



Diese Fallstudie wurde in Zusammenarbeit mit einem Kunden von SDL (jetzt ein Unternehmen von RWS Holdings plc) entwickelt



#### Lösungselemente:

Tridion Sites®

Tridion® DXD

## Intelligentes Web-Management

### Personalisierung online bei Virgin Money: Chancen wahrnehmen.

Das Virgin Money-Team war sich bewusst, dass es eine Plattform brauchte, die auf seine zukünftigen Pläne skaliert werden konnte. Web 2.0 hat das Erscheinungsbild der Website-Entwicklung und -Verwaltung geändert, daher musste Virgin Money auf die nächste Phase des Web Content Management vorbereitet sein.

Virgin Money ist Teil der Virgin Group und ein aufsteigender Stern im Finanzdienstleistungssektor. Virgin Money hat strategische Anstrengungen unternommen, seinen Kundenstamm auf seine Website zu verlegen, auf der das Produktangebot und die Marke des Unternehmens für den Kunden überzeugender dargelegt werden können.

Die Website selbst hat pro Tag 44.000 Besucher mit einem 50/50-Split zwischen neuen und bestehenden Kunden.

„Das bedeutet, dass die Website für alle Benutzer relevant sein muss“, erklärt Jeremy Walters, Head of Systems Development bei Virgin Money.

### Erneuter Fokus auf die Website

Für die Website von Virgin Money wird seit sieben Jahren die Tridion Sites Web Content Management (WCM)-Plattform eingesetzt. Die Plattform, die bei einer Fusion von Virgin Direct und virginmoney.com übernommen wurde, wurde bis vor Kurzem nur mit ihren grundlegenden Funktionen genutzt. Dann fand bei Virgin Money ein großes Re-Branding statt. Die Website war eine Schlüsselkomponente dieses Prozesses.

„Für mein Team ging das über ein Re-Branding hinaus, es war eine komplette Neugestaltung. Der Ton und die Funktionalität der Website mussten geändert werden“, so Walters. „Wir konnten ein Projekt dieser Art nur auf einer stabilen und gut gebauten Plattform durchführen und haben deshalb auf die neueste Version von Tridion Sites hochgestuft.“

Das Team von Walters wusste, dass es eine Plattform brauchte, die auf künftige Pläne skalierbar war. Der Trend zu Virtualisierung hat das Erscheinungsbild der Website-Entwicklung und -Verwaltung verändert, daher musste Virgin Money auf die nächste Phase vorbereitet sein.

„Dank der Flexibilität unserer Tridion Sites-Plattform können wir unseren Kunden die gewünschten Informationen und Produkte in dem Format anbieten, das für sie am besten funktioniert.“

**Jeremy Walters**  
Head of Systems  
Development, Virgin Money

**WCM: Wenn Inhalte wichtig sind**

Virgin Money verkauft momentan 12 unterschiedliche Produkte. Dies ist ein relativ schmales Produktprogramm, und deshalb wird noch mehr Betonung darauf gelegt, dass der Inhalt auf der Website frisch und neu bleibt. „Wir wollten nicht in die Falle hineintappen, die Marketing- und die IT-Abteilung völlig voneinander zu trennen. Das führt nämlich oft dazu, dass sich niemand 100 % für die Website verantwortlich fühlt“, erklärt Walters. Wir haben jetzt ein Team aus E-Commerce-Analysten, die im Marketing-Team sitzen und die Website verwalten.

„Wir erneuern jeden Tag einen Teil der Inhalte, und es erschien deshalb sinnvoll, die IT-Abteilung von dieser Aufgabe zu entlasten und sie dem Marketing-Team zu überlassen, das ja sowieso den Content erstellt. Es ist eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.“

Das E-Commerce-Team verfügt über genügend Grundkenntnisse in der Webentwicklung. Es kann ein neues Produkt wie z. B. eine Kreditkarte ohne den Input der IT-Abteilung launchen, wodurch neuer Inhalt besonders schnell auf die Website gebracht werden kann. „Bei der heutigen Wirtschaftslage ist es extrem wichtig, dass wir neue Produkte unverzüglich auf den Markt bringen und schnell auf Änderungen am Markt reagieren“, fügt Walters hinzu.



**Die Website selbst hat pro Tag 44.000 Besucher mit einem 50/50-Split zwischen neuen und bestehenden Kunden.**

**Intelligentes Web-Management**

Web-Analytik ist eine Grundvoraussetzung dafür, dass die Website wie geplant funktioniert. Da der Launch von Mikroseiten und neuen Webseiten auf der Tridion Sites-Plattform ein sehr schneller Prozess ist, kann Virgin Money noch einen Schritt weiter gehen. Es nutzt einen Prozess namens Champion Challenger für einige neue Launches. Er ermöglicht die Gestaltung und die simultane Einführung mehrerer Versionen des gleichen Kanals. Besucher werden zu einer dieser Websites geleitet, und ihre Interaktion mit dieser Website wird durch ein Analytikprogramm überwacht. Hierdurch ist Virgin Money in der Lage, eine fundierte Entscheidung darüber zu treffen, welche Version dauerhaft eingesetzt werden sollte. Beispielsweise könnte die Website gewählt werden, die einen Kunden am erfolgreichsten bis zum Kauf eines Produkts geführt hat.

