



Weiten Sie Ihre globale
Kundenbetreuung mit
maschineller Übersetzung aus



Inhalt

Kundenbetreuung: Entscheidend für globale Marktführerschaft

Die Evolution der Kundenbetreuung

Verbesserte Kundenzufriedenheit durch eine einheitliche mehrsprachige Strategie

Globale Herausforderungen in der Kundenbetreuung

Transformation der globalen Kundenbetreuung mit maschineller Übersetzung

Mit MT sprechen Sie in allen Kanälen die Sprache Ihrer Kunden

Self-Service-Support-Feeds aus einer mehrsprachigen Wissensdatenbank

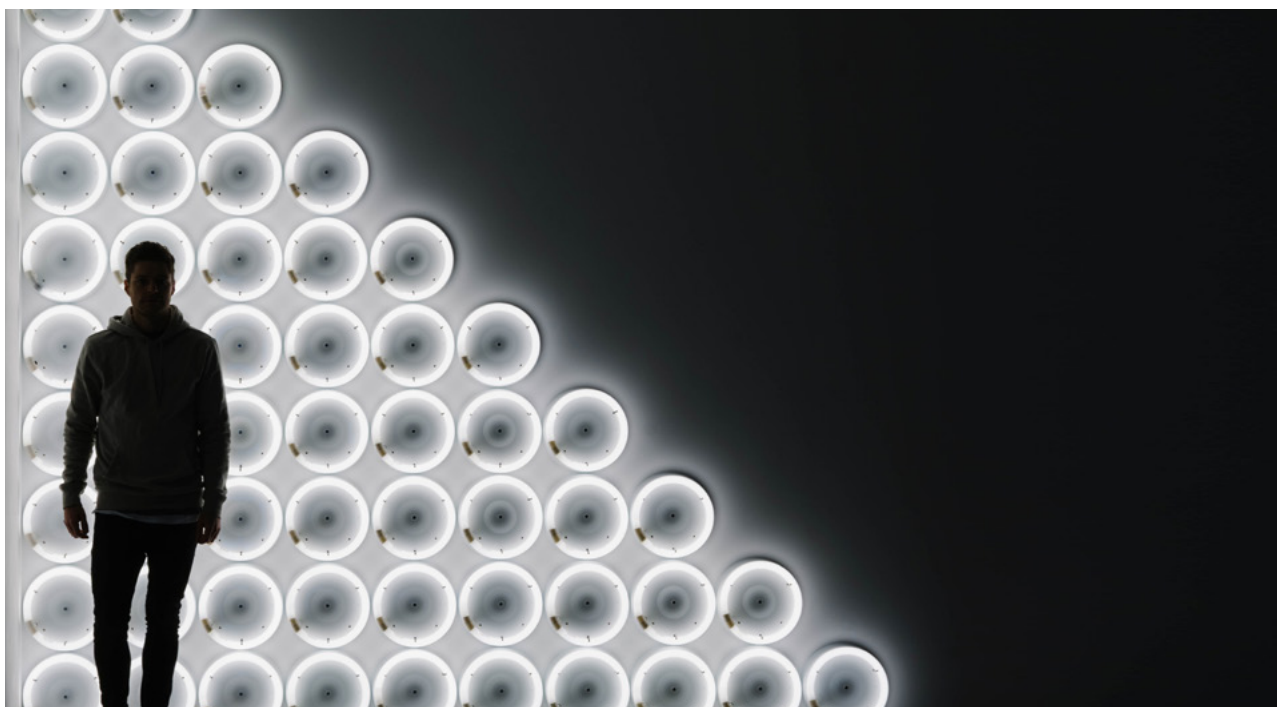
Bots stellen Supportinhalte im Gesprächsstil bereit

Einsprachige Mitarbeiter unterstützen Kunden aus mehreren Sprachräumen

Schneller ROI mit MT

Was macht unsere MT so besonders?

