



RWS, des solutions au service du secteur financier

Contrôler le contenu, instaurer
une relation de confiance et
préserver sa compétitivité



« Si les banques ne sont pas en mesure de proposer une offre plus intéressante qu'Amazon Prime, c'est que nous ne sommes probablement pas à notre place. »

Bradley Leimer,
Directeur de l'innovation chez Santander

Maîtriser sa stratégie de communication

Une communication de qualité est le premier facteur de développement, de fidélisation et de satisfaction des clients. C'est le critère essentiel pour se démarquer de la concurrence.

Pour les entreprises internationales, le volume colossal de contenu à gérer représente un défi de taille. Les attentes des clients en matière de qualité du contenu sont plus élevées que jamais. Les contenus doivent être personnalisés en fonction de leurs besoins, disponibles au format et dans la langue de leur choix, pour tout type de support et sur demande, à tout moment.

La montée en puissance des exigences des clients se retrouve chez les utilisateurs internes de l'entreprise, qui veulent eux aussi pouvoir consulter des contenus précis, complets, à jour et faciles à trouver pour gagner en efficacité et en productivité. Les entreprises qui se livrent une concurrence active en matière d'innovation et de service n'ont désormais plus d'autre choix que d'optimiser l'utilisation de leurs contenus.

En effet, tant dans la sphère de l'entreprise qu'en dehors, le digital est devenu indispensable pour réaliser des gains d'efficacité, dégager des perspectives de croissance et augmenter son chiffre d'affaires à l'échelle mondiale.

Le secteur des services financiers est en perpétuelle évolution.

La concurrence des banques traditionnelles et des nouveaux acteurs sur le marché, l'évolution des attentes d'une clientèle de plus en plus diversifiée, l'apparition de nouvelles technologies qui révolutionnent la commercialisation des produits, les défis posés par la mondialisation obligent les prestataires de services financiers à s'adapter et transformer leur modèle opérationnel plus vite que jamais.



Instaurer une relation de confiance

Les entreprises se doivent d'offrir la meilleure expérience utilisateur possible : sécurisée, pertinente et proposée au moment opportun.



Canaux

Face à la pression croissante visant à augmenter les chiffres d'affaires, il faut miser sur des expériences personnalisées qui répondent aux exigences individuelles de chaque client, à grande échelle.



Conformité

Lorsque les pénalités se chiffrent en millions de dollars et qu'un risque élevé d'atteinte à la réputation de l'entreprise est en jeu, il est indispensable de se conformer aux exigences en matière de confidentialité des données. Une réalité d'autant plus forte dans un écosystème réglementaire qui continue de tendre vers une protection accrue des consommateurs.



