



# 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

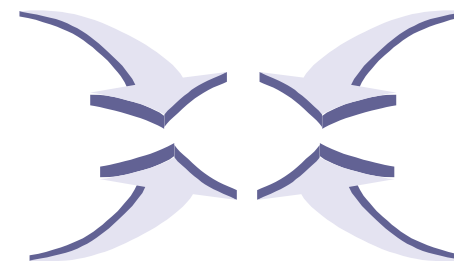


- Falta de Coordinación
- Duplicidad de desarrollos para la misma necesidad
- Diferentes Criterios en Contenidos
- La información no está compartida, sólo “enlazada”
- Escasa Identificación de marca “Caixa Galicia”
  - Diversidad de estructuras
  - Disparidad de diseño
- Marketing Online independiente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



# Fase 1: Unificación

# Objetivo general



## ■ Integración

- Estructuras y Diseño
- Contenidos
- Desarrollo

## ■ Unificación de Criterios

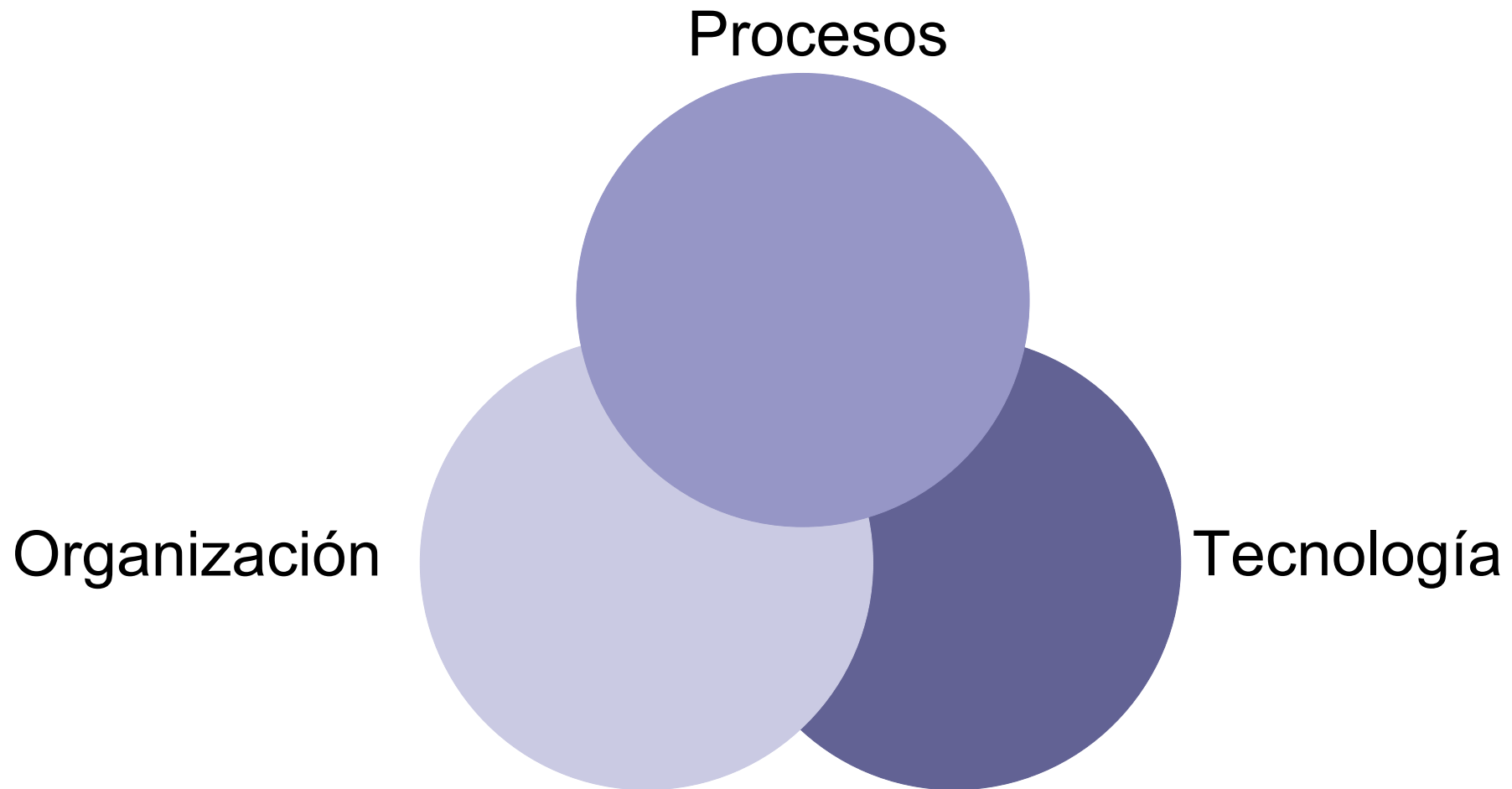
- Información
- Marketing
- Comunicación con Usuarios

## ■ Coordinación



¿Cómo lo conseguimos?

