



Este caso práctico se desarrolló con un cliente de SDL, que ahora forma parte de RWS Holdings plc



## Gestión web inteligente

### Elementos de la solución:

Tridion Sites®

Tridion® DXD

### Virgin Money: Adelántate a las oportunidades de la personalización web.

El equipo de Virgin Money era consciente de que necesitaba una plataforma que fuera escalable para sus planes futuros. Ahora que las tecnologías Web 2.0 han modificado la forma de desarrollar y gestionar los sitios web, Virgin sabía que tenía que estar preparada para la siguiente fase en la gestión de contenidos web.

Virgin Money, que forma parte de Virgin Group, es una nueva promesa del sector de servicios financieros. Virgin Money realizó un movimiento estratégico para llevar su base de clientes al sitio web, donde puede comunicar su gama de productos y marca de un modo más efectivo.

El sitio recibe 44 000 visitas al día, con una división 50/50 entre clientes nuevos y existentes.

«Esto significa que el sitio debe ofrecer todos los servicios a todo el mundo», explica Jeremy Walters, responsable del desarrollo de sistemas de Virgin Money.

### Reorientación del sitio web

El sitio web de Virgin Money había estado usando la plataforma de gestión de contenidos web (WCM) de Tridion Sites durante varios años. Tras haberla heredado por la fusión de Virgin Direct y virginmoney.com, hasta hace poco solo se utilizaban sus funciones básicas. Entonces, Virgin Money se sometió a un importante cambio de la imagen de marca. Su sitio web fue un componente clave de este proceso.

«Para mi equipo, fue algo más importante que un cambio de imagen de marca, ya que constituyó una reconstrucción. Fue necesario modificar tanto el tono como la funcionalidad del sitio web», afirma Walters. «Solo podíamos emprender un proyecto de estas dimensiones en una plataforma estable y bien diseñada, por lo que adquirimos la última versión de Tridion Sites».

El equipo de Walters era consciente de que necesitaba una plataforma que fuera escalable para sus planes futuros. Ahora que la tendencia hacia la personalización ha modificado la forma de desarrollar y gestionar los sitios web, Virgin Money debe estar preparada para encarar la siguiente fase.

«Es la flexibilidad que nos ofrece la plataforma Tridion Sites la que nos permite proporcionar a nuestros clientes la información y los productos que les interesan, en un estilo apropiado para ellos».

**Jeremy Walters**  
Director de desarrollo de sistemas, Virgin Money

### WCM: Cuando el contenido importa

Virgin Money vende actualmente 12 productos diferentes. Se trata de una gama de productos relativamente reducida, por lo que se hace aún más hincapié en mantener el contenido del sitio web actualizado. «Nos interesaba evitar la trampa que conlleva que los departamentos de marketing y TI estuviesen desvinculados, ya que, con frecuencia, esto hace que nadie asuma la total responsabilidad del sitio web», afirma Walters. Ahora disponen de un equipo de analistas de comercio electrónico integrado en el equipo de marketing que gestiona el sitio web.

«Renovamos el contenido diariamente, así que tenía sentido que la responsabilidad del mismo pasase del equipo de TI al de marketing, encargado de crear el contenido. Se trata de una solución beneficiosa para todas las partes involucradas».

El equipo de comercio electrónico cuenta con un buen nivel básico de conocimientos en materia de desarrollo web. Pueden lanzar al mercado nuevos productos, como una tarjeta de crédito, sin necesidad de ayuda por parte del departamento de TI, por lo que el tiempo de entrega del contenido nuevo para el sitio es excepcionalmente breve. «Con el clima económico actual, es vital contar con rápidos tiempos de comercialización para los nuevos productos y responder con prontitud a los cambios del mercado», añade Walters.



**El sitio recibe 44 000 visitas al día, con una división 50/50 entre clientes nuevos y existentes.**

### Gestión web inteligente

Los análisis web constituyen un requisito previo para garantizar que el sitio web funciona como debiera. Dado que la presentación de micrositios y nuevas páginas web es un rápido proceso en la plataforma Tridion Sites, Virgin Money es capaz de ir más allá. Utiliza un proceso denominado Champion Challenger para algunos nuevos lanzamientos al mercado, que conlleva el diseño y la presentación de múltiples versiones del mismo canal al mismo tiempo. Se dirige a los visitantes a uno de estos sitios y su interacción con él se supervisa mediante el programa de análisis. Esto permite a Virgin Money tomar decisiones fundadas sobre qué versión debería utilizar de manera permanente. Por ejemplo, puede optar por implementar el sitio que ha logrado con mayor éxito que los clientes adquieran un producto.