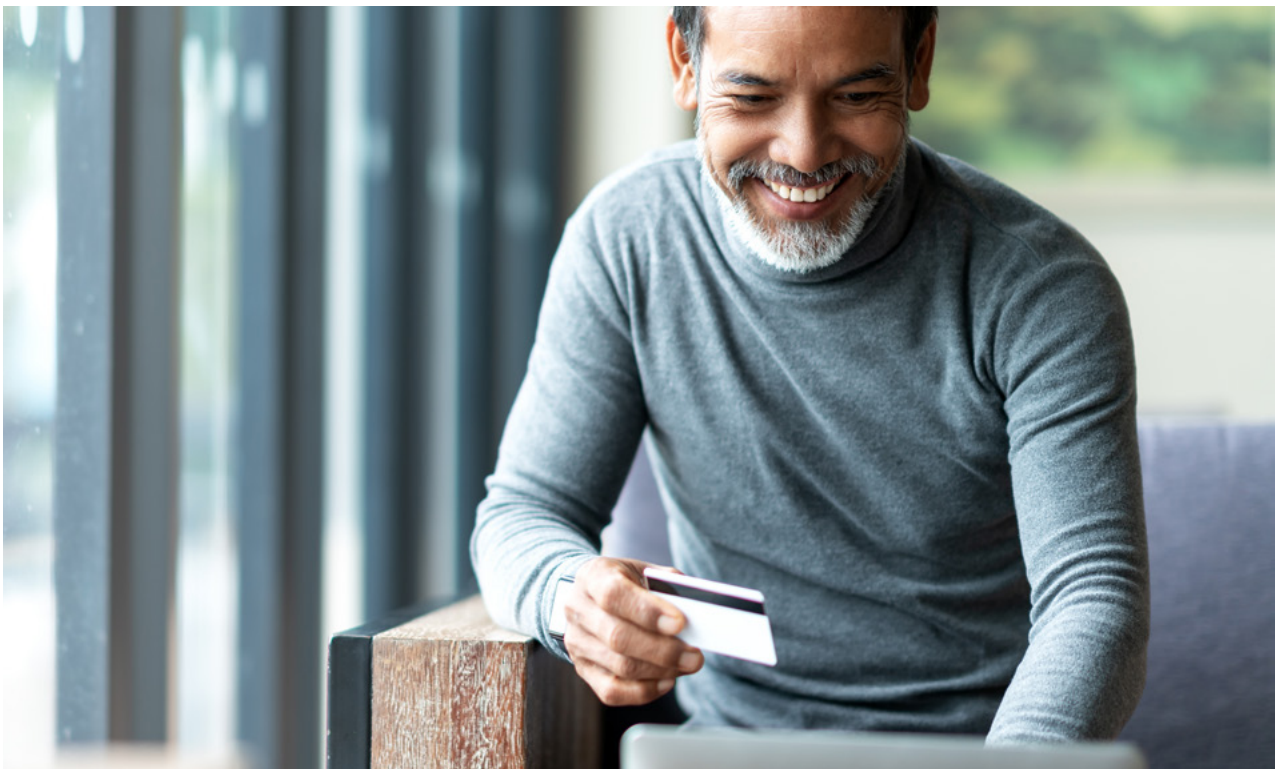
Sécurisé

Les clients exigent que le traitement de leurs données personnelles sensibles soit effectué dans le respect des plus hauts niveaux de sécurité. Les prestataires de services financiers doivent faire preuve de transparence et être en mesure de leur garantir une protection efficace et fiable.



Vie privée

Les prestataires de services financiers traditionnels doivent jouer dans la même cour que les Fintechs en proposant des expériences dynamiques, orientées client et adaptées à chacun de leurs profils.



Préserver sa compétitivité

Dans un contexte de concurrence accrue d'acteurs traditionnels, de nouveaux venus sur le marché et de sociétés étrangères en pleine expansion à l'international, les établissements financiers doivent réagir de manière plus efficace et réduire leurs délais de commercialisation.

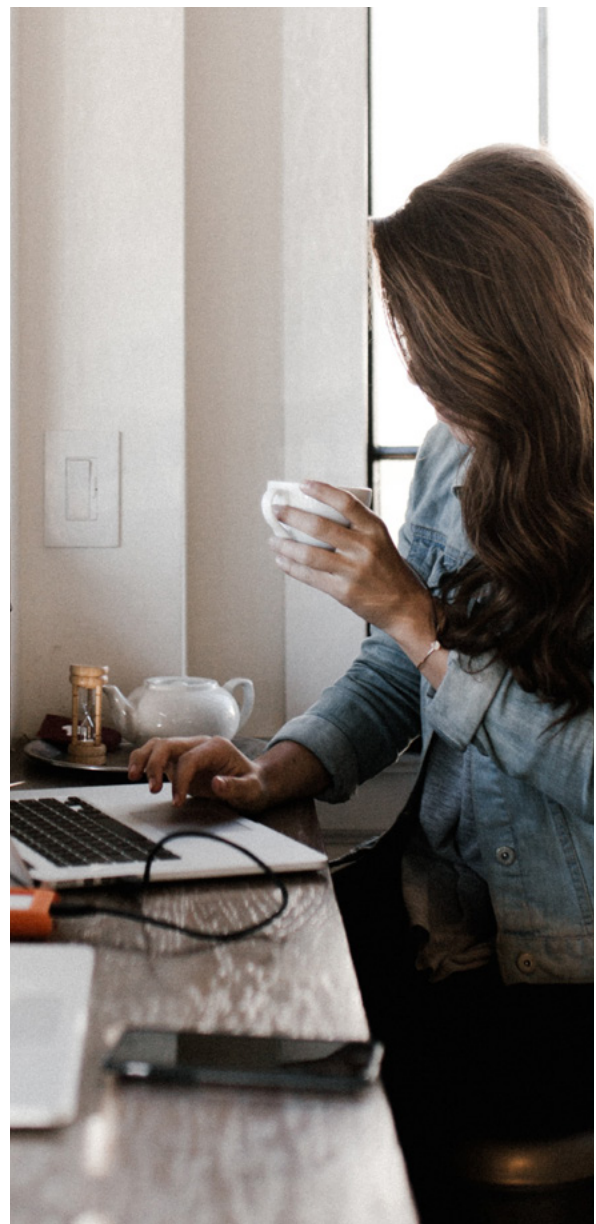
Si l'acquisition et la fidélisation des clients représentent un véritable défi, le fait de s'appuyer sur des solutions technologiques pour proposer des offres en corrélation avec les préférences du client et ses besoins (savoir identifier ce dont il a besoin à un moment précis) est un précieux atout pour fidéliser les clients à sa marque.

