



이 사례 연구는 현재 RWS Holdings plc의 일부인 SDL의 고객을 대상으로 개발되었습니다.



지능형 웹 관리

솔루션 요소:

트리디온 사이트®

트리디온® DXD

Virgin Money: 웹 개인화의 기회 적극 활용

Virgin Money 팀은 향후 계획에 따라 확장 가능한 플랫폼이 필요하다는 사실을 알고 있었습니다. Web 2.0이 웹사이트 개발 및 관리에 일대 변화를 일으킨 것처럼 웹 콘텐츠 관리에 있어서도 다음 단계를 준비해야 한다는 것을 이해하고 있었습니다.

Virgin 그룹 산하의 Virgin Money는 금융 서비스 부문의 떠오르는 스타라고 할 수 있습니다. Virgin Money는 자사 제품군과 브랜드를 보다 효과적으로 전달할 수 있는 웹사이트로 고객층을 이동한다는 전략적 목표를 수립했습니다.

이 사이트는 하루 44,000명의 방문자를 보유하고 있으며 신규 고객과 기존 고객이 50 대 50으로 양분됩니다.

Virgin Money의 시스템 개발 책임자인 제레미 월터스는 "이 사이트가 누구에게나 필요한 모든 정보를 갖추어야 한다는 것을 의미합니다."라고 설명했습니다.

웹사이트에 다시 집중

Virgin Money 웹사이트는 몇 년 동안 트리디온 사이트 웹 콘텐츠 관리(WCM) 플랫폼을 사용하고 있습니다. Virgin Direct와 virginmoney.com의 합병을 통해 이어받은 사이트의 기능은 최근까지도 기본 기능만 사용되고 있었습니다. 이후 Virgin Money는 상당한 리브랜딩 과정을 거쳤습니다. 그리고 이 과정의 핵심 요소가 웹사이트였습니다.

월터스는 "우리 팀에게는 리브랜딩보다 웹사이트의 재구축이 더 중요했습니다. 웹사이트의 분위기와 기능이 바뀌었거든요. 안정적이고 제대로 설계된 플랫폼에서만 이러한 프로젝트를 수행할 수 있었기 때문에 우리는 트리디온 사이트의 최신 버전으로 이전했습니다."라고 말했습니다.

월터스의 팀은 향후 계획에 따라 확장 가능한 플랫폼이 필요하다는 사실을 알고 있었습니다. 개인화 트렌드로 인해 웹사이트 개발 및 관리에 일대 변화가 일어난 것처럼 Virgin Money 역시 다음 단계를 준비해야 한다는 것을 이해하고 있었습니다.

"트리디온 사이트 플랫폼의 유연성 덕분에 고객이 원하는 정보와 제품을 고객에게 맞는 형식으로 제공할 수 있습니다."

제레미 월터스
Virgin Money 시스템 개발
책임자

WCM: 콘텐츠가 중요해진 시대

현재 Virgin Money에서는 12가지 상품을 판매하고 있습니다. 이는 비교적 다양하지 않은 상품 구성이므로 웹사이트의 콘텐츠를 최신 상태로 유지하는 데 더욱 중점을 두고 있습니다. 월터스는 "우리는 웹사이트에 대한 책임을 회피하는 사람이 발생하지 않도록 마케팅 부서와 IT 부서 간의 연결이 단절되지 않게 신경을 썼습니다."라고 말했습니다. 이제 마케팅 팀 내에서 웹사이트를 관리하는 전자상거래 분석가로 구성된 팀이 별도로 마련되었습니다.

"우리는 매일 콘텐츠를 갱신합니다. 따라서 이 작업을 IT 부서가 아닌 콘텐츠를 제작하는 마케팅 팀으로 가져오는 것이 합리적입니다. 모두가 윈-윈할 수 있는 방식이죠."

전자상거래 팀은 기본적인 수준의 웹 개발 이해도를 갖고 있습니다. IT 부서의 도움 없이도 신용 카드와 같은 새 제품을 출시할 수 있으므로 사이트의 새 콘텐츠를 매우 빠르게 처리할 수 있습니다. 월터스는 "경제가 성장함에 따라 신제품을 빠르게 출시하고 시장 변화에 대응하는 것이 매우 중요합니다."라고 덧붙였습니다.



이 사이트는 하루 44,000명의 방문자를 보유하고 있으며 신규 고객과 기존 고객이 50 대 50으로 양분됩니다.

지능형 웹 관리

웹 분석은 웹사이트가 정상적으로 작동하는지 확인하기 위한 전제 조건입니다. 트리디온 사이트 플랫폼에서는 마이크로사이트와 새 웹 페이지를 출시하는 프로세스를 신속하게 처리할 수 있기 때문에 Virgin Money는 이를 한 단계 더 발전시킬 수 있습니다. 이 제품은 일부 신규 웹사이트에서 동시에 같은 채널로 여러 버전을 설계하고 실행하는 Champion Challenger라는 프로세스를 사용합니다. 방문객은 이러한 사이트 중 하나로 이동되며, 이들의 상호작용은 분석 프로그램을 통해 모니터링됩니다. 이를 통해 Virgin Money는 어떤 버전을 영구적으로 사용해야 할지 현명한 결정을 내릴 수 있습니다. 예를 들어 고객의 제품 구매를 유도하는 데 가장 성공적인 사이트를 배포하도록 선택할 수 있습니다.

또한 전자상거래 팀은 테스트 사이트를 활용하여 성공적인 전략을 파악하고 다른 웹사이트에 배포할 수도 있습니다. 월터스는 "다른 웹 콘텐츠 관리 플랫폼은 이런 작업을 수행할 만큼 반응이 충분하지 않습니다. 플랫폼의 유연성 덕분에 고객이 원하는 정보와 제품을 고객에게 맞는 형식으로 제공할 수 있습니다."라고 설명했습니다.

