



## Soluciones de RWS para servicios financieros

Controla tu contenido, genera confianza y mantén la competitividad



**«Si los bancos no pueden ofrecer algo mejor que Amazon Prime, quizás estamos en el negocio equivocado».**

**Bradley Leimer,**  
gerente de Innovación de Santander



## Controla el contenido

Los contenidos son los impulsores de la captación, el servicio y la satisfacción de los clientes, y te ayudan a diferenciarte de otros proveedores.

Para las organizaciones globales, gestionar altos volúmenes de contenidos supone un reto importante. Las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de los contenidos es cada vez mayor. Estos deben ser proporcionados en el formato que el cliente desea, disponible para cualquier dispositivo, en su idioma de preferencia y personalizados según sus necesidades específicas - en el momento en el que el cliente lo desea.

Y no son solo tus clientes externos los que son cada vez más exigentes: tus clientes internos desean ver las mejoras en eficiencia y productividad que se obtienen a partir de contenidos precisos, completos, actualizados y fáciles de encontrar. Para las empresas que compiten por la innovación y el servicio, lograr el mejor uso de sus contenidos es ahora una necesidad.

**Las organizaciones deben esforzarse por ofrecer la mejor experiencia digital, tanto dentro como fuera de sus organizaciones, para ofrecer una mayor eficiencia, un mayor crecimiento y un aumento de los ingresos globales.**

### **El panorama de los servicios financieros cambia constantemente.**

El incremento en la competitividad, tanto de empresas nuevas como el de las ya establecidas, la evolución de las expectativas de una base de consumidores cada vez más diversa, la disrupción de tecnologías que afectan la forma en que se venden los productos y el reto de la globalización, son algunos de los factores clave que exigen a los proveedores que se transformen más rápido que nunca.



## Genera confianza

Las organizaciones necesitan ofrecer experiencias del cliente seguras, oportunas y relevantes.



### Canales

Con una presión cada vez mayor para maximizar los ingresos, la solución consiste en ofrecer experiencias personalizadas que satisfagan las exigencias individuales de cada cliente a escala.



### Cumple las normas

Con muchas multimillonarias y el riesgo de daños en la reputación, el cumplimiento de la privacidad es fundamental en un panorama normativo que sigue avanzando hacia una mayor protección del consumidor.