Darüber hinaus kann das E-Commerce-Team erfolgreiche Taktiken auf einer Test-Website ermitteln und sie in anderen Teilen der Website einsetzen. „Andere Web Content Management-Plattformen sind hierfür einfach nicht reaktiv genug“, erklärt Walters. „Dank der Flexibilität unserer Plattform können wir unseren Kunden die gewünschten Informationen und Produkte in dem Format anbieten, das für sie am besten funktioniert.“

The screenshot displays a grid of content tiles on a website. The tiles 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...

**„Enge Beziehungen zu unseren Lieferanten und Partnern sind uns sehr wichtig. Unser Geschäft bewegt sich schnell, und wir können nur mit Unternehmen zusammenarbeiten, die dieses Verständnis mit uns teilen und in unserem Tempo arbeiten. SDL (jetzt RWS) tut dies und unterstützt uns dabei, unsere strategischen Ziele zu erreichen.“**

**Jeremy Walters**  
Head of Systems  
Development, Virgin Money

### Der persönliche Touch

Mit einem gesunden Kundenstamm von über zwei Millionen Personen und angesichts der Tatsache, dass 32 % aller Besucher Tablets oder andere Mobilgeräte verwenden, konzentriert sich Virgin Money darauf, den Dialog mit den Kunden zu erweitern. Personalisierte Inhalte, ermöglicht durch die Tridion Sites-Plattform, spielen hierbei eine zentrale Rolle. Virgin Money weiß genau, dass es im Bereich der persönlichen Finanzen keine Einheitslösung gibt.

Wenn die Kunden sich auf der Website anmelden, werden ihnen nur Ermäßigungen, Treueprogramme und Produkte angeboten, die für sie relevant sind. Virgin Money setzt eine Personalisierungsstrategie ein, um Markentreue und Kundenverständnis durch Kundeninteraktion zu erhöhen. Aufgrund dieser intensiven Personalisierung kehren mittlerweile 58 % der Besucher auf die Website von Virgin Money zurück.

Neben vielen relevanten Angeboten hat Virgin Money auch verschiedene Communitys auf der Website ins Leben gerufen, die Kunden ermutigen sollen, über Geld zu sprechen.

„Geld ist für viele fast ein Tabuthema, insbesondere momentan. Wir sind der Meinung, dass wir unseren Kunden mit den Communitys ein wertvolles Tool geben können, über das sie Informationen sammeln und Erfahrungen austauschen können und das uns helfen wird, ihre immer wieder neuen Bedürfnisse zu verstehen“, erklärt Walters.

„Damit soll nicht gesagt sein, dass es einfach sein wird, die Kunden zu einem Austausch über das Thema Geld zu bewegen. Aber da wir die Foren jederzeit ändern können, wenn sich ein Format als erfolgreich erwiesen hat, geben wir unseren Communitys die beste Chance, richtig aufzublühen.“

### Die Zukunft

Virgin Money ist in Großbritannien, in den USA, in Südafrika und in Australien präsent. Diese Territorien arbeiten eng zusammen, um die Marke zu stärken. Die einzigartige BluePrinting®-Technologie von Tridion Sites ermöglicht es, mehrere regionale Websites mittels einer Master-Vorlage schnell und reibungslos zu aktualisieren.

Das bedeutet, dass jede Region weiterhin ihre eigene Website behält, jedoch alle Websites den Kunden dasselbe Look-and-Feel vermitteln. Wenn eine Änderung erforderlich ist, muss nur die Master-Website umgestaltet werden – die regionalen Websites übernehmen die Änderung automatisch und müssen sich nur um lokale Inhalte kümmern, wodurch Designkosten deutlich reduziert werden.

Um die Umstrukturierung des Geschäfts zu unterstützen, übernimmt das Team von Walters auch die Entwicklung des Firmen-Intranets. Auch dieses wird auf der Tridion-Plattform aufbauen, wodurch der Inhalt für alle in der Organisation zugänglich ist.

Walters schließt ab: „Es ist uns wichtig, enge Beziehungen zu unseren Lieferanten und Partnern zu haben. Unser Geschäft bewegt sich schnell, und wir können nur mit Unternehmen zusammenarbeiten, die dieses Verständnis mit uns teilen und in unserem Tempo arbeiten. SDL tut dies und unterstützt uns dabei, unsere strategischen Ziele zu erreichen.“

## Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

[rws.com/de/customers](https://www.rws.com/de/customers)

### 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 unseren 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](https://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.