

Visit Andorra

CASO DE ESTUDIO Ibexa



El Principado de Andorra es una pequeña nación independiente situada en los Pirineos, entre Francia y España. Su economía depende fuertemente del turismo: los 8,5 M de visitantes anuales suponen aproximadamente el 50 % del PIB del principado. Su organismo turístico, Visit Andorra, organiza grandes campañas invernales y estivales cada año, así como otras más pequeñas, incluyendo una para el Cirque du Soleil, que tiene una base en este país.

¿Por qué Ibexa Platform?

Ibexa lleva largo tiempo siendo una plataforma robusta y un socio fiable, por lo que el cliente insistió en que se tomaran los pasos siguientes con Ibexa Platform. Los proyectos de migración pueden ser complicados, pero el Legacy Bridge y el soporte de su agencia digital Infinitum Digital (Microblau Group) están eliminando cualquier fricción del cambio.

Las funciones más avanzadas de Ibexa Platform permiten una personalización mayor y más versátil. El contenido personalizado, un configurador de viajes dinámico y un enfoque en SEO están impulsando los números de visitantes, reduciendo las tasas de rebote e interesando a los visitantes en la marca Andorra.

Con Ibexa Platform podemos llegar a nuestros clientes potenciales y personalizar su experiencia online para adaptarla a sus intereses en Andorra.

Xavier Gallego,
Jefe de IT y Proyectos Digitales, Visit Andorra



Desafíos

- Mejorar los viajes de los clientes
- Permitir una segmentación/personalización más precisa y dinámica
- Gestionar campañas internacionales en múltiples idiomas
- Reducir la tasa de rebote
- Impulsar el tráfico generado mediante SEO
- Migración a la nube



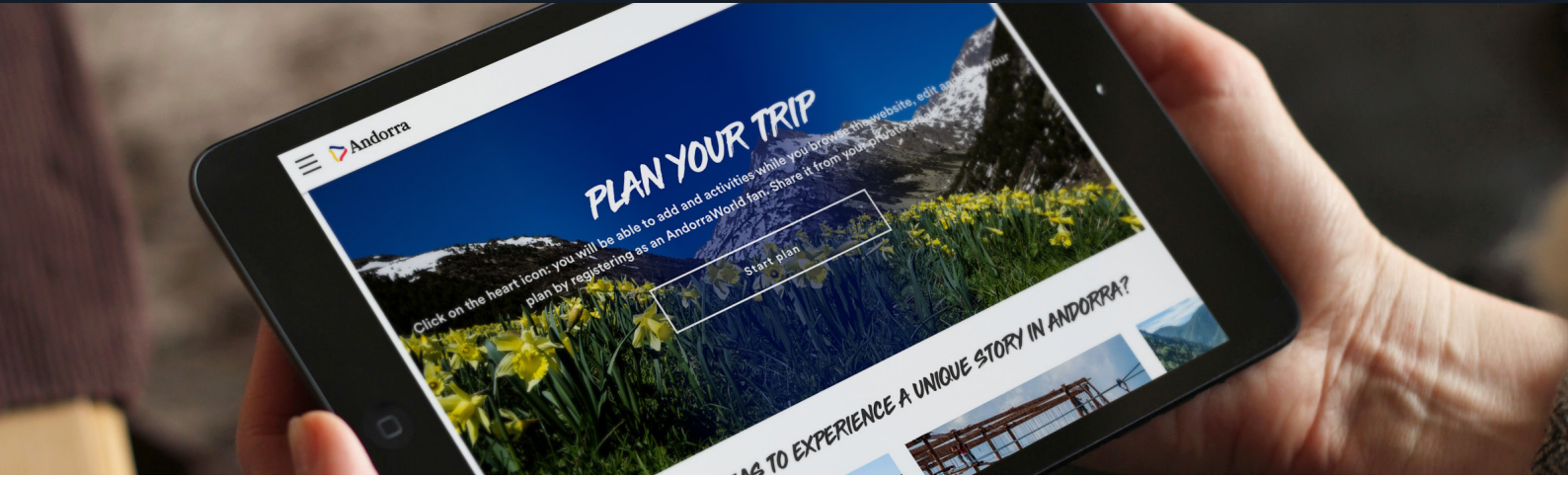
Resumen del proyecto

- Nuevo aspecto y dinámica
- Vinculación de la Gestión de Relaciones con el Cliente con Ibexa Platform mediante Conectores API Ibexa Actualización de contenido específico del objetivo para mejorar la estrategia SEO
- Contenido y visitantes del segmento
- Crear un configurador de viajes con Symfony
- Crear un área privada de usuarios (¿?) con contenido de valor añadido
- Migración del sitio de eZ Publish a Ibexa Platform usando Legacy Bridge



