



## RWS 金融服务行业 解决方案

管控内容、建立信任和保持竞争力



**“如果银行不能提供比亚马逊 Prime 更有价值的服务, 那么我们很可能入错了行。”**

桑坦德银行创新总监  
Bradley Leimer

## 管控内容

内容是客户获取、客户服务和客户满意度的驱动力，可以帮助您从其他提供商中脱颖而出。

对于全球化组织而言，需要管理的内容多如牛毛，这让他们不堪重负。客户对内容质量的期望胜于以往，您需要在任何设备上以客户想要的格式、他们选择的语言且根据他们的精确需求提供个性化内容，而且要在客户想要的时候马上交付。

不仅外部客户的要求越来越高，内部客户也希望能够获得准确、完整、最新和容易找到的内容，从而提高工作效率和生产效率。对于在创新和服务上竞争的企业而言，充分利用内容是当务之急。

**组织必须努力在组织内外提供卓越的数字体验，以提高效率、促进发展和增加全球收入。**

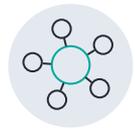
### 金融服务的格局波谲云诡。

新老对手激烈竞争、日益多样化的客户群有着不断提高的期望、颠覆产品销售方式的新技术以及全球化挑战，所有这些都要求供应商变化得比以往更快。



## 建立信任

组织需要交付安全、及时和息息相关的客户体验。



### 渠道

随着增加收入的压力越来越大，答案在于大规模提供个性化体验，满足每个客户的个人需求。



### 合规

面对数百万美元的罚款和名誉受损的风险，隐私合规性在不断加强消费者保护的监管格局中至关重要。



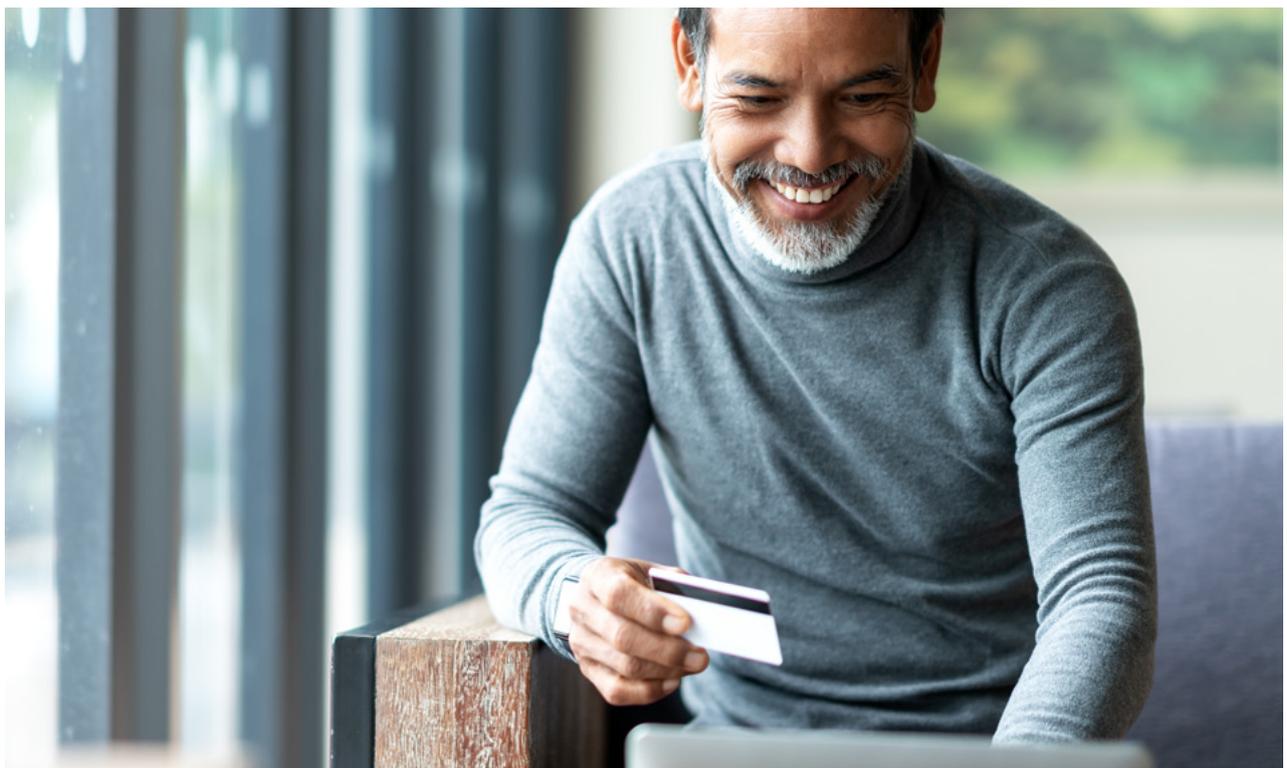
### 安全

客户要求严格保护其敏感的个人数据。提供商需要确保流程透明，并提供明显的保护以激发客户的信心。



### 个性化

老牌金融服务提供商需要在自己的行动中满足客户对于敏捷金融科技的需求，为每个人量身定制以客户为中心的动态体验。



## 保持竞争力

老牌提供商、新市场进入者和海外参与者的全球扩张使竞争日益加剧，因此金融机构需要以更高的效率和更快的速度作出响应。

