



Questo case study è stato sviluppato con un cliente di SDL, ora parte del gruppo RWS Holdings plc



Gestione intelligente dell'esperienza web

Elementi della soluzione:

Tridion Sites®

Tridion® DXD

Virgin Money: come sfruttare le opportunità della personalizzazione del web.

Il team di Virgin Money sapeva di aver bisogno di una piattaforma scalabile per realizzare i suoi piani futuri. Con l'avvento del Web 2.0 che ha cambiato profondamente il concetto di sviluppo e gestione dei siti, Virgin ha capito che doveva prepararsi alla fase seguente della gestione dei contenuti web.

Virgin Money, divisione del gruppo Virgin, è una stella nascente del settore dei servizi finanziari. Virgin Money ha compiuto un passo strategico spostando la base clienti sul suo sito web, dove è in grado di comunicare il proprio marchio e la gamma di prodotti offerti in modo più efficace.

Il sito conta 44.000 visitatori al giorno, con equa distribuzione tra clienti nuovi e già acquisiti.

"Per questo motivo, il sito deve offrire tutto ciò che gli utenti cercano", spiega Jeremy Walters, Head of Systems Development di Virgin Money.

Rifocalizzazione del sito web

Il sito web di Virgin Money utilizzava la piattaforma di gestione dei contenuti web (WCM) Tridion Sites da diversi anni. Avendo ereditato questa soluzione a seguito della fusione tra Virgin Direct e virginmoney.com, solo le sue funzionalità di base venivano utilizzate fino a poco tempo fa. Virgin Money ha quindi deciso di avviare un rebranding importante. Il suo sito web era un componente chiave di questo processo.

"Per il mio team, non si trattava di un semplice rebranding, ma di una vera e propria ricostruzione del marchio. Il tono e le funzionalità del sito web dovevano cambiare", racconta Walters. "Potevamo affrontare questo progetto solo avvalendoci di una piattaforma stabile e ben strutturata e, per questo motivo, siamo passati all'ultima versione di Tridion Sites".

Il team di Walters sapeva di aver bisogno di una piattaforma scalabile per realizzare i suoi piani futuri. Poiché la tendenza verso la personalizzazione ha cambiato profondamente il concetto di sviluppo e gestione dei siti web, Virgin Money doveva prepararsi ad affrontare la fase successiva.

"È proprio la flessibilità della piattaforma Tridion Sites che ci consente di offrire ai nostri clienti le informazioni e i prodotti che desiderano, con lo stile più adatto alle loro esigenze".

Jeremy Walters
Head of Systems
Development, Virgin Money

WCM: quando i contenuti contano

Virgin Money attualmente vende 12 prodotti diversi. Si tratta di una gamma di prodotti relativamente limitata e, pertanto, viene data maggiore enfasi all'importanza di pubblicare contenuti sempre nuovi e aggiornati sul sito web. "Volevamo evitare la trappola di una disconnessione tra i reparti marketing e IT, che si traduce spesso nella mancata assunzione della piena responsabilità del sito web", spiega Walters. Ora Virgin Money dispone di un gruppo di analisti di e-commerce all'interno del team di marketing che gestisce il sito.

"Poiché i contenuti vengono rinnovati ogni giorno, era logico sollevare il reparto IT da quest'onere e affidare il compito al team responsabile del marketing che si occupa di creare i contenuti. È una soluzione vantaggiosa per tutte le persone coinvolte".

Il team di e-commerce ha una buona conoscenza di base dello sviluppo web. Essendo in grado di lanciare un nuovo prodotto, come ad esempio una carta di credito, senza alcun input da parte del reparto IT, i tempi di pubblicazione dei nuovi contenuti sul sito sono straordinariamente rapidi. "Nell'attuale contesto dell'economia, è fondamentale avere un rapido time-to-market per i nuovi prodotti e reagire rapidamente ai cambiamenti del mercato", aggiunge Walters.



Il sito conta 44.000 visitatori al giorno, con equa distribuzione tra clienti nuovi e già acquisiti.

Gestione intelligente dell'esperienza web

L'analisi web è un presupposto indispensabile per garantire il funzionamento efficace del sito. Poiché il lancio di micrositi e nuove pagine web è un processo molto rapido sulla piattaforma Tridion Sites, Virgin Money è in grado di fare un ulteriore passo avanti. Per alcuni nuovi lanci, utilizza un processo chiamato "Champion challenger", che prevede la progettazione e il lancio di più versioni dello stesso canale contemporaneamente. I visitatori vengono indirizzati a uno di questi siti e la loro interazione viene monitorata attraverso un programma di analisi. Ciò consente a Virgin Money di assumere una decisione informata sulla versione da utilizzare in modo permanente. Ad esempio, possono scegliere di implementare il sito che ha ottenuto il maggior successo in termini di processi di acquisto completati da parte dei clienti.

