

Cómo Viking Cruises lanzó un innovador portal de reserva en línea junto a Magnolia CMS

En solo seis semanas, Viking Cruises lanzó un portal de reservas en línea sencillo junto a Magnolia CMS como su plataforma central de contenido.



Sector: Viajes

País: Estados Unidos

Sitio web: www.vikingcruises.com

Viking Cruises es la línea de cruceros por río líder en el mundo y una de las empresas líderes en cruceros oceánicos pequeños. La empresa opera una flota de más de 70 embarcaciones de última generación, y pronto incorporará varias más. Cada año, más de 400 000 personas eligen esta línea de cruceros en casi 200 itinerarios y más de 3500 excursiones.

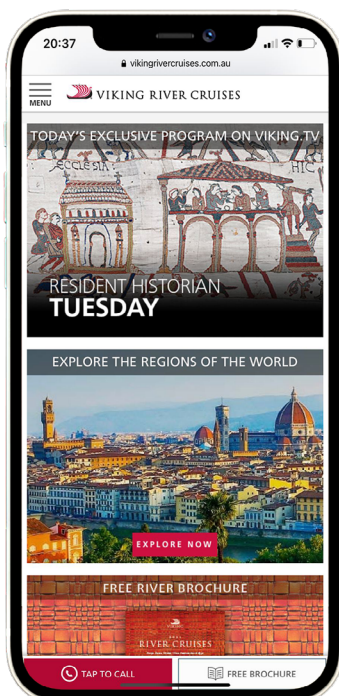
Con el crecimiento de su flota y su alcance global, Viking recibió una afluencia de clientes a través de sus medios digitales. Estos clientes querían funciones de auto-servicio sencillas y la capacidad de interactuar con Viking a través de una variedad de canales digitales. La empresa sabía que necesitaba una plataforma digital moderna para atender estas demandas crecientes de experiencias del cliente de vanguardia.

Al elegir Magnolia CMS como su plataforma de contenido centralizado, Viking pudo lanzar un innovador portal de reservas en línea, así como optimizar su contenido digital e impreso, todo en apenas seis semanas.

El desafío: Crear un portal de reservas en línea

Viking Cruises necesitaba satisfacer a los clientes conedores de la tecnología alrededor del mundo que exigían un portal de reservas de autoservicio que les permitiera ver, reservar y gestionar Cruceros con ellos desde computadoras de escritorio, dispositivos móviles, incluso desde dispositivos IoT.

Viking Cruises se dio cuenta de que esto requeriría una solución de CMS "headless" que facilitara la entrega omnicanal. Al mismo tiempo, la empresa de cruceros comprendió que migrarse a "headless" era solo una solución parcial. La empresa también necesitaba un CMS para expertos en marketing y compatible con los negocios que simplificara los flujos de trabajo, la creación de contenido y la personalización en diferentes dispositivos, regiones y segmentos del mercado.



Gestionar un gran volumen de activos digitales y contenido

El crecimiento continuo de Viking Cruises llevó a una acumulación de más de 1 millón de activos digitales. Estos activos venían en forma de descripciones breves y extensas de sus barcos, imágenes en alta resolución y muchos otros formatos complejos que requerían ser publicados en sus medios digitales e impresos.

Viking necesitaba una manera de almacenar estos activos en un lugar centralizado y también necesitaba un flujo de trabajo simplificado para editar, aprobar y publicar los activos de forma colaborativa entre los equipos y oficinas globales. La compañía también deseaba una solución "headless" que soportara las experiencias omnicanal y sabía que la modelación de contenido sería fundamental.

La solución: Una plataforma de contenido global centralizado.

Viking decidió usar Magnolia como plataforma de contenido para potenciar sus sitios web y su portal de reservas en línea. Las funciones híbridas, los modelos de contenido flexibles, la integración con Amazon S3 y los flujos de trabajo amigables con el mercado son fundamentales para esta solución.

CMS híbrido

Viking usa Magnolia como CMS "headless" para potenciar su sitio web con una variedad de llamadas de API. La compañía encontró una solución ideal entre las opciones tradicional y "headless", utilizando las funciones híbridas y flexibles de Magnolia. La capacidad de Magnolia de ofrecer cargas útiles personalizadas, con sólo los datos relevantes requeridos, le permite a Viking ofrecer experiencias contextualizadas.

Modelos de contenido flexibles e integración S3

La empresa también integró a Magnolia con su repositorio de imágenes en el servicio de almacenamiento S3 de AWS utilizando el módulo de conectores Amazon S3 de Magnolia. Al usar el conector S3 de Magnolia, Viking puede visualizar y gestionar los activos digitales como si residieran en Magnolia, y apreciar los beneficios de la entrega escalable de activos. Magnolia también facilitó que Viking definiera modelos de contenido que se adaptaran a sus relaciones entre activos y contenido complejo, además de cambiar alternativamente durante todo el proceso de implementación para ajustar los

detalles de la solución. Esta flexibilidad le permitió al equipo de Viking experimentar cambios en el modelo de contenido sin poner en riesgo la fecha de lanzamiento.

