



Développez votre service  
client international grâce à  
la traduction automatique



## Sommaire

Service client : la nouvelle frontière du leadership mondial

L'évolution du service client

Une stratégie multilingue cohérente améliore la satisfaction client

Les défis mondiaux liés au service client

La traduction automatique transforme le service client mondial

Tous vos canaux parlent la langue du client grâce à la traduction automatique

L'assistance en libre-service s'appuie sur une base de connaissances multilingue

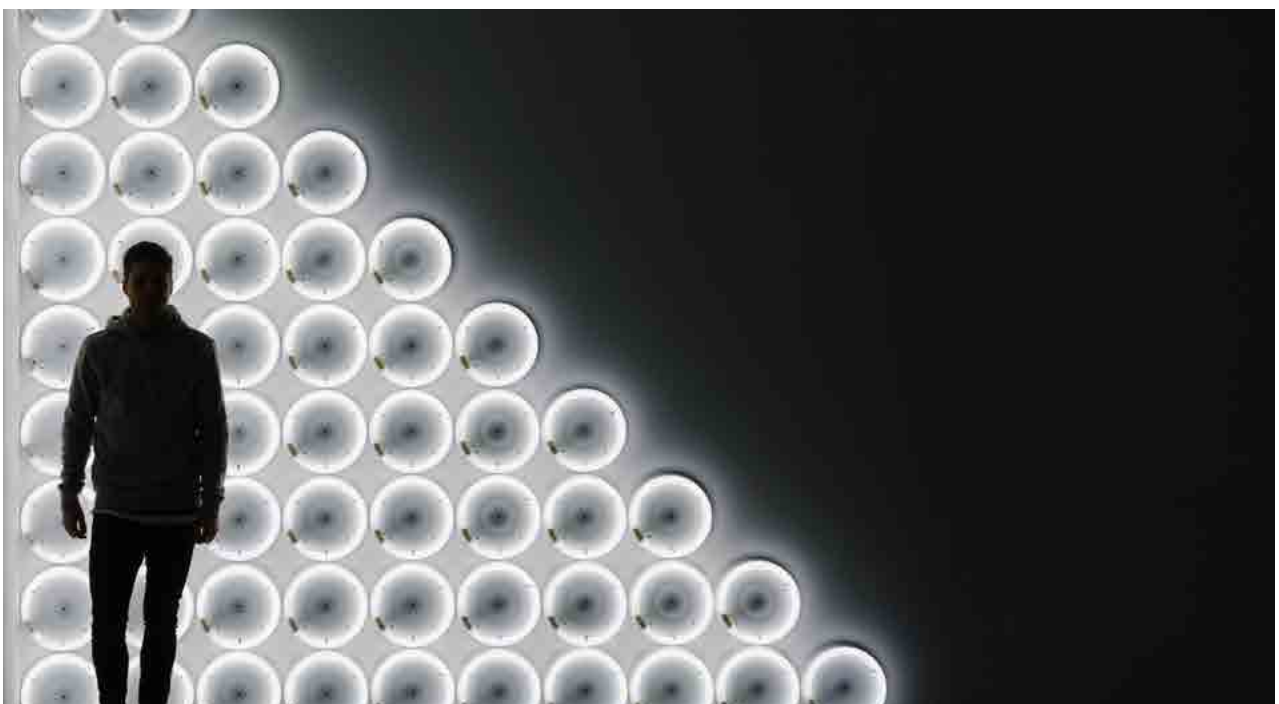
Les robots fournissent du contenu d'assistance sur le ton de la conversation

Les agents monolingues peuvent aider les clients multilingues

La traduction automatique offre un ROI rapide

En quoi notre traduction automatique est-elle différente des autres ?

Language Weaver® améliore l'expérience client



## Service client : la nouvelle frontière du leadership mondial

Fournir un produit ou un service de qualité ne suffit plus.

Pour rester compétitives sur le marché mondial, les entreprises doivent apporter une réelle valeur ajoutée et se démarquer sur l'ensemble du parcours client. Il est essentiel d'offrir une expérience client exceptionnelle, où que vos clients se trouvent dans le monde.

Pour les entreprises internationales, un service client et une assistance multilingues efficaces offrent un avantage concurrentiel important. En effet, il existe un lien manifeste entre la satisfaction client et l'augmentation du chiffre d'affaires.