Inoltre, il team di e-commerce può identificare tattiche di successo in un sito di prova e applicarle ad altre parti del sito web. "Le altre piattaforme di gestione dei contenuti web non sono sufficientemente reattive per consentire questo approccio", spiega Walters. "È proprio la flessibilità offerta dalla nostra piattaforma che ci consente di offrire ai clienti le informazioni e i prodotti che desiderano, con lo stile più adatto alle loro esigenze".

The screenshot displays a grid of promotional tiles on the Virgin Money 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...

"Per noi è importante avere solide relazioni con i nostri fornitori e partner. La nostra attività si muove rapidamente e possiamo lavorare solo con aziende che condividono questo approccio e lavorano al nostro ritmo. SDL (ora RWS) risponde a questi requisiti e ci aiuta a conseguire i nostri obiettivi strategici".

Jeremy Walters

Head of Systems
Development, Virgin Money

Personalizzazione

Con una solida base di clienti costituita da oltre 2 milioni di persone e il 32% dei visitatori che utilizzano tablet o dispositivi mobili, Virgin Money punta ad aumentare le comunicazioni bidirezionali con i propri clienti. La personalizzazione dei contenuti resa possibile dalla piattaforma Tridion Sites è essenziale a questo scopo. Virgin Money è perfettamente consapevole che non esiste una soluzione unica in grado di soddisfare tutte le esigenze quando si tratta di finanze personali.

Nel momento in cui accedono al sito, ai clienti verranno offerti solo sconti, programmi fedeltà e prodotti che siano di loro interesse. Virgin Money sta adottando una strategia di personalizzazione volta a incrementare la fedeltà al marchio e la comprensione dei clienti attraverso una maggiore interazione con loro. Grazie a questo livello di personalizzazione, il sito web di Virgin Money registra il 58% di visitatori ricorrenti.

Oltre a offerte pertinenti, Virgin Money ha creato diverse community sul sito per incoraggiare i clienti a discutere di questioni finanziarie.

"È un argomento che sta a cuore a molte persone, soprattutto in questo momento. Riteniamo che la possibilità di accedere a un luogo in cui raccogliere informazioni e condividere esperienze offrirà ai nostri clienti uno strumento prezioso e ci aiuterà a comprendere le loro esigenze in continua evoluzione", spiega Walters.

"Ciò non significa che sarà facile far parlare i clienti, soprattutto di soldi. Ma essere in grado di adattare i forum a uno stile che si sta dimostrando efficace offrirà alle nostre community la migliore opportunità per prosperare".

Evoluzione futura

Virgin Money è presente nel Regno Unito, negli Stati Uniti, in Sud Africa e in Australia. Questi territori collaborano strettamente per rafforzare il marchio. L'esclusiva tecnologia BluePrinting® di Tridion Sites consente di aggiornare più siti regionali da un modello master in modo rapido e agevole.

Ciò significa che ogni regione, pur avendo comunque un proprio sito web, offre ai clienti un'immagine aziendale uniforme. Qualora sia necessario cambiare qualcosa, basta riprogettare il sito web principale e la modifica viene automaticamente applicata ai siti regionali, che richiederanno soltanto aggiornamenti a livello locale, con una notevole riduzione dei costi di progettazione.

Per sostenere il piano di ristrutturazione del business, il team di Walters si sta occupando anche dello sviluppo della intranet aziendale. Questo progetto, ugualmente basato sulla piattaforma Tridion Sites, permetterà a chiunque nell'organizzazione di accedere a contenuti multimediali elaborati.

Conclude Walters: "Per noi è importante avere solide relazioni con i nostri fornitori e partner. La nostra attività si muove rapidamente e possiamo lavorare solo con aziende che condividono questo approccio e lavorano al nostro ritmo. SDL risponde a questi requisiti e ci aiuta a conseguire i nostri obiettivi strategici".

Leggete altre testimonianze dei clienti:

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

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale di servizi linguistici, per la gestione dei contenuti e per la proprietà intellettuale basati sulle tecnologie. Aiutiamo i nostri clienti a entrare in contatto con le persone a livello globale e a veicolare nuove idee comunicando contenuti business-critical su larga scala e assicurando la protezione e la realizzazione delle loro innovazioni.

La nostra vision consiste nell'aiutare le organizzazioni a interagire in modo efficace con le persone di tutto il mondo, risolvendo le loro sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato grazie alla nostra intelligence collettiva globale, a una profonda esperienza e a tecnologie smart.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti al mondo, le 10 principali aziende farmaceutiche e circa la metà delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello internazionale. La nostra base clienti si estende in Europa, Asia-Pacifico, Nord e Sud America e abbraccia svariati settori: tecnologico, farmaceutico, medico, legale, chimico, automobilistico, governativo e delle telecomunicazioni. Siamo presenti con i nostri uffici in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: www.rws.com/it

© Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e informazioni proprietarie di RWS Group*.

*Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.