



## RWS-Lösungen für Finanzdienstleister

Inhalte steuern, Vertrauen schaffen  
und wettbewerbsfähig bleiben



**„Wenn Banken nicht mehr bieten können als Amazon Prime, dann haben wir wohl die Branche verfehlt.“**

**Bradley Leimer,**  
Head of Innovation, Santander



## Inhalte steuern

Inhalte sind die Triebfeder für Kundenakquise, Kundenservice und Kundenzufriedenheit und helfen Ihnen, sich von anderen Anbietern abzuheben.

Für globale Unternehmen stellt allein die enorme Menge an Inhalten, die verwaltet werden müssen, eine Riesenherausforderung dar. Kunden stellen immer höhere Erwartungen an die Qualität. Die Inhalte müssen zudem genau im vom Kunden gewünschten Format bereitgestellt werden, auf jedem verwendeten Gerät verfügbar sein, in der jeweiligen Landessprache vorliegen, für die individuellen Ansprüche jedes Kunden personalisiert sein und bereitstehen, wann immer der Kunde es wünscht.

Aber nicht nur die externen Kunden werden immer anspruchsvoller – auch Ihre internen Kunden möchten von der Effizienz und höheren Produktivität profitieren, die sich aus genauen, vollständigen, aktuellen und einfach auffindbaren Inhalten ergeben. Für Unternehmen, die sich im Wettbewerb um Innovation und Service durchsetzen wollen, ist es heute unerlässlich, alle Inhalte optimal zu nutzen.

**Unternehmen müssen darauf hinarbeiten, innerhalb und außerhalb ihrer Organisation das bestmögliche digitale Erlebnis zu bieten, um die Effizienz zu steigern, das Wachstum anzukurbeln und die globalen Umsätze zu erhöhen.**

### Die Welt der Finanzdienstleistungen befindet sich im kontinuierlichen Wandel.

Der intensive Wettbewerb durch neue und etablierte Konkurrenten, die steigenden Erwartungen der vielen unterschiedlichen Verbraucher, neue Technologien, die das Produktangebot verändern, und die Herausforderung der Globalisierung führen dazu, dass Anbieter sich laufend anpassen müssen – und das schneller als je zuvor.



## Vertrauen schaffen

Unternehmen müssen eine sichere, zeitnahe, relevante Customer Experience bieten.



### Kanäle

Unternehmen stehen zunehmend unter Druck, ihren Umsatz zu maximieren. Die Lösung besteht darin, personalisierte Erlebnisse bereitzustellen, mit denen die individuellen Anforderungen beliebig vieler Kunden erfüllt werden.



### Richtlinienkonform

In einem regulatorischen Umfeld, in dem der Verbraucherschutz immer stärker in den Mittelpunkt rückt, ist die Einhaltung von Datenschutzvorschriften ein absolutes Muss. Andernfalls drohen Geldstrafen in Millionenhöhe oder Rufschädigungen.



### Sicher

Kunden fordern höchste Sicherheit für ihre sensiblen personenbezogenen Daten. Um das Vertrauen der Kunden zu gewinnen, müssen Anbieter Transparenz und nachweisbaren Schutz bieten.



### Persönlich

Etablierte Finanzdienstleister müssen FinTech-Organisationen den Rang ablaufen, indem sie dynamische, kundenorientierte Erfahrungen anbieten, die auf jeden einzelnen Kunden zugeschnitten sind.



## Wettbewerbsfähig bleiben

Auf den verschärften Wettbewerb durch etablierte Anbieter, neue Markteinsteiger und ausländische Mitbewerber müssen Finanzdienstleister mit größerer Effizienz und schnelleren Markteinführungszeiten reagieren.

Die Kundenakquise und -bindung mögen eine große Herausforderung darstellen, aber Technologie hilft Ihnen dabei, sich sowohl kundenorientiert als auch kontextbezogen aufzustellen. So schaffen Sie eine Customer Experience, die nicht nur auf den individuellen Kunden, sondern auch genau auf seine jeweiligen Anforderungen ausgerichtet ist, und das stärkt die Markentreue.

**„Wir gehen davon aus, dass das neue ‚normale‘ Betriebsmodell kundenorientiert und kontextbezogen sein wird. Die Interaktion der Unternehmen mit ihren Kunden wird vom Kontext der jeweiligen Transaktion abhängen. Durch die intelligente Kombination von Mensch und Maschine werden Unternehmen ein nahtloses, kanalübergreifendes Erlebnis anbieten.“**

Bericht von PWC: „Financial services technology 2020 and beyond: Embracing disruption.“

Durch die Automatisierung von Inhaltsprozessen zum besseren Entwerfen, Freigeben, Übersetzen und Bereitstellen von Inhalten können Sie Innovationen vorantreiben, den Service optimieren und die Kundenzufriedenheit steigern.

Mit künstlicher Intelligenz (KI) zur Optimierung von Übersetzungs-Workflows, Inhaltssuche und Mitarbeiterproduktivität lässt sich der Prozess der digitalen Transformation weiter ausbauen.