Optimierte Customer Experiences mit Language Weaver®



Kundenbetreuung: Entscheidend für globale Marktführerschaft

Ein hervorragendes Produkt oder ein hervorragender Service allein reichen heute nicht mehr aus.

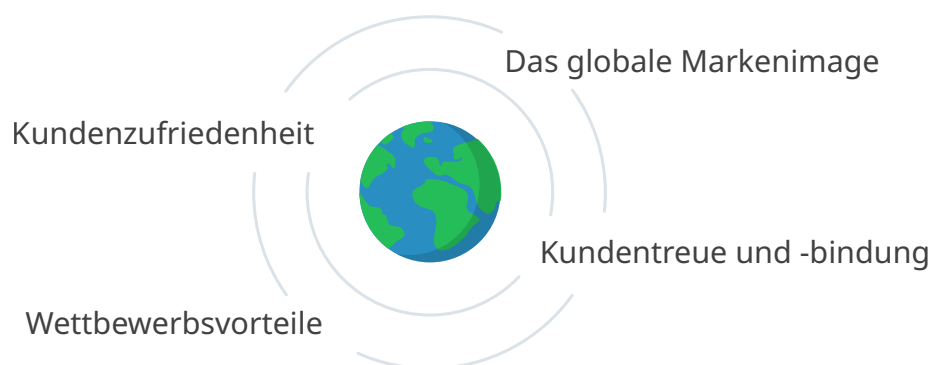
Um im globalen Markt Erfolg zu haben, müssen Unternehmen echten Mehrwert liefern und sich über die gesamte Customer Journey hinweg von ihren Mitbewerbern abheben. Eine herausragende Customer Experience ist unerlässlich – unabhängig davon, wo sich Ihre Kunden auf der Welt befinden.

Globale Unternehmen gewinnen einen erheblichen Wettbewerbsvorteil durch effektiven mehrsprachigen Kundenservice und -support: Es besteht eine klare Beziehung zwischen Kundenzufriedenheit und gesteigertem Umsatz.

Heutzutage reicht das Kundenerlebnis weit über das herkömmliche Callcenter hinaus. Moderne Digital Natives bevorzugen es, jederzeit und überall unkompliziert auf Informationen zugreifen zu können. Communities und Wissensdatenbanken sind beliebte Ziele. Gleichzeitig werden zunehmend Chatbots und virtuelle Assistenten eingesetzt, um für Kunden die gesuchten Informationen leichter auffindbar zu machen.

Um die Sprachbarriere zu überwinden, ist kanalübergreifender mehrsprachiger Support unverzichtbar. Die Beschränkung mehrsprachiger Funktionen auf einige Kanäle führt häufig zu einer fragmentierten, verwirrenden Customer Experience.

Erstklassige globale Kundenbetreuung fördert:



Was die Kunden von heute erwarten:

- Jederzeit verfügbarer kanalübergreifender Zugang
- Gut verständliche, personalisierte und relevante Inhalte
- Service in der jeweiligen Muttersprache
- Geräteunabhängiger Self-Service
- Einheitlicher Service in allen Kanälen
- Besserer Service mit weniger Aufwand

65 % der Verbraucher bevorzugen Inhalte in ihrer eigenen Sprache – selbst bei geringer sprachlicher Qualität.

CSA Research

Die Evolution der Kundenbetreuung

In den letzten Jahrzehnten hat die Technologie die Art und Weise, wie Kunden mit Unternehmen interagieren – und die Art und Weise, wie Unternehmen ihren Kunden Support bieten – radikal verändert.

