

7 Casos de Uso Comuns em Liferay



Como as empresas usam DXPs?

Por mais de uma década, vimos empresas aproveitarem os recursos e a flexibilidade do Liferay DXP para se transformarem em negócios verdadeiramente digitais. Embora as DXPs sejam reconhecidamente poderosas, sua flexibilidade pode trazer o desafio de descobrir o que exatamente uma empresa deseja realizar com elas. Nesse e-book, conheça os 7 casos de uso mais comuns em que as organizações desfrutam dos benefícios de uma plataforma de experiência digital.

The logo for EATEL, featuring the word "EATEL" in a bold, blue, sans-serif font with a stylized underline.The logo for tag., featuring the word "tag." in a bold, black, sans-serif font with a stylized underline.The logo for MATERION, featuring a stylized grey and blue triangle icon above the word "MATERION" in a bold, blue, sans-serif font.The logo for QAD, featuring a stylized blue and black square icon above the letters "QAD" in a bold, black, sans-serif font.The logo for Hewlett Packard Enterprise, featuring a green