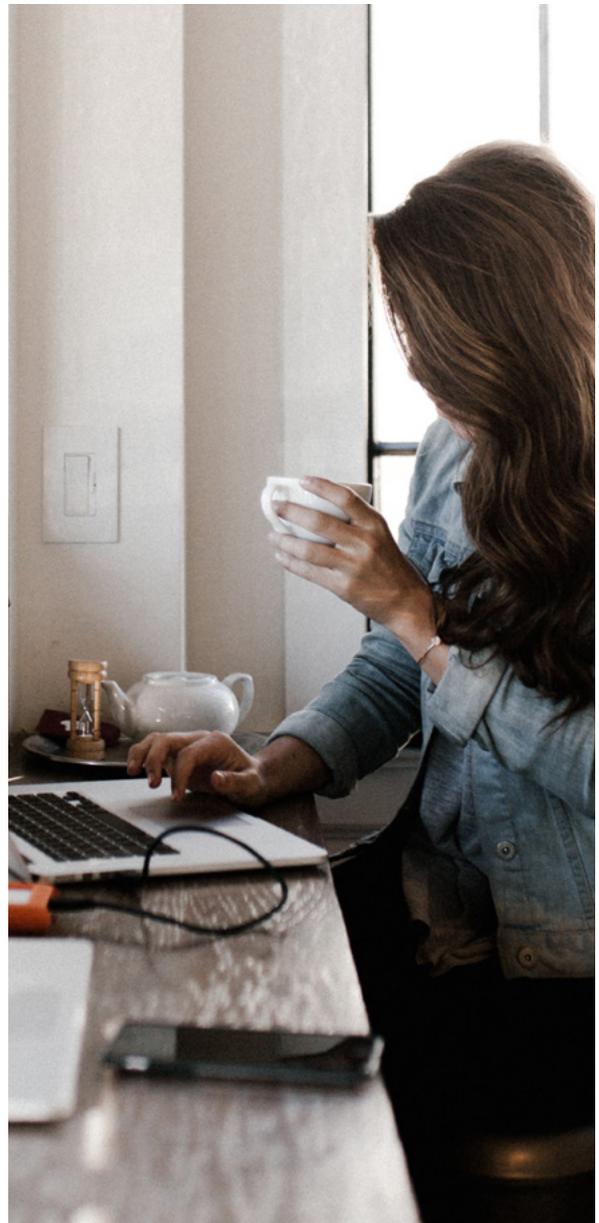
尽管客户获取和保留困难重重，但利用技术以客户为中心和以情境为中心，不但针对个人需求，而且针对他们在特定时刻的需要提供量身定制的体验，将帮助您建立品牌忠诚度。

**“我们期望‘新常态’的运营模型将以客户和情境为中心。公司将根据交易情境改变与客户互动的方式。它们将通过人工和机器之间的智能平衡，提供无缝的全渠道体验。”**

PWC 报告“2020 年及以后的金融服务技术：悦纳颠覆。”

自动化内容流程以增强创作、批准、翻译和交付，帮助您推动创新、优化服务和提高客户满意度。

利用 AI 提升翻译 workflows、内容可查找性和员工生产效率，进一步丰富数字化转型流程。



## 金融服务行业解决方案

我们的解决方案支持金融服务企业的特定需求。

我们结合卓越数字内容管理、机器翻译、语言技术以及服务交付,让您能更快把握先机,充分利用全球市场机会。

我们将安全、敏捷、模块化解决方案与超过 25 年的丰富经验结合起来。我们与享誉全球的金融服务公司合作:

- 通过更好地控制内容管理和翻译,更好地降低风险。
- 加快内容 workflow,优化关键信息的创作、协作、批准和交付。
- 加强现有的欺诈检测和预防,增强对电子取证和电子监测的支持。



## 风险管理

RWS 的风险管理解决方案为控制数据、内容和个人信息(PII) 的变更提供一个框架。

它可以限制员工通过使用免费提供的翻译工具有意或无意地在公司外部传输敏感数据的风险,同时提供全面的内容创作、翻译和移动审核。

### 它提供:

- 安全的内容创作和翻译 workflow, 允许组织控制其高度敏感、机密或个人数据, 包括当他们使用代理机构和第三方进行内容处理时。
- 全面的内容流程管理、监视和审核, 同时将翻译工具的使用限制在一个安全的企业级内部平台上。
- 内容管理以集中更新和重用已审核的内容以及遵循组织指定的政策和术语的翻译——提高营销材料的质量。