De nos jours, l'expérience client s'étend bien au-delà du centre d'appels traditionnel. Les personnes issues de la génération du numérique d'aujourd'hui préfèrent accéder aux informations partout, à tout moment et en toute simplicité. Bien que la communauté et les bases de connaissances soient une destination de prédilection, les agents conversationnels et les assistants virtuels sont de plus en plus utilisés par les clients pour trouver plus facilement les bonnes informations.

La prise en charge multilingue sur tous les canaux est essentielle si vous voulez faire tomber la barrière de la langue. L'ajout de fonctionnalités multilingues à seulement une partie des canaux entraîne souvent une expérience fragmentée et confuse.

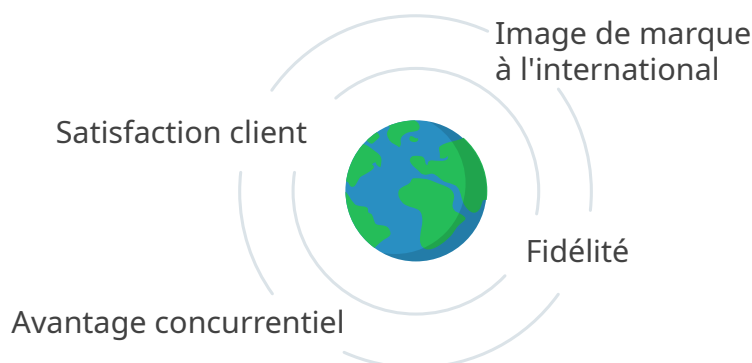
### Demandes actuelles des clients :

- Un accès permanent omnicanal
- Du contenu compréhensible, pertinent et personnalisé
- Un service dans leur langue
- Le libre-service sur tous les appareils
- La cohérence du service sur tous les canaux
- Un meilleur service et moins d'efforts

**65 % des consommateurs préfèrent un contenu dans leur langue, même si la qualité laisse à désirer**

Recherche CSA

### Un excellent service client mondial crée les éléments suivants :



## L'évolution du service client

Au cours des dernières décennies, la technologie a radicalement changé la façon dont les clients interagissent avec les entreprises et la façon dont ces dernières aident leurs clients.

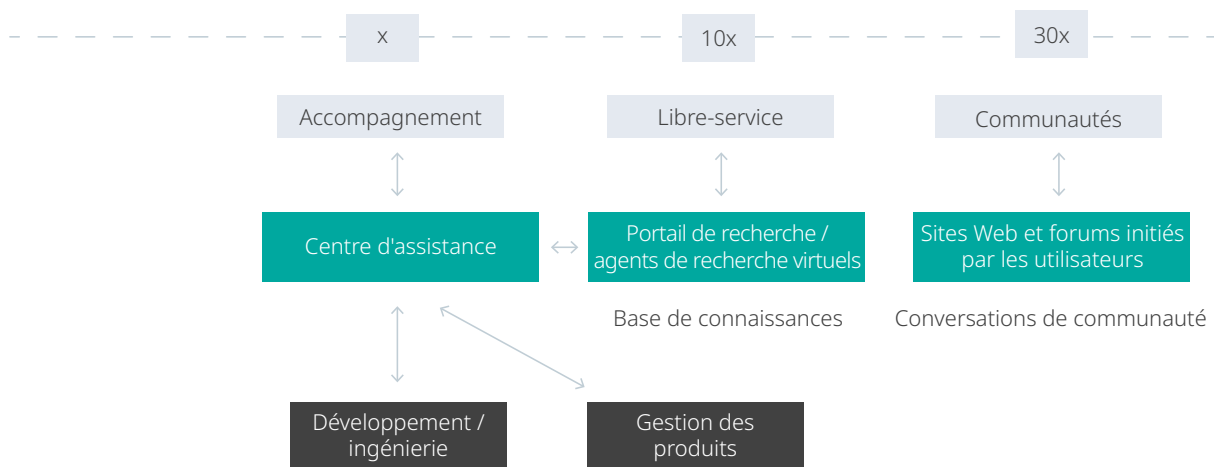
Au fil de l'évolution des relations client et les marques, des monologues d'entreprise à sens unique au dialogue bidirectionnel, les attentes des clients ont fortement augmenté.

Par conséquent, le service client est passé d'un contenu statique, structuré et prévisible (interface utilisateur graphique, manuels de l'utilisateur, etc.) à un contenu dynamique, non structuré et moins contrôlé (bases de connaissances, données d'assistance générées par les utilisateurs, etc.).