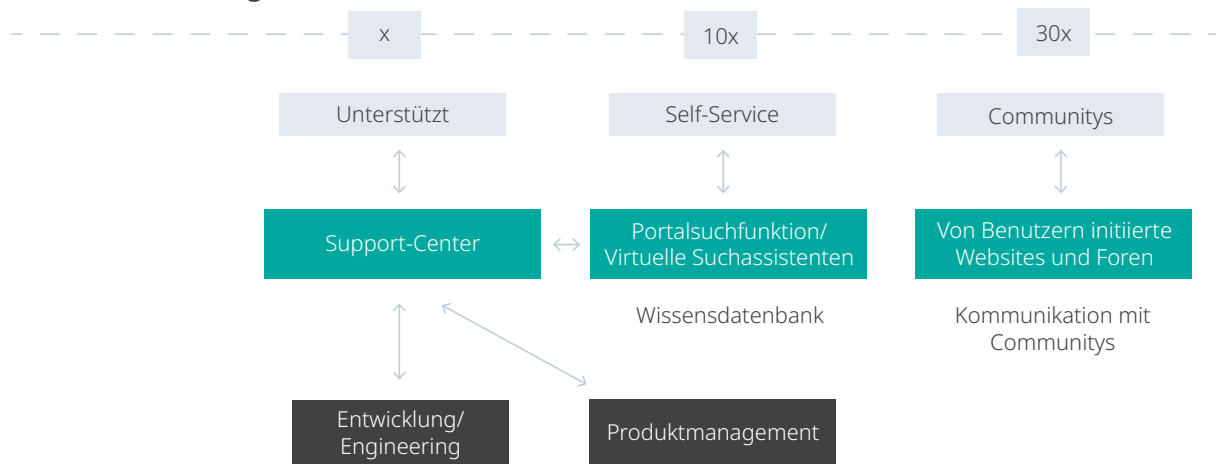
Mit der Weiterentwicklung der Beziehung von Kunden zu Marken – von Monologen der Firmen hin zum Dialog – sind die Erwartungen der Kunden in die Höhe geschneilt.

Aus diesem Grund haben sich in der Kundenbetreuung anstelle von statischen, strukturierten und vorhersehbaren Inhalten (wie grafische Benutzeroberflächen und Benutzerhandbücher) immer mehr dynamische, unstrukturierte und weniger kontrollierte Inhalte (wie Wissensdatenbanken und benutzergenerierte Supportdaten) durchgesetzt.

Kunden erwarten heute schnelle Reaktionen und Lösungen auf ihre Anfragen mit interaktivem Support, sozialen Netzwerken, Instant Messaging, Video- und Sprachkommunikation – in jedem Kanal, über den sie mit Ihnen interagieren.

Auch das Bereitstellungsmodell der Kundenbetreuung hat sich im Laufe der Zeit weiterentwickelt – von der rundum betreuten Bereitstellung im traditionellen Support-Center über Self-Service in Webportalen bis hin zu Community-Gesprächen in benutzerinitiierten Online-Gruppen.

Kundenerwartungen



Verbesserte Kundenzufriedenheit durch eine einheitliche mehrsprachige Strategie

Für eine breite globale Reichweite nutzen führende Marken Technologien, mit denen sie dasselbe Wissen in mehreren Sprachen über mehrere Kanäle – von Self-Service bis hin zu Echtzeit-Support-Interaktionen – anbieten können. Bei diesem Ansatz erhalten die Kunden eine personalisierte, reibungslose Experience in ihren bevorzugten Kanälen und in ihrer eigenen Sprache.

Maschinelle Übersetzung für Unternehmen (Enterprise Machine Translation, MT) vereinfacht den Übersetzungsprozess durch den Zugriff auf eine größere Anzahl von Sprachen mit unternehmensgerechter Kapazität, Geschwindigkeit und Sicherheit.

Die richtige MT-Lösung ist anpassungsfähig, benutzerfreundlich, skalierbar und sicher.

Mit einer einzigen Lösung, die alle Anforderungen an kanalübergreifende Inhalte unterstützt, bleibt Ihre Stimme einheitlich, bei minimalem Aufwand.

Eine zentralisierte Übersetzungsstrategie erleichtert die Vereinfachung und Organisation von Inhalten, was erhebliche Vorteile bietet:

- Bereitstellung konsistenter und zuverlässiger Inhalte mit einer „einfachen Lösung für mehrsprachige Botschaften“
- Allgemein geringere Kosten der Kundenbetreuung
- Verbesserungen bei Kundenservice und Kundenbindung

58 % aller Callcenter-Führungskräfte geben an, dass Übersetzungen die Markenbindung erhöhen.