« Nous sommes convaincus que l'émergence du nouveau modèle opérationnel standard sera centrée sur le client et l'offre d'un service personnalisé en fonction de ses besoins. Les entreprises adapteront leur mode d'interaction avec leurs clients en fonction des canaux de communication utilisés. Elles offriront une expérience omnicanale transparente grâce à un juste équilibre entre l'apport des solutions technologiques et l'intelligence humaine. »

Rapport PwC « Financial services technology 2020 and beyond: Embracing disruption. »

L'automatisation des processus de traitement du contenu (en vue d'optimiser les phases de création, d'approbation, de traduction et de diffusion) vous aidera à promouvoir l'innovation, à optimiser vos services et à améliorer la satisfaction client.

L'utilisation de l'IA à des fins d'optimisation des processus de traduction, d'amélioration de l'accessibilité des contenus et d'augmentation de la productivité des employés viendra elle aussi enrichir le processus de transformation digitale.



Solutions pour les services financiers

Nos solutions répondent aux besoins spécifiques des établissements de services financiers.

Nous conjugons le meilleur de la gestion de contenu digital, de la traduction automatique, de la technologie linguistique et de la prestation de services, afin que vous puissiez bénéficier des opportunités du marché international plus rapidement que jamais.

Nos solutions sécurisées, modulaires et agiles s'appuient sur plus de 25 années d'expérience. Nous collaborons avec les plus grandes entreprises de services financiers au monde pour :

- réduire davantage les risques grâce à un meilleur contrôle de la gestion et de la traduction de contenu ;
- accélérer les processus de gestion de contenu afin d'optimiser la création, la collaboration, l'approbation et la diffusion d'informations stratégiques à un public international ;
- optimiser les systèmes de détection et de prévention des fraudes existants grâce à une prise en charge améliorée de l'eDiscovery et de l'eSurveillance.



Gestion des risques

La solution RWS de gestion des risques offre un cadre de contrôle des mouvements de données, de contenu et d'informations personnelles identifiables (PII).

Elle limite les risques liés à la transmission délibérée ou accidentelle de données sensibles en dehors de l'entreprise par des employés utilisant des outils de traduction librement disponibles, tout en assurant une vérification complète de la création, de la traduction et de la circulation du contenu.

Cette solution offre les avantages suivants :

- Un processus de création et de traduction de contenu sécurisé qui permet aux entreprises de contrôler leurs données les plus sensibles, confidentielles ou personnelles, y compris lorsqu'elles font appel à des agences ou des prestataires tiers pour la gestion de contenu.
- Une gestion, une surveillance et une vérifiabilité complètes du processus de gestion de contenu, grâce au choix d'une seule plateforme sur site sécurisée pour toute l'entreprise plutôt que de multiplier les outils de traduction non sécurisés.
- Une gestion de contenu qui centralise les mises à jour et les réutilisations de contenu approuvé, et une traduction conforme aux politiques et à la terminologie définies par l'entreprise, ce qui optimise la qualité des supports marketing.

Elle offre :

- Une réduction des fuites de données sensibles en dehors de l'entreprise dues à l'inadvertance des employés.
- Une « source unique de véracité » pour la gestion des politiques, procédures et directives, avec la possibilité de répercuter facilement les modifications dans l'ensemble de la documentation, quel que soit l'emplacement des documents.
- Un historique des traductions permettant une visibilité et une traçabilité complètes, ainsi qu'une surveillance de l'utilisation à l'échelle de l'entreprise.

Concrètement...

Une grande banque européenne s'est retrouvée exposée à un risque important de fuite de données après l'utilisation d'outils de traduction gratuits ; les employés effectuaient près de 2,5 millions de demandes par mois à des services de traduction en ligne non sécurisés.

En déployant une solution de traduction automatique sur site, l'entreprise a éliminé ce risque et est désormais en mesure de traduire en toute sécurité des contenus dans 40 combinaisons de langues.

Accélération de la diffusion de contenus

La solution RWS d'accélération de la diffusion de contenu optimise les processus de création, de partage et de mise à jour des contenus d'une entreprise pour tous les publics, où qu'ils se trouvent dans le monde. Elle permet de fournir aux clients un contenu précis, cohérent et complet, et garantit également aux utilisateurs internes de disposer de tout ce dont ils ont besoin pour accomplir leur travail avec un maximum d'efficacité et de productivité.

Cette solution offre les avantages suivants :

- Une plateforme offrant une « source unique de véracité » pour le contenu structuré et non structuré, indépendamment de son emplacement dans l'entreprise.
- L'automatisation de la création, de la recherche et de la diffusion de contenu à tous les publics visés, en interne comme en externe.
- Des processus optimisés visant à améliorer la collaboration entre les différentes branches d'activité en interne et les agences externes pour la création et la traduction de contenu.
- La mise en place d'un processus rationalisé de traduction de contenu pour un maximum de réactivité et d'efficacité.