Grâce à l'assistance interactive, aux réseaux sociaux, à la messagerie instantanée et aux services vidéo et vocaux, les clients attendent désormais que leurs requêtes soient prises en compte et résolues rapidement, quel que soit le canal qu'ils choisissent pour interagir avec vous.

Le modèle de diffusion du service client a également évolué au fil du temps, passant de l'assistance complète dans le centre d'assistance traditionnel au libre-service dans les portails Web et aux conversations communautaires dans les groupes en ligne créés par les utilisateurs.

### Les attentes des clients



## Une stratégie multilingue cohérente améliore la satisfaction client

Pour étendre leur portée internationale, les plus grandes marques d'aujourd'hui exploitent des technologies qui leur permettent de fournir les mêmes connaissances dans plusieurs langues via plusieurs canaux, proposant ainsi une offre complète, du libre-service aux interactions d'assistance en temps réel. Cette approche permet aux clients de bénéficier d'une expérience personnalisée demandant peu d'efforts sur leurs canaux préférés et dans leur langue.

La traduction automatique d'entreprise peut simplifier le processus de traduction en offrant l'accès à un plus grand nombre de langues, ainsi qu'une capacité, une vitesse et une sécurité professionnelles.

La solution de traduction automatique parfaite est adaptable, facile à utiliser, évolutive et sécurisée.

Une solution unique capable de prendre en charge les besoins de contenu de tous les canaux vous permet de parler d'une seule voix tout en minimisant les efforts.

Une stratégie de traduction centralisée facilite la simplification et l'organisation du contenu. Cela offre des avantages considérables :

- Capacité de fournir un contenu cohérent et fiable à partir d'une « source de vérité multilingue unique »
- Réduction globale des coûts du service client
- Amélioration du service client, de la rétention et de la fidélité des clients

**58 % des responsables de centres de contacts déclarent que la traduction augmente la fidélité à la marque**

**66 % des agents de centres d'appels sont frustrés par les barrières linguistiques**

ICMI





## Les défis mondiaux liés au service client

L'objectif du service client est d'aider les clients à trouver la réponse à leur problème et de leur éviter l'assistance téléphonique. Même dans une seule langue, l'assistance téléphonique est généralement coûteuse et peut être frustrante pour le client.

Aujourd'hui, les services client s'efforcent d'améliorer leurs relations avec les clients en offrant une assistance sur de nombreux canaux, notamment des articles de base de connaissances, des forums en ligne, une assistance par e-mail, des réseaux sociaux et des discussions instantanées en temps réel.

Compte tenu de la compétitivité acharnée du marché mondial, il est surprenant que toutes les entreprises multinationales ne considèrent pas l'assistance client multilingue comme priorité absolue.

Une entreprise ne fournit peut-être pas encore d'assistance multilingue pour les raisons suivantes :

Elle ne connaît pas les besoins et les exigences des clients internationaux.

Il est à la fois coûteux et compliqué d'assurer la présence constante d'un personnel multilingue.

Elle n'a pas trouvé de solution efficace et économique pour créer du contenu multilingue à grande échelle.

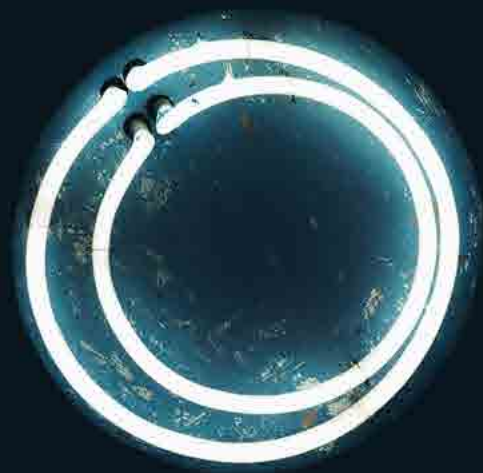
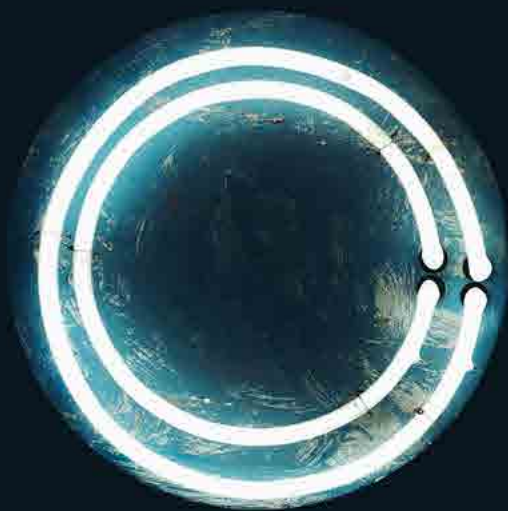
Elle ne sait pas que la traduction automatique peut offrir à la fois qualité et facilité d'utilisation.

