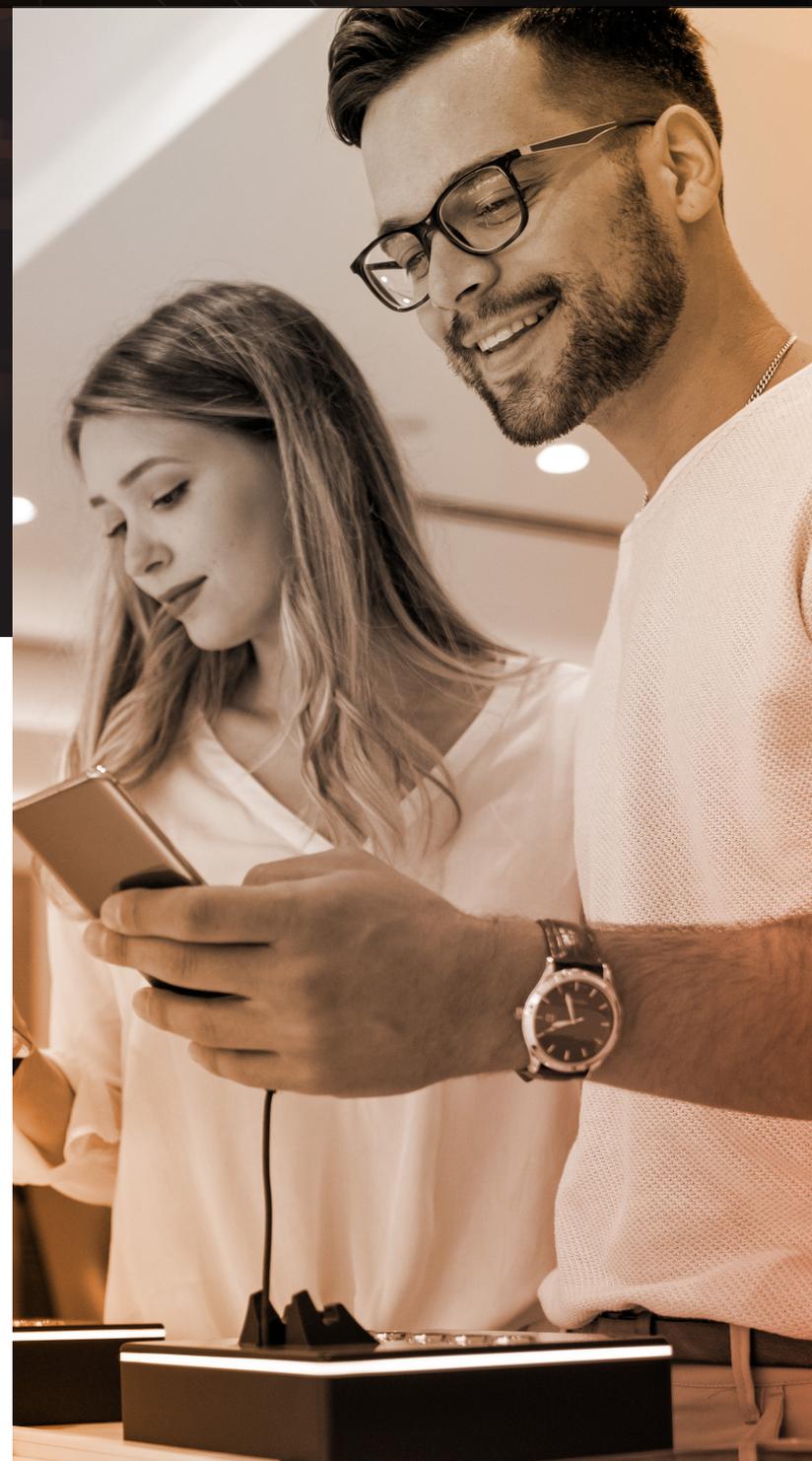
- » 1 個目標語言：法文
- » 45% 的翻譯成本節省比例
- » 5 個精巧設計的提示
- » 2 週專案時間
- » 1,018,161 個翻譯單位數
- » 75% 的翻譯流程加快速度
- » 4 次執行 Lionbridge 專有的 AI 工具

為了確保產出最佳結果，我們先將內容劃分成小片段後再輸入 AI 工具，因此需要輸入超過 2,000 次之多。



方法

- » 分析翻譯記憶庫 (TM), 偵測使用正式語氣的翻譯單位 (TU)。
- » 自訂提示, 確保盡可能涵蓋各種文法使用案例。
- » 使用自訂的一系列提示, 執行 TM 帶入程序。
- » 讓工具執行以下作業:
 - 改寫相關的 TU。
 - 標記模稜兩可的 TU 以便交由人工審閱。
 - 自動取樣更多 TU 進行健全性檢查品管。
- » 交付結果給客戶。



規劃



完成工作



專案啟動會議



交付與任務匯報

成果

在 Lionbridge 的協助下，客戶達成了四個主要成果。首先，我們協助該公司建立了龐大的新法文資料庫，收錄了以更口語的語氣撰寫的內容。Lionbridge 的 AI 支援解決方案為該公司省下了 45% 的成本，如果沒有我們的協助，他們得要投入沉重的龐大資金，才能以法文創作出這樣大量的內容。這個內容資料庫可以用在目前的行銷活動，也可以使用於日後的行銷活動。此外，因為這個資料庫可以儲存為翻譯記憶庫使用，因此也有助於其他翻譯專案的進行。翻譯記憶庫可以讓他們更正確、更有效率地以較低的成本完成其他翻譯作業。

客戶獲得的第二個成果，就是能夠更快地上市。Lionbridge AI 解決方案提出的內容生成流程是如此快速且有效率，使我們能以創記錄的速度交付結果：快了 75%。以這個案例來說，原本需要六週（或者更久）的時間，縮短到只要兩週即可。這樣快捷的交付速度，讓零售公司得以更快地向這個特定市場推銷他們的產品，進而吸引更多顧客，順利提高營收。

第三個成果，是節省許多成本。透過將內容生成及其審閱工作自動化，Lionbridge 為客戶在譯者與內容寫作人員方面節省了大量的人力成本。

這些成本通常是多語言內容生成最主要的成本因素。與完全採用人工的總成本相比，Lionbridge 為客戶節省了 45% 的成本。

第四個成果，是 Lionbridge 協助客戶打入了新的重要市場。在 Lionbridge 的幫助下，該零售公司得以透過專為更年輕法語消費者打造的內容，更順利地觸及他們並與之建立關係。

法文是全球最多人使用的其中一種語言，因此這個新目標市場的規模之大也可想而知。

根據法語國家及地區國際組織 (Organization of International Francophonie)，法文是全球第五大最多人使用的語言，人數估計有 3 億 2 千萬之多。