

КЕЙС

Мобильный переводчик PROMT помогает проводникам ФПК обслуживать иностранных пассажиров



Федеральная
пассажирская
компания



Этот кейс рассказывает об успешном внедрении и использовании ОАО «ФПК» (РЖД) адаптированного мобильного офлайн-переводчика PROMT.

Проблема:

Федеральная пассажирская компания (ФПК) осуществляет перевозку пассажиров и грузового багажа железнодорожным транспортом в дальнем сообщении и занимает первое место в Европе по количеству пассажиров, перевозя в год более 110 млн человек. ФПК работает не только в России, но и по 40 международным направлениям в 22 странах Европы и Азии.

В условиях высокой конкуренции, в частности, со стороны авиаперевозчиков, компания сталкивается со стратегическими вызовами – прежде всего, требованиями к повышению качества услуг. Поскольку клиенты ФПК – не только русскоязычные граждане, но и иностранные гости – участники международных мероприятий, масштабных культурных и спортивных событий – перед компанией стоит задача преодоления языкового барьера. Проводники обычно не владеют английским языком на высоком уровне и редко владеют другими иностранными языками, а общедоступные средства онлайн-перевода работают в пути неустойчиво из-за качества связи.

В 2017 году, в преддверии Кубка конфедераций и Чемпионата мира по футболу, для обеспечения лингвистической поддержки сотрудников железной дороги и предоставления им средств для общения с иностранными туристами и гостями масштабных спортивных мероприятий ФПК обратилась в компанию PROMT – к ведущему российскому разработчику лингвистических IT-решений.

Пилотный проект в рамках Кубка конфедераций-2017:

В процессе решения поставленной задачи ФПК и PROMT договорились о проведении пилотного проекта.

Компания PROMT предоставила мобильное приложение-переводчик, работающее без интернета, для его тестирования проводниками в период прохождения Кубка конфедераций. В приложении был доступен голосовой и текстовый автоматический перевод с и на английский, немецкий, португальский, французский, испанский и русский языки, разговорники по основным темам. По итогам пилотного проекта представители ФПК приняли решение о дальнейшем использовании мобильного переводчика PROMT и сформулировали пожелания по его улучшению: дополнительная лингвистическая настройка переводчика, разработка разговорников для всех доступных языков с учетом специфики железнодорожных поездок и интеграция переводчика в

е

рабочий инструмент проводника – устройство контроля легитимности билетов (УКЭБ),.

Решение – специальное мобильное приложение к Чемпионату мира по футболу-2018

С учетом замечаний заказчика, специалисты PROMT доработали мобильное приложение как с технической, так и с лингвистической стороны. Так, была добавлена функция распознавания голоса в шумных условиях без интернета, сделана лингвистическая настройка переводчика и разработаны словари и разговорники для всех доступных языков.

Возможности приложения:

✓ **Работает полностью офлайн**

Приложение от компании PROMT работает полностью в офлайн-режиме, что позволяет проводникам общаться с иностранными пассажирами без перебоев.

✓ **Режим «Диалог»**

Режим «Диалог» внутри переводчика позволяет проводникам поездов общаться с иностранными пассажирами на родном языке. Приложение распознает речь каждого собеседника и автоматически переводит и озвучивает на языке собеседника.

✓ **Перевод текста на фото и картинках**

С помощью переводчика PROMT можно переводить не только устную речь и введенный текст, но и надписи на фото и картинках – например, объявления, ценники и названия блюд в меню.

✓ **Специальные тематики**

В приложение включены тематики, позволяющие повысить качество перевода за счет обращения к профильным словарям по темам:

- Путешествие на поезде
- Здоровье
- Безопасность
- Питание
- Футбол

✓ **Языковые пары**

Переводчик работает на шести основных языках: русском, английском, французском, немецком, португальском и испанском.

✓ **Речь даже в шумных помещениях**

В режиме «Диалог» приложение распознает речь даже в шумных условиях, и проводники могут поддерживать разговор с иностранцами

вне зависимости от внешних условий.

✓ Отзывы

В приложении есть возможность написать и отправить на сервер отзыв о работе переводчика. Это помогает получать обратную связь от непосредственных пользователей приложения – проводников.

PROMT для ФПК работает на основе ОС Android. Для решения дополнительных задач в приложении есть возможность обращения к серверу, на котором установлен PROMT Translation Unix, по локальной сети. Переводчик может подключаться к серверу для получения перевода дополнительных языков, скачивания дополнительного офлайн-контента и обновлений, а также для отправки отзывов о работе приложения.

Результат:

Переводчик PROMT был установлен на устройства контроля легитимности электронных билетов (УКЭБ), для проводников было проведено обучение, и они смогли пользоваться приложением в ходе Чемпионата мира по футболу в 2018 году, легко и удобно решая любые вопросы с иностранными пассажирами – болельщиками мундиала.

Олег Емченко – начальник отдела управления ИТ-проектами ОАО «ФПК»:

ФПК – лидер по направлениям дальнего следования, расстояние «средней поездки» составляет около 1000 км, поэтому для пассажира качество взаимодействия с проводниками – один из ключевых факторов, влияющих на комфорт путешествия.

Проект с PROMT помог нам сделать первый шаг в вопросе преодоления языкового барьера между проводниками и нашими пассажирами из других стран во время ЧМ-2018.

Мы надеемся продолжить сотрудничество с PROMT по внедрению технологий перевода для повышения качества обслуживания.

Никита Шаблыков, коммерческий директор PROMT:

Это уникальный проект, не имеющий аналогов в мире. Приложение учитывает специфику работы с иностранными гостями на российских железных дорогах, помогая проводникам справляться с повседневными трудностями и задачами, и их успешная работа на прошедшем Чемпионате мира по футболу доказала это.

e

«PROMT для ФПК» - очередной шаг в будущее без языковых барьеров.

О компаниях:

Федеральная пассажирская компания (ФПК) – дочерняя организация ОАО «Российские железные дороги». ФПК осуществляет перевозку пассажиров и грузового багажа железнодорожным транспортом в дальнем сообщении. Миссия компании – улучшать качество жизни и делать поездки максимально комфортными, безопасными и доступными.

PROMT – ведущий отечественный разработчик лингвистических IT-решений для корпораций и частных пользователей с более чем 25-летним опытом. Компания предлагает системы перевода документов более чем для 20 языков. Клиенты PROMT – более 15 000 крупных компаний в сфере IT, промышленности, финансов, торговли, науки, образования, переводческой деятельности, в государственных структурах по всему миру.

e