66 % aller Callcenter-Mitarbeiter sind von Sprachbarrieren frustriert.

ICMI



Globale Herausforderungen in der Kundenbetreuung

Das Ziel jedes Kundenservice ist es, Kunden bei der Suche nach der richtigen Antwort zu helfen – und sie vom Telefon fernzuhalten. Selbst in einer einzigen Sprache ist der telefonische Support in der Regel teuer und kann für den Kunden frustrierend sein.

Kundenservice-Abteilungen arbeiten heute daran, die Kundenbeziehungen zu Kunden zu verbessern, indem sie Support in zahlreichen Kanälen anbieten, darunter Wissensdatenbanken, Online-Foren, E-Mail-Support, soziale Medien und Echtzeit-Chat.

Angesichts der Intensität des Wettbewerbs auf den globalen Märkten ist es überraschend, dass nicht alle multinationalen Unternehmen einem mehrsprachigen Kundensupport oberste Priorität geben.

Dass ein Unternehmen noch keinen mehrsprachigen Support bietet, kann die folgenden Ursachen haben:

Es fehlt das Bewusstsein für die Bedürfnisse und Anforderungen globaler Kunden.

Die mit der Einstellung mehrsprachiger Mitarbeiter verbundenen Kosten und Schwierigkeiten schrecken das Unternehmen ab.

Es fehlt eine effiziente, kostengünstige Lösung, um mehrsprachige Inhalte in großem Maßstab zu erstellen.

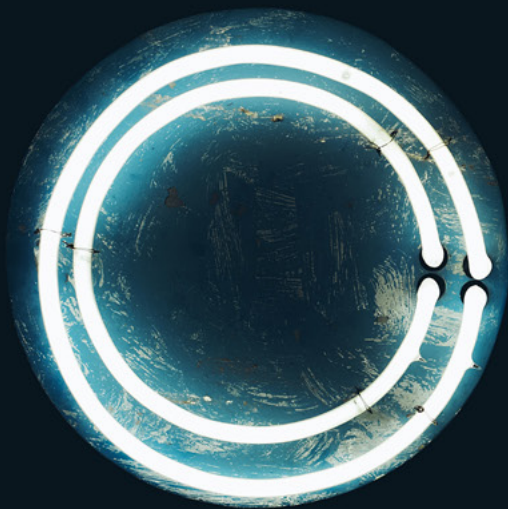
Dem Unternehmen ist nicht klar, dass maschinelle Übersetzung (MT) gute Qualität bieten und benutzerfreundlich sein kann.

Es verfügt nicht über die Kenntnisse und das Fachwissen, um maschinelle Übersetzung in großem Umfang bereitzustellen.

40 % aller Verbraucher kaufen nicht in einer Fremdsprache ein.

73 % aller Verbraucher wünschen sich Produktbewertungen in ihrer eigenen Sprache.

