



Caixa Galicia: Evolución en Internet

Jerónimo Pérez Paz

Jefe Servicios Web Caixa Galicia

Octubre-2008



Índice

- Situación de partida
- Fase 1: Unificación de criterios
- Fase 2: Soluciones compartidas
- Fase 3: Innovación Web 2.0
- Ejemplos de implantación
- Conclusiones



Situación de partida



Número de Webs elevado

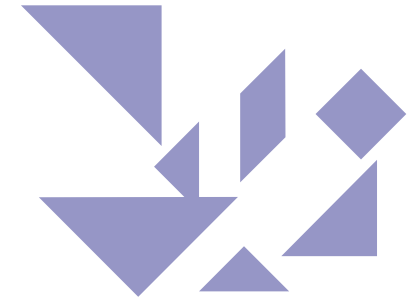
www.caixagalicia.es
galegos.caixagalicia.es
www.caixagalicia.pt
www.caixagalicia.es/netclub
www.caixagalicia.ch

www.lagaleriactiva.com
www.caixanautica.es
www.ciberviaxes.es
www.homegalicia.es
www.itecaixagalicia.com

www.fundacioncaixagalicia.org
www.socialia.org
www.obrasocialcaixagalicia.org
(**www.ciberalia.com > Obra Social**)
(**www.eidg.org > Obra Social**)
(**www.imaxinarte.org > Obra Social**)

activa.caixagalicia.es
caixagestion.caixagalicia.es

Situación de partida

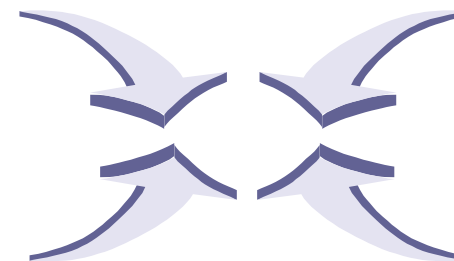


- Falta de Coordinación
- Duplicidad de desarrollos para la misma necesidad
- Diferentes Criterios en Contenidos
- La información no está compartida, sólo “enlazada”
- Escasa Identificación de marca “Caixa Galicia”
 - Diversidad de estructuras
 - Disparidad de diseño
- Marketing Online independiente
- “Des -” comunicación con Usuarios
- Desigual conocimiento del medio



