

LIONBRIDGE



2020 年主要趋势： 专业解读

数据一直都不容小视。但 2020 年, 数据尤为关键。
本文将带您了解三大趋势。

1

数据隐私

2

数据安全

3

优质内容创作

这听起来很简单, 但事实却并非如此。本文介绍了您需要做出的改变。

在本白皮书中, 您将了解:

隐私信息的保护策略 | 将网络犯罪分子拒之门外的方法

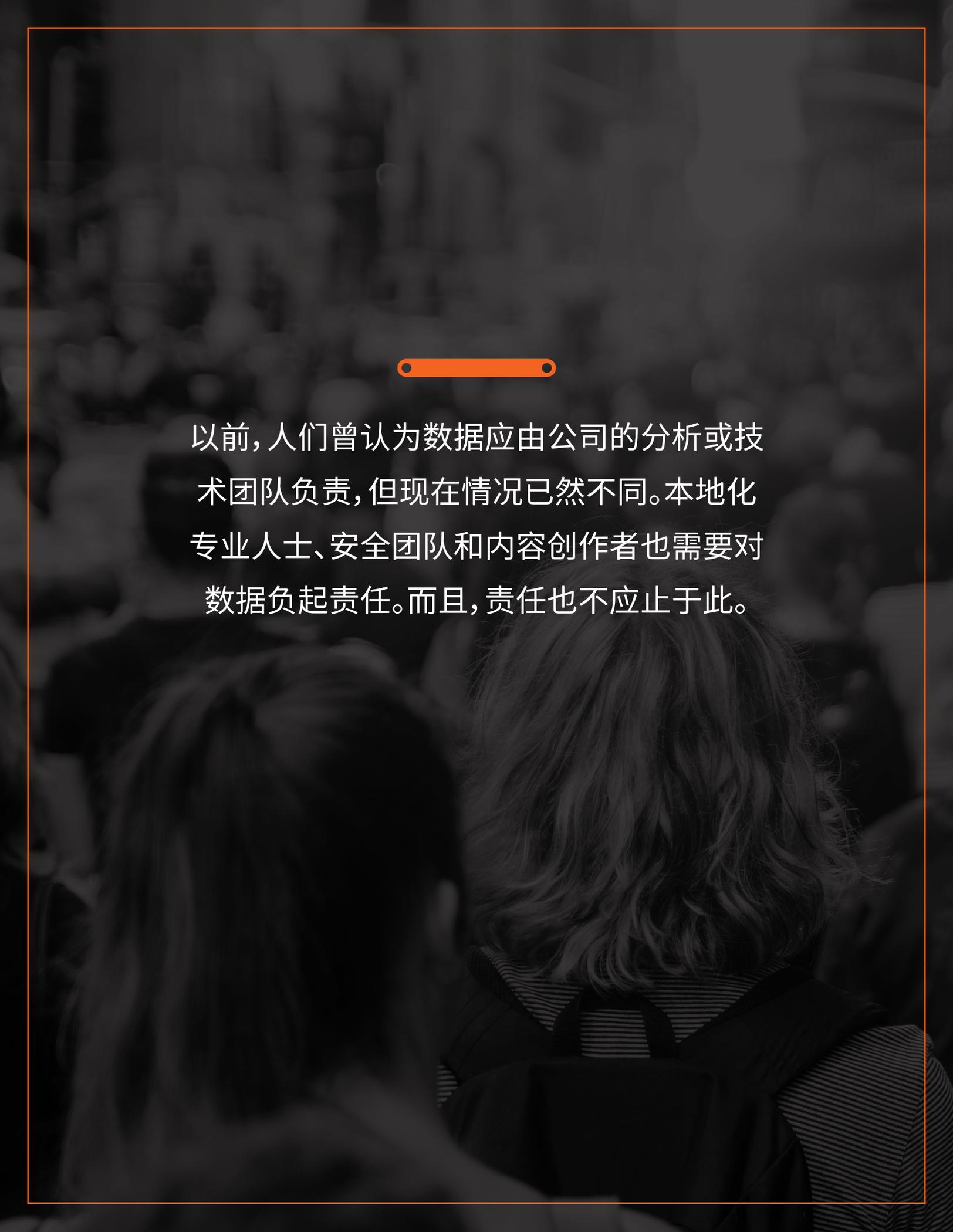
| 通过弥补内容缺口实现搜索引擎优化的方法

您还将了解以下重要内容:

语言服务提供商 (LSP) 数据保护八项原则 | 围绕网络安全最佳实践应向

LSP 询问的 5 大问题 | 为实现多语言搜索引擎优化 (SEO),

创作内容时应力求做到和避免的事



以前,人们曾认为数据应由公司的分析或技术团队负责,但现在情况已然不同。本地化专业人士、安全团队和内容创作者也需要对数据负起责任。而且,责任也不应止于此。

2020年,企业的成功很大程度上取决于其与合作伙伴处理数据的方式。此时,选择与哪一家语言服务提供商(LSP)开展合作就显得尤为重要。

在如下众多因素的作用下,LSP的选择愈发关键:

1

多部数据保护法律,包括新颁布的《加州消费者隐私法案》,要求您的LSP必须遵守相关规定,以确保您保持良好商誉。

2

由于存在网络安全漏洞,您必须确定LSP是否投入了资源来减轻网络攻击的威胁。

3

面对Google的最新搜索算法BERT,各企业需要采用更复杂的内容创作方法。

如果您的LSP没有与您讨论这三个问题,那么贵公司可能会处于非常不利的地位,甚至有可能无意中触犯法律。

请继续阅读,了解如何根据不断变化的业务形势妥善处理数据。



数据隐私与您的语言服务提供商

各类隐私法律的激增要求加大对语言服务提供商的审查力度

如果您对 LSP 的隐私文化不甚了解,现在就要行动起来,加深了解。在美国和世界各地,隐私法规的数量正在不断增长。如果您的 LSP 无法满足您的数据合规要求,那么您也同样无法满足。

形形色色的法规:公司应何去何从?

据联合国贸易和发展会议 (United Nations Conference on Trade and Development) 统计,截至目前,已有 100 多个国家/地区制定了保护数据和隐私的法律。而且,这一数字还在不断增长。另有包括巴西在内的十几个国家/地区当前正在通过立法草案来解决这一问题。在美国,加利福尼亚州颁布的隐私法《加州消费者隐私法案》已于 2020 年 1 月 1 日生效。美国境内的跨国公司可能须遵守这些新法规以及较早的法规,如《通用数据保护条例》(GDPR)。GDPR 是 2018 年 5 月生效的一项法规,它为欧盟 (E.U.) 公民赋予了更多控制其个人信息的权利。

Lionbridge 首席安全官 Douglas Graham 指出,随着全球对隐私问题的重视,无论从一般意义还是结合 LSP 背景来说,隐私保护都将是 2020 年的一大趋势。立法行动的根源在于,人们的信息正在被过度共享。有鉴于此,预计美国其他各州将会效仿加利福尼亚州的做法,也将有更多的公司受到隐私法规的约束。各公司及其 LSP 需要遵守各项新出台的法律。然而,遵守如此之多的法规将充满挑战。如何解决这个难题呢?方法就是遵守适用于贵公司的最为严格的法规。

LSP 将如何处理您的数据?

隐私的核心在于人。个人信息包含个人的全名以及其他信息,例如个人的出生日期、社保号码或驾照等等,不一而足。LSP 应妥善处理个人信息,不得违反法律,也不应使个人感到意外。

注意透明度。您的 LSP 应就如何处理数据提供明确的准则和声明,并且应承诺绝不出于任何其他理由使用这些数据。值得信赖的 LSP 不会在翻译资料之后二次使用这些数据,例如向翻译资料中提及的个人进行推销。在这一方面,您应当小心那些提供免费或低价翻译的 LSP。

您应确保不在谈判中放弃自己的隐私权,并防止 LSP 将您的数据用于其他用途。您可以与 LSP 签署包含隐私条款的合同,确保他们以符合您要求的方式处理贵公司的数据。

谁应关注数据泄露?

