



本案例研究由 SDL (现在是 RWS Holdings PLC 的一部分) 与客户合作开发



解决方案要素:

Tridion Sites®

Tridion® DXD

智能网站管理

Virgin Money: 把握网页个性化的机会。

Virgin Money 团队意识到他们需要能根据未来计划进行扩展的平台。正如 Web 2.0 已改变网站开发与管理的相貌一样, Virgin 知道他们需要为 Web 内容管理的下一阶段做好准备。

Virgin 集团旗下的 Virgin Money 是金融服务行业中一颗冉冉升起的新星。Virgin Money 采取了一项战略性举措, 将客户群转移到网站上, 以便更有效地宣传其产品范围和品牌。

该网站本身每天有 44,000 名访客浏览, 新客户和现有客户各占一半。

“这意味着网站必须要满足所有人的所有需求,” Virgin Money 系统开发主管 Jeremy Walters 解释道。

重新聚焦于网站

几年来, Virgin Money 网站一直使用 Tridion Sites Web 内容管理 (WCM) 平台。该网站是通过 Virgin Direct 与 virginmoney.com 合并而来, 一直以来只有基本功能被用到。于是, Virgin Money 开展了一次重大的品牌重塑。网站是这次重塑的重要对象。

“对我的团队来说, 这比重塑品牌更重要——这是一次重建。网站的基调和功能必须改变,” Walters 说道。“我们必须在一个稳定且架构良好的平台上开展该项目, 所以我们转移到了最新版本的 Tridion Sites。”

Walters 的团队意识到他们需要能根据未来计划进行扩展的平台。随着个性化趋势改变了网站开发和管理的相貌, Virgin Money 必须为下一阶段做好准备。

“凭借 Tridion Sites 平台的灵活性，我们能够以客户喜欢的风格提供他们想要的信息和产品。”

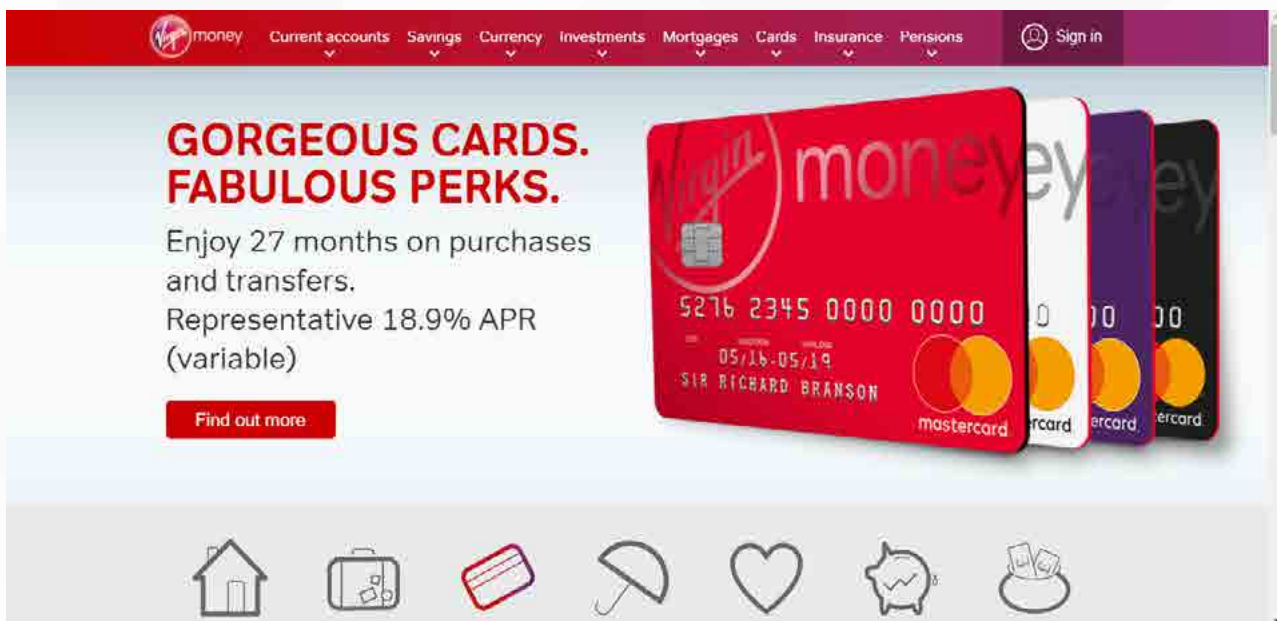
Jeremy Walters
Virgin Money 系统开发主管

WCM: 内容非常重要

Virgin Money 目前销售 12 种不同的产品。产品范围相对较窄，所以重点更多放在更新网站内容上。“我们想要避免营销部门和 IT 部门之间脱节，这往往导致没有一个人对网站承担起全部责任，” Walters 说道。他们现在有一支电子商务分析师团队，在营销团队中负责管理网站。

