



通过机器翻译拓展
您的全球客户服务



目录

客户服务:全球领导力的全新前沿领域

客户服务的演变

通过统一的多语言策略提高客户满意度

全球客户服务所面临的挑战

机器翻译使全球客户服务发生变革

机器翻译使您的所有渠道都能使用客户的语言

自助服务支持使用来自多语言知识库的内容

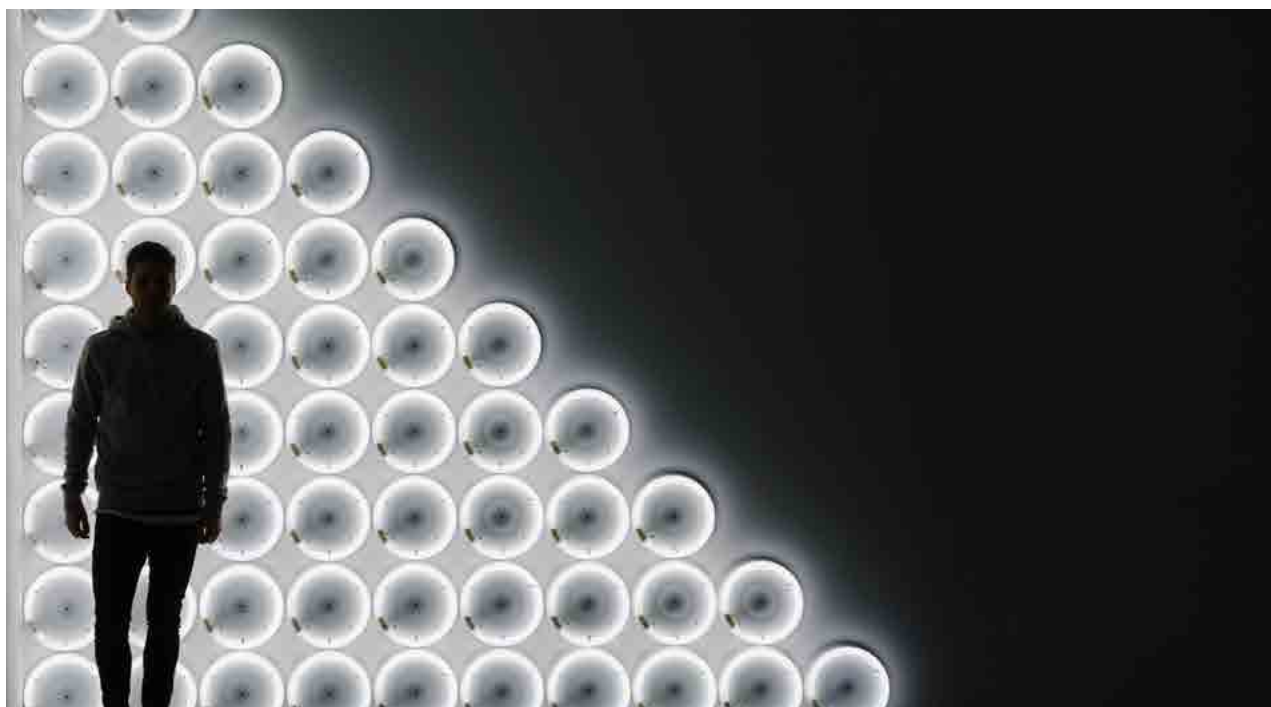
聊天机器人能以对话的方式提供支持性内容

单语种服务代表可以为不同语种的客户提供协助

机器翻译可使投资回报快速达成

我们的机器翻译为何与众不同？

使用 Language Weaver® 打造更优质的客户体验



客户服务:全球领导力的全新前沿领域

仅提供出色的产品或服务已不再能满足客户的需求。

企业如果希望在全球市场竞争中站稳脚跟,不但需要传递真正的价值,还应在客户体验的整个过程中表现得卓尔不群。无论您的客户身在何处,为他们提供卓越的客户体验都是必不可少的。