Fase 1: Unificación

Objetivo general



■ Integración

- Estructuras y Diseño
- Contenidos
- Desarrollo

■ Unificación de Criterios

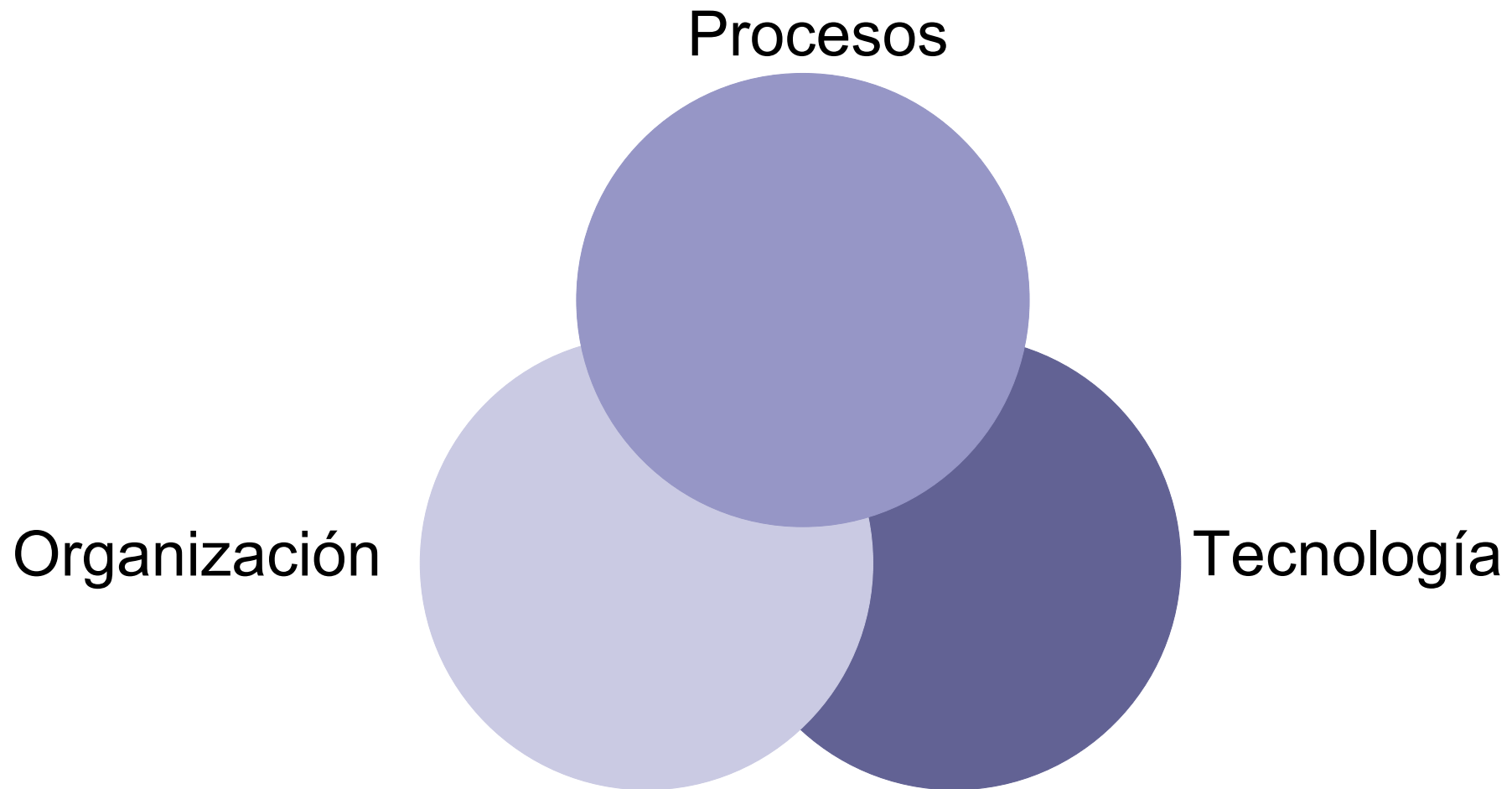
- Información
- Marketing
- Comunicación con Usuarios

■ Coordinación



¿Cómo lo conseguimos?

Integración y Coordinación Web: Factores Clave





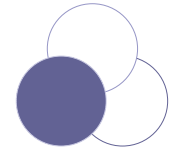
Integración y Coordinación: Procesos



- Proceso de rediseño de los Sitios Web
 - Guía de Estilo Web de Caixa Galicia
- Sistema de Marketing online
- Comunicación con Usuarios
 - Atención de Consultas (SAU)
- Publicación de contenido: Workflow
 - Publicación y traducción de contenidos (p.e. Noticias)



Integración y Coordinación: Organización



- Depto. Servicios Web
- Gestión de usuarios: Permisos
 - Administrador general
 - Responsables por cada Sitio Web
 - Responsable de Marketing Online
 - Responsable de Soporte: Estadísticas Web + SAU
 - Depto de Traducción
- Mantenimiento Técnico y Desarrollos
 - Sistemas Caixa Galicia realiza el control
 - Tecnocom - Centro Competencias Vignette

Integración y Coordinación: Tecnología



- Gestor de Contenidos y Portales Web: Vignette
 - Framework para portales
- Gestión de Usuarios
- Gestión y Control Acciones de Marketing
- Comunicación con Usuarios
 - Boletines
 - Ofertas y Promociones
 - Comunicaciones oficiales
 - Encuestas
- Servicio de Atención a Usuarios Web
- Estadísticas