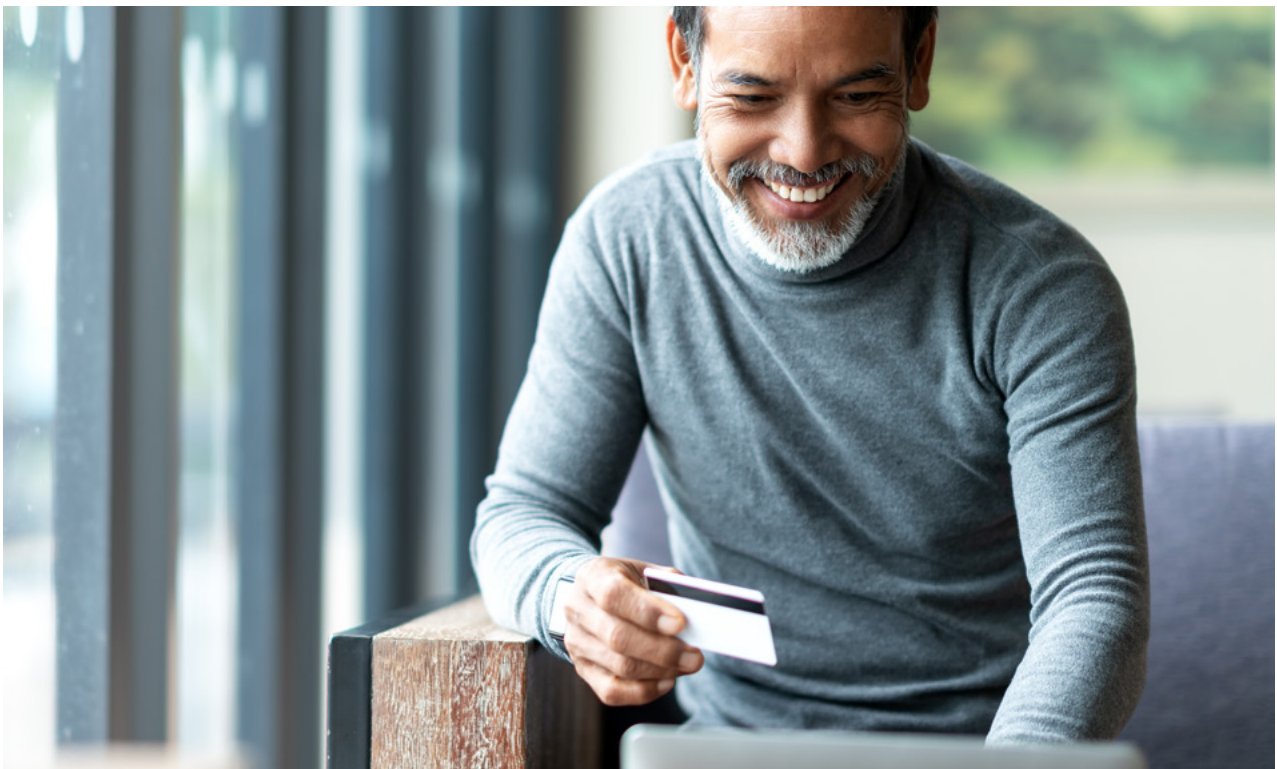
### Seguridad

Los clientes exigen los mayores niveles de seguridad para sus datos personales y confidenciales. Los proveedores deben ser transparentes y proporcionar una protección demostrable que inspire confianza.



### Vida personal

Los proveedores de servicios financieros establecidos necesitan competir con las ágiles empresas de tecnología y finanzas, o FinTech. Para lograrlo, deben hacerlo en su propio terreno con experiencias dinámicas centradas en el cliente y adaptadas a cada individuo.



## Mantente a la altura de la competencia

A medida que la competencia se intensifica entre los proveedores establecidos, los nuevos participantes en el mercado y la expansión global de empresas extranjeras, las instituciones deben responder con mayor eficiencia y a una velocidad de comercialización más rápida.

Aunque la captación y retención de clientes es muy difícil, el uso de la tecnología para centrarse tanto en el cliente como en el contexto a fin de ofrecer experiencias que no solo se adaptan al individuo, sino también a lo que necesitan en un momento preciso, te ayudará a fomentar la fidelidad a la marca.

**«Esperamos que el "nuevo modelo operativo normal" esté centrado en el cliente y en el contexto. Las empresas cambiarán la forma en que interactúan con sus clientes en función del contexto del intercambio. Ofrecerán una experiencia omnicanal perfecta a través de un equilibrio inteligente entre humanos y máquinas».**

Informe de PWC, «Financial services technology 2020 and beyond: Embracing disruption. »

La automatización de los procesos para mejorar la edición, aprobación, traducción y entrega de contenidos te ayudará a impulsar la innovación, optimizar el servicio y mejorar la satisfacción del cliente.

El aprovechamiento de la inteligencia artificial (IA) para mejorar los flujos de trabajo de traducción, la capacidad de búsqueda de los contenidos y la productividad de los empleados enriquece aún más el proceso de transformación digital.





## Soluciones para servicios financieros

Nuestras soluciones satisfacen las necesidades concretas de las organizaciones de servicios financieros.

Ofrecemos un nuevo enfoque que combina lo mejor de la gestión de contenidos digitales, la traducción automática, la tecnología lingüística y la prestación de servicios para que puedas aprovechar las oportunidades del mercado global más rápido que nunca.

Combinamos soluciones modulares ágiles y seguras con más de 25 años de experiencia. Trabajamos con las principales empresas de servicios financieros con el fin de:

- Reducir los riesgos a través de un mayor control sobre la gestión y traducción de contenidos.
- Acelerar los flujos de trabajo de contenidos para optimizar la creación, colaboración, aprobación y entrega de información esencial a públicos globales.
- Aumentar las capacidades existentes de detección y prevención del fraude con asistencia mejorada para eDiscovery e eSurveillance.