任何拥有客户的公司几乎都会收集隐私信息。如果您要将这些数据传输给 LSP,最好知道这些数据将被如何处理。如果 LSP 泄露了数据,即使您不是直接过错方,也可能需要承担责任。此外,数据泄露的后果可能非常严重。

根据美国联邦及各州法律,泄露个人身份信息可能会招致罚款。您可能会被每个州罚 100 万美元。如果不遵守欧盟的 GDPR,最高可能会罚没公司总利润的 10%。

如果您不在意高额的罚款,那么监管审查趋严和失去客户信任这类影响更为深远的惨痛代价必将引起您的注意。您应确保 LSP 不会危害您积累起来的良好商誉。

您的 LSP 应如何处理敏感数据？

在与 LSP 合作时，建议首先评估传输个人身份信息的必要性。数据副本越多，就越容易发生数据滥用或共享不当。如有可能，应删除个人身份信息，或将其去身份化。当您必须向 LSP 传输隐私信息时，请确保您的供应商知晓如何处理此类数据，并且在合同规定 LSP 的数据保护义务。

我们为您提供了以下几个最佳实践：

- 如果无法删除隐私信息，则应使用安全的文件传输协议。LSP 应使用安全服务器存储此类信息。
- 在可能的情况下，LSP 应先删除隐私信息，然后再将文件传输给团队进行翻译。
- 如果无法删除，则 LSP 应确保仅与获得授权的人员共享信息。
- 在某些情况下，LSP 应辟出安全级别更高的工作区。员工在此工作区内工作时，不可携带手机或纸笔，也无法删除信息。
- 在极少数情况下，LSP 应将员工派往客户现场工作，以确保信息不会带出公司。

除了上述这些实践之外，制定稳妥的安全计划对于保护信息隐私来说也至关重要。如果您的 LSP 无法确保安全，那便无法保护隐私，因为没有安全，也就没有隐私。

工作完成后，将对数据作何处理？

在某些情况下，LSP 需要将数据保存一定的期限，但该期限不应是永远。您应了解 LSP 保存了哪些数据以及为什么要保存这些数

据，并应密切留意这些数据是否包含个人身份信息。例如，使用翻译库积累译文时会保存信息，这并无不妥。翻译库中保存着已经翻译的单词、词组、句子，方便重复使用，确保翻译工作更快速、更高效。但翻译库不应包含个人身份信息。



贴心建议：

关注您的 LSP 如何处理敏感数据

如何辨别 LSP 是否有尊重隐私的文化？

您可以从两方面辨别：LSP 对待隐私的行为表现，以及该 LSP 的员工是否关注隐私和安全。

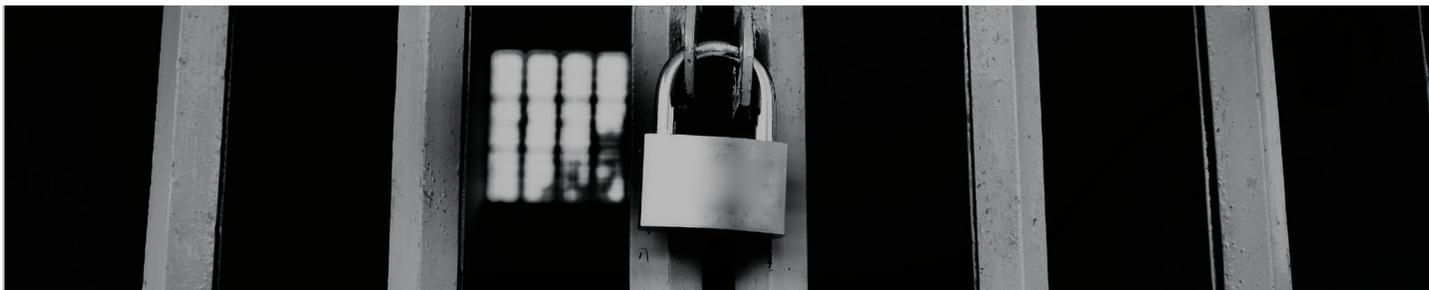
您还可以通过以下几个方面确定 LSP 是否有尊重隐私的文化：

- 隐私计划是否得到相应的资金支持
- 是否对隐私计划进行持续评估和增强
- 是否对员工进行隐私流程方面的教育和培训

重要的是，LSP 应安排一位首席级高管来专门负责这些问题。毕竟，隐私法律在不断发展，LSP 的法律义务也在不断完善，要做到及时跟进绝非易事。您应针对 LSP 的隐私政策和实践开展相应的前端尽职调查。这将有助于您维护公司的良好声誉并避免因违规而造成的财务后果。