CSA Research



Transformation der globalen Kundenbetreuung mit maschineller Übersetzung

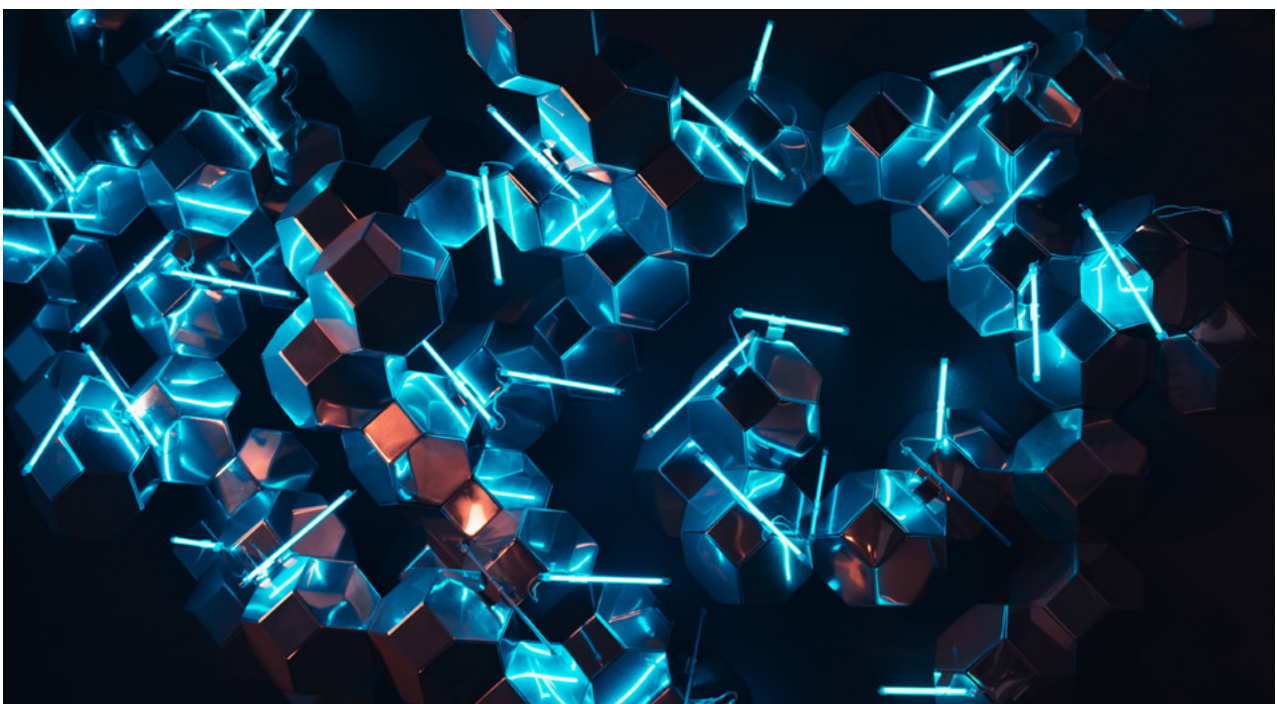
Um eine herausragende globale Customer Experience bereitzustellen, müssen Supportinformationen in allen Kanälen und in allen Sprachen vollständig und zutreffend sein. Angesichts der immensen Menge dynamischer Inhalte, die schnell in mehrere Sprachen übersetzt werden müssen, führt an Automatisierung kein Weg vorbei.

MT funktioniert in Echtzeit und kann große Mengen an Inhalten verarbeiten. Das macht sie zu einer ausgezeichneten Lösung für die automatische und hochwertige Übersetzung von Supportinhalten in zahlreiche Sprachen.

Und letztendlich profitieren Unternehmen mit MT von einer Verringerung der Anzahl von Callcenter-Anrufen, schnelleren Problemlösungen und vor allem einer höheren Kundenzufriedenheit.

MT verbessert die gesamte Customer Experience

- **Bewusstsein und Berücksichtigung**
Sorgen Sie dafür, dass Ihre Produktinformationen in der Sprache des Kunden verfügbar sind.
- **Entscheidung und Kauf**
Bieten Sie Ihren globalen Kunden ein reibungsloses Einkaufserlebnis.
- **Loyalität und Kundenbindung**
Unterstützung bei der Produkteinrichtung und Gewinnen von Einblicken in globale Trends und Produktverbesserungsmöglichkeiten durch Monitoring von Online-Bewertungen.
- **Expansion und Befürwortung**
Mehr Wiederholungskäufe durch Produktempfehlungen auf der Grundlage von Kundenfeedback.



