



Cette étude de cas a été développée avec un client de SDL, qui fait désormais partie de RWS Holdings plc.



Gestion intelligente du Web

Éléments de la solution :

Tridion Sites®

Tridion® DXD

Virgin Money : multiplication des opportunités de personnalisation Web.

L'équipe de Virgin Money savait qu'elle avait besoin d'une plateforme évolutive pour réaliser ses projets à venir. Si la technologie Web 2.0 a bouleversé l'univers du développement et de la gestion de sites Web, Virgin Money savait qu'il fallait se préparer à la phase suivante liée à la gestion de contenu Web.

Virgin Money, filiale du groupe Virgin, est l'une des entreprises les plus prometteuses du secteur des services financiers. Virgin Money a suivi une ligne stratégique visant à détourner la base de clientèle au profit de ce nouvel outil en ligne qui lui permet de promouvoir plus efficacement sa gamme de produits et sa marque.

Le site même reçoit 44 000 visites par jour qui sont le fait, à égalité, de clients nouveaux et établis.

« Autrement dit, le site doit correspondre aux attentes de chacun », explique Jeremy Walters, responsable du développement des systèmes au sein de Virgin Money.

Recentrer le site Web

Le site Web de Virgin Money exploite la plateforme de gestion de contenu Web de Tridion Sites depuis plusieurs années. Comme cette plateforme provenait de la fusion entre Virgin Direct et virginmoney.com, seules ses fonctionnalités de base étaient exploitées jusqu'à une date récente. Virgin Money a ensuite subi un « rebranding » majeur, son site Web a joué un rôle primordial dans ce processus.

« Pour mon équipe, il s'agissait plus que d'une simple modification de l'image de marque, il s'agissait d'une reconstruction. Le ton et les fonctionnalités du site devaient être modifiés », explique M. Walters. « Nous ne pouvions entreprendre ce projet que sur une plateforme stable et bien conçue, c'est pourquoi nous avons adopté la version la plus récente de Tridion Sites. »

L'équipe de M. Walters savait qu'elle avait besoin d'une plateforme évolutive pour réaliser ses projets. Si la tendance en matière de personnalisation a bouleversé l'univers du développement et de la gestion de sites Web, Virgin Money devait se préparer à la phase suivante.

« Grâce à la souplesse que nous confère notre plateforme Tridion Sites, nous pouvons offrir à nos clients les informations et produits qu'ils désirent, dans un style qui les séduit. »

Jeremy Walters
Responsable du développement des systèmes, Virgin Money

Quand le contenu compte

Virgin Money commercialise actuellement 12 produits différents. S'agissant d'une gamme de produits relativement restreinte, une attention encore plus grande est apportée à la mise à jour du site Web et à la présentation de nouveaux contenus. « Nous faisons tout notre possible pour éviter le piège d'une rupture des communications entre les départements marketing et informatique qui fait souvent que personne n'assume entièrement la responsabilité du site Web », explique M. Walters. C'est pourquoi une équipe d'analystes spécialisés dans le commerce électronique collabore avec l'équipe marketing pour gérer le site Web.

« Nous actualisons le contenu quotidiennement. Il est donc logique que la responsabilité de ce renouvellement n'incombe plus au département informatique, mais soit transférée à l'équipe marketing qui crée ce contenu. Tout le monde y gagne. »

L'équipe chargée du commerce électronique possède de bonnes connaissances de base du développement Web. Elle peut lancer un nouveau produit (une carte de crédit, par exemple) sans avoir besoin du concours du département informatique. Les délais de présentation d'un nouveau contenu sur le site sont donc extrêmement courts. « Dans le contexte économique actuel, il est essentiel que la mise à disposition de nouveaux produits soit rapide et réponde à l'évolution du marché », poursuit M. Walters.



Le site reçoit 44 000 visites par jour qui sont le fait, à égalité, de clients nouveaux et établis.

Gestion intelligente du Web

Pour qu'un site Web fonctionne normalement, il est indispensable de recourir au Web analytique. Le lancement de micro-sites et de nouvelles pages Web étant un processus rapide sur la plateforme Tridion Sites, Virgin Money est en mesure de porter ce concept encore plus loin. Pour certains nouveaux lancements, il utilise un processus appelé « Défi pour champion » (Champion Challenger), qui consiste à concevoir et à lancer simultanément plusieurs versions du même canal. Les visiteurs sont orientés vers l'un de ces sites et leurs interactions sont surveillées par le programme d'analyse. Virgin Money peut ainsi prendre des décisions éclairées sur la version qu'il conviendrait d'utiliser durablement. Il est ainsi possible, par exemple, de déployer le site ayant le mieux su amener un client à acheter un produit.