# Integración y Coordinación Web: Factores Clave





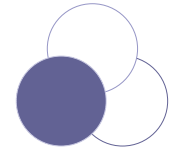
# Integración y Coordinación: Procesos



- 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

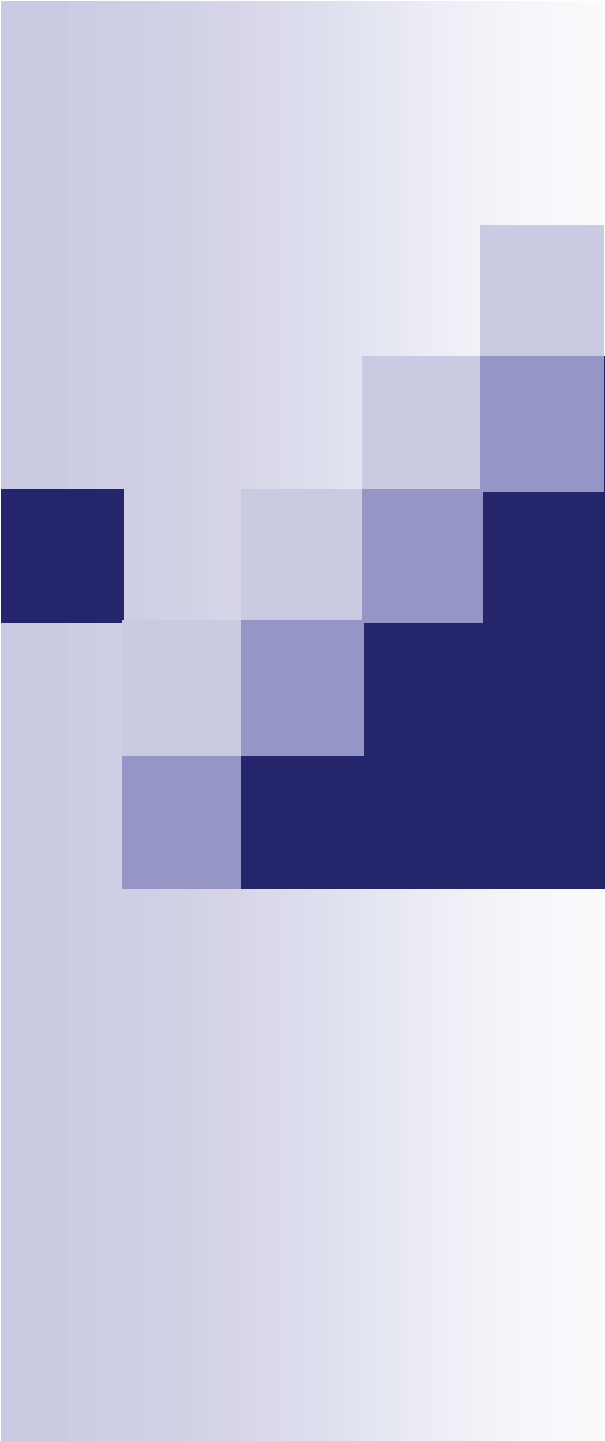


## Fase 2: Soluciones compartidas



# Soluciones compartidas

- Agenda
- Repositorio Multimedia
- Comunidad Virtual Caixa Galicia
  - [Caixagalicia.es/comunidad](http://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 for 'Información Inversores', 'RSC', 'Prensa', 'Oficinas y cajeros', 'Atención al Cliente', 'Contactar', 'Portales Web', and 'Empleo'. On the right side of the header, there are language options for 'Español' and 'Galego', and a blue button labeled 'Hágase cliente'. Below the header, a search bar with a 'Buscar' button is visible. A vertical navigation menu on the left lists various services under 'Particulares' and 'Empresas' categories, including 'On Caixa Galicia', 'Banca Electrónica', 'Cuentas', 'Depósitos', 'Préstamos', 'Hipotecas', 'Tarjetas', 'Fondos', 'Valores', 'Ahorro Jubilación', 'Seguros', 'Servicios Electrónicos', 'Servicios Móviles', 'No Residentes', 'NetClub Jóvenes', and 'Actualidad Económica'. The main content area features a Google Maps mashup for 'A CORUÑA. O.P.' with a pop-up window showing the address 'CL. RUA NUEVA, 30, 15003' and phone number 'Tel: 981187000'. Above the map, there is a banner for 'Nuevo mercado online de depósitos' with the text 'Beneficiarse de los incrementos de tipos del mercado interbancario'. The map includes standard Google Maps controls like zoom in/out and a 'Mapa Satélite Híbrido' selector. At the bottom of the map area, there is a 'POWERED BY Google' logo and a copyright notice for '©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](http://caixagalicia.es)