## Gestión de riesgos

La solución de RWS para la gestión de riesgos proporciona un marco para controlar el manejo de datos, contenidos e información personal identificable (PII, del inglés «personally identifiable information»).

Limita la posibilidad de que los empleados expongan a la organización, ya sea de forma intencionada o no, a la transmisión de datos confidenciales fuera de la empresa mediante el uso de herramientas de traducción disponibles de forma gratuita, a la vez que proporciona una auditabilidad plena de la creación, la traducción y gestión de contenidos.

### Proporciona lo siguiente:

- Un flujo de trabajo de creación y traducción de contenidos seguro que permite a las organizaciones controlar sus datos más confidenciales o personales, incluso cuando utilizan agencias y terceros para los procesos de contenidos.
- Gestión, supervisión y auditabilidad completas de los procesos de contenidos, al mismo tiempo que se limita el uso de herramientas de traducción a una única plataforma local y segura para toda la empresa.
- Gestión de contenidos mediante la cual se actualiza y reutiliza de forma centralizada los contenidos aprobados, así como una gestión de la traducción que se adhiere a las políticas y la terminología definidas por la organización, mejorando así la calidad de los materiales de marketing.

### Ofrece lo siguiente:

- Reducción de la filtración de datos por errores de los empleados que permiten que los datos confidenciales salgan de la organización de forma involuntaria.
- Una fuente única de conocimientos para políticas, procedimientos y directrices, con una propagación sencilla de los cambios en los documentos, donde sea que se encuentren almacenados.
- Un registro de auditoría de las traducciones que permite una visibilidad y un seguimiento completos, así como la supervisión del uso en toda la empresa.

### La solución en acción...

Un importante banco europeo detectó un riesgo significativo de filtración de datos debido al uso de herramientas de traducción gratuitas. Los empleados realizaban aproximadamente dos millones y medio de solicitudes al mes a servicios online no seguros.

Al implementar una solución para la traducción automática en el entorno local, el banco ha erradicado este riesgo y puede traducir contenidos de toda la empresa de forma segura en 40 combinaciones de idiomas.

## Aceleración de contenidos

La solución de RWS para la aceleración de contenidos optimiza los procesos de una organización para crear, compartir y actualizar contenidos para todos los públicos, independientemente de la parte del mundo en la que se encuentren. Permite la entrega de contenidos precisos, coherentes y completos a los clientes, y también garantiza que los consumidores de información internos cuenten con todo lo que necesitan para obtener un rendimiento eficiente y productivo en sus trabajos.

### Proporciona lo siguiente:

- Una plataforma que permite una «fuente única de conocimientos» tanto para los contenidos estructurados como los no estructurados, independientemente de dónde se encuentre dentro de la empresa.
- Automatización de la creación, la capacidad de búsqueda y la entrega de contenidos a todos los públicos internos y externos.
- Flujos de trabajo mejorados a fin de optimizar la colaboración entre líneas de negocio internas (LOB, del inglés «Lines of Business») y agencias externas para la creación y traducción de contenidos.
- Un proceso optimizado para traducir contenidos mediante la aceleración de las traducciones y la creación de flujos de trabajo más eficaces.

### Ofrece lo siguiente:

- Un modelo adaptado a la IA para la gestión de contenidos empresariales que agiliza su llegada al mercado y que permite un retorno rápido:
- **Reducción de los contenidos en un 80 % en toda la organización.**
- **Aumento de la productividad en un 75 % en los equipos internos que gestionan la información.**
- **Mejora de la satisfacción del cliente gracias a una mejor experiencia de usuario.**
- Flexibilidad completa en la entrega independientemente del formato, la estructura, el canal o el dispositivo a través de contenidos estructurados por componentes.
- Personalización que mejora la fidelidad del cliente o proporciona experiencias de los empleados basadas en sus funciones.
- Una solución flexible que permite la integración de los procesos con las inversiones en sistemas existentes, tales como CMS, ECM y DAM.