对于全球化的公司而言,高效的多语言客户服务和支持能够为其带来明显的竞争优势:客户满意度与公司收益增长之间存在着显著的关联。

如今,客户体验已远远超出了传统呼叫中心所涵盖的范畴,当今时代的数字原住民更乐于随时随地轻松获得信息。虽然社区和知识库是最受欢迎的信息来源,但聊天机器人和虚拟助手正逐渐被广泛采用,客户从中可以更容易获取到所需的信息。

如果想要打破语言障碍,覆盖所有渠道的多语言支持是至关重要的,这是因为,如果只是在您的某些渠道中添加多语言功能,通常会导致碎片化的,且使人感到困惑的体验。

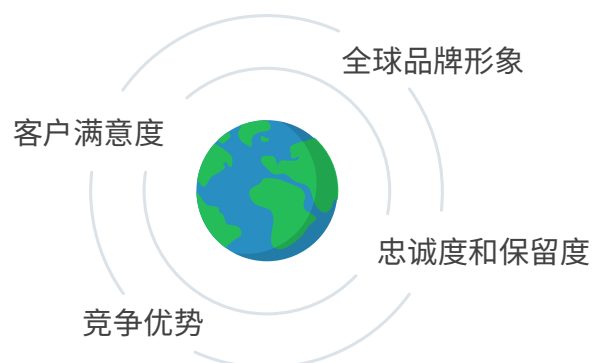
当今的客户需要:

- 可随时访问的全渠道
- 容易理解的、个性化的、与需求相关的内容
- 使用他们自己语言的服务
- 可在任何设备上操作的自助服务
- 连贯一致的跨渠道服务
- 更出色的服务和更少的操作

65% 的消费者更乐于阅读以自己的语言表述的内容,即使质量不佳也可以接受

CSA Research

出色的全球客户服务可以打造:



客户服务的演变

在过去的几十年中,科学技术从根本上改变了客户与公司互动的方式,以及公司为客户提供支持的方式。

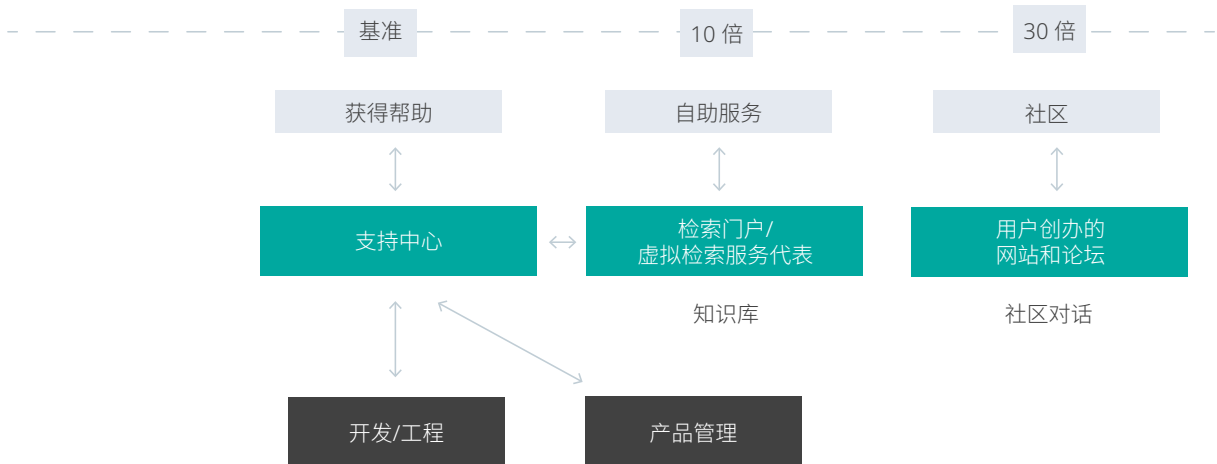
随着客户与品牌之间的关系不断演变,客户服务已经从公司向客户的单向信息传递演变为双向对话,客户的期望值也已随之飙升。