Beneficios empresariales y rentabilidad de la inversión

- Apoyo para cinco campañas de marketing anuales en diez mercados y nueve idiomas
- 1,2 millones de usuarios nuevos en la plataforma de 2019, un crecimiento del 45 % por comparación con 2019
- Mayor implicación de los visitantes y menor tasa de rebote gracias a la personalización
- Los visitantes pueden planear actividades sin registrarse
- La plataforma comunitaria Andorra World Fan crea perfiles de cliente más detallados



Andorra atrae más visitantes con su nueva página web

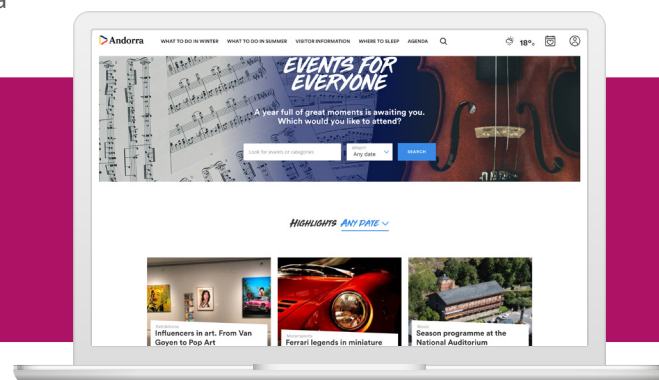
La economía de Andorra está estrechamente vinculada al turismo, por lo que el Principado debe destacar en el mercado y encontrar constantemente maneras innovadoras de interesar y captar más visitantes. La personalización, la gestión de amplias campañas internacionales y una estrategia SEO más potente son los principales factores impulsores de su primera aproximación al marketing con prioridad digital.

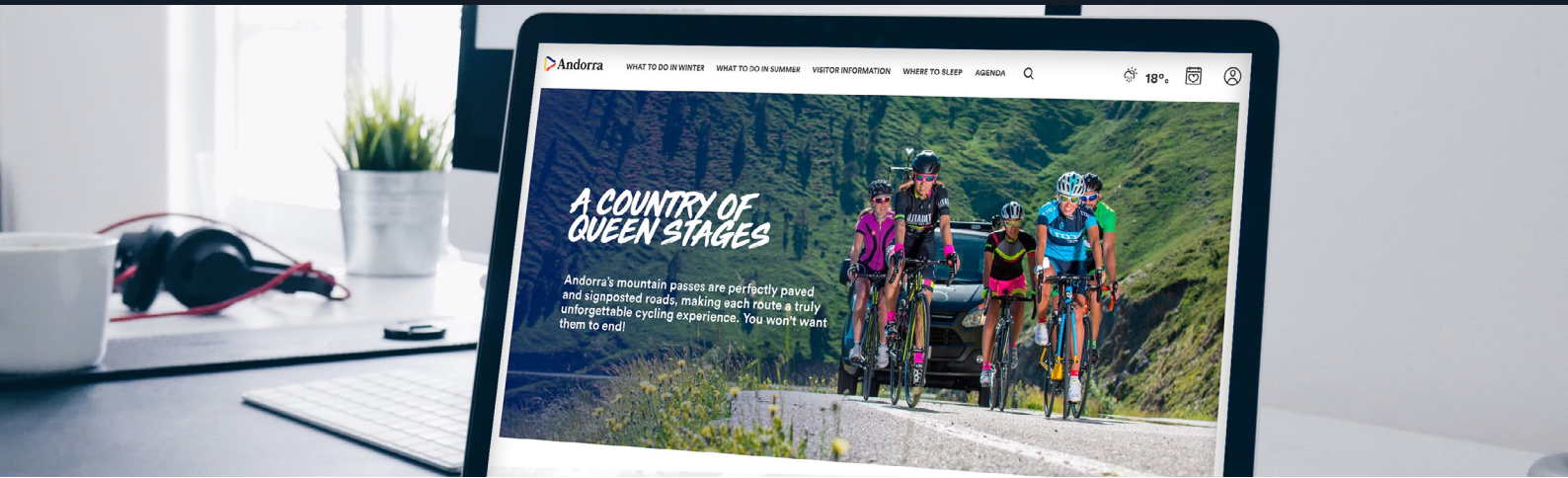
El enfoque y la filosofía del proyecto son resumidos por Xavier Gallego, Jefe de IT y Proyectos Digitales de Visit Andorra. «Nos esforzamos por reconocer nuestra orientación al cliente y queremos personalizar la experiencia de cada visitante todo lo que podamos. La idea principal es superar el concepto de un usuario de internet global», dice Gallego. «El usuario de internet típico no existe».

