

[自动化](#)

自动化机器语言翻译颠覆全球服务交付格局

2017 年 9 月 20 日 | 作者: [Chitra Dorai 博士](#)

分类: [自动化](#)

分享本文:

要点:

- 限制性离岸政策为当今企业带来了前所未有的压力,企业迫切需要重塑业务模式, 探寻运营后端流程的替代方案。
- 自动化定制机器学习语言翻译程序日渐兴起, 成为一种新的选择。
- 认知语言翻译程序 (如语音到文本或文本到文本功能) 有望在全球服务交付模式中大放异彩。

[了解更多信息](#)

认知计算, 或者我们称之为人工智能 (AI), 已经成为企业发展的重点优先事项。意识到这项技术的巨大潜力之后, 企业纷纷开始采用认知计算技术, 不仅借此从

海量非结构化数据中发掘洞察和情报，还以此作为核心工具推动实现自动化，以便自动处理过去由人工完成的另外一些任务。面向运营核心领域实施基于认知计算的自动化（也称为认知自动化），帮助端到端整合前端到后端业务流程、实现数字化及减少摩擦。它不但适用于财务、采购和人力资源等横向流程，还适用于特定于行业的后端流程。IBM 商业价值研究院 (IBV) 近期开展的一项调研 ([加速企业重塑：如何打造认知型企业](#)) 显示，50% 的全球首席执行官 (CEO) 计划于 2019 年实施认知计算。

在目前部署的众多认知自动化应用中，出于种种原因，语言翻译势头强劲，成为一种关键应用。机器语言翻译技术 (如 IBM Watson® [Language Translator](#)) 有望在未来 2 到 3 年实现全球性的快速增长。人工智能翻译技术一再登上头条，这是有目共睹的事实。例如，最近有一篇新闻报道称，[澳大利亚初创公司利用 IBM Watson 推出语言翻译耳机](#)。嵌入耳机的人工智能设备可在五秒钟内完成八国语言互译。上个月，[Facebook 宣布，利用人工智能完成语言翻译的速度比当前工具快九倍](#)。

企业热切盼望推出由人工智能提供支持的机器语言翻译服务，这已经不是什么秘密。据[牛津大学研究](#)预测，到 2045 年，人工智能将在多个领域全面赶超人类，语言翻译领域更是提前至 2024 年。

全球服务交付面临的语言翻译挑战

限制性离岸政策为当今企业带来了前所未有的压力，企业迫切需要重塑业务模式，探寻运营后端流程的替代方案。

地域语言障碍严重，加之在近岸位置招聘高素质翻译人才的成本越来越高，企业迫切需要寻找替代方案。无论企业采用内部运营模式还是热衷外包模式，面临的下列挑战都将有增无减：

- 利用近岸中心实现规模经济，而不是采用离岸交付中心
- 在离岸中心招聘特定语言人才，但无法提供可扩展的解决方案
- 使用“速查表”满足翻译需求，这会限制交流并且影响运营效率

机器语言翻译程序，开创经济型自动化的新纪元

翻译人员可以将一种语言的文本翻译为另一种语言，而人工智能提供支持的翻译程序则可以提供一项独特功能。现在，使用认知系统的自然语言处理和翻译能够十分精准地完成对话翻译。

例如，IBM Watson Language Translator 服务利用海量数据和强大的处理能力交付更准确的翻译。该服务提供特定于不同领域的模型，您可以根据自身的独特术语和语言量身定制。

如何在财务流程中部署机器语言翻译

该应用可自动完成发票处理过程中的语言翻译任务，帮助提高全球交付中心（如印度或菲律宾）从业人员的生产率¹。同时，它还有助于减轻对区域团队的依赖，提高离岸团队的效率。这款应用还可以在支持的多种语言之间提供十分安全的领域特定语言翻译服务。另外，还可以将翻译服务整合到企业资源规划（ERP）工作流程当中，从而促进实现流程自动化。目前共有两个组成部分密切配合，共同优化流程特定翻译服务：

- 面向客服人员的翻译应用，可翻译利益相关者的评论，然后以其能够理解的语言返回查询结果。
- 培训人员应用，可审查翻译质量并提出意见，帮助定制底层模型，保持良好性能及确保领域相关度。

总结

机器语言翻译服务可以提供深度认知功能。但是，当前的翻译应用往往逐个短语直译，而且容易出错。这些系统根本无法反映语言的精妙之处和细微差别。

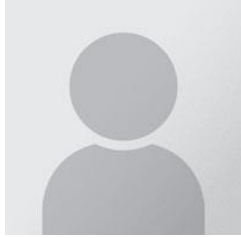
使用定制认知语言翻译器进行自动翻译日渐兴起，成为一种新的选择。在不久的将来，认知语言翻译程序（如语音到文本或文本到文本功能）有望在全球服务交付模式中大放异彩。当然，人类也需要掌握一些新技能来操作新一代应用并与其有效配合。

参考资料

- 1 “认知计算的实际运用 - 采用定制语言翻译服务改进发票处理流程” Ying Li、M. Muthiah、A. Routh 和 C. Dorai, IEEE 认知计算国际学术会议 (ICCC), 2017 年。

了解有关自动化技术如何帮助贵企业实现业务流程转型的更多信息。

- [RPA 和智能业务流程自动化](#)



Chitra Dorai 博士

IBM 院士兼全球企业咨询服务部副总裁

如有任何疑问，请通过以下方式联系 IBM，我们会为您提供更专业的咨询：

1. 免费咨询电话：**400-810-1818 转 2396 (服务时间：9:00-17:00)**
2. 填写[需求](#)，提交至 IBM，我们会尽快与您取得联系。