Elle n'a pas les connaissances et l'expertise nécessaires pour déployer la traduction automatique à grande échelle.

**40 % des consommateurs n'achèteront pas dans d'autres langues**

**73 % des consommateurs veulent des avis sur les produits dans leur propre langue**

Recherche CSA



## La traduction automatique transforme le service client mondial

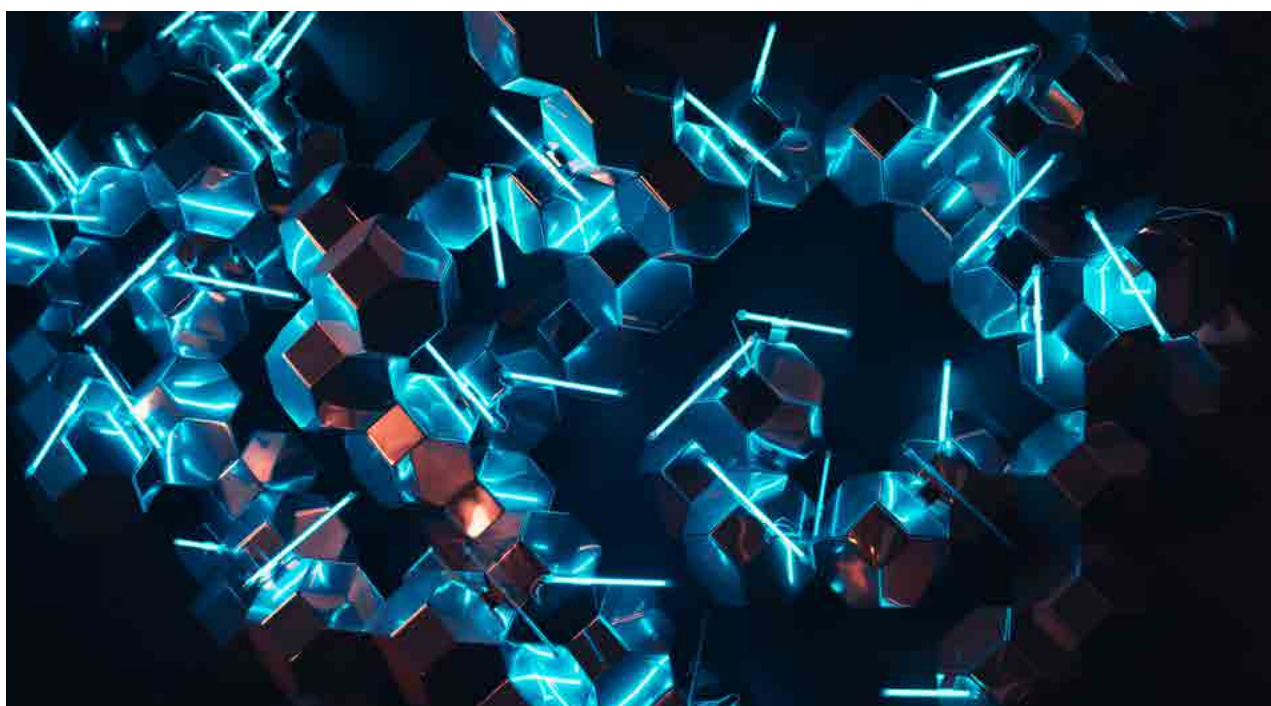
Pour offrir une expérience client exceptionnelle à l'échelle mondiale, tous les canaux de diffusion d'informations doivent être liés à des informations d'assistance complètes et précises dans toutes les langues. Compte tenu de l'immense volume de contenu dynamique qui doit être rendu multilingue rapidement, l'automatisation est essentielle.

Grâce à son fonctionnement en temps réel et à sa capacité à gérer d'importants volumes de contenu, la traduction automatique est une excellente solution pour automatiser la traduction et créer un contenu d'assistance multilingue de grande valeur.