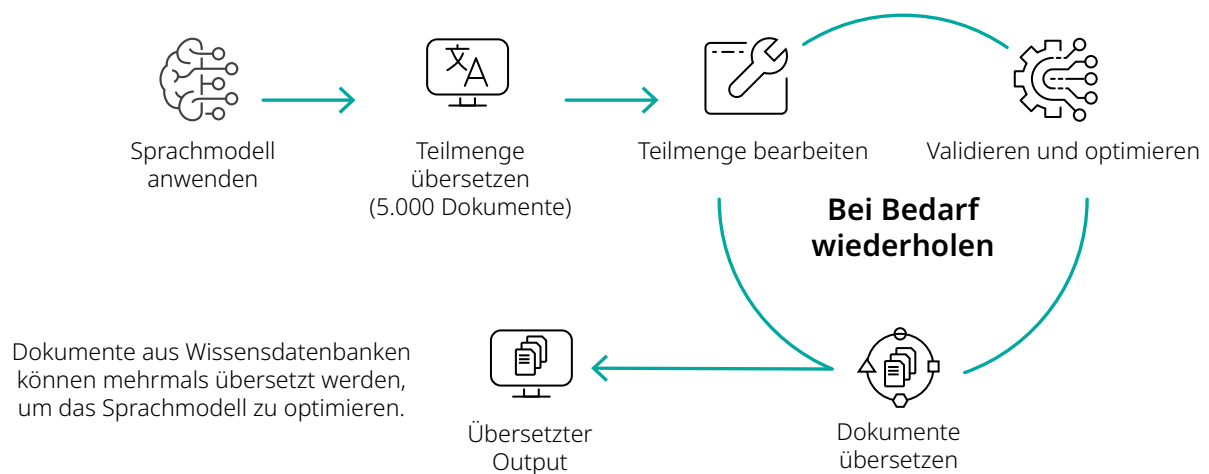
Mit MT sprechen Sie in allen Kanälen die Sprache Ihrer Kunden

Mit MT bietet das Unternehmen seinen Kunden die gewünschten Services in den Sprachen und Kanälen, die diese bevorzugen – ganz gleich, wie einfach oder komplex das Problem ist.

Der erste Schritt ist der Aufbau einer umfassenden mehrsprachigen Wissensdatenbank:

- Übersetzen Sie Ihre Wissensdatenbank automatisch mit einer intelligenten Lösung für maschinelle Übersetzung, die auf Ihr Unternehmen abgestimmt ist.
- Passen Sie Ihre Sprachmodelle auf unterschiedliche Weise an – oder nutzen Sie Spezialisten für eine vollständige Anpassung Ihres Systems.
- Integrieren Sie maschinelle Übersetzung in Echtzeit-Servicekanäle wie Chatbots.
- Verkürzen Sie Markteinführungszeiten durch nahtlose „Human-in-the-Loop“-Workflows.

Alle Phasen der Kundenbetreuung – vom Self-Service bis hin zum Supportmitarbeiter – werden verbessert, wenn Kunden in ihrer eigenen Sprache mit der Marke interagieren und Informationen erhalten.



Self-Service-Support-Feeds aus einer mehrsprachigen Wissensdatenbank

Für das globale digitale Geschäft müssen Self-Service-Kanäle optimiert werden, um Kunden die neuesten Supportinformationen schnell und in ihrer Muttersprache bereitzustellen. Mit MT können große Wissensdatenbanken schnell mehrsprachig gemacht werden.

Studien haben belegt, dass Kunden Self-Service gegenüber der Interaktion mit einem Mitarbeiter den Vorzug geben.

Die meisten Kundenanfragen sind einfach, und die Kanäle für persönliche Kontakte sind in der Regel am teuersten. Eine effektive Wissensdatenbank, in der ein Kunde schnell Antworten auf seine Fragen findet, verbessert das Ergebnis für den Kunden und das Unternehmen.

Studien haben belegt, dass Kunden Self-Service gegenüber der Interaktion mit einem Mitarbeiter den Vorzug geben.



Bots stellen Supportinhalte im Gesprächsstil bereit

Obwohl die meisten Menschen Self-Service-Optionen bevorzugen, bevorzugt ein Teil Ihres Kundenstamms möglicherweise die verbale Interaktion. Die Funktionen von Chatbots wirken menschlich und setzen auf eine übersetzte zentrale Wissensdatenbank auf, um Kunden spezifische und relevante Support- und Serviceinhalte im Gesprächsstil zu liefern.