### 它提供:

- 减少员工引起的数据泄漏, 避免敏感数据在不经意间离开组织。
- 轻松地跨文档沿用更改, 提供政策、程序和指导方针的唯一事实版本。
- 翻译的审计记录——支持全面的可见性和可跟踪性, 以及监控企业内的使用情况。

### 行动...

一家大型欧洲银行, 由于使用免费翻译工具令其暴露于重大数据泄漏的风险——员工每月向不安全的在线服务提交约 250 万次翻译请求。

通过部署本地机器翻译解决方案, 他们不但消除了这种风险, 而且能够在企业中安全地翻译 40 种语言组合的内容。

## 内容加速

RWS 的内容加速解决方案可优化组织的内容创作、共享和更新流程,以满足世界各地所有受众的需求。有了它,您可以向客户交付准确、一致和完整的内容,并确保信息的内部使用者拥有高效完成工作所需的一切内容。

### 它提供:

- 一个有能力为结构化和非结构化内容,提供“唯一真实内容版本”的平台。
- 自动化创作和搜索内容并向所有内部和外部受众交付内容。
- 优化的工作流,以改进内部业务领域 (LOB) 和外部内容创作和翻译机构之间的协作。
- 通过加快翻译和创建更高效的工作流来简化内容翻译流程。

### 它提供:

- 提供 AI 就绪的业务内容管理模型,加快内容进入市场,并快速交付投资回报 (ROI):
- **整个组织减少 80% 的内容。**
- **内部团队管理信息的生产效率提升 75%。**
- **更好的用户体验提高了客户满意度。**
- 通过模块化内容灵活交付,无论是什么格式、结构、渠道或设备。
- 通过个性化增强客户忠诚度或提供基于角色的员工体验。
- 提供灵活的解决方案,支持与旧系统中的现有投资,比如 CMS、ECM 和 DAM 等平台进行流程集成。

### 行动...

其中一家全球四大审计公司将内容创作、翻译和交付与知识管理平台连接起来,供数万名国际审计人员使用。

该倡议改变了信息使用、报告和监管合规性,同时提高了工作效率、质量和生产效率。

## 预防欺诈

RWS 的预防欺诈解决方案为检测欺诈流程增加了一个新的维度 - 快速翻译关键文档, 而且产能可灵活调整, 这有助于理解可能导致欺诈的书面记录。它支持对大量多语言文档进行数据处理, 帮助减少预防欺诈的风险, 并在欺诈得逞前加速跨境调查。

### 它提供:

- 在组织中进行大规模翻译, 有助于降低欺诈风险和改善客户体验。
- 使用 AI 和 NLP (自然语言处理) 更快地识别、翻译、监控和共享关键文档, 以实现更有效的电子监测和电子取证。
- 与现有的欺诈检测和预防应用程序连接起来, 以创建一个全面、精简的方法来降低欺诈风险。

### 它提供:

- 快速和大规模地进行数据处理和分析, 协助欺诈调查。
- 通过跨越业务领域、地域和语言的内容控制提供“唯一事实版本”, 更清晰地呈现潜在欺诈活动的所有风险点。

### 行动...

一家全球性银行采用可扩展的集成解决方案完成翻译和电子取证, 对一项范围广泛的监管调查做出了迅速而有效的反应。

人工和机器翻译相结合, 加上与现有电子取证平台的连接, 这种方法为多种欧洲语言的大量敏感数据提供了准确翻译。

## RWS 解决方案

### 翻译管理

利用自动化工作流、机器翻译、术语数据库、翻译记忆库并与外部业务系统集成,简化您的本地化流程。

### 语言服务

提供规模化的语言服务,包括由金融服务行业专家提供的翻译、质量保证、本地化媒体制作和咨询。

### 机器翻译和翻译效率

将自动化与人为参与结合,提升翻译效率,同时简化翻译流程。

### Web 内容与体验管理

Web 内容管理、数字多媒体管理、锁定目标、测试、个性化与本地化相结合,通过不同渠道交付内容。

### 产品和技术内容管理

创作、管理和交付高质量的结构化内容,用于技术文档和自助服务支持。



## 金融服务为何选择 RWS

- 全球 10 强金融企业中有 9 家选择 RWS
- 高度安全的多语言内容管理产品
- 享誉全球的专业内部翻译团队
- 金融服务行业专家 - 包括掌握关键监管框架的知识
- 多项国际安全和质量认证

了解更多有关面向金融服务的 RWS 解决方案的信息, 包括我们从事的所有细分行业的信息:

- 资产管理
- 保险
- 投资银行
- 零售和商业银行

### 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](http://www.rws.com/cn)。