Flujos de trabajo configurables

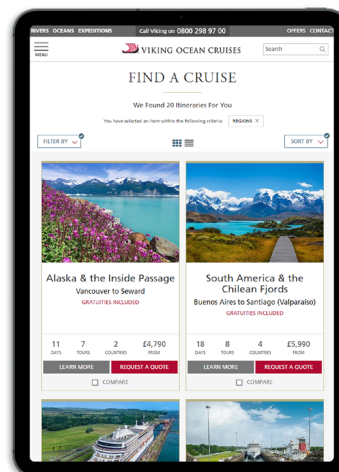
La mayoría de las soluciones que Viking consideró tenía funciones CMS fundamentales, pero una capacidad insuficiente para adaptar las funciones de flujo de trabajo asociadas con ellas. Con Magnolia, Viking creó flujos de trabajo adecuados para el contenido o activo y los equipos responsables de gestionarlos. Con la configuración estándar, se implementaron colas de revisión y notificación diferentes con el fin de agilizar el proceso de publicación.

El resultado: Experiencias omnicanal sin igual y un portal de reservas en línea innovador

Al usar Magnolia CMS, Viking pudo lanzar sitios web ricos en contenido y un portal de reservas en línea en apenas seis semanas. Además, el proceso de creación de contenido de la compañía se ha reducido de semanas a minutos.

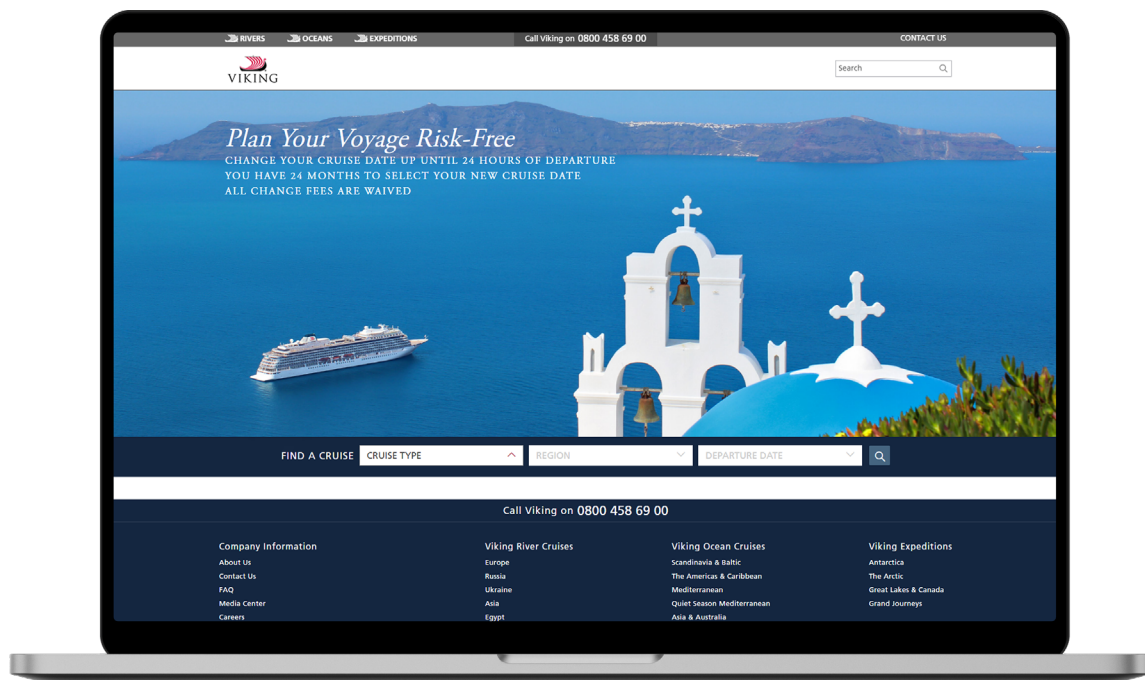
La gestión del flujo de trabajo de nivel empresarial de Magnolia aumentó la eficiencia operativa de Viking, la edición y revisión del contenido centralizado y eliminó el uso de diferentes herramientas como hojas de cálculo, correos electrónicos, canales Slack, etc.

Ahora, Viking tiene contenido para sus barcos, itinerarios y actividades disponibles para su uso en todos sus sitios web: solo el sitio web de Viking River Cruises usa más de 600,000 activos. Más que nada, el portal de reservas en línea trae experiencias digitales sin igual para Viking, lo que se amortizó por sí solo en cuestión de semanas.



Por qué Viking Cruises elige Magnolia

- Flujos de trabajo amigables con los expertos de marketing: Los procesos de aprobación y publicación agilizados facilitaron enormemente el manejo de activos en diferentes sistemas, equipos y regiones geográficas.
- Escalabilidad de activos: El amplio y creciente volumen de activos digitales se puede gestionar desde un lugar centralizado.
- Híbrido "headless": La solución flexible de Magnolia que prioriza la API respalda las experiencias omnicanal en la web, sitios móviles, impresos, y más.
- Velocidad de implementación: Con la flexibilidad de Magnolia, Viking pudo implementar instancias de producción en apenas seis semanas.
- Soporte para DAM externo: Viking necesitaba una integración fácil con un sistema de DAM externo, respaldado por un cubo en S3.
- Modelación flexible de contenido: Los modelos de contenido podían cambiar iterativamente para adaptarse a los tipos de activo y contenido complejos.



magnolia[®]

Magnolia International Ltd.

17 State Street, Suite 4000
New York, NY, 10004

(212) 739-0834
contact-us@magnolia-cms.com
magnolia-cms.com