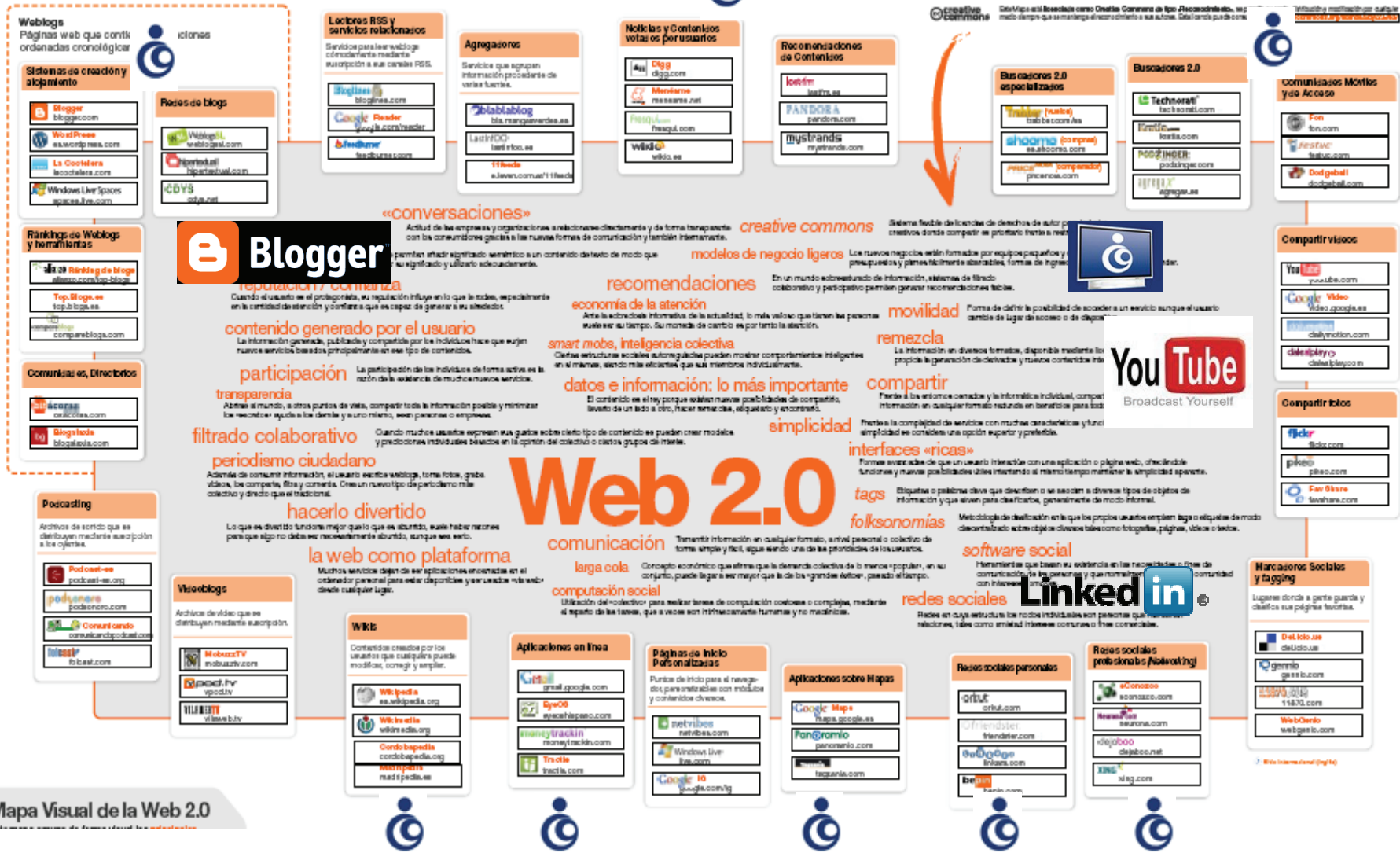
## Innovación Móvil

- 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
  'Onv^ 01.'
  c0qr  ns.\
  aUU^  ul\
  \RO-  :.\
  nn^^  -=,*1-^
  =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](mailto:jppaz@caixagalicia.es)