Elle offre :

- Un modèle basé sur l'intelligence artificielle (IA) pour la gestion des contenus professionnels, accélérant la diffusion du contenu sur le marché et offrant un retour sur investissement rapide :
- **Réduction de 80 % du contenu dans l'ensemble de l'entreprise.**
- **Gains de productivité de 75 % pour les équipes internes chargées de la gestion de l'information.**
- **Optimisation de la satisfaction client grâce à une expérience utilisateur de qualité supérieure.**
- Flexibilité de diffusion totale, indépendamment du format, de la structure, du support ou de l'appareil utilisés, grâce à la structuration du contenu en composants.
- Personnalisation permettant d'améliorer la fidélisation des clients et d'offrir aux employés une expérience utilisateur basée sur des rôles.
- Solution flexible permettant l'intégration des processus aux systèmes existants ayant déjà nécessité un investissement tels que des plateformes CMS, ECM et DAM.

Concrètement...

L'un des quatre principaux cabinets d'audit mondiaux a réuni les étapes de création, de traduction et de diffusion de contenu au sein d'une plateforme de gestion des connaissances accessible à ses dizaines de milliers d'auditeurs internationaux.

Cette initiative a révolutionné l'utilisation des informations, la création de rapports et la conformité réglementaire dans l'entreprise, tout en améliorant l'efficacité, la qualité et la productivité.

Prévention de la fraude

La solution RWS de prévention de la fraude ajoute une nouvelle dimension au processus de détection et d'atténuation, à savoir la traduction rapide et évolutive de documents clés qui aident à comprendre la trace documentaire pouvant conduire à la fraude. Cela permet le traitement de données issues de volumes importants de documents multilingues. Résultat : on constate une réduction des risques en matière de prévention des fraudes, et les enquêtes transfrontalières peuvent être conclues plus rapidement en cas de fraude avérée.

Cette solution offre les avantages suivants :

- Traduction à grande échelle, au fur et à mesure de l'arrivée des contenus dans l'entreprise, ce qui contribue à réduire les risques de fraude et à améliorer l'expérience client.
- Possibilité d'utiliser l'IA et le NLP (traitement du langage naturel) pour identifier, traduire, surveiller et partager des documents clés plus rapidement, afin de garantir une eSurveillance et une eDiscovery plus efficaces.
- Interconnexion avec les applications existantes de détection et de prévention des fraudes, pour instaurer une stratégie globale et rationalisée d'atténuation du risque de fraude.

Elle offre :

- Une aide précieuse dans les enquêtes pour fraude, grâce à sa capacité à traiter et analyser des données rapidement et à grande échelle.
- Une « source unique de véracité » via le contrôle du contenu dans toutes les branches d'activité, toutes les zones géographiques et toutes les langues, ce qui renforce la transparence à tous les stades de gestion des risques associés à une opération potentiellement frauduleuse.

Concrètement...

Une banque internationale a réagi rapidement et efficacement à une vaste enquête réglementaire en déployant une solution évolutive et intégrée de traduction et d'eDiscovery.

Cette association de fonctionnalités de traduction humaine et automatique, conjuguée à la connectivité à leur plateforme eDiscovery existante, a permis au groupe de traduire avec précision un volume important de données sensibles dans plusieurs langues européennes.

Solutions RWS

Gestion des projets de traduction

Rationalisez vos processus de localisation avec un flux de travail automatisé, de la traduction automatique, des bases de données terminologiques, des mémoires de traduction et des intégrations aux systèmes d'entreprise externes.

Services linguistiques

Accédez à des services linguistiques à grande échelle, y compris la traduction par des experts du domaine des services financiers, l'assurance qualité, la production de médias localisés et le conseil.

Traduction automatique et productivité en traduction

Alliez automatisation et expertise humaine pour améliorer l'efficacité des traducteurs tout en simplifiant le processus de traduction.

Gestion de contenu et de l'expérience Web

Diffusez du contenu sur plusieurs canaux en combinant la gestion de contenu Web, la gestion de contenus multimédias, le ciblage, les tests, la personnalisation et la localisation.

Gestion de produit et de contenu technique

Créez, gérez et diffusez des contenus structurés de haute qualité pour la documentation technique et l'assistance en libre-service.



Pourquoi choisir RWS pour les services financiers ?

- 9 des 10 plus grands organismes financiers mondiaux nous font confiance
- Des offres hautement sécurisées de gestion de contenu multilingue
- La plus grande équipe de traducteurs internes spécialisés au monde
- Des experts du domaine des services financiers, possédant la connaissance des cadres réglementaires applicables au secteur
- Plusieurs accréditations de sécurité et de qualité internationales

En savoir plus sur les solutions RWS pour les services financiers, notamment sur tous les secteurs dans lesquels nous travaillons :

- Gestion des ressources
- Assurance
- Services bancaires d'investissement
- Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

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.

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.

© 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.