因此,客户服务已从静态的、结构化的和可预测的内容(如 GUI 和用户手册),发展成为动态的、非结构化和可控程度较低的内容(如知识库和用户生成的支持数据)。

借助交互式的支持服务、社交网络、即时消息、视频和语音信息等手段,现在的客户希望通过自己所选择的渠道,得到公司的快速响应并解答他们的问询。

从传统支持中心提供的全面协助,到 Web 门户网站中的自助服务,再到由用户发起的在线群组中的社区对话,随着时间的推移,客户服务的提供模式也在不断发展。

客户期望



通过统一的多语言策略提高客户满意度

为了在世界上实现广泛的业务覆盖,当今的行业领导品牌利用各种技术和渠道,使用多种语言,提供内容相同的信息,能够向客户提供从自助服务到实时交互式支持的所有服务。这种方式可在客户喜欢的渠道中,使用他们自己的语言为其带来个性化的、更简单易行的体验。

企业机器翻译 (MT) 能够提供更多语种内容,借助企业级的处理能力、速度和安全性,可以简化翻译流程。

合格的机器翻译解决方案具有良好的适应性,使用简单,扩展性强,同时也十分安全。

使用这种单一的解决方案即可支持所有渠道内容的需求,同时确保您可以使行文风格保持一致,还能最大程度地减少工作量。

集中化翻译策略则有助于简化和组织内容,同时它还能带来以下明显的优势:

- 能够基于“多语种的单一信息源”提供一致且可靠的内容
- 全面降低客户服务成本
- 提升客户服务质量、客户维系度和忠诚度

58% 的客服中心负责人表示,翻译能够提高客户对品牌的忠诚度

66% 的呼叫中心服务代表对语言障碍感到沮丧

ICMI



全球客户服务所面临的挑战

所有客户服务部门的目标都是帮助客户找到合适的解决方案 - 从而避免电话支持。即使是在单一语言中, 电话支持的成本通常也很高, 并且可能会令客户感到沮丧。

如今, 客户服务部门正通过多种渠道 (包括知识库文章、在线论坛、电子邮件支持、社交媒体和实时聊天) 为客户提供支持, 并努力增进与他们的关系。

全球市场的竞争如此激烈, 可令人惊讶的是, 并非所有跨国企业都将多语言客户支持视为重中之重。

某家公司可能尚未提供多语言支持, 因为:

他们不了解全球客户的需求和期待。

雇佣多语种工作人员不但成本高, 也很难找到合适人选。

他们还没有找到一个能够大批量生成多语言内容的高效、经济的解决方案。

他们不知道机器翻译 (MT) 能够提供高质量的内容, 同时也易于使用。

他们没有大规模部署机器翻译的知识和专业技能。

40% 的消费者不会购买使用其他语言推出的商品

73% 的消费者希望阅读使用自己语言撰写的商品介绍

CSA Research

机器翻译使全球客户服务发生变革

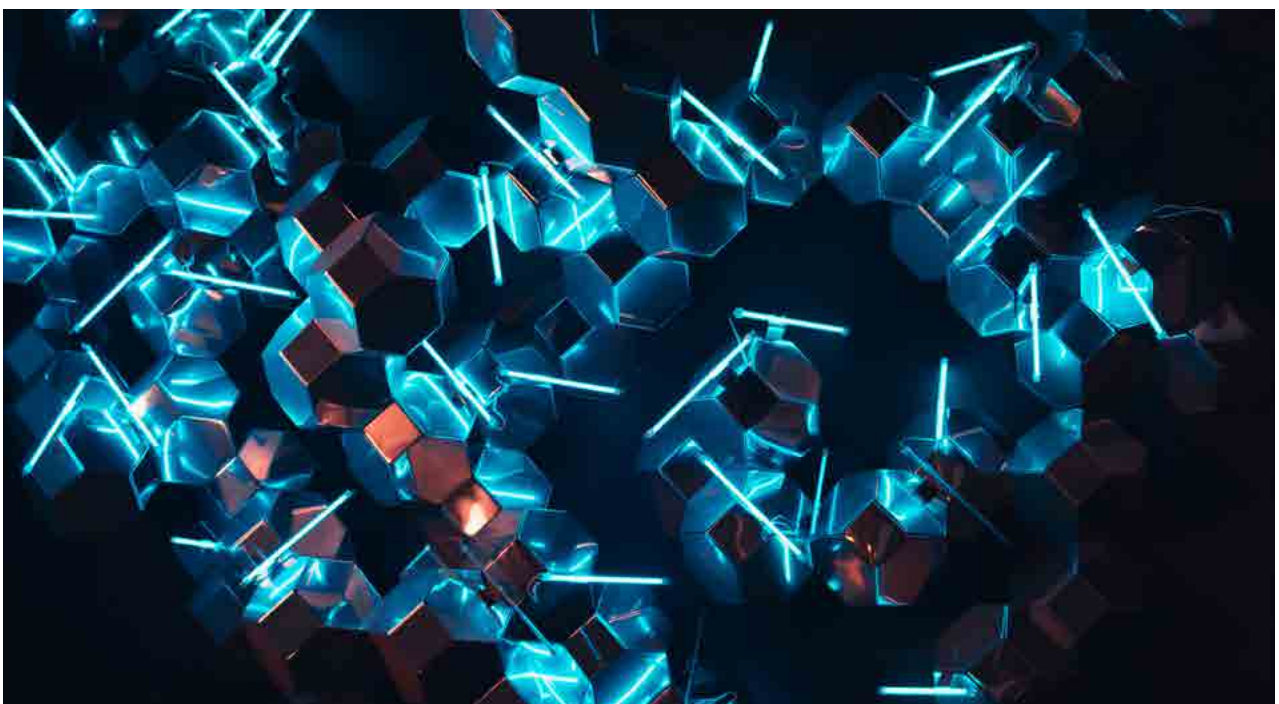
为了提供卓越的全球客户体验，所有信息交付渠道都需要链接到完整、准确的多语言支持信息中。鉴于需要快速地将大量动态内容进行多语言处理。因此，自动化是关键。

由于机器翻译具有实时处理能力，而且还能处理大量内容，它实属一种出色的解决方案。不但可实现翻译自动化，还能将高价值的支持内容转换为多语言内容。

机器翻译的最终目标是减少呼叫中心的呼叫次数，更快地解决客户问题，当然最重要的还是提高客户满意度。

机器翻译有助于提升客户的整体体验

- **了解和考虑**
使产品信息以客户自己的语言进行展示
- **决策和购买**
为您的全球客户提供顺畅的购买体验
- **采用和保留**
帮助客户进行产品设置并监控在线评论，以深入了解全球趋势和产品改善机会
- **扩展和宣传**
基于客户反馈提供产品建议，以使重复销售增长