### La solución en acción...

Una de las cuatro principales empresas de auditoría del mundo unió la creación, traducción y entrega de contenidos a una plataforma de gestión de conocimientos para el uso por parte de sus decenas de miles de auditores internacionales.

La iniciativa transformó el uso de la información, la creación de informes y el cumplimiento de normativas, al tiempo que mejoró la eficiencia, la calidad y la productividad.



## Prevención de fraudes

La solución de RWS para la prevención de fraudes añade una nueva dimensión al proceso de detección y mitigación, que consiste en la traducción rápida y escalable de documentos clave que ayudan a comprender el seguimiento de la documentación que puede desembocar en fraude. Permite el procesamiento de datos de grandes cantidades de documentación multilingüe, lo que ayuda a reducir el riesgo a la hora de prevenir fraudes y acelerar las investigaciones entre diferentes países cuando un fraude se lleva a cabo.

### Proporciona lo siguiente:

- Traducción a gran escala, a medida que la documentación llega a la organización, lo que ayuda a mitigar el riesgo de fraude y mejora la experiencia del cliente.
- La capacidad de utilizar la IA y el procesamiento de lenguaje natural (NLP, del inglés «Natural Language Processing») para identificar, traducir, supervisar y compartir documentos clave con mayor rapidez y así lograr procesos de eSurveillance y eDiscovery más eficaces.
- Conexiones con aplicaciones existentes de detección y prevención de fraude a fin de crear un enfoque completo y optimizado para mitigar el riesgo.

### Ofrece lo siguiente:

- Ayuda en las investigaciones de fraude a través de la capacidad de llevar a cabo análisis y procesamientos de datos de forma rápida y a gran escala.
- Una «fuente única de conocimientos» mediante el control de contenidos a través de las diferentes líneas de negocios, regiones e idiomas, lo que permite una mayor transparencia en cada uno de los puntos de riesgo de actividades potencialmente fraudulentas.

### La solución en acción...

Un banco global respondió de forma rápida y eficaz a una investigación normativa amplia y variada mediante una solución escalable e integrada para el proceso de traducción y de eDiscovery.

Esta mezcla de capacidades de traducción automática y humana, combinada con la conectividad a su plataforma de eDiscovery, proporcionó una traducción precisa de un alto volumen de datos confidenciales para varios idiomas europeos.

## Soluciones de RWS

### Gestión de traducción

Optimiza tus procesos de localización con flujo de trabajo automatizado, traducción automática, bases de datos terminológicas, memorias de traducción e integraciones con sistemas empresariales externos.

### Servicios lingüísticos

Accede a servicios lingüísticos a gran escala, incluida la traducción llevada a cabo por expertos en la materia del sector de servicios financieros, garantía en el control de calidad, producción multimedia localizada y asesoramiento continuo.