LSP 数据保护八项原则

1. 仅允许公平、合法地收集和数据处理数据。
2. 仅可以按照声明的用途收集和数据处理数据。
3. 必须确保数据与用途相适宜、相关且仅限用于该用途。
4. 必须保持数据实时准确且不受污染。
5. 必须在声明的用途过期失效后及时销毁数据。
6. 必须在数据处理中兼顾数据主体的权利。
7. 必须采用适当的组织及技术措施保护数据。
8. 除非有适用的法律机制，否则禁止转移数据。



网络安全和翻译数据

在 2020 年乃至未来, 您为什么应关注个人数据保护

在选择 LSP 时, 您的脑海中可能会立即想到几个问题。我的翻译费用是多少? 我多久能收到最终成品? 最终的翻译质量是否够高? 所有这些问题都非常重要。但是, 还有一个考虑因素同样重要, 甚至更加关键, 即确定 LSP 将采取哪些措施来保护您的数据。如果不向 LSP 询问数据安全事宜, 您将面临丧失知识产权, 以及泄露公司机密或其他高敏感性资料的风险。当这类信息公之于众或落入不法分子之手时, 可能会给公司带来灾难性后果。

使用免费的在线翻译应用可能会出现什么问题?

如果您依赖免费的在线翻译工具处理公司的数据, 还请三思, 尤其是**当您的数据包含敏感信息或隐私信息时**, 更应慎行。记住那句老话: 天下没有免费的午餐。您输入到免费工具中的所有信息都会成为它们的资产。

数据提交到免费的第三方应用之后随即失控的教训不胜枚举。例如, 石油公司 Statoil 在 2017 年便深受其苦。在这起事件中, 一款免费的在线应用在 Statoil 毫不知情的情况下, **将员工的个人身份数据载入**到了 Google 搜索之中。

将您的翻译项目委托给专业 LSP 是确保数据安全的良好开端。但是, 需要提醒一下, 并非所有 LSP 都致力于网络安全和数据保护。因此, 您需要做一些调查, 还要询问适当的问题。

翻译生命周期

您如何传输待翻译的资料?

客户会通过多种方式向 LSP 传输数据。传输过程中应做到三点:

1. 不应让任何人有能力窃取数据。
2. 应将数据上传至仅允许授权人员访问的位置。
3. 不应允许复制数据。

LSP 和客户应共同确定数据的传输方式。对于高度敏感的资料, LSP 应提供门户或网站等安全传输数据的选项。这类方式将防止数据在传输过程中遭到拦截。此外, LSP 还应确保在资料位于门户中时不发生内部入侵。客户应仅使用此类门户传输数据, 并避免要求 LSP 通过不安全的方法接收数据。

当数据位于此门户中时, LSP 应采用多层控制进行数据保护。这些控制措施可能包括强身份验证、基于规则的访问管理, 以及与客户访问管理系统的集成。其理念就是, 只有负责处理项目的人员能够访问和存储数据, 其他任何人都无法轻易获得数据。减少处理数据的人员可以大幅降低安全风险。

如何完成翻译工作？

应要求译员使用凭据登录才能获得数据访问权限，必要时，还应要求译员必须在门户中完成工作。对于高度敏感的数据，应在 LSP 服务器上跟踪记录译员的工作，还应使用特殊的工具。诸如翻译管理软件等资源有助于防止从门户中删除数据。此外，对于极度机密的资料，应将数据分成多个部分提供给不同译员。这将确保不泄露完整内容。

译员的工作环境应能够保证在 LSP 系统中维护数据，并在 LSP 的安全框架内保护数据。您和 LSP 可以对翻译工作应用不同的安全级别，具体取决于数据的敏感程度和所需的保护程度。

如何将翻译成果交付给您？

完成翻译之后，LSP 应按照接收翻译工作时的方式将其交付给客户。敏感资料的交付将通过安全门户进行。应确保数据安全并进行加密。

哪些政策和标准将会保护数据？

LSP 流程完善将对保护您的数据大有裨益。例如，接触数据的人员通常是可能不完全了解安全性的语言专家。应确保 LSP 向语言专家告知保护数据的重要性，要求他们遵守 LSP 制定的安全政策。此外，应对 LSP 的员工进行培训，使之了解如何处理数据才能确保安全。最后，询问 LSP 是否对您的项目进行模糊化处理。运营团队是否在他们的流程中使用项目代号？这些都是正确的做法。