Les avantages ultimes de la traduction automatique sont la réduction du nombre d'appels vers les centres d'appels, la résolution plus rapide des problèmes des clients et, plus important encore, l'augmentation de la satisfaction client.

### La traduction automatique contribue à améliorer l'intégralité de l'expérience client

- **Connaissance et intérêt**  
Mettez les informations sur votre produit à disposition du client dans sa langue
- **Décision et achat**  
Offrez à vos clients internationaux une expérience d'achat fluide
- **Adoption et fidélisation**  
Aidez le client à configurer son produit et surveillez les avis en ligne pour vous informer sur les tendances mondiales et les opportunités d'amélioration des produits
- **Expansion et promotion**  
Proposez des recommandations de produits basées sur les commentaires clients pour augmenter les ventes renouvelées



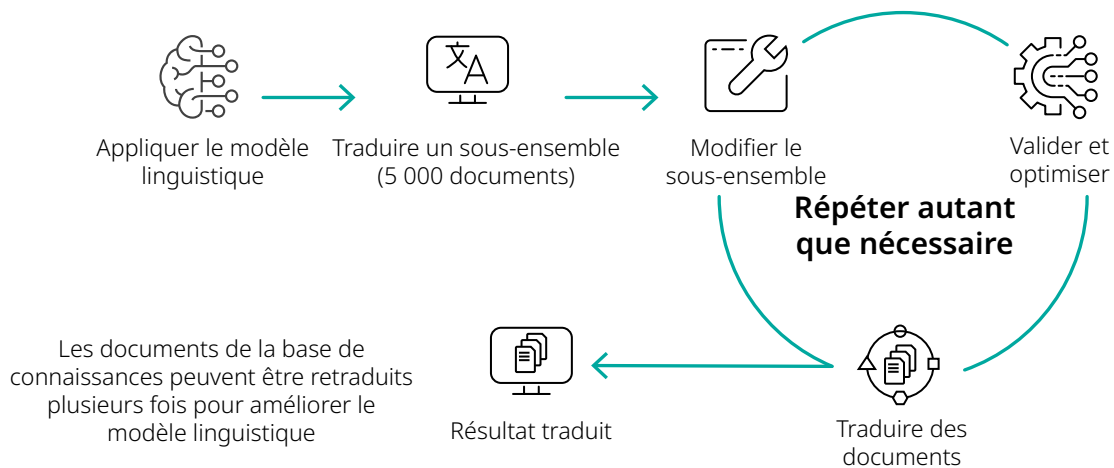
## Tous vos canaux parlent la langue du client grâce à la traduction automatique

La traduction automatique permet à l'entreprise de fournir le service client souhaité dans la langue et sur le canal préférés du client, quel que soit le degré de complexité du problème.

La première étape consiste à créer une base de connaissances multilingue complète :

- Traduisez automatiquement votre base de connaissances grâce à une solution de traduction automatique intelligente adaptée à votre entreprise.
- Adaptez vos modèles linguistiques de différentes manières ou faites appel à des experts pour personnaliser entièrement votre système.
- Intégrez la traduction automatique dans des canaux en temps comme les agents conversationnels.
- Créez des processus fluides impliquant une intervention humaine qui réduisent les délais de mise sur le marché.

Toutes les phases du service client, du libre-service aux agents en ligne, sont améliorées lorsque les clients peuvent interagir avec la marque et recevoir des informations dans leur propre langue de manière cohérente





## L'assistance en libre-service s'appuie sur une base de connaissances multilingue

Pour les activités numériques mondiales, les canaux en libre-service doivent être optimisés pour fournir rapidement les informations les plus récentes aux clients dans leur langue maternelle. La traduction automatique permet aux grandes bases de connaissances de devenir multilingue rapidement.

Les recherches montrent que les clients préfèrent recourir au libre-service plutôt que de contacter et d'interagir avec un agent.

La plupart des demandes des clients sont simples et les canaux de contact de personne à personne sont généralement les plus chers. La mise à disposition d'une base de connaissances efficace, dans laquelle un client peut rapidement trouver une réponse à sa question, améliore les résultats pour le client et l'entreprise.