“我们每天都在更新内容，所以将 IT 部门在这方面的责任转移到负责创建内容的营销团队中是有道理的。这对每个人来说都是双赢。”

电子商务团队对网站开发有良好的基本理解。他们可以独立发布新产品，如信用卡，而不需要 IT 部门的参与，因此可以在网站上快速发布新内容。“按照目前的经济形势，我们必须迅速推出新产品，并对市场变化做出反应。” Walters 补充说道。



该网站每天有 44,000 名访客浏览，新客户和现有客户各占一半。

智能网站管理

网站分析是确保网站正常运行的前提条件。由于在 Tridion Sites 平台上发布微站点和新网页非常迅速，Virgin Money 在此基础上更进一步。该公司在一些新发布中使用称为冠军挑战者的流程，这涉及到为同一个渠道同时设计和发布多个版本。访客被引导到其中一个网站，分析程序将对他们与网站的互动进行监控。这使得 Virgin Money 能够做出明智的决策，决定应该永久使用哪个版本。例如，他们可以选择部署最能引导客户购买产品的站点。

此外，电子商务团队还可以在测试站点中找到成功的策略，并将这些策略部署到网站的其他部分。“其他 Web 内容管理平台的响应速度不够快，”Walters 解释道。“凭借我们平台的灵活性，我们能够以客户喜欢的风格提供他们想要的信息 and 产品。”

The screenshot displays a grid of content blocks on a website. The blocks include:

- Featured Product:** Virgin Money Back is here. Earn cashback with any of our Credit Cards when you shop online at over 500 brands through Virgin Money Back. Representative 20.9% APR (variable).
- Featured Product:** This credit card's a real all-rounder. Enjoy 25 months on transfers and purchases. Genius. Representative 18.9% APR (variable).
- Featured Product:** Virgin Money Essential Current Account. Fewer fees? Yes please.
- Video:** Credit Cards in three minutes. Confused by Credit Cards? Watch the video.
- Article Link:** Introducing the Virgin Red App. Offers from the Virgin Group and beyond. Plus exclusive rewards for Virgin Money Credit Card customers.
- Article Link:** Discover money transfers. Pay money straight into your account with a Money Transfer Credit Card.
- Featured Product:** Everyday excellence. Get 28 months on purchases with this Virgin Money Credit Card. Representative 19.9% APR (variable).
- Tool:** Balance Transfer Calculator.
- Tool:** Check your eligibility for a Virgin Money Credit Card.

money.com/credit-cards/?source=DIR-MUL-NA-NA-02462...

“对我们来说，与供应商和合作伙伴建立牢固的关系非常重要。我们的业务迅速发展，我们只与那些与我们有相同理念、并肩发展的公司合作。SDL（现为RWS）就是最佳人选，并支持我们实现战略目标。”

Jeremy Walters

Virgin Money 系统开发主管

个性化

Virgin Money 拥有 200 多万健康的客户群，32% 的访客使用平板电脑或移动设备，该公司将重点放在增加与客户的双向沟通上。个性化内容是其中的核心，Tridion Sites 平台能够实现这一点。Virgin Money 敏锐地意识到，当涉及到个人理财时，一刀切的模式将不起作用。

当客户登录网站时，他们将只会获得与其相关的折扣、忠诚度计划和产品。Virgin Money 正在采取个性化策略，通过与客户互动来提高品牌忠诚度和增强对客户理解。在提升个性化程度后，Virgin Money 网站实现了 58% 的回访率。

除了相关的优惠，Virgin Money 还在网站上创建各种社区，鼓励客户讨论理财话题。

“对很多人来说，这是一个敏感的话题，尤其是现在。我们相信，为客户提供一个收集信息和分享经验的地方将使他们大受裨益，并帮助我们了解他们不断变化的需求，” Walters 解释道。

“这并不是说让客户首先讨论理财话题很简单。但是能够成功实现论坛风格的统一，让我们能与大量客户进行有效沟通。”

展望未来

Virgin Money 在英国、美国、南非和澳大利亚都有办事处。这些地区紧密合作以强化品牌的地位。凭借 Tridion Sites 独特的 BluePrinting® 技术，他们可以使用主模板快速无缝地更新多个地区站点。

这意味着每个地区仍然有自己的网站，但确保对客户呈现相同的企业外观。如果需要更改，只需要重新设计主网站，就会自动沿用到地区网站，这意味着只需要更新本地内容，显著降低了设计成本。

为了支持业务重组，Walters 的团队还负责公司内部网的开发工作。这也将 Tridion Sites 平台上进行，而且组织中的所有员工都可以访问丰富的内容。

Walters 总结道，“对我们来说，与供应商和合作伙伴建立牢固的关系非常重要。我们的业务迅速发展，我们只与那些与我们有相同理念、并肩发展的公司合作。SDL 就是最佳人选，并支持我们实现战略目标。”

了解更多客户案例：

rws.com/cn/customers

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，致力于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

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。