Conclusiones Fase 1: Unificación



Unidad Coordinadora Web

Criterios de Contenidos

Criterios de Marketing Online

Criterios de Comunicación usuarios

Guía de Estilo Web

Plataforma de Contenidos y Portales Web

Experiencia del colaborador tecnológico-Tecnocom

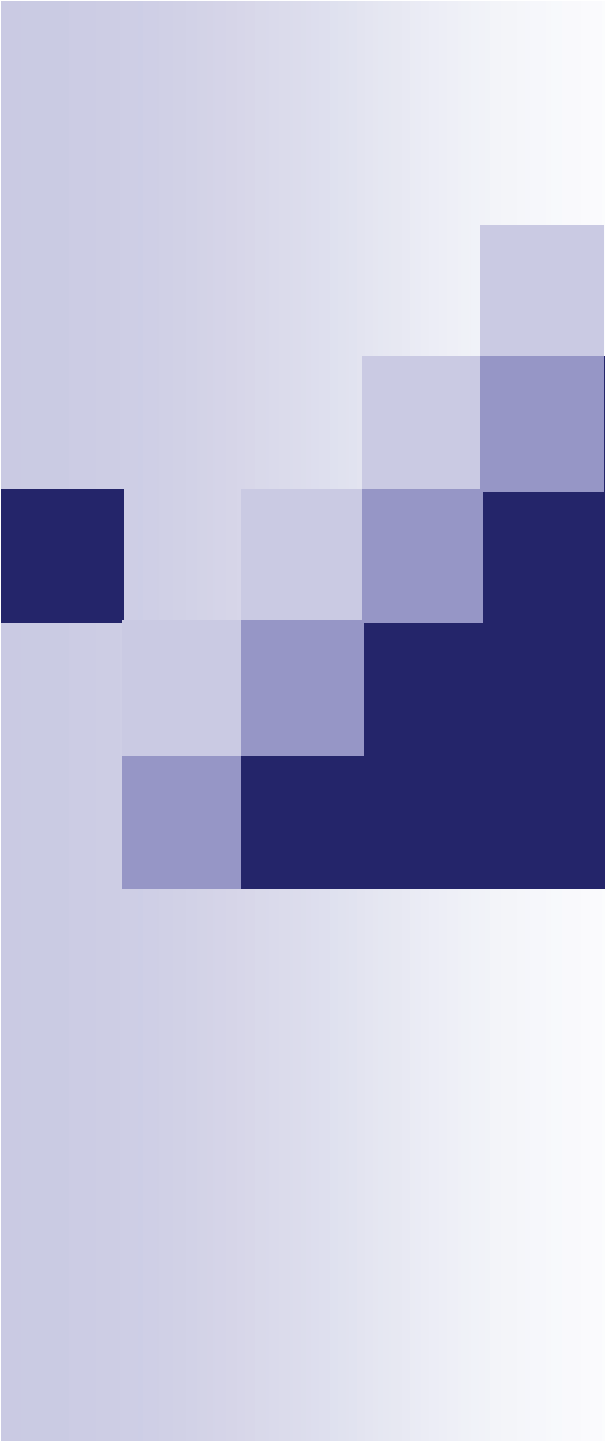


Fase 2: Soluciones compartidas



Soluciones compartidas

- Agenda
- Repositorio Multimedia
- Comunidad Virtual Caixa Galicia
 - Caixagalicia.es/comunidad
- Servicio de Atención a Usuarios Web
- Estadísticas



Fase 3: Innovación Web 2.0



¿Qué es la **Web 2.0**

*“La **Web 2.0** se refiere a una segunda generación de Web basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, los wikis o las folcsonomías, que fomentan la **colaboración** y el **intercambio ágil de información entre los usuarios.**”*

Tim O'Reilly en 2004



¿Qué es la **Web 2.0**

- **Diseño**
 - Estándares, Diseño centrado en el usuario, Usabilidad, Accesibilidad
- **Técnico: superintegración de datos**
 - RSS, Mashups, Web Services
- **Contenido: Comunicación con los usuarios**
 - Blogs, wikis, tagging, foros, vídeo, podcast
- **Relación de Usuarios**
 - Redes personales y Profesionales



Innovación Web 2.0

- RSS
 - Fundación Caixa Galicia
- Inclusión en favoritos
 - Fundación Caixa Galicia
- Participación en Blogs y Foros
- Web services