**Les recherches montrent que les clients préfèrent avoir recours au libre-service plutôt que de contacter et d'interagir avec un agent**



## Les robots fournissent du contenu d'assistance sur le ton de la conversation

Bien que la plupart des personnes favorisent les options de libre-service, une partie de votre clientèle peut préférer les interactions verbales. Les agents conversationnels offrent les capacités d'un robot tout en donnant l'impression de s'adresser à un humain. Ils exploitent la base de connaissances traduite centralisée pour fournir une assistance et un contenu de service spécifiques et pertinents à un client de manière conversationnelle.

- Des réponses immédiates aux problèmes complexes
- Une identification précise des problèmes pour obtenir la meilleure réponse
- Un tri efficace pour faire remonter les problèmes à un agent humain

### Pour créer des agents conversationnels efficaces, le contenu doit être :

- **Structuré**  
Le contenu d'assistance doit être correctement structuré de manière à être plus utile dans les scénarios de conversation interactive avec les clients.
- **Compatible avec les métadonnées**  
Des métadonnées variées permettent d'identifier, de récupérer et de fournir les informations correspondant aux demandes et aux questions des clients.
- **Compatible avec l'IA**  
Les techniques d'intelligence artificielle (IA), comme la compréhension du langage naturel (NLU) et le traitement du langage naturel (NLP), sont utilisées pour créer des agents conversationnels intelligents capables d'interagir naturellement et en langage courant avec les clients et d'identifier les informations appropriées à leur fournir.
- **Dans la langue de l'utilisateur**  
En plus du traitement du langage, l'IA peut alimenter la traduction automatique pour permettre aux assistants virtuels de parler et d'interagir dans plusieurs langues.

**Les agents conversationnels peuvent réduire les coûts d'exploitation jusqu'à 30 %**

Chatbots Life

**Les agents conversationnels peuvent répondre à 80 % des questions courantes**

IBM

## Les agents monolingues peuvent aider les clients multilingues

Les agents en ligne constituent votre ressource la plus coûteuse et devraient être le dernier recours lors de la résolution des problèmes.

Pour améliorer l'expérience client tout en réduisant les coûts et les besoins en ressources, la traduction automatique est tout simplement inestimable. Elle permet aux agents en ligne monolingues de résoudre les problèmes multilingues en leur fournissant une base de connaissances localisée complète et des outils de discussion en temps réel.

Grâce à la traduction automatique, les agents peuvent :

- résoudre les problèmes complexes des clients internationaux dans n'importe quelle langue ;
- prendre en charge plusieurs utilisateurs de messagerie instantanée simultanément ;
- extraire rapidement des réponses pour les FAQ ;
- trouver du contenu moins courant pour les problèmes plus complexes avec la traduction automatique dynamique.

**72 % des consommateurs estiment que le service client est médiocre s'ils doivent expliquer leur problème à plusieurs personnes**

**Après une mauvaise expérience de service client, 39 % des clients évitent l'entreprise pendant deux ans**

Dimensional Research



72 %

des responsables du service client indiquent que la prise en charge des clients dans leur langue maternelle a augmenté leur satisfaction à l'égard de l'assistance client.



58 %

des clients ont déclaré que la prise en charge de leur langue maternelle augmentait leur fidélité à la marque.

## La traduction automatique offre un ROI rapide

Les canaux haute technologie comme le téléphone sont beaucoup plus chers que le libre-service. De plus, les clients préfèrent les canaux numériques pour leur rapidité et leur commodité. L'utilisation de la traduction automatique pour fournir un libre-service multilingue peut réduire les coûts et améliorer la satisfaction client, ce qui augmente le ROI.

Pour augmenter davantage le ROI, la meilleure technologie de traduction automatique offre des fonctionnalités de personnalisation pour :

- gérer la terminologie et les exigences linguistiques critiques de l'entreprise ;
- prendre en charge plusieurs cas d'utilisation spécifiques ;
- permettre une reconfiguration rapide pour prendre en charge de nouveaux cas d'utilisation ;
- améliorer la qualité et la précision des résultats au fil du temps.

## La traduction automatique facilite la transformation numérique et le leadership

La traduction automatique aide les entreprises à réussir sur le marché mondial en leur permettant d'adopter une stratégie concurrentielle qui inclut :

- l'innovation produit grâce au partage mondial des connaissances pour garantir le développement et la création de produits adaptés au marché ;
- l'amélioration de la proximité avec les clients grâce à la surveillance et aux commentaires pour une meilleure compréhension et une meilleure assistance ;
- l'amélioration de l'efficacité opérationnelle grâce à une diffusion plus rapide des informations multilingues à grande échelle ;
- l'amélioration de l'expérience client grâce à la diffusion de contenu pertinent.