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...

"제공업체 및 파트너와 강력한 관계를 맺는 것이 중요합니다. 우리의 비즈니스는 빠르게 변화하고 있으며, 이러한 이해를 공유하고 우리의 속도에 맞출 수 있는 기업만이 우리와 함께 일할 수 있습니다. SDL(현 RWS)은 이에 적합하며 우리의 전략적 목표를 달성하도록 지원합니다."

제레미 월터스

Virgin Money 시스템 개발
책임자

나만의 스타일로

2백만 명 이상의 고객과 전체 방문자의 32%가 태블릿 또는 모바일 기기를 사용하는 양호한 고객층을 보유한 Virgin Money는 고객과의 양방향 소통의 증가에 중점을 두고 있습니다. 그러기 위해서는 트리디온 사이트 플랫폼에서 지원하는 맞춤형 콘텐츠가 핵심 요소입니다. Virgin Money는 개인 금융과 관련해서는 한 사이즈가 모든 사람에게 맞지 못한다는 것을 잘 알고 있습니다.

고객이 사이트에 로그인하면 관련 할인, 고객 등급이나 고객과 관련된 상품만 표시됩니다. Virgin Money는 소통을 통해 브랜드 충성도와 고객 이해를 높일 수 있는 개인화 전략을 채택하고 있습니다. 이러한 개인화 수준의 결과로 Virgin Money의 웹사이트는 58%의 재방문율을 나타내고 있습니다.

Virgin Money는 사이트에서 관련 상품 외에 금융 관련 토론을 할 수 있는 다양한 커뮤니티도 개설했습니다.

월터스는 "금융은 많은 사람들에게 민감한 주제이며, 요즘은 특히 더 그렇습니다. 정보를 수집하고 경험을 공유할 수 있는 장소는 고객에게 소중한 도구가 될 것이며, 고객의 변화하는 요구 사항을 이해하는 데도 도움이 될 것입니다."라고 설명했습니다.

"고객이 돈에 대한 이야기를 꺼내도록 하는 것이 쉬운 일이 아니라는 것은 알고 있습니다. 그러나 성공적이라고 증명된 스타일에 따라 포럼을 조정할 수 있다면 커뮤니티가 번창할 수 있는 최고의 기회가 될 것입니다."

다음 단계

Virgin Money는 영국, 미국, 남아프리카 및 오스트레일리아에서 사업을 운영하고 있습니다. 이러한 지역들이 협력하여 브랜드를 강화할 수 있습니다. 트리디온 사이트의 고유한 블루프린팅® 기술을 통해 여러 지역의 사이트를 마스터 템플릿에서 빠르고 원활하게 업데이트할 수 있습니다.

즉, 각 지역에서 자체 웹사이트를 운영하지만 고객에게 동일한 디자인의 기업을 보여 줄 수 있다는 것을 의미합니다. 변경이 필요한 경우 마스터 웹사이트만 재설계하면 지역 사이트로 필터링되므로 지역적인 업데이트만 필요하고 설계 비용이 상당히 절감됩니다.

월터스의 팀은 사업 구조 조정을 지원하기 위해 회사 인트라넷을 개발하고 있습니다. 이 역시 트리디온 사이트 플랫폼에 다시 탑재되며, 조직 전체에서 풍부한 콘텐츠에 액세스할 수 있습니다.

월터스는 "제공업체 및 파트너와 강력한 관계를 맺는 것이 중요합니다. 우리의 비즈니스는 빠르게 변화하고 있으며, 이러한 이해를 공유하고 우리의 속도에 맞출 수 있는 기업만이 우리와 함께 일할 수 있습니다. SDL은 이에 적합하며 우리의 전략적 목표를 달성하도록 지원합니다."라며 말을 맺었습니다.

더 많은 고객 사례 살펴보기:

rws.com/kr/customers

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 세계를 선도하는 기술 기반의 언어 번역, 문서 데이터-콘텐츠 관리 및 지적 재산권 서비스 제공업체로, 기업의 콘텐츠 규모에 맞게 정보를 전달하고 콘텐츠의 철저한 보안과 사업 전략을 실현하도록 도움으로써 전 세계의 글로벌 고객들과 원활하게 소통하여 최신 정보를 제공하도록 도와드립니다.

RWS의 비전은 글로벌 조직의 통합된 지성, 심층적인 전문 지식 및 스마트 기술을 통해 기업이 언어, 콘텐츠 및 해외 시장으로 확장하며 겪는 도전과제를 해결하여 원활하게 소통할 수 있도록 지원하는 것입니다.

RWS는 전 세계 100대 브랜드 중 90개, 10대 제약 회사 및 세계 20대 특허 출원자의 절반 이상의 기업의 고객사와 협업하고 있습니다. RWS의 고객 기반은 유럽, 아시아 태평양, 북미의 기술, 제약, 의료, 법률, 화학, 자동차, 정부 및 통신 분야에 걸쳐 있으며, 5개 대륙에 지사를 두고 서비스를 제공하고 있습니다.

1958년에 설립된 RWS는 영국에 본사를 두고 있으며 런던증권거래소 규제 시장(RWS.L)인 AIM에 공개 상장된 기업입니다. 자세한 내용은 www.rws.com/kr을 확인하시기 바랍니다.

© 판권 소유. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹*의 기밀 정보 및 소유권 정보로 간주됩니다.

*RWS 그룹은 RWS Holdings PLC(계열사, 자회사 및 그 대리인)를 의미합니다.

tridion-sites-virgin-money-rws-case-study-a4-ko-140921