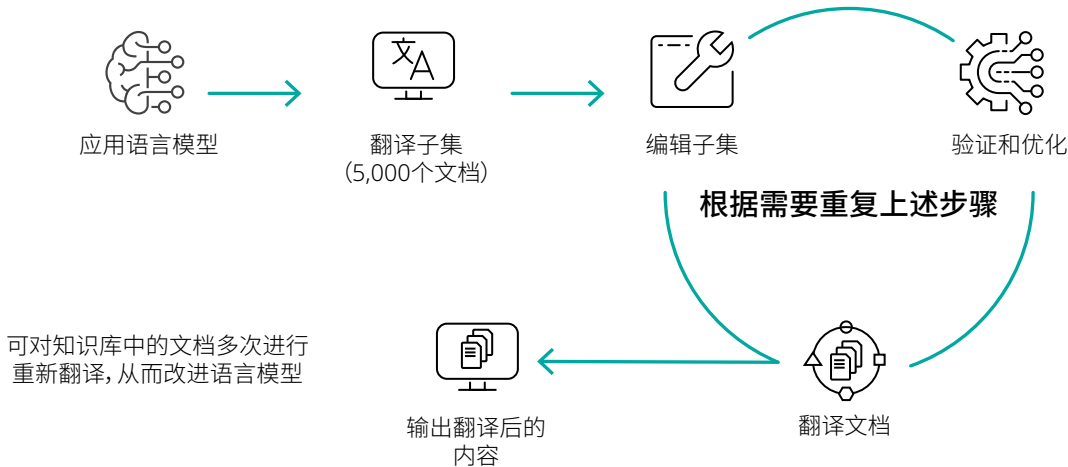
机器翻译使您的所有渠道都能使用客户的语言

不管问题简单复杂与否，机器翻译都能使企业借助客户所选择的语言和渠道，为其提供所需的服务。

第一步是建立全面的多语言知识库：

- 通过和您的业务相匹配的智能机器翻译解决方案，可以自动翻译您的知识库
- 通过多种途径调整您的语言模型，也可委托专家完全定制您的系统
- 将机器翻译整合到像聊天机器人这样的实时沟通渠道中
- 创建无缝衔接的人工循环工作流程，从而缩短投放市场所需的时间

当客户可以使用自己的语言与品牌互动，并获得连贯一致的信息时，从自助服务到实时服务代表，以及客户服务的所有环节都能够得到改善



自助服务支持使用来自多语言知识库的内容

全球性的数字化业务需要优化自助服务渠道,从而能够使用客户的母语快速向其提供最新的支持信息。机器翻译可使大型知识库迅速进化为多语言知识库。

研究始终表明,与和服务代表进行沟通互动相比,客户更喜欢自助服务。

大多数客户的要求都很简单,但真人之间的沟通渠道往往是十分昂贵的。但机器翻译可以提供强大的知识库,让客户可以快速找到问题的答案,从而改善客户和公司双方得到的最终结果。

研究始终表明,与和服务代表进行沟通互动相比,客户更喜欢自助服务



聊天机器人能以对话的方式提供支持性内容

虽然大多数人都倾向于使用自助服务,但一部分客户可能更喜欢进行语言交流。聊天机器人可提供具有人情味的机器人功能,利用已翻译完成的集中式知识库,以人类对话的风格向客户提供特定的和相关的支持以及服务内容。

- 针对更复杂问题的即时答案
- 准确识别问题,获得最佳答案
- 对问题进行有效分类,并上报给人工服务代表

如希望打造高质量的聊天机器人,内容应是:

- **结构化的**
支持性内容必须完成了合理的结构化,以在交互式客户对话场景中更具使用价值。
- **支持元数据**
丰富的元数据使您能够识别和检索正确的信息,可以用于解答客户的咨询和问题。
- **支持 AI(人工智能)**
像自然语言理解 (NLU) 和自然语言处理 (NLP) 这样的人工智能技术可以打造智能聊天机器人,能够和客户自然流畅地互动,并识别应该向他们展示的正确信息。
- **使用用户的语言**
AI 除了可用于语言处理外,还支持机器翻译,使虚拟助手能够以多种语言与客户进行交谈和互动。

聊天机器人可节省高达 30% 的运营成本

Chatbots Life

聊天机器人能够回答 80% 的标准问题

IBM

单语种服务代表可以为不同语种的客户提供协助

实时服务代表是您最昂贵的资源，应该作为解决问题的最后手段。

如果希望在降低对成本和资源需求的同时，增强客户的体验，机器翻译是弥足珍贵的。机器翻译为单语种的实时服务代表提供全面的、本地化的知识库和实时聊天工具，从而帮助他们解决多语言的问题。