Innovación Web 2.0

■ Mashups: Google Maps en CaixaGalicia.es

The screenshot displays the CaixaGalicia website interface. At the top, there is a navigation menu with links: Información Inversores | RSC | Prensa | Oficinas y cajeros | Atención al Cliente | Contactar | Portales Web | Empleo. On the right, there are language options: Español | Galego and a button: **Hágase cliente**. Below the logo, there are tabs for 'Particulares' and 'Empresas'. A vertical navigation menu on the left lists various services: ▶ On Caixa Galicia, ▶ Banca Electrónica, ▶ Cuentas, ▶ Depósitos, ▶ Préstamos, ▶ Hipotecas, ▶ Tarjetas, ▶ Fondos, ▶ Valores, ▶ Ahorro Jubilación, ▶ Seguros, ▶ Servicios Electrónicos, ▶ Servicios Móviles, ▶ No Residentes, ▶ NetClub Jóvenes, ▶ Actualidad Económica. At the bottom of this menu are icons for a computer, a mobile phone, and a printer, along with a large letter 'H'. The main content area features a Google Maps mashup. A search bar contains the text 'A CORUÑA. O.P.' and a 'Buscar' button. A pop-up window over the map displays: **A CORUÑA. O.P.**, Dirección: CL. RUA NUEVA, 30,15003, and Tel: 981187000. The map shows a street grid with labels like 'Calle de Orzán', 'Calle Nueva', and 'Avenida da Marina'. A banner at the top of the map area reads: **Nuevo mercado online de depósitos** and 'Beneficiarse de los incrementos de tipos del mercado interbancario'. The map is powered by Google and includes a copyright notice: '© 2008 Tele Atlas'.

Innovación Web 2.0

- Análisis y Creación “Blogs en Caixa Galicia”
 - “Caixa Galicia en la Web”
 - Galeteca.com: O bo uso do galego
- ¿Cómo crear los blogs?
 - Quién y cómo
 - Herramientas y estadísticas
- Integración de datos existentes
 - RSS y Twitter de caixagalicia.es





Innovación Web 2.0

- CaixaGaliciaTV en Youtube
- [Twitter.com/CaixaGalicia](https://twitter.com/CaixaGalicia)
- Cuentas en LinkedIn
 - ITE Alumni
 - Caixa Galicia
- Cuenta en Facebook
- Integración de otros datos
 - RSS y Twitter de caixagalicia.es