### Traducción automática y productividad de traducción

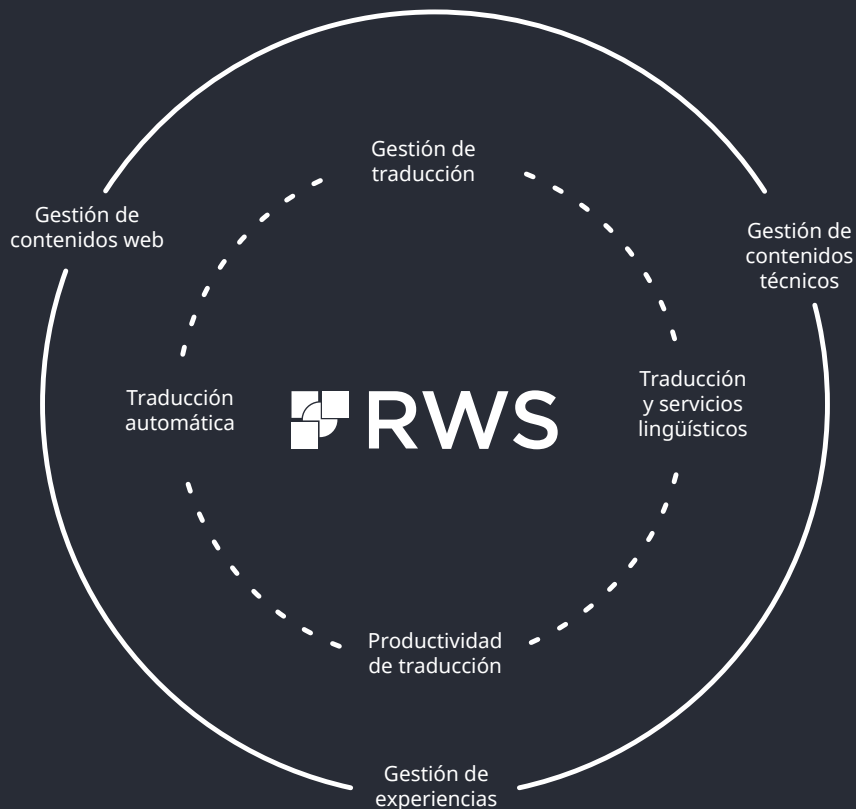
Combina la automatización con el toque humano, lo que mejora la eficiencia del traductor y, al mismo tiempo, simplifica el proceso de traducción.

### Gestión de experiencias y contenidos web

Ofrece contenido a través de canales con la combinación de la gestión de contenidos web, la gestión de medios digitales, selección de objetivos, realización de pruebas, personalización y localización.

### Gestión de contenido técnico y productos

Crea, gestiona y proporciona contenido estructurado de alta calidad para la documentación técnica y la asistencia al autoservicio.



## Motivos para elegir RWS para los servicios financieros

- Cuenta con la confianza de 9 de las 10 principales empresas financieras mundiales
- Ofertas de gestión de contenidos multilingües muy segura
- El equipo de traductores en plantilla especializados más grande del mundo
- Expertos en la materia del sector de servicios financieros, incluidos conocimientos de marcos normativos esenciales en cada región
- Diversas acreditaciones internacionales de seguridad y calidad

**Obtén más información sobre las soluciones de RWS para servicios financieros, incluida información sobre todos los sectores en los que trabajamos:**

- Gestión de activos
- Seguros
- Banca de inversión
- Banca minorista y comercial

### Acerca de RWS

RWS Holdings plc es el principal proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, gestión de contenidos y propiedad intelectual del mundo. Ayudamos a nuestros clientes a conectarse y a ofrecer nuevas ideas a personas de todo el mundo mediante la comunicación de contenido empresarial crítico a escala y la protección y materialización de sus innovaciones.

Nuestro objetivo es ayudar a las organizaciones a interactuar de forma eficaz con personas de cualquier parte del mundo. Para ello, utilizamos nuestra inteligencia global colectiva, amplia experiencia y tecnología inteligente para ayudarles a resolver cualquier reto relacionado con idiomas, contenido y acceso al mercado.

Nuestros clientes incluyen 90 de las 100 principales marcas del mundo, las 10 empresas farmacéuticas más destacadas y aproximadamente la mitad de las 20 empresas que más patentes registran en todo el mundo. Nuestra base de clientes abarca las regiones de Europa, Asia Pacífico y América del Norte y del Sur en una amplia gama de sectores: tecnológico, farmacéutico, médico, legal, químico, automoción, gubernamental y telecomunicaciones, a los que ofrecemos nuestros servicios desde oficinas en cinco continentes.

Fundada en 1958, RWS tiene su sede en el Reino Unido y cotiza públicamente en AIM, el mercado regulado de la Bolsa de Londres (RWS.L).

Para obtener más información, visita: [www.rws.com/es](http://www.rws.com/es).

© Reservados todos los derechos. La información incluida en este documento se considera confidencial y propiedad de RWS Group\*.  
\*RWS Group es RWS Holdings PLC en representación propia y de sus filiales.