

Внедрение автоматического перевода PROMT в систему бронирования Amadeus

Содержание

РЕЗЮМЕ.....	1
АМАДЕУС В РОССИИ И МИРЕ.....	1
ЦЕЛЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОМАТИЧЕСКОГО ПЕРЕВОДА.....	1
ТРЕБОВАНИЯ К АВТОМАТИЧЕСКОМУ ПЕРЕВОДУ.....	2
ПРЕДЛОЖЕННОЕ РЕШЕНИЕ.....	2
ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ И НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ.....	2
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА И ЗАПУСК ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ПЕРЕВОДА.....	3
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	4

Резюме

Эта статья рассказывает об успешном внедрении автоматического перевода PROMT в систему бронирования компании Amadeus. В рамках проекта был создан Amadeus Fare Rules Translator – приложение к глобальной дистрибутивной системе Amadeus для туристических агентств, которое предоставляет адаптированный автоматический перевод условий применения тарифа с английского на русский язык.

Amadeus в России и мире

Amadeus – ведущий поставщик передовых технологических решений для мировой индустрии туризма и перевозок. Среди клиентов Amadeus - авиакомпании, гостиницы, железнодорожные и другие компании-перевозчики, продавцы туристических услуг (туристические агентства и онлайн-трэвел агентства), а также покупатели туристических услуг (корпорации и компании по организации поездок).

Система бронирования Amadeus занимает первое место среди глобальных мировых дистрибутивных систем (GDS – Global Distribution Systems) по количеству туристических агентств-пользователей GDS. В системе Amadeus представлены и полностью открыты для бронирования ресурсы сотен авиакомпаний.

Интересы Amadeus в России, Белоруссии и Армении представляет ООО «Амадеус – информационные технологии» (далее – Amadeus), среди ее основных задач – предоставление трэвел-агентствам в России, Белоруссии и Армении функциональной и технической поддержки по работе с системой Amadeus. ООО «Амадеус – информационные технологии» является дочерней компанией Amadeus IT Group.

Цель использования автоматического перевода

Туристические агентства, использующие систему бронирования Amadeus, сталкиваются с тем, что в процессе работы с клиентом они должны дать клиенту исчерпывающую информацию по всем условиям бронирования. Эти условия и обязательства описываются в так называемых Fare Rules – условиях применения тарифа (УПТ), где указаны такие аспекты как политика возврата и обмена билета, скидки на детей, описание возможных комбинаций перелетов и т.д. УПТ могут занимать несколько страниц текста и составляются на английском языке всеми авиакомпаниями, в том числе и российскими. В то же время агент по продаже авиабилета хотел бы читать УПТ на русском языке, чтобы оперативно и квалифицированно консультировать клиентов. Подготовить заранее перевод всех УПТ на русский язык силами профессиональных переводчиков невозможно, так как контент УПТ представляет собой динамически меняющуюся информацию. В зависимости от ситуации на рынке авиакомпании

периодически обновляют условия продажи авиабилетов, поэтому перевод актуальных УПТ должен быть предоставлен пользователю «на лету», в режиме реального времени.

С лингвистической точки зрения тексты УПТ насыщены специальной терминологией и имеют особый формат: весь текст написан прописными буквами, в середине предложений могут быть разделители строк (line breaks) и т.д. Использовать для перевода УПТ онлайн-переводчики невозможно, так как для получения качественного перевода нужна предварительная обработка текстов и профессиональная лингвистическая настройка. Онлайн-сервисы не могут предоставить эти услуги, а качество перевода без настройки не позволяет решать поставленную задачу.

Компания Amadeus решила включить в свою систему адаптированный инструмент для автоматического перевода УПТ «на лету», чтобы пользователь системы бронирования Amadeus (по факту – продавец авиабилета) мог бы оперативно получить автоматический перевод УПТ на родной язык, достаточный для понимания смысла и объяснения особенностей тарифа покупателю авиабилета.

Требования к автоматическому переводу

Компания Amadeus сформулировала следующие требования к инструменту для автоматического перевода УПТ:

1. Качество автоматического перевода должно быть достаточным для понимания смысла УПТ, должна быть учтена типичная для УПТ разных компаний терминология, в том числе аббревиатуры.
2. Перевод должен выполняться быстро и стабильно, даже при большом количестве запросов (так как перевод УПТ осуществляется «на лету»).
3. Автоматический перевод должен быть интегрирован в систему бронирования Amadeus.

Предложенное решение

Исходя из цели проекта и требований Amadeus, PROMT предложил решение, состоящее из трех компонентов:

1. Специальный модуль перевода, настроенный на перевод УПТ и учитывающий терминологические и форматные особенности УПТ.
2. PROMT Cloud API – облачное решение с программным интерфейсом (API), готовое к большому количеству запросов на перевод и при необходимости легко и прозрачно масштабируемое.
3. Специальный веб-сервис – для удобства интеграции функции автоматического перевода в систему бронирования Amadeus.