## Qu'est-ce qui rend un canal indispensable ?



**La commodité  
(50 %)**



**La fiabilité  
(45 %)**



**La vitesse  
(41 %)**

Critical Channel of Choice Report,  
CMO Council



**des adultes préfèrent la  
communication numérique  
avec les entreprises**

MarketingSherpa



## En quoi notre traduction automatique est-elle différente des autres ?

Notre solution de traduction automatique de pointe offre la meilleure qualité de résultat de traduction automatique du secteur, préserve la confidentialité et la sécurité de vos données et se connecte de manière transparente à vos outils de communication, de collaboration et de productivité, notamment les systèmes de gestion de contenu (CMS) et les systèmes de gestion des projets de traduction (TMS).

### Qualité personnalisable

Notre solution de traduction automatique peut être adaptée au niveau de qualité souhaité et optimisée pour votre cas d'utilisation spécifique grâce à des fonctionnalités de personnalisation avancées. Nous proposons des services spécialisés pour le développement de moteurs de traduction automatique et la direction linguistique afin que votre solution personnalisée réponde aux besoins et à l'utilisation spécifiques des clients.

### Sécurité et confidentialité des données

Pour garantir un niveau de sécurité adapté pour vos données, les options de déploiement incluent :

- un cloud géré par RWS ;
- un cloud privé géré par le client ;
- une installation sur site.

### Intégration

Pour fournir un accès et faciliter l'utilisation, la traduction automatique se connecte à l'infrastructure informatique de l'entreprise :

- Outils de communication
- Plateformes de collaboration
- Interfaces de service client et d'assistance
- Outils de messagerie instantanée multilingue
- Réseaux sociaux



## Language Weaver® améliore l'expérience client

### Large éventail de langues

Bénéficiez de plus de 250 paires de langues, conçues par des experts en langues et en affaires. Plus de 2 000 combinaisons linguistiques possibles.

### Déploiement flexible

Disponible dans le cloud, sur site ou en version hybride, avec des points d'intégration à une variété d'applications d'entreprise pour le contenu, la Business Intelligence, etc.

### Conçu pour les canaux

Peut être utilisé pour ajouter des fonctionnalités multilingues à pratiquement tous les canaux. Les clients utilisent RWS pour traduire leurs documents, leur contenu Web, ainsi que des canaux en temps réel tels que les agents conversationnels et les assistants virtuels.

### Adapté au monde de l'entreprise

Optimisé pour une grande variété d'environnements de déploiement et conçu pour prendre en charge le traitement à l'échelle de l'entreprise. Entièrement sécurisé, avec de nombreuses options pour personnaliser et adapter la solution à votre environnement unique.

**Découvrez comment Language Weaver peut vous aider et dynamiser votre service d'assistance international :**

**[rws.com/fr/mt](https://rws.com/fr/mt)**

### À propos de RWS

RWS Holdings plc est le premier fournisseur mondial de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Nous vous aidons à communiquer et à inspirer le monde entier en diffusant des contenus stratégiques adaptés à vos marchés et en vous permettant de protéger et d'exploiter vos innovations.

RWS Holdings plc est le premier fournisseur mondial de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Nous vous aidons à communiquer et à inspirer le monde entier en diffusant des contenus stratégiques adaptés à vos marchés et en vous permettant de protéger et d'exploiter vos innovations.

Notre objectif est de vous aider à interagir efficacement avec vos clients partout dans le monde en résolvant vos problèmes linguistiques, de contenu et d'accès au marché grâce à notre intelligence globale collective, notre expertise approfondie et notre technologie intelligente.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 10 plus importantes entreprises pharmaceutiques et environ la moitié des 20 plus grands déposants de brevets dans le monde. Nous répondons aux besoins de notre clientèle, basée en Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud, et opérant dans les secteurs technologique, pharmaceutique, médical, juridique, chimique, automobile, public et des télécommunications, grâce à nos bureaux répartis sur cinq continents.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour de plus amples informations, consultez : [www.rws.com/fr](https://www.rws.com/fr).

© Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS\*.

\*Le groupe RWS désigne RWS Holdings PLC pour et au nom de ses filiales et sociétés affiliées.