- Unmittelbare Antworten auf komplexe Probleme
- Die beste Antwort durch präzise Problemerkennung
- Effektive Erstanalyse für die Eskalation von Problemen an einen Mitarbeiter

Damit Chatbots effektiv sein können, müssen Inhalte die folgenden Eigenschaften aufweisen:

- **Struktur**
Supportinhalte müssen sinnvoll strukturiert sein, damit sie in interaktiven Kundengesprächsszenarien einen Mehrwert bieten.
- **Anreicherung mit Metadaten**
Mithilfe umfassender Metadaten können die richtigen Informationen identifiziert, abgerufen und bei Kundenanfragen und Fragen ausgegeben werden.
- **KI-Unterstützung**
Intelligente Chatbots, die auf natürliche und fließende Weise mit Kunden interagieren und die richtigen Informationen als Antwort ausgeben, basieren auf Techniken der künstlichen Intelligenz wie Natural Language Understanding (NLU) und Natural Language Processing (NLP).
- **In der Sprache des Benutzers**
Neben der Sprachverarbeitung kann KI auch maschinelle Übersetzung unterstützen – damit virtuelle Assistenten in mehreren Sprachen sprechen und interagieren können.

Chatbots können die Betriebskosten um bis zu 30 % senken.

Chatbots Life

Chatbots können 80 % aller Standardfragen beantworten.

IBM

Einsprachige Mitarbeiter unterstützen Kunden aus mehreren Sprachräumen

Supportmitarbeiter sind Ihre teuerste Ressource und sollten bei der Problemlösung als letztes Mittel zum Einsatz kommen.

Um das Kundenerlebnis zu verbessern und gleichzeitig Kosten und Ressourcenanforderungen zu senken, ist MT von unschätzbarem Wert. Mit MT können einsprachige Supportmitarbeiter bei der direkten persönlichen Betreuung Probleme in verschiedenen Sprachen lösen, weil sie auf eine umfassende lokalisierte Wissensdatenbank und Chat-Tools in Echtzeit zurückgreifen können.

Mit MT können einsprachige Mitarbeiter:

- Komplexe Probleme für globale Kunden in jeder Sprache lösen
- Mehrere Chat-Benutzer gleichzeitig unterstützen
- Antworten auf häufig gestellte Fragen schnell abrufen
- Inhalte für die Lösung komplexer Probleme mit dynamischer MT finden

72 % aller Verbraucher bewerten den Kundenservice als schlecht, wenn sie ihr Problem mehreren Personen erklären mussten.

Nach einer schlechten Erfahrung mit dem Kundenservice meiden 39 % der Kunden ein Unternehmen zwei Jahre lang.

Dimensional Research



72 %

72 % aller Kundenservice-Leiter gaben an, dass die Unterstützung von Kunden in deren Muttersprache die Zufriedenheit mit dem Kundensupport steigert.



58 %

58 % aller Kunden gaben an, dass die Unterstützung in ihrer Muttersprache ihre Markenloyalität erhöht hat.

ICMI

Schneller ROI mit MT

High-Touch-Kanäle wie Telefon sind deutlich teurer als Self-Service. Darüber hinaus bevorzugen Kunden digitale Kanäle, weil sie darüber schnell und bequem Antworten erhalten. Mit maschineller Übersetzung für mehrsprachigen Self-Service können Kosten gesenkt und die Kundenzufriedenheit verbessert werden, was zu einem höheren ROI führt.