Innovación Móvil

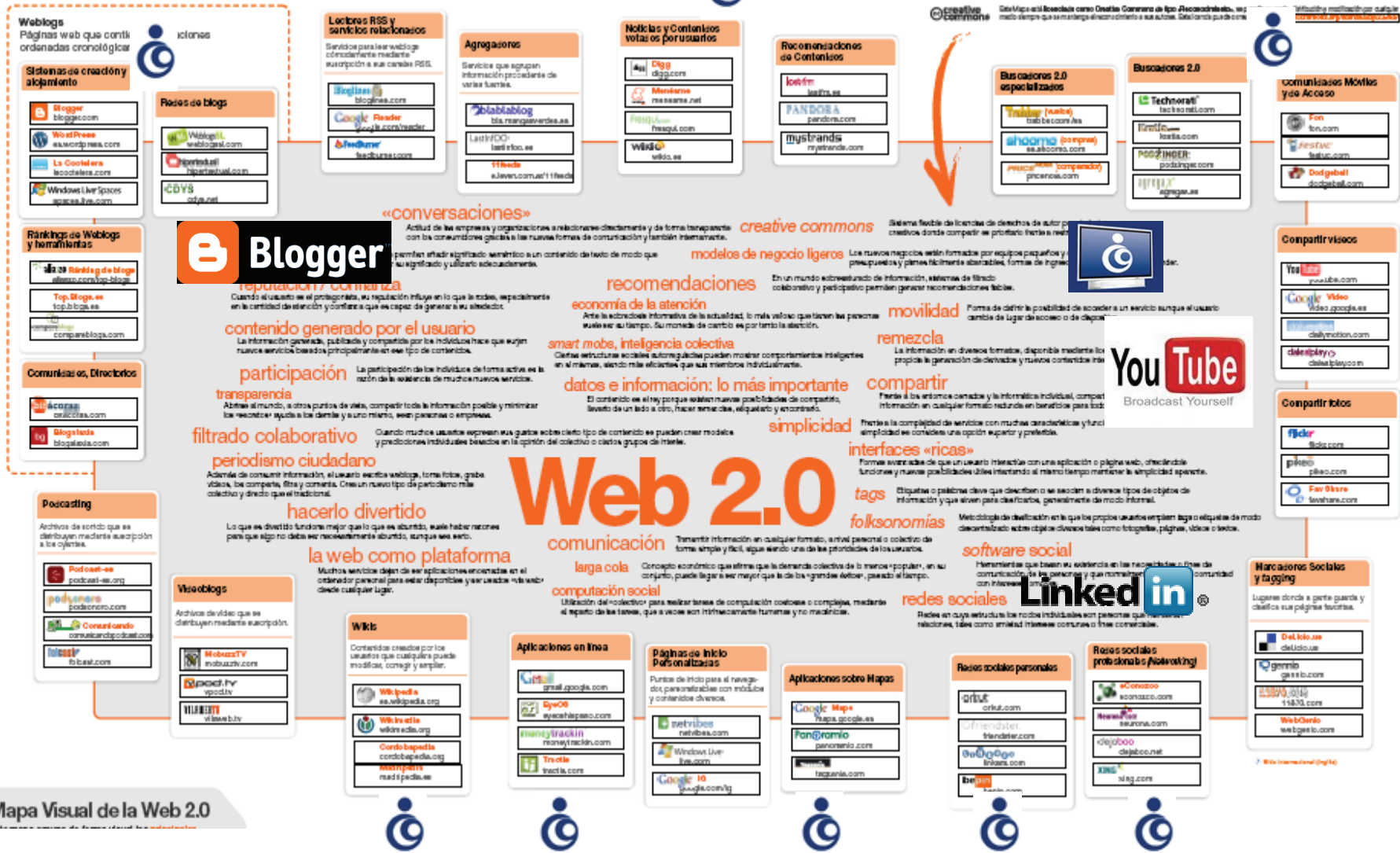
- Movilización de portales web
 - Merkur
- Creación de caixagalicia.mobi
- Análisis de versión para iPhone
 - Estándares y Accesibilidad



Análisis de Creación de Blogs Caixa Galicia

- Blog Servicios Web (Blogger y Wordpress)
- Blog Galeteca (Depto. Traducción)

- Objetivos:
 - Canal de **comunicación** entre CAIXA GALICIA y sus clientes o potenciales clientes
 - Contribuir a un mayor **impacto social** de las actividades del Grupo Caixa Galicia
 - Aumentar su **visibilidad y el tráfico Web**
 - Disponer de un **foro de difusión y debate** para temas de interés



Mapa Visual de la Web 2.0



Otras labores Web 2.0

- Seguimiento diario de los principales sindicadores de contenidos 2.0
 - Google News
 - Technorati
 - Delicious
 - Menéame
 - Bloglines
- Enciclopedia online
 - [Wikipedia Caixa Galicia](#)
 - [Knol Caixa Galicia](#)
- Youtube: contenidos audiovisuales
 - [Caixa Galicia TV](#)
- RSS (Really simple syndication)
 - Ej. [RSS Fundación Caixa Galicia](#)
- Google Maps
 - [Geolocalización de las oficinas de la red comercial](#)
- MicroBlogging
 - [Twitter](#) y [Twitxr](#)
- Wikis: Colaboración entre usuarios
- Redes Sociales Personales
 - [Facebook](#) (usuarios Caixa Galicia)
- Redes Sociales Profesionales
 - [LinkedIn](#) (p.e. ITEAlumni y Caixa Galicia)

Conclusiones

■ Algo está cambiando...

- Hace 10 años no existía Google !
- Hace 5 años no existía Youtube...
 - Hoy es el sitio web más visitado del mundo
- Hace 5 años navegábamos en Internet
 - Hoy creamos contenido en Internet

■ Orientación al usuario...