Пилотный проект и настройка системы

Для того, чтобы заказчик мог оценить качество перевода после настройки и убедился в работоспособности всех трех компонентов предложенного решения, был организован пилотный проект. Особое внимание в нем было уделено качеству перевода.

В ходе настройки системы специалистами PROMT были созданы:

- специальный алгоритм обработки УПТ, учитывающий их формат и структуру (например, реализовано удаление разделителей строк (line breaks) в середине предложений – в противном случае, каждая строка документа переводилась бы как

самостоятельное предложение, что негативно сказалось бы на общем качестве перевода; настроенная система переводит предложения как единое целое);

- дополнительные словари со специальной терминологией УПТ (~1200 терминов), а также с тысячами названий авиакомпаний и кодов аэропортов;
- база Translation Memory(TM) с профессиональными переводами для ~150 наиболее частотных предложений (в т.ч. заголовков) – это означает, что для часто встречающихся предложений типа “THE TICKET A FARE READJUSTMENT” система выдаст готовый верифицированный перевод из базы TM – «ТАРИФ БИЛЕТА МОЖЕТ БЫТЬ ИЗМЕНЕН»). Такой подход значительно увеличивает легкость чтения и понимания документа.

PROMT и Amadeus также договорились о технологии оценки качества перевода: автоматически выбрать по одному тексту УПТ от нескольких авиакомпаний и экспертно оценить качество перевода каждого предложения по шкале от 1 до 3 баллов:

- 3 балла - перевод точно передает смысл текста с соблюдением терминологии;
- 2 балла - смысл перевода предложения понятен, но содержит некоторые неточности в терминологии и/или грамматической структуре;
- 1 балл - перевод непонятен без чтения оригинала текста.

Средняя оценка на 500 предложениях составила 2,7 балла, что было признано хорошим результатом, достаточным для интеграции автоматического перевода в систему бронирования Amadeus.

Внедрение адаптированной системы перевода

После успешной реализации пилотного проекта, было принято решение о внедрении технологий PROMT в работу системы бронирования Amadeus. При этом были решены следующие задачи:

1. Выполнена полная настройка системы PROMT на перевод УПТ.
2. Проведено дополнительное нагрузочное тестирование сервиса с целью подтверждения требуемого уровня производительности и надежности.
3. Интегрирован автоматический перевод в систему бронирования, после чего ее пользователям стали доступны следующие функции:
 - автоматический перевод всего УПТ целиком;
 - автоматический перевод текущей страницы УПТ;

Кроме того, в ходе интеграции были реализованы еще две дополнительные функции для удобства пользователей:

- перевод специальных терминов на русский по наведению курсора;
- форма обратной связи для пожеланий к автоматическому переводу.

Заключение

Amadeus Fare Rules Translator – приложение для автоматического перевода УПТ настроенным движком PROMT – было успешно добавлено в систему бронирования Amadeus и позволило оптимизировать работу по продаже авиабилетов и повысить качество сервиса для клиентов.

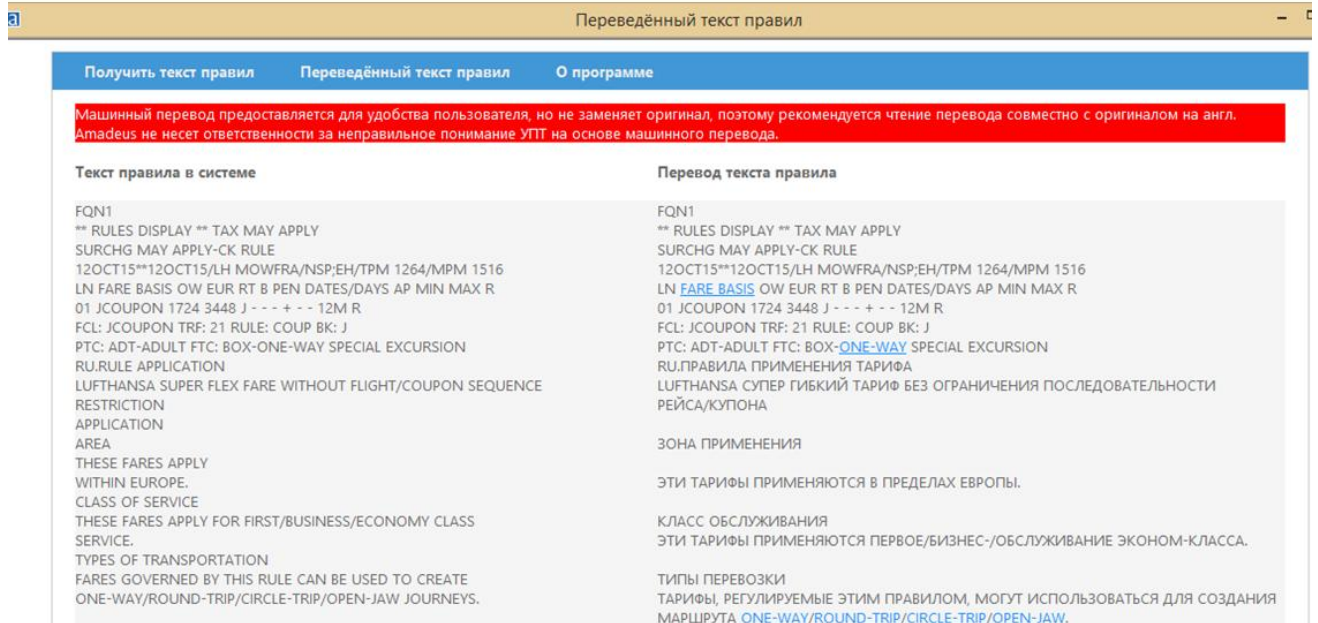
Новое приложение осуществляет адаптированный автоматический перевод УПТ с английского на русский язык. Благодаря применению современных технологий и специальных настроек при переводе учитывается профессиональная терминология туристической индустрии. С помощью приложения трэвел-агенты могут быстро и удобно получать нужную информацию на родном языке и предоставлять пассажиру полную и актуальную информацию об условиях бронирования и ограничениях выбранного тарифа.

«Одна из наших ключевых задач – сделать так, чтобы для представителей российской туристической индустрии работа с Amadeus была как можно более удобной и простой, – комментирует **Валерий Храбров, генеральный директор ООО «Амадеус - информационные технологии» (Amadeus Россия)**. Запуск нашего нового приложения – это еще один шаг, который облегчает работу трэвел-агентов в России. Благодаря современным технологиям даже те, кто не обладает глубоким знанием английского языка и терминологии, сможет быстро обслуживать клиентов на высоком уровне – таким образом повышая эффективность работы и качество сервиса».

«Использование автоматического перевода в работе сервиса Amadeus – это убедительный пример эффективного применения лингвистических технологий в бизнесе, – говорит **Светлана Соколова, генеральный директор компании PROMT**. Перевод англоязычных тарифных условий в системе бронирования представляет собой задачу, которая под силу только автоматическому переводчику. Так как контент этих правил периодически обновляется авиакомпаниями, для обеспечения актуальности перевод должен быть предоставлен пользователю «на лету» в режиме реального времени. При решении этой задачи нам удалось настроить систему перевода именно под этот тип контента и, как следствие, получить адекватное качество перевода».

Amadeus Fare Rules Translator

Оригинальные условия применения тарифа на английском языке будут считаны и представлены слева. Справа появится перевод этих условий на русском языке.



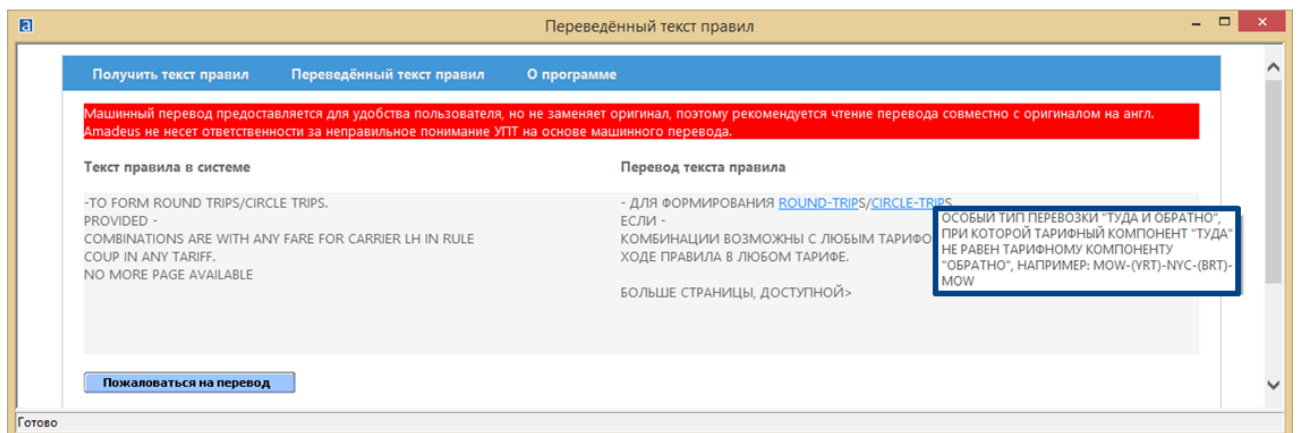
Переведённый текст правил

Получить текст правил Переведённый текст правил О программе

Машинный перевод предоставляется для удобства пользователя, но не заменяет оригинал, поэтому рекомендуется чтение перевода совместно с оригиналом на англ. Amadeus не несет ответственности за неправильное понимание УПТ на основе машинного перевода.

Текст правила в системе	Перевод текста правила
FQN1 ** RULES DISPLAY ** TAX MAY APPLY SURCHG MAY APPLY-CK RULE 12OCT15**12OCT15/LH MOWFRA/NSP;EH/TPM 1264/MPM 1516 LN FARE BASIS OW EUR RT B PEN DATES/DAYS AP MIN MAX R 01 JCoupon 1724 3448 J - - - + - - 12M R FCL: JCoupon TRF: 21 RULE: COUP BK: J PTC: ADT-ADULT FTC: BOX-ONE-WAY SPECIAL EXCURSION RU.RULE APPLICATION LUFTHANSA SUPER FLEX FARE WITHOUT FLIGHT/COUPON SEQUENCE RESTRICTION APPLICATION AREA THESE FARES APPLY WITHIN EUROPE. CLASS OF SERVICE THESE FARES APPLY FOR FIRST/BUSINESS/ECONOMY CLASS SERVICE. TYPES OF TRANSPORTATION FARES GOVERNED BY THIS RULE CAN BE USED TO CREATE ONE-WAY/ROUND-TRIP/CIRCLE-TRIP/OPEN-JAW JOURNEYS.	FQN1 ** RULES DISPLAY ** TAX MAY APPLY SURCHG MAY APPLY-CK RULE 12OCT15**12OCT15/LH MOWFRA/NSP;EH/TPM 1264/MPM 1516 LN FARE BASIS OW EUR RT B PEN DATES/DAYS AP MIN MAX R 01 JCoupon 1724 3448 J - - - + - - 12M R FCL: JCoupon TRF: 21 RULE: COUP BK: J PTC: ADT-ADULT FTC: BOX- ONE-WAY SPECIAL EXCURSION RU.ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ ТАРИФА LUFTHANSA СУПЕР ГИБКИЙ ТАРИФ БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ РЕЙСА/КУПОНА ЗОНА ПРИМЕНЕНИЯ ЭТИ ТАРИФЫ ПРИМЕНЯЮТСЯ В ПРЕДЕЛАХ ЕВРОПЫ. КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭТИ ТАРИФЫ ПРИМЕНЯЮТСЯ ПЕРВОЕ/БИЗНЕС-/ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭКОНОМ-КЛАССА. ТИПЫ ПЕРЕВОЗКИ ТАРИФЫ, РЕГУЛИРУЕМЫЕ ЭТИМ ПРАВИЛОМ, МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЛЯ СОЗДАНИЯ МАРШРУТА ONE-WAY/ROUND-TRIP/CIRCLE-TRIP/OPEN-JAW .

Голубым цветом выделены отраслевые термины, определение которых можно увидеть подведя курсор мышки на данный термин.



Переведённый текст правил

Получить текст правил Переведённый текст правил О программе

Машинный перевод предоставляется для удобства пользователя, но не заменяет оригинал, поэтому рекомендуется чтение перевода совместно с оригиналом на англ. Amadeus не несет ответственности за неправильное понимание УПТ на основе машинного перевода.

Текст правила в системе	Перевод текста правила
-TO FORM ROUND TRIPS/CIRCLE TRIPS. PROVIDED - COMBINATIONS ARE WITH ANY FARE FOR CARRIER LH IN RULE COUP IN ANY TARIFF. NO MORE PAGE AVAILABLE	- для формирования ROUND-TRIPS/CIRCLE-TRIPS . ЕСЛИ - КОМБИНАЦИИ ВОЗМОЖНЫ С ЛЮБЫМ ТАРИФОМ ХОДЕ ПРАВИЛА В ЛЮБОМ ТАРИФЕ. БОЛЬШЕ СТРАНИЦЫ, ДОСТУПНОЙ>

ОСОБЫЙ ТИП ПЕРЕВОЗКИ "ТУДА И ОБРАТНО", ПРИ КОТОРОЙ ТАРИФНЫЙ КОМПОНЕНТ "ТУДА" НЕ РАВЕН ТАРИФНОМУ КОМПОНЕНТУ "ОБРАТНО", НАПРИМЕР: MOW-(VRT)-NYC-(BRT)-MOW

Пожаловаться на перевод

Готово

Если Вы категорически не согласны с предложенным вариантом перевода, то можно воспользоваться кнопкой обратной связи «Пожаловаться на перевод». Перед нажатием кнопки выделите «проблемный» текст с помощью мышки.