Um den ROI noch weiter zu steigern, bietet die beste MT-Technologie Anpassungsmöglichkeiten für die folgenden Zwecke:

- Handhabung wichtiger Anforderungen im Hinblick auf unternehmensspezifische Terminologie und Sprachregelungen
- Unterstützung für mehrere Spezialanwendungsfälle
- Schnelle Neukonfiguration zur Unterstützung neuer Anwendungsfälle
- Fortlaufende Verbesserung von Ausgabequalität und -genauigkeit

MT ist ein Erfolgsfaktor für digitale Transformation und Führung

MT unterstützt Unternehmen dabei, auf dem globalen Markt erfolgreich zu sein, weil sie eine Wettbewerbsstrategie mit den folgenden Elementen ermöglicht:

- Produktinnovation durch globalen Wissensaustausch für eine marktsensible Produktentwicklung und -einrichtung.
- Mehr Kundennähe durch Monitoring und Feedback für die Verbesserung von Erkenntnissen und Support.
- Verbesserte betriebliche Effizienz durch schnellere Bereitstellung mehrsprachiger Informationen in großem Maßstab.
- Verbesserte Customer Experiences durch Bereitstellung relevanter Inhalte.

Was macht einen Kanal unverzichtbar?



**Komfort
(50 %)**



**Zuverlässigkeit
(45 %)**



**Schnelligkeit
(41 %)**

Critical Channel of Choice Report,
CMO Council

72 %

**aller Erwachsenen
bevorzugen eine digitale
Kommunikation mit
Unternehmen**

MarketingSherpa

Was macht unsere MT so besonders?

Unsere hochmoderne MT-Lösung bietet die höchste Qualität maschineller Übersetzungen in der Branche, sorgt für die Sicherheit und den Schutz Ihrer Daten und lässt sich nahtlos mit Ihren Kommunikations-, Kollaborations- und Produktivitätstools wie Content-Management-Systemen (CMS) und Translation-Management-Systemen (TMS) verbinden.

Qualität mit Personalisierungsmöglichkeiten

Unsere MT-Lösung kann spezifisch auf das gewünschte Qualitätsniveau zugeschnitten und durch erweiterte Anpassungsfunktionen für Ihren speziellen Anwendungsfall optimiert werden. Wir bieten Expertendienste für die Entwicklung von MT-Engines und linguistische Feinabstimmung an, mit denen Ihre maßgeschneiderte MT-Lösung genau auf Ihre Anforderungen und Nutzung zugeschnitten wird.

Datenschutz und -sicherheit

Um die richtige Sicherheitsstufe für Ihre Daten zu gewährleisten, stehen folgende Bereitstellungsoptionen zur Verfügung:

- Cloud (von RWS verwaltet)
- Private Cloud (vom Kunden verwaltet)
- On-Premise

Integration

Zur Erleichterung von Zugriff und Nutzung wird MT mit der IT-Infrastruktur des Unternehmens verbunden:

- Kommunikationstools
- Plattform für die Zusammenarbeit
- Schnittstellen zu Kundenservice und -support
- Mehrsprachige Chat-Tools
- Soziale Netzwerke

Optimierte Customer Experiences mit Language Weaver®

Umfassendes Sprachangebot

Nutzen Sie die mehr als 250 Sprachpaare, die von Sprach- und Unternehmensspezialisten entwickelt wurden. Über 2.000 Sprachkombinationen sind möglich.

Flexible Implementierung

Verfügbar in der Cloud, On-Premise oder als Hybrid-Lösung – mit Integrationspunkten für eine Vielzahl von Unternehmensanwendungen für Content, Business Intelligence und mehr.

Für Kanäle entwickelt

Kann für die Ergänzung mehrsprachiger Funktionen in praktisch jedem Kanal verwendet werden. Kunden nutzen RWS zum Übersetzen ihrer Dokumente und Webinhalte sowie für Echtzeit-Kanäle wie Chatbots und virtuelle Assistenten.

Unternehmenstauglich

Für eine Vielzahl von Bereitstellungsumgebungen optimiert und für die Verarbeitung unternehmensspezifischer Arbeitslasten konzipiert. Umfassend abgesichert, mit einer Vielzahl von Optionen zur Individualisierung und Anpassung der Lösung an Ihre jeweilige Umgebung.

Erfahren Sie, wie Language Weaver Ihren globalen Kundensupport stärken und unterstützen kann:

rws.com/de/mt

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de.

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*.
* RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.