



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



China Airlines lance de nouveaux sites Web avec Tridion Sites

Composants de la solution :

Tridion® Sites

Tridion Digital

Experience Accelerator

Créée en 1959, China Airlines est la prestigieuse compagnie aérienne de Taïwan et l'une des principales marques de fret aérien mondiales.

Elle est l'une des 10 compagnies aériennes les plus importantes au monde, proposant des itinéraires vers 151 destinations dans 29 pays et régions, notamment en Europe, en Asie, en Océanie et aux États-Unis.

Le défi

La présence Web de China Airlines passait par les sites des différentes agences, qui étaient gérés indépendamment. Il était donc impossible pour la compagnie aérienne de partager du contenu ou de préserver l'homogénéité de la marque. En outre, les différents sites n'avaient pas été modernisés et ne possédaient pas les fonctionnalités de commerce électronique actuelles.

Les mises à jour de pages étaient fastidieuses et nécessitaient une interaction entre les entités commerciales et le service informatique. De plus, le site Web ne prenait pas en charge les mises à jour simultanées sur les différentes plateformes de réseaux sociaux, mobiles et d'enregistrement.

China Airlines a décidé d'introduire un nouveau système de gestion de contenu Web multilingue afin d'accroître son activité internationale, d'augmenter la notoriété mondiale de la marque, d'améliorer les services en ligne et de fournir à ses voyageurs une expérience de haute qualité.

Grâce au nouveau système de gestion de contenu Web, China Airlines voulait établir un environnement centralisé, afin de stimuler une activité en ligne mondiale, d'unifier sa gestion de contenu Web dans de nombreuses langues et d'offrir un contenu personnalisé sur divers appareils et plateformes.

« Nous recherchions une plateforme de gestion de contenu solide et riche en fonctionnalités, qui pouvait prendre en charge des processus efficaces pour l'ensemble de notre réseau marketing international, explique Jenny Tsao, Vice-présidente Marketing client. En sélectionnant RWS et Sapient, nous avons tenu compte de leur grande expérience dans le secteur de l'aviation, leur capacité à prendre en charge une diffusion rapide de contenu sur des sites multilingues et une interface conviviale, ainsi que leur conception interactive. »

China Airlines lance de nouveaux sites Web avec Tridion Sites

Choix de Tridion Sites

Après un processus de sélection rigoureux, China Airlines a choisi Tridion Sites, pour la vaste expérience de RWS dans le secteur de l'aviation.

Tridion Sites s'est notamment distingué des autres solutions grâce à sa technologie BluePrinting® unique, qui prend en charge la qualité et la cohérence du contenu et offre une gestion du site Web pour plusieurs langues, marques, appareils et canaux. En outre, Tridion Sites permet aux utilisateurs professionnels de créer facilement des expériences client multicanaux.

Un nouveau site en seulement 16 semaines

China Airlines a lancé son nouveau site Web américain en seulement 16 semaines, grâce à Digital Experience Accelerator de Tridion. Une fois le site Web lancé, la fréquentation du site a doublé et les taux de conversion ont augmenté de 90 %. Après ce lancement réussi, Sapient et RWS ont réalisé le lancement de 11 nouveaux sites, notamment des pages Web dynamiques et des sites mobiles.

Gestion unifiée des sites Web multilingues

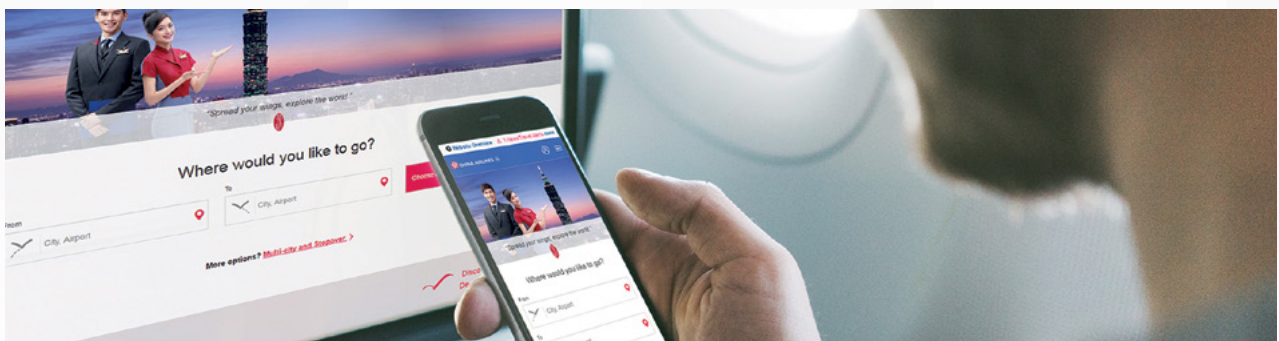
Grâce à Tridion Sites, China Airlines peut à présent publier simultanément du contenu sur plusieurs sites, dans différentes langues.

La nouvelle conception est unifiée sur 12 sites et dans 11 langues, incluant l'indonésien, le vietnamien et le thaïlandais. Les nouveaux sites offrent désormais aux voyageurs internationaux de la compagnie aérienne un meilleur service ainsi qu'une expérience utilisateur plus cohérente.

Lancement en ligne accéléré d'activités marketing

La gestion de contenu modulaire et la publication basée sur les composants de Tridion Sites simplifient considérablement les opérations Web quotidiennes de China Airlines. En outre, le contenu et la marque sont désormais cohérents sur l'ensemble des canaux, tout en permettant aux responsables marketing locaux d'adapter le contenu à leurs marchés.

La gestion rationalisée de sites Web et de traductions permet aux utilisateurs professionnels de créer, de publier et de mettre à jour plus efficacement du contenu et des promotions, tout en dépendant moins du service informatique pour la mise en œuvre.



Fonctionnalités Tridion Sites

- **Déploiement rapide** grâce à Digital Experience Accelerator
- **Interopérabilité** avec des applications externes comme des moteurs de réservation
- **Architecture découplée** qui sépare la gestion et la diffusion de contenu pour une plus grande flexibilité et sécurité
- **Contenu modulaire** pour une réutilisation du contenu simplifiée et flexible, et des expériences Web personnalisées
- **Personnalisation et ciblage** pour des expériences client personnalisées
- **BluePrinting** pour une création rapide de sites Web et une cohérence permanente des contenus sur tous les sites Web d'entreprise et locaux
- **Localisation de contenu** avec des processus sur mesure et une traduction en un clic pour un délai de commercialisation plus rapide
- **Prise en charge de plusieurs terminaux** sur les appareils mobiles
- **Réutilisation de contenu multicanal** et diffusion multicanal
- **Conformité réglementaire** par l'intermédiaire de processus, de pistes d'audit et de fonctionnalités d'accessibilité
- **Évolutivité**, API et normes ouvertes

Synchronisation entre les différents canaux et appareils

La conception fonctionnelle du nouveau site Web prend en compte le comportement des visiteurs en ligne et est en harmonie avec l'esthétique nouvelle génération de China Airlines. Son interface plus personnalisée offre une expérience optimale sur les PC, mobiles et tablettes.

En outre, la page d'accueil se connecte à des réseaux sociaux (Facebook, Weibo, WeChat, YouTube et Instagram). Les informations les plus récentes sont publiées simultanément sur tous les canaux, afin de fournir aux voyageurs tous les renseignements qu'ils recherchent sur n'importe quel canal.

Publication de contenu personnalisé

Le nouveau site Web affiche à présent un contenu adapté à la localisation du voyageur et à la destination recherchée. La bannière publicitaire utilise les fonctions de personnalisation pour améliorer l'expérience des visiteurs et fournir un service reflétant le mandat de service de China Airlines : « donner la priorité au client ».

« Il n'a fallu que 16 semaines pour lancer le site Web américain. Une fois le site Web lancé, le volume de la fréquentation a doublé et les taux de conversion ont augmenté de 90 % », affirme Mme Tsao.

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 plus importantes entreprises pharmaceutiques 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.