■ Y mejora continua

```
  \
  .001.^
  u$ON=1
  z00BAI
  |.,.=.
  ;s<'!'
  NRX^=-\
  z0c^<X^
  ^B0s^~^^
  @0$H~'
  n$0=XN;.
  iBBB0vU1=~''\
  $000cRr\vul
  FAHZuqr-'
  ZZUFA@FI.\
  ;BRHv n$U^~
  \ARN1 ^0si
  '0nv^ 01.'
  c0qr ns.\
  aUU^ ul\
  \RO- :.\
  nn^^ -=,*|-\
  =1^'...' \..
```



Ejemplos

Ejemplos de implantación

- Repositorio Multimedia
- Agenda de actividades
- Fundación Caixa Galicia
 - Punto táctil de información en Edificio A Coruña
- Memorias Caixa Galicia 2006 > 2007 > 2008
- Información a Inversores
- Obra Social Caixa Galicia
- Socialia.org: servicio para ONLs
- Rediseño Caixa Galicia Portugal
- Comunidad Virtual Caixa Galicia
- Caixa Galicia España
- Banca electrónica

2006

2007

2008



Repositorio Multimedia

- Elementos: imágenes, audio y vídeo
 - Más de 4.000 imágenes de alta
- Cualquier elemento está en el repositorio
- Múltiples miniaturas
 - Creación automática de distintos tamaños
 - Tamaños en la Guía de Estilo Web
- Cumplimiento de Accesibilidad: Fundación (“A”) y Obra Social (“AA”)

Vignette tiene **Rich Media Services !**



Agenda de actividades

- Incluye los eventos de Caixa Galicia
 - Fundación y Obra Social
- Agenda compartida
 - Eventos
 - Edificios y salas
 - Entidades Colaboradoras
 - Categoría de eventos
- Workflow de generación, aprobación, traducción y publicación



Fundación Caixa Galicia

- Primera Web en Vignette
 - Repositorio Multimedia > Galería Multimedia
 - Agenda de actividades
- Más de 15.000 elementos publicados
 - 220 actividades mensuales
 - Entidades colaboradoras: 10.000
 - Salas: 1.200
- Posicionamiento Web: buscadores y social
 - Más de 20.000 visitas mensuales
- Nivel de Accesibilidad “A”: Technosite de Fundación ONCE
- Buscador general: Google



Memorias Caixa Galicia 2007

- Proyecto pionero en España
- 2ª Edición
- Memorias en Sitio Web
 - Financiera, Sociocultural y RSC
 - Distribución en USB
- Web exclusiva dedicada a memorias
- Capítulos imprimibles
- Multiidioma: español, gallego e inglés



Información a Inversores

Información orientada a inversores
institucionales

Tiempo de publicación: 1 mes

Información compartida:

Noticias

Información de Memorias



Obra Social y Socialia

- Publicación: diciembre-2007
- Información compartida
 - Noticias
 - Agenda de actividades
 - Repositorio multimedia



Web Caixa Galicia en Portugal

- Rediseño y desarrollo
 - Tiempo estimado: 2 meses
- Publicación: enero-2009
- Accesibilidad “AA”
- Información compartida
 - Catálogo de productos: fichas, simuladores y procesos de contratación
 - Noticias
 - Agenda de actividades
 - Repositorio multimedia



Comunidad Virtual Caixa Galicia

- Más de 150.000 usuarios
- Servicios ofrecidos
 - Boletines electrónicos
 - CV y Ofertas de Empleo
 - Consultas personalizadas: 170 expertos
 - Concursos
- Personalización de la portada !



Web Caixa Galicia España

- **Inicio desarrollo: Ene-2008**
- **Nuevo Diseño y desarrollo**
 - Desarrollo por Tecnocom
- **Idiomas: español, gallego e inglés**
- **Portales: particulares, empresas y jóvenes**
- **Integración**
 - Comunidad Virtual
 - Catálogo Productos
- **Accesibilidad doble A (“AA”)**



Conclusiones



Muchas gracias !!

Jerónimo Pérez Paz

Jefe Servicios Web – Caixa Galicia

jppaz@caixagalicia.es