Este enfoque a largo plazo requiere una plataforma flexible y multifacética, por lo que se tomó la decisión de migrar la página web de promoción turística visitandorra.com de eZ Publish a Ibexa Platform. Esta migración está en curso, y en 2020 se reemplazará por completo la interfaz de usuario de administración antigua. «La compatibilidad retroactiva es muy importante para los proyectos que necesitan perdurar». VisitAndorra ha estado desarrollando su estrategia digital con Ibexa en los últimos ocho años.

El proyecto de personalización es ambicioso. El primer paso fue enlazar el módulo de identificación de Ibexa Platform con el sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente existente de visitandorra.com. Visit Andorra tiene unos 600.000 usuarios registrados, por lo que la base de datos es amplia. «Usamos toda la extensibilidad del enfoque API de Ibexa Platform para enlazar los sistemas y crear una experiencia de cliente sin interrupciones», explica Xavi Gallego.

VisitAndorra ha estado desarrollando su estrategia digital con Ibexa en los últimos ocho años.





Andorra ofrece una estrategia turística impresionante que es digital-first

Durante 2020, se identificará la creación de perfiles para visitantes como un segmento en el sistema. Para continuar, VisitAndorra está trabajando con el equipo de Éxito del Cliente de Ibexa (y por supuesto las funciones de personalización de la plataforma) para construir personalidades en base a estos segmentos de visitantes y ofrecer contenido altamente dirigido para impulsar la conversión.

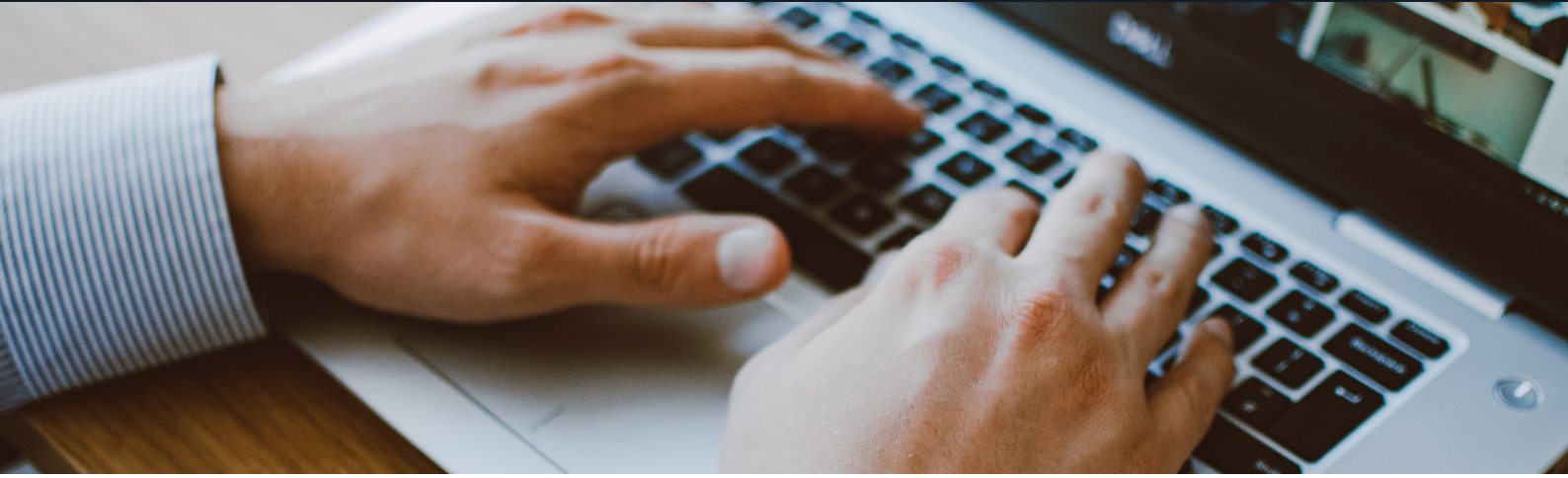
Si quieres que los visitantes conozcan mejor tu país, tienes que llegar a conocer a tus visitantes. No todos los turistas van de vacaciones invernales a esquiar, por ejemplo; muchas buscarán una escapada a un spa en invierno o una combinación de ambos. Para algunos esquiadores, el alojamiento y los restaurantes son secundarios, pero para otros, la buena comida o un tratamiento de reflexología después de un día en las pistas son el elemento fundamental de sus vacaciones. Y, por supuesto, los viajeros con niños tendrán prioridades bastante diferentes a las de los turistas más jóvenes, o a las de los turistas jubilados.