## Lösungen für Finanzdienstleister

Unsere Lösungen unterstützen die spezifischen Anforderungen von Finanzdienstleistern.

Wir kombinieren das Beste aus Digital Content Management, maschineller Übersetzung, Sprachtechnologie und Servicebereitstellung, damit Sie globale Marktchancen schneller als je zuvor nutzen können.

Wir verbinden sichere, agile, modulare Lösungen mit der Erfahrung aus über 25 Jahren.

Wir unterstützen weltweit führende Finanzdienstleister bei folgenden Zielen:

- Risiken durch größere Kontrolle über Content Management und Übersetzung minimieren
- Content-Workflows beschleunigen, um das Entwerfen, Freigeben und Bereitstellen wichtiger Informationen für globale Zielgruppen zu optimieren und die Zusammenarbeit zu verbessern
- Die Betrugserkennung und -prävention durch erweiterte Unterstützung für eDiscovery und elektronische Überwachung ausweiten



## Risikomanagement

Mit der RWS-Lösung für das Risikomanagement kann die Übertragung von Informationen, Inhalten und personenbezogenen Daten gesteuert werden.

Unsere Lösung schränkt die Risiken ein, die entstehen, wenn Mitarbeiter im Unternehmen absichtlich oder unabsichtlich sensible Daten an externe Systeme übertragen, weil sie frei verfügbare Übersetzungstools verwenden. Gleichzeitig ermöglicht sie die vollständige Nachverfolgung beim Entwerfen, Übersetzen und Weiterleiten von Inhalten.

### Funktionen:

- Ein sicherer Workflow beim Erstellen und Übersetzen von Inhalten ermöglicht Unternehmen die Steuerung besonders sensibler, vertraulicher oder personenbezogener Daten, auch wenn Agenturen und andere Dritte in den Inhaltsprozess einbezogen sind.
- Der Inhaltsprozess kann umfassend verwaltet, überwacht und nachverfolgt werden, während die Nutzung von Übersetzungstools auf eine einzige, sichere, unternehmensweite On-Premise-Plattform beschränkt bleibt.
- Durch Content Management werden freigegebene Inhalte zentral aktualisiert und wiederverwendet, und bei allen Übersetzungen werden die festgelegten Richtlinien und die Terminologie des Unternehmens eingehalten. Dadurch steigt die Qualität des Marketingmaterials.

### Vorteile:

- Datenlecks, bei denen Mitarbeiter unabsichtlich sensible Daten außerhalb des Unternehmens weitergeben, werden verringert.
- Eine einzige, zentrale Quelle für Richtlinien, Verfahren und Vorgaben sorgt für Konsistenz, und Änderungen können mühelos auf alle Dokumente übertragen werden, wo immer sich diese befinden.
- Für alle Übersetzungen wird ein Prüfprotokoll angelegt, das vollständige Transparenz und Nachverfolgbarkeit sowie die Überwachung der Nutzung im gesamten Unternehmen ermöglicht.

### In der Praxis ...

Bei einer großen europäischen Bank bestand ein erhebliches Risiko von Datenlecks durch die Verwendung kostenloser Übersetzungstools. Die Mitarbeiter sendeten pro Monat rund 2,5 Millionen Anfragen an unsichere Online-Dienste.

Durch die Implementierung einer On-Premise-Lösung für maschinelle Übersetzung konnte die Bank dieses Risiko beseitigen. Inhalte aus allen Unternehmensbereichen werden jetzt auf sichere Weise in 40 Sprachkombinationen übersetzt.

## Schnellere Bearbeitung von Inhalten

Die RWS-Lösung zur schnelleren Bearbeitung von Inhalten optimiert die Unternehmensprozesse für die Erstellung, Freigabe und Aktualisierung von Inhalten für alle Zielgruppen weltweit. Sie ermöglicht die Bereitstellung präziser, konsistenter und vollständiger Inhalte für Kunden und stellt außerdem sicher, dass interne Informationsnutzer alles haben, was sie benötigen, um effizient und produktiv zu arbeiten.

### Funktionen:

- Auf einer einzigen Plattform werden Structured Content und unstrukturierte Inhalte zentral verfügbar gemacht, unabhängig davon, wo sie sich im Unternehmen befinden.
- Die Content-Erstellung, Auffindbarkeit und Bereitstellung von Inhalten für alle internen und externen Zielgruppen werden automatisiert.
- Erweiterte Workflows verbessern die Zusammenarbeit zwischen internen Abteilungen und externen Agenturen bei der Inhaltserstellung und Übersetzung.
- Der Übersetzungsprozess für Inhalte wird durch schnellere Übersetzungen und effizientere Workflows optimiert.