Adicionalmente, el equipo de comercio electrónico puede identificar tácticas exitosas en un sitio de prueba para después adoptarlas en otras partes del sitio web. «Otras plataformas de gestión de contenidos web no cuentan con la suficiente capacidad de respuesta para lograrlo», explica Walters. «Es la flexibilidad que nos ofrece esta plataforma la que nos permite proporcionar a nuestros clientes la información y los productos que les interesan, en un estilo apropiado para ellos».

The screenshot displays a grid of nine promotional tiles on a purple background. The tiles are arranged in three rows and three columns. Each tile features a distinct icon (such as a credit card, video play button, or document) and a title. The content of the tiles includes:

- Featured Product:** Virgin Money Back is here (Earn cashback...); This credit card's a real all-rounder (Enjoy 25 months on transfers...); 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...).
- Article Link:** Discover money transfers (Pay money straight into your account...).
- Featured Product:** Everyday excellence (Get 28 months on purchases with this Virgin Money Credit Card...).
- Tool:** Balance Transfer Calculator.
- Tool:** Check your eligibility for a Virgin Money Credit Card.

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

**«Para nosotros es importante entablar sólidas relaciones con nuestros proveedores y nuestros socios. Nuestro negocio avanza rápidamente y solo podemos trabajar con empresas que compartan esta idea y trabajen a nuestro ritmo. SDL (ahora RWS) se adapta a estos criterios y nos proporciona asistencia para que logremos nuestros objetivos estratégicos».**

**Jeremy Walters**

Director de desarrollo de sistemas, Virgin Money

### Hacer que sea personal

Con una base de clientes saludable de más de 2 millones de personas y un 32 % de los visitantes que utilizan tablets o dispositivos móviles, Virgin Money se centra en el aumento de la comunicación bidireccional con sus clientes. Para esto, es muy importante el contenido personalizado, lo cual se puede conseguir con la plataforma Tridion Sites». Virgin Money es plenamente consciente de que una solución no puede adaptarse a todo el mundo en lo que a las finanzas personales se refiere.

Cuando los clientes inician sesión en el sitio web, se les ofrecerán únicamente descuentos, esquemas de fidelidad y productos que sean interesantes para ellos. Virgin Money está adoptando la estrategia de personalización para incrementar la fidelidad en la marca y la comprensión de las necesidades de los clientes a través de la interacción con ellos. Como resultado de este nivel de personalización, el sitio web de Virgin Money obtiene un 58 % de visitantes repetidos.

Además de ofertas relevantes, Virgin Money también implementó varias comunidades en el sitio web para alentar a los clientes a hablar sobre dinero.

«Se trata de un argumento delicado para muchas personas, en especial en estos momentos. Creemos que proporcionar a nuestros clientes un lugar donde recopilar información y compartir sus experiencias constituirá una valiosa herramienta para ellos y nos ayudará a comprender sus necesidades cambiantes», explica Walters.

«En primer lugar, esto no significa que conseguir que los clientes hablen sobre dinero sea un reto fácil. Pero, ser capaces de adaptar los foros a un estilo que dé sus frutos proporcionará a nuestras comunidades la mejor oportunidad de prosperar».

### Avanzando hacia el futuro

Virgin Money está presente en el Reino Unido, Estados Unidos, Sudáfrica y Australia. Estos territorios trabajan estrechamente para reforzar la marca. La tecnología BluePrinting® de Tridion Sites permite actualizar varios sitios regionales a partir de una plantilla maestra de forma rápida y sencilla.

Esto significa que cada región sigue teniendo su propio sitio web, pero garantizando que todos tienen el mismo aspecto corporativo para todos los clientes. Si es necesario realizar algún cambio, solo hay que rediseñar el sitio web maestro y estos cambios se reproducirán en los sitios regionales, que solo necesitarán actualizaciones locales, por lo que los costes de diseño se reducen sustancialmente.

Para respaldar la reestructuración del negocio, el equipo de Walters también está desarrollando la intranet de la empresa. Esto también formará parte de la plataforma Tridion Sites y permitirá que todos los miembros de la organización puedan acceder a contenido de alta calidad.

Walters concluye: «Para nosotros es importante entablar sólidas relaciones con nuestros proveedores y nuestros socios. Nuestro negocio avanza rápidamente y solo podemos trabajar con empresas que compartan esta idea y trabajen a nuestro ritmo. SDL se adapta a estos criterios y nos proporciona asistencia para que logremos nuestros objetivos estratégicos».

## Conoce más historias de nuestros clientes:

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

### Acerca de RWS

RWS Holdings plc es el principal proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, de gestión de contenidos y de 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 resolver cualquier reto relacionado con idiomas, contenido y acceso al mercado.

Entre nuestros clientes se encuentran 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, e incluye una amplia gama de sectores: tecnológico, farmacéutico, médico, legal, químico, automoción, gubernamental y telecomunicaciones. 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](https://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.