



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



China Airlines veröffentlicht neue Websites mit Tridion Sites

Lösungselemente:

Tridion® Sites

Tridion Digital Experience Accelerator

Die nationale taiwanesische Fluggesellschaft China Airlines wurde 1959 gegründet und ist eine der weltweit führenden Marken für Luftfracht.

Sie ist eine der zehn größten Fluggesellschaften der Welt mit 151 Flugzielen in 29 Ländern in den Regionen Europa, Asien, Ozeanien und USA.

Die Herausforderung

Zu den Websites von China Airlines gehörten zahlreiche von Agenturen verwaltete Websites, die unabhängig voneinander betrieben wurden, sodass es für die Fluggesellschaft unmöglich war, Inhalte zu teilen oder eine Markenkonsistenz zu wahren. Außerdem waren mehrere dieser Websites nicht modernisiert worden und boten keine aktuellen E-Commerce-Funktionen.

Die Aktualisierung einzelner Seiten war sehr zeitaufwendig und erforderte Interaktionen zwischen den einzelnen Geschäftsbereichen und der IT-Abteilung. Darüber hinaus unterstützte die Website keine gleichzeitigen Aktualisierungen in Social-Media-, mobilen und Check-in-Plattformen.

China Airlines beschloss, ein neues globales Web Content Management-System einzuführen, um das internationale Geschäft auszuweiten, das globale Markenbewusstsein zu stärken, den Online-Service zu verbessern und den Reisenden eine erstklassige Experience zu bieten.

Mit dem neuen Web Content Management-System wollte China Airlines eine zentralisierte Umgebung etablieren, um das weltweite Onlinegeschäft zu fördern, das Web Content Management über mehrere Sprachen hinweg zu vereinheitlichen und personalisierte Inhalte auf verschiedenen Geräten und Plattformen bereitzustellen.

Jenny Tsao, VP of Passenger Marketing, dazu: „Wir waren auf der Suche nach einer soliden und funktionsreichen Content Management-Plattform, die effiziente Prozesse für unser gesamtes internationales Marketing-Netzwerk unterstützt. Wir entschieden uns für RWS und Sapient, weil uns ihre umfangreiche Erfahrung in der Luftfahrtbranche, ihre Fähigkeit zur schnellen Bereitstellung von Inhalten auf mehrsprachigen Websites sowie die benutzerfreundliche Oberfläche und das interaktive Design überzeugten.“

China Airlines veröffentlicht neue Websites mit Tridion Sites

Die Entscheidung für Tridion Sites

Nach einem strengen Auswahlverfahren entschied China Airlines sich für Tridion Sites – nicht zuletzt aufgrund der umfangreichen Erfahrung von RWS in der Luftfahrtbranche.

Tridion Sites unterscheidet sich von anderen Lösungen vor allem durch seine einzigartige BluePrinting®-Technologie, die die Qualität und Konsistenz der Inhalte unterstützt und Website-Management-Funktionen für mehrere Sprachen, Marken, Geräte und Kanäle bietet. Darüber hinaus unterstützt Tridion Sites Geschäftsnutzer beim Entwerfen einer kanalübergreifenden Customer Experience.

Eine neue Website in nur 16 Wochen

China Airlines führte die neue US-Website nach nur 16 Wochen ein – dank des Digital Experience Accelerator von Tridion. Nach dem Launch verdoppelte sich die Zahl der Website-Besucher, und die Conversion Rates stiegen um 90 % an. Nach diesem erfolgreichen Start erstellte Sapient elf weitere Websites mit dynamischen und mobilen Seiten.

Konsistente Verwaltung mehrsprachiger Websites

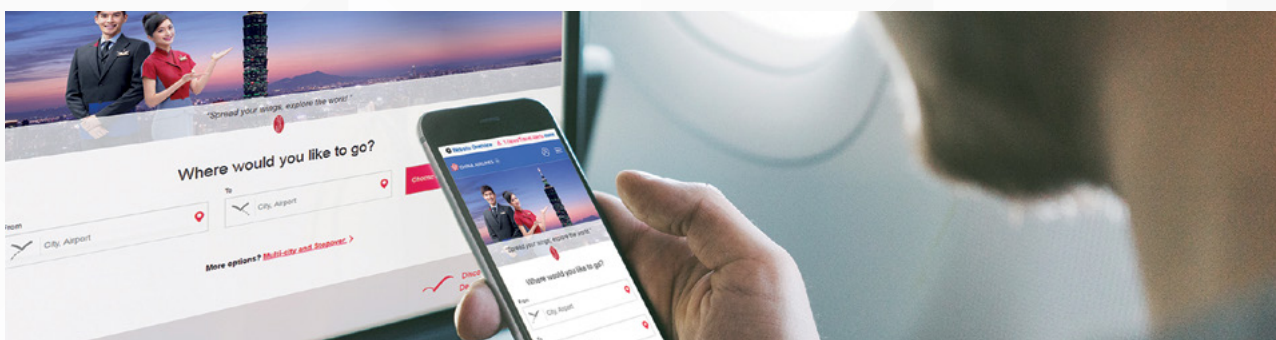
Mit Tridion Sites ist man bei China Airlines jetzt in der Lage, Inhalte auf mehreren Websites und in unterschiedlichen Sprachen gleichzeitig zu veröffentlichen.

Das neue, einheitliche Design wurde auf zwölf Websites in elf Sprachen angewendet (darunter Indonesisch, Vietnamesisch und Thailändisch). Die neuen Websites bieten den Reisekunden der Fluggesellschaft einen besseren Service und ein konsistenteres Benutzungserlebnis.

Beschleunigte Einführung von Online-Marketingaktivitäten

Das modulare Content Management und die komponentenbasierten Publishing-Funktionen von Tridion Sites vereinfachen die alltäglichen Weboperationen bei China Airlines erheblich. Zudem sind die Inhalte und die Markendarstellung jetzt kanalübergreifend konsistent, und lokale Marketers können die Inhalte für ihre Märkte präzise anpassen.

Das optimierte Übersetzungs- und Website-Management unterstützt Geschäftsnutzer bei der effizienten Erstellung, Veröffentlichung und Aktualisierung von Inhalten und Werbeaktionen und verringert die Abhängigkeit von der IT-Abteilung bei der Implementierung.



Funktionen von Tridion Sites

- **Schnelle Bereitstellung** mit dem Digital Experience Accelerator
- **Interoperabilität** mit externen Anwendungen wie Buchungs-Engines
- **Eine entkoppelte Architektur**, die das Content Management und die Bereitstellung voneinander trennt und dadurch für mehr Flexibilität und Sicherheit sorgt
- **Modulare Inhalte** für eine einfachere Wiederverwendung von Inhalten und eine flexible, personalisierte Web Experience
- **Personalisierung und Targeting** für eine maßgeschneiderte Customer Experience
- **BluePrinting** für eine schnelle Erstellung von Websites und eine lückenlose inhaltliche Konsistenz zwischen Unternehmens- und lokalen Websites
- **Content-Lokalisierung** mit maßgeschneiderten Workflows und einfachen Übersetzungsprozessen für kürzere Vorlaufzeiten
- **Unterstützung** mehrerer Mobilgeräte
- **Kanalübergreifende Wiederverwendung** und Bereitstellung von Inhalten
- **Einhaltung behördlicher Vorschriften** durch Workflows, Prüfprotokolle und Eingabehilfen
- **Skalierbarkeit**, APIs und offene Standards

Synchronisierung von Kanälen und Geräten

Das Funktionsdesign der neuen Website berücksichtigt das Verhalten von Online-Besuchern und ist auf das neue Markenerlebnis von China Airlines abgestimmt. Ihre personalisierte Benutzeroberfläche bietet eine optimale Erfahrung auf PCs, Mobilgeräten und Tablets.

Außerdem stehen auf der Homepage Verknüpfungen zu sozialen Netzwerken wie Facebook, Weibo, WeChat, YouTube und Instagram zur Verfügung. Die neuesten Informationen werden gleichzeitig und kanalübergreifend veröffentlicht und sind so auf jedem beliebigen Gerät verfügbar.

Personalisierte Veröffentlichung von Inhalten

Die neue Website präsentiert jetzt Inhalte, die auf den Standort der Reisenden und auf die Zielorte abgestimmt sind, nach denen sie suchen. Beim zentralen Banner kommen Personalisierungsfunktionen zum Einsatz, die das Besuchererlebnis verbessern und Services zur Verfügung stellen, die dem Motto von China Airlines gerecht werden: „Der Kunde ist König.“

Tsao dazu: „Für die Einführung der US-Website waren nur 16 Wochen Vorbereitung nötig. Nach dem Launch verdoppelte sich die Zahl der Website-Besucher, und die Conversion Rates stiegen um 90 % an.“

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

© 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 ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.