专职 IT 和安全团队应使用什么工具？

在将数据委托给 LSP 时，公司应了解他们的供应商是否有能力维护自己的 IT 系统，并应对预料之外的安全违规。LSP 是否使用诸如安全事件管理工具等专业技术？这类工具可提供近乎实时的恶意事件检测功能，使安全专家能够及时响应。LSP 是否具有漏洞管理系统，以便跟踪服务器及其他资产中的薄弱点？

通过查明 LSP 是否具有专门的 IT 和安全团队，您可以有效评估 LSP 的实力。因为支持这类团队需要耗费大量的资源，并非所有 LSP 都有条件做这件事。



贴心建议：
提防免费的在线翻译应用

LSP 的最佳实践如何能够最大限度减少您的数据面临的威胁？

我们不可能完全消除所有内部和外部威胁。不过，如果您专注于切实保护您的数据并且与致力于践行网络安全最佳实践的 LSP 合作，您便可以更加安心。

在选择 LSP 时，您应向自己的安全团队寻求意见。此外，LSP 应愿意讨论他们的数据保护流程、实践和策略。最后，LSP 应与您签署合同，详细说明对您负有的安全责任，将承诺落到实处。

为确保践行网络安全最佳实践而向 LSP 询问的 5 大问题

1. 您是否设有首席安全官来专门负责保护数据？
2. 您是否拥有专门的安全团队，该团队的组织架构是怎样的？
3. 您是否对您的应用程序和系统进行渗透测试？
4. 您是否具有健全的访问控制政策？
5. 您是否对员工和译员进行数据安全培训？

针对多语言 SEO 进行内容创作是 2020 年乃至未来的又一趋势

降低翻译比重, 更加重视创译, 最好进行贴合本地市场的内容创作

哪种类型的在线内容将会触达您的目标受众?

如果您的内容质量一般或制作仓促, 但在线搜索结果良好, 那么您可能需要重新思考自己的方法了。在 2020 年乃至未来, 公司, 尤其是全球性公司, 需要创作特定于每个市场的优质内容, 才能优化搜索引擎结果。不妨参考如下方法。

衡量内容是否优质, 主要看您选择写作的主题, 以及您选择用来阐述自己想法的翻译或创作方法。对于触达您的目标受众来说, 这两个考虑因素都十分关键。此外, 由于您的目标受众很少会专门寻找您, 因此您需要讲究策略, 以便在用户进行在线查询时, 确保自己出现在搜索列表的前列。

为什么现在要转变 SEO 策略?

在 Google 新算法 BERT 的推动之下, 您需要完善您的内容以优化搜索引擎结果。BERT 全称 Bidirectional Encoder Representations from Transformers (变换器的双向编码器表征)。2019 年 10 月, 随着语音搜索和长查询的普及, Google 引入了 BERT。BERT 不仅理解这类较长的问题, 最重要的是, 还理解字词之间的关系, 因此能够更好地确定搜索的上下文。

所有这些小字词 (its, in, and) 现在都用来向搜索引擎告知意图。这意味着仅仅堆砌关键词的内容不会通过 Google 更精密的算法获得优势。同样, 因为 Google 可能会选择它认为更加相关的内容, 所以, 如果内容不重视语法, 将会在排名上吃亏。虽然 Google 最初是针对英文查询推出 BERT, 但该算法现在支持全球 70 种语言。BERT 模型现在还在全球范围内用于改进精选摘要 (或称解答框)。

内容构思: 从哪里开始?