### Vorteile:

- Ein KI-fähiges Modell für das Content Management von Geschäftsinhalten beschleunigt die Markteinführung von Inhalten und gewährleistet einen schnellen ROI:
- **80 % weniger Inhalte im gesamten Unternehmen.**
- **Produktivitätssteigerung von 75 % für interne Teams, die Informationen verwalten.**
- **Höhere Kundenzufriedenheit dank des besseren Benutzungserlebnisses.**
- Durch komponentenbasierte Inhalte erfolgt eine völlig flexible Content-Bereitstellung, unabhängig von Format, Struktur, Kanal oder Gerät.
- Personalisierung stärkt die Kundenbindung und bietet rollenbasierte Mitarbeitererfahrungen.
- Die flexible Lösung ermöglicht die Prozessintegration in bestehende Legacy-Systeme wie CMS-, ECM- und DAM-Plattformen.

### In der Praxis ...

Eines der vier wichtigsten globalen Audit-Unternehmen fasste das Entwerfen, Übersetzen und Bereitstellen von Inhalten in einer Wissensmanagement-Plattform zusammen, die von seinen Zehntausenden internationalen Wirtschaftsprüfern genutzt werden kann.

Durch die Initiative konnten die Nutzung von Informationen, die Berichterstellung und die Einhaltung behördlicher Vorschriften revolutioniert und gleichzeitig die Effizienz, Qualität und Produktivität verbessert werden.



## Betrugsprävention

Die Lösung von RWS zur Betrugsprävention erweitert die Erkennung und Minimierung von Betrugsfällen um eine neue Dimension: die schnelle, skalierbare Übersetzung wichtiger Dokumente, die bei der Nachverfolgung belastender Unterlagen eine unverzichtbare Hilfe ist. Auf diese Weise können riesige Mengen mehrsprachiger Dokumentation verarbeitet werden. Die RWS-Lösung unterstützt die Risikoreduzierung bei der Betrugsprävention und beschleunigt grenzüberschreitende Untersuchungen, wenn ein Betrug erfolgt ist.

### Funktionen:

- Skalierbare Übersetzung im Unternehmen trägt dazu bei, Betrugsrisiken zu mindern und die Customer Experience zu verbessern.
- Durch KI und Technologie zur Verarbeitung natürlicher Sprache (Natural Language Processing, NLP) können wichtige Dokumente schneller identifiziert, übersetzt, nachverfolgt und freigegeben werden, um die elektronische Überwachung und eDiscovery zu beschleunigen.
- Die Verknüpfung mit bestehenden Anwendungen zur Betrugserkennung und -prävention sorgt für einen umfassenden, optimierten Ansatz zur Minderung des Betrugsrisikos.

### Vorteile:

- Betrugsermittlungen werden unterstützt, weil die Datenverarbeitung und -analyse schnell und in jeder Größenordnung durchführbar sind.
- Eine einzige, zentrale Informationsquelle, die Inhaltskontrolle über alle Geschäftsbereiche, Regionen und Sprachen hinweg bietet, sorgt für eine größere Transparenz bei allen Risikopunkten für potenziell betrügerische Aktivitäten.

### In der Praxis ...

Eine globale Bank konnte mit einer skalierbaren, integrierten Lösung für Übersetzung und eDiscovery schnell und umfassend auf eine weitreichende behördliche Untersuchung reagieren.

Diese Mischung aus maschinengeführten, vom Menschen optimierten Übersetzungen, mit Konnektivität zur bestehenden eDiscovery-Plattform der Bank, ermöglichte eine präzise Übersetzung großer Mengen von sensiblen Daten in mehreren europäischen Sprachen.

## RWS-Lösungen

### Translation Management

Optimieren Sie Lokalisierungsprozesse mit automatisierten Workflows, maschineller Übersetzung, Terminologiedatenbanken, Translation Memorys und Integrationen in externe Systeme.

### Sprachservices

Profitieren Sie von umfassenden Sprachdienstleistungen, einschließlich Übersetzung durch Experten für Finanzdienstleistungen, Qualitätssicherung, Lokalisierung für Medienproduktion und Beratung.

### Maschinelle Übersetzung und Translation Productivity

Nutzen Sie Automatisierung in einer neuen Dimension, indem Sie die Effizienz von Übersetzern steigern und den Übersetzungsprozess vereinfachen.

### Web Content Management und Experience Management

Bieten Sie mit der Kombination aus Web Content Management, Digital Media Management, Targeting, Testing, Personalisierung und Lokalisierung Ihre Inhalte kanalübergreifend an.

### Content Management für technische und Produktinhalte

Entwerfen, verwalten und liefern Sie hochwertigen Structured Content für technische Dokumentation und Self-Service-Funktionen.



## Weshalb RWS für Finanzdienstleister?

- 9 der globalen Top 10 Finanzorganisationen setzen auf RWS
- Angebote für hochsicheres mehrsprachiges Content Management
- Das weltweit größte Team von engagierten festangestellten Übersetzern
- Experten für Finanzdienstleistungen – u. a. mit Kenntnis wichtiger regulatorischer Rahmen
- Zahlreiche internationale Sicherheits- und Qualitätsakkreditierungen

### Erfahren Sie mehr über die RWS-Lösungen für Finanzdienstleister und über alle Branchen, in denen wir tätig sind:

- Ressourcenmanagement
- Versicherungswesen
- Investment Banking
- Privatkunden- und Geschäftsbankwesen

### 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 unsere 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](http://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.