En outre, l'équipe chargée du commerce électronique peut identifier les tactiques efficaces sur un site test avant de les étendre à d'autres parties du site Web. « Les autres plateformes de gestion de contenu ne sont tout simplement pas assez réactives pour permettre cela », commente M. Walters. « C'est la souplesse que nous confère notre plateforme qui nous permet d'offrir à nos clients les informations et les produits qu'ils désirent, dans un style qui les séduit. »

The image shows a grid of 10 promotional tiles for Virgin Money products and services. The tiles are arranged in three rows:

- Row 1:**
 - Tile 1 (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).
 - Tile 2 (Featured Product):** This credit card's a real all-rounder. Enjoy 25 months on transfers and purchases. Genius. Representative 18.9% APR (variable).
 - Tile 3 (Featured Product):** Virgin Money Essential Current Account. Fewer fees? Yes please.
- Row 2:**
 - Tile 4 (Video):** Credit Cards in three minutes. Confused by Credit Cards? Watch the video.
 - Tile 5 (Article Link):** Introducing the Virgin Red App. Offers from the Virgin Group and beyond. Plus exclusive rewards for Virgin Money Credit Card customers.
- Row 3:**
 - Tile 6 (Article Link):** Discover money transfers. Pay money straight into your account with a Money Transfer Credit Card.
 - Tile 7 (Featured Product):** Everyday excellence. Get 28 months on purchases with this Virgin Money Credit Card. Representative 19.9% APR (variable).
 - Tile 8 (Tool):** Balance Transfer Calculator.
 - Tile 9 (Tool):** Check your eligibility for a Virgin Money Credit Card.

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

« Il est important pour nous de développer des relations solides avec nos fournisseurs et nos partenaires. Notre activité évolue rapidement et nous ne pouvons travailler qu'avec des entreprises qui partagent cette compréhension et suivent notre rythme. SDL (désormais RWS) répond parfaitement à ces exigences et nous aide à atteindre nos objectifs stratégiques. »

Jeremy Walters

Responsable du développement des systèmes, Virgin Money

Personnaliser

Avec une clientèle saine de plus de 2 millions de personnes et 32 % de visiteurs en général utilisant des tablettes ou des appareils mobiles, Virgin Money se concentre sur l'augmentation de la communication bidirectionnelle avec ses clients. Diffusés via la plateforme de Tridion Sites, les contenus personnalisés occupent une place de choix dans cette nouvelle orientation. Virgin Money sait pertinemment qu'en matière de finances personnelles, une seule formule ne peut pas contenter tout le monde.

Lorsque les clients se connecteront au site, ils se verront uniquement proposer des réductions, des programmes de fidélité et des produits adaptés à leur situation. Virgin Money adopte actuellement une stratégie basée sur la personnalisation et destinée à accroître la fidélité envers la marque et la compréhension des clients par le biais de l'interaction avec la clientèle. Suite à ce niveau de personnalisation, le site Web de Virgin Money affiche 58 % de visiteurs réguliers.

Outre les offres pertinentes, Virgin Money a également lancé diverses communautés sur le site invitant les clients à discuter de considérations financières.

« C'est là une question sensible pour de nombreuses personnes, surtout à l'heure actuelle. À notre avis, mettre à la disposition de nos clients un site sur lequel trouver des informations et partager des expériences leur sera très utile et nous aidera à comprendre l'évolution de leurs besoins », affirme M. Walters.

« Amener nos clients à parler d'argent sera probablement un véritable défi dans un premier temps. Cependant, notre capacité à adapter les forums à un style plébiscité donnera à nos communautés de solides chances de prospérer. »

Évoluer

L'entreprise Virgin Money est présente au Royaume-Uni, aux États-Unis, en Afrique du Sud et en Australie. Ces territoires collaborent étroitement pour renforcer la marque. Sans équivalent sur le marché, la technologie BluePrinting® de Tridion Sites permet la mise à jour de plusieurs sites régionaux à partir d'un même modèle principal, rapidement et de manière transparente.

Si chaque région dispose de son propre site Web, chaque site régional reflète fidèlement l'image de l'entreprise dans son ensemble. Lorsque des modifications sont requises, seule la conception du site Web principal nécessite d'être revue. Ces modifications sont ensuite filtrées et appliquées selon leur degré de pertinence aux sites régionaux qui n'ont besoin que de mises à jour locales, réduisant ainsi de manière substantielle les coûts de conception connexes.

L'équipe de M. Walters envisage également de développer le site intranet de l'entreprise pour soutenir les efforts de restructuration commerciale. Cette initiative s'appuiera elle aussi sur la plateforme Tridion Sites et mettra des contenus enrichis à la disposition de tous dans l'entreprise.

M. Walters conclut : « Pour nous, il est important de développer des relations solides avec nos fournisseurs et nos partenaires. Notre activité évolue rapidement et nous ne pouvons travailler qu'avec des entreprises qui partagent cette compréhension et suivent notre rythme. SDL répond parfaitement à ces exigences et nous aide à atteindre nos objectifs stratégiques. »

Découvrez d'autres témoignages de nos clients :

rws.com/fr/customers

À propos de RWS

RWS Holdings plc est le premier fournisseur mondial de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Nous vous aidons à communiquer et à inspirer le monde entier en diffusant des contenus stratégiques adaptés à vos marchés et en vous permettant de protéger et d'exploiter vos innovations.

Notre objectif est de vous aider à interagir efficacement avec vos clients partout dans le monde en résolvant vos problèmes linguistiques, de contenu et d'accès au marché grâce à notre intelligence globale collective, notre expertise approfondie et notre technologie intelligente.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 10 entreprises pharmaceutiques les plus importantes et environ la moitié des 20 plus grands déposants de brevets dans le monde. Nous répondons aux besoins de notre clientèle, basée en Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud, et opérant dans les secteurs technologique, pharmaceutique, médical, juridique, chimique, automobile, public et des télécommunications, grâce à nos bureaux répartis sur cinq continents.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.rws.com/fr/

© Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS*.

* Le groupe RWS désigne RWS Holdings PLC pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.