在制定您的内容创作策略时, 应牢记客户的需求, 确定他们想要了解的内容。

Lionbridge 的全球搜索主题专家 Brendan Walsh 负责为全球各大品牌的员工提供培训, 帮助他们取得卓越的 SEO 结果。

Walsh 给出了以下贴心建议:

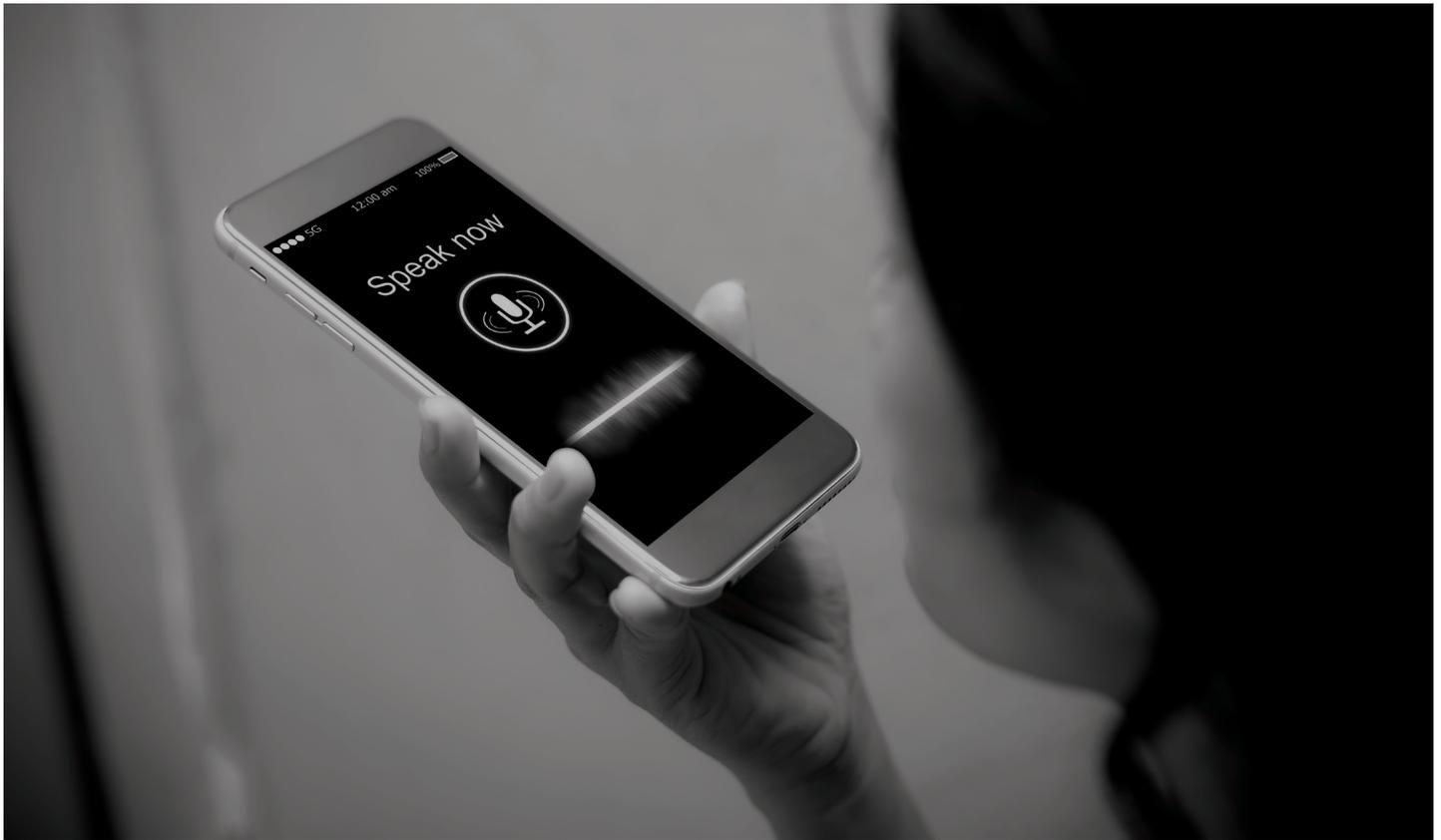
- 使用 Google 研究热门查询, 查明每个目标地区的用户在问些什么。
- 创建列表, 将这些问题分类整理。
- 使用这些分类为您的博客、社交媒体帖文或网站内容构思创意。

在多个市场运营的公司应该认识到, 由于存在市场差异, 同一主题往往会产生迥然不同的结果。

例如, 开展电动车调查研究的公司可能会发现, 洛杉矶人关注排放标准, 而魁北克人则重视电动车在寒冷天气下的性能。同一主题可能会产生大相径庭的查询问题, 进而决定您的区域性内容。

“根据不同市场的数据分析创作内容至关重要。这样才能确保您的内容贴合受众, 并最终产生您想要的结果。”

Brendan Walsh
Lionbridge 全球搜索主题专家



您如何能够实现多语言 SEO?

相比在同一个局部区域经营业务的公司,在全球范围内运营并使用多种语言开展业务的组织无疑面临更大的挑战。Walsh 表示,鉴于优质内容对搜索引擎优化来说如此关键,各公司应努力使用每种语言创作原创内容,来解答用户的问题。黄金标准是根据数据分析创作面向本地市场的内容。他补充说,除此之外,还可以在解决方案中加入其他一些有用的方法。

效果次优的是**创译**,此过程是指根据目标语言和市场对原内容重新创作,同时保留原内容的创意和感召力。最后,虽然翻译需要在某种程度上退位让贤,但仍有有用武之地。归根结底,全球性公司可以结合使用这些方法来满足他们的需求。Lionbridge 提供本地市场评估服务,可以确定理想的本地市场内容创作、创译和翻译组合,从而取得符合成本效益、卓有成效的**SEO 结果**。

制定内容创作策略时的最大机会何在?

在信息浩瀚的互联网上,让您的内容获得关注似乎很难。毕竟,就**语音搜索**而言,赢家只有一个;那就是您的语音助手选择告诉您的那一项结果。而在文本搜索中,如果您不能进入前五位,点击量就会显著下降。

在制定内容创作策略时,请考虑以下统计信息。Unbabel.com 数据显示,虽然英文内容**占有所有在线内容的 55%**,但世界上仅 20% 的人口说英语,只有 5% 的人口将英语视为他们的母语。因此,非英语内容的缺口非常大。

非英语内容不但存在数量上的缺口,还存在质量上的不足。这是因为其中有很多内容只是从英文翻译而来,并非专为特定市场而设计。那些专注于为非英语市场创作优质内容的全球性公司将有机会大举赢得目标受众。

裹足不前有什么危险?

既然您有了一些工具来创作出色的内容并最大限度实现**多语言 SEO**,就一定要使用这些方法。如果您裹足不前,不去提高内容质量,就会在流量竞争中输给专注于本地市场的当地企业。从我们与客户大量合作得出的经验看,如果您创作有价值的内容,人们就会使用它们。

BERT 算法下的多语言 SEO:

创作内容时应力求做到或避免的事



- **做到:**根据数据分析创作对目标受众有用的内容。
- **做到:**充分弥补非英语内容的需求缺口。
- **做到:**专门针对本地市场和本地受众创作内容;知道何时应翻译、创译或直接创作。



- **避免:**内容中出现语法问题。BERT 将识别该问题并降低您的排名。
- **避免:**简单地在内容中堆砌关键词;这是一种过时的策略,在 Google 的精密算法之下已不再有效。
- **避免:**仅仅翻译专为其他区域创作的内容。这种内容很有可能无法引起新目标受众的共鸣。

贴心建议:

要实现多语言 SEO,应分别为每种语言创作优质的内容





我们将继续密切关注这些趋势, 以及其他新兴趋势。

新颁布的法律、不断演进的算法以及市场上的其他发展皆为宝贵商机, 我们将充分利用这些机会, 为合作伙伴获得成功助一臂之力。

如果您对自己的特定需求有所疑问, 敬请不吝垂询,
我们随时恭候, 为您答疑解惑。

敬请访问 lionbridge.com/get-in-touch,
立即联系我们, 踏上合作之旅

关于 Lionbridge

Lionbridge 与全球多家企业建立了合作关系，“冲破藩篱，共筑同心”是我们的不懈追求。20 多年来，我们一直致力于以 350 多种语言提供本地化和数据训练服务，帮助各公司与全球客户及员工建立联系。得益于我们出众的平台，我们汇聚了全球来自 5,000 多个城市的 100 万名充满热忱的专家，与各大品牌一道，以语言为砖瓦，构筑文化的桥梁。出于对语言的热爱，我们聘用了优秀的语言专家，采用了先进的机器智能技术，全心建立沟通的纽带，也使得与我们合作的企业能够打动他们的客户。Lionbridge 的总部设在美国马萨诸塞州沃尔瑟姆市，并在 26 个国家/地区设有解决方案中心。

更多详情，请访问
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2020 Lionbridge. 保留所有权利。