Durante el último año se ha completado un proyecto que trata esta cuestión de elección y opciones. El sitio tiene ahora un configurador de viajes eficaz y versátil con el uso de Symfony. «Puedes elegir los días que te quieres quedar, el tipo de actividades que quieres hacer, y pedir y volver a pedir todas estas actividades», explica Xavi Gallego. «Mezclar actividades culturales, mezclar lugares donde alojarse, mezclar restaurantes, mezclar actividades dentro de museos, mezclar toda esta información te da la capacidad de crear un programa altamente personalizado para tu estancia en Andorra».

Los visitantes pueden experimentar con el configurador sin tener que registrarse, lo que siempre es una barrera para la participación. El aspecto gamificador de la función (además de su obvia utilidad) está logrando que los visitantes crucen esa barrera. Se registran para guardar su programa de viaje, y posiblemente para compartirlo con los editores del sitio. Aquí es donde la cosa se pone interesante, porque los programas de viaje revelan mucho sobre los gustos y preferencias de diferentes personalidades. «Los editores pueden usar los programas para detectar tendencias y crear configuraciones de viaje predefinidas para segmentos específicos», dice Net. Los visitantes pueden compartir sus configuraciones con los otros usuarios (registrados) en el área comunitaria privada, Andorraworld Fan. Esta experiencia de compartir y comparar planes de viaje aumenta la implicación con la marca Andorra.

Puedes elegir los días que te quieres quedar, el tipo de actividades que quieres hacer, y pedir y volver a pedir todas estas actividades, lo que te da la capacidad de crear un programa altamente personalizado para tu estancia en Andorra.

Xavier Gallego,
Jefe de IT y Proyectos Digitales,
Visit Andorra



Una localización inteligente es otro aspecto del esfuerzo para desglosar la información a nivel de visitantes individuales. Al acceder a visitandorra.com desde una dirección IP basada en Francia, el sitio estará en francés. Hay diferentes estrategias para diferentes mercados. En enero, un visitante español de visitandorra.com verá una página de inicio con una campaña invernal, mientras que un visitante en Rusia ya podrá ver la gama de destino y actividades de verano en Andorra. Esto refleja la realidad práctica de que a la mayoría de los turistas rusos les llevará bastante tiempo planificar un viaje a los Pirineos... ¡y en enero ya habrán visto nieve de sobra!

El tráfico SEO tiende a producir una mejor conversión que las visitas generadas mediante pago por clic, y VisitAndorra se ha esforzado por optimizar su estrategia SEO: 40 % de las visitas son orgánicas y los visitantes permanecen más tiempo en la página. Las tasas de rebote y el tráfico SEO quizá sean factores más decisivos que el tráfico general, y también están mejorando.

En general, el sitio atrajo 46 % más visitantes en 2019 que en 2018. Dice Xavi Gallego: «La tasa de rebote está bajando, bajando, bajando. Esto se debe a que hemos mejorado la experiencia general del cliente y los viajes específicos de cliente implicados.»

Un aspecto importante del proyecto es la adopción de Ibexa Cloud, ya que la arquitectura integrada de Visit Andorra no era lo bastante flexible para gestionar su evolución constante.

«Normalmente tenemos más de un proyecto en marcha», explica Xavier Gallego. «A veces tenemos a cuatro o cinco desarrolladores trabajando en diferentes proyectos. Con Ibexa Cloud a los equipos de Andorra les resulta fácil tener diferentes versiones, crear una rama del desarrollo y fusionar esta rama, enviar enlaces, probar cosas distintas. E implementar siempre que queramos. Ahora implementamos los viernes por la tarde y estamos implementando durante los fines de semana. ¡Y todo está yendo muy bien!»

Con Ibexa Cloud es fácil tener diferentes versiones, probar cosas distintas e implementar siempre que queramos. ¡Y todo está yendo muy bien!

Xavier Gallego,
Jefe de IT y Proyectos Digitales,
Visit Andorra



Infinitum Digital: Servicios de consultoría e Implementación en proyectos de Transformación Digital. Ayudamos a nuestros clientes a mejorar su Experiencia de Usuario, mejorando sus puntos de contacto y el Visitor Journey.

Microblau SL
Ptge. Bellaterra, 36
08203 Sabadell (Barcelona)
Spain
+34 937 264 199