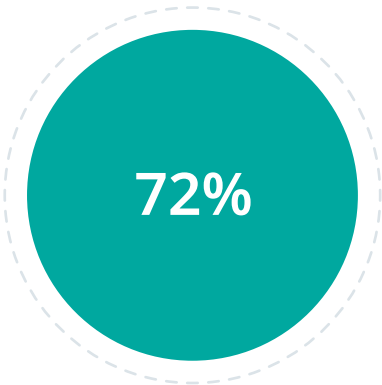
机器翻译可以使单语种服务代表：

- 使用任何语言解决世界各地客户遇到的复杂问题
- 同时为多个聊天用户提供支持
- 快速回答常见问题
- 借助动态机器翻译，为更复杂的问题查找更模糊内容

72% 的消费者认为，当他们不得不向多个服务代表解释他们的问题时，会感觉客户服务体验很糟糕

在经历了糟糕的客户服务体验后，39% 的客户会在两年内避免选择这家公司

Dimensional Research



的客户服务负责人表示，
使用客户的母语为其提供服务，
能够提高他们对于客户支持的满意度



的客户表示，母语服务支持提高了
他们对品牌的忠诚度

ICMI

机器翻译可使投资回报快速达成

电话等高接触渠道的成本比自助服务要高得多。此外, 由于具有即时性和便利性的优点, 客户更喜欢数字渠道。使用机器翻译提供多语言自助服务, 可以降低成本、提高客户满意度, 从而获得更高的投资回报。

为了获得额外的投资回报, 最优秀的机器翻译技术可以提供自定义功能, 从而:

- 处理关键的企业术语和语言要求
- 支持多个特定使用场景
- 支持快速重新配置, 以支持新的使用场景
- 随着时间的推移, 提高输出质量和准确性

机器翻译为数字化转型和市场领导力提供支持

机器翻译使企业能够获得竞争性的策略, 帮助其在全球市场上取得成功。其中包括:

- 通过全球知识共享实现产品创新, 以确保产品开发和新品诞生符合市场需求。
- 借助监控和反馈, 使理解力和支持力更出众, 继而提升客户亲密度。
- 通过大规模地进行多语言信息的快速交付, 提高运营效率。
- 提供相关内容, 强化客户体验。

是什么使渠道变得不可或缺?



**便利性
(50%)**



**可靠性
(45%)**



**速度
(41%)**

Critical Channel of Choice Report
CMO Council



**的成年人更喜欢与公司
进行数字化沟通**

MarketingSherpa

我们的机器翻译为何与众不同？

我们最先进的机器翻译解决方案可提供业内质量最高的机器翻译输出，能够保护您的数据隐私，同时也安全可靠。还能与您的通信、协作和生产力工具进行无缝连接，包括内容管理系统 (CMS) 和翻译管理系统 (TMS)。

可自由定制的翻译质量

我们的机器翻译解决方案可以根据您所需要的质量水平进行定制，还具备高级自定义功能，可以针对您的特定使用场景进行优化。我们为机器翻译引擎开发和语言训练提供专家服务，可使您定制的机器翻译解决方案满足特定客户的需求和使用场景。

数据隐私和安全：

为了保证数据处于正确的安全级别之中，部署选项包括：

- 由 RWS 管理的云
- 由客户管理的私有云
- 本地部署

集成

为了便于访问和易于使用，机器翻译可以与企业的 IT 基础设施相连接：

- 沟通工具
- 协作平台
- 客户服务和支持接口
- 多语种聊天工具
- 社交网络

使用 Language Weaver® 打造更优质的客户体验

不同语言的选择余地大

充分利用由语言和业务专家所构建的 250 多种语言对。
2,000 多种语言组合可供选用。

灵活的部署

可在云端、本地或混合型的环境下使用，能够集成内容、
商业智能等各种业务应用程序。

专为渠道而设计

可为几乎任何渠道添加多语言功能。客户能够使用 RWS 来
翻译文档、网站、甚至聊天机器人和虚拟助手等实时渠道中的
内容。

企业级应用

针对各种部署环境进行了优化，专为支持企业级数据处理而
设计。具有多种选项，可根据您自己独特的运行环境定制和
调整解决方案，十分安全。

如需了解 Language Weaver 是如何开启您的全球客户支持服务，
并为其提供相应支持的，请访问：

rws.com/cn/mt

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生
深远影响。在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效
互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，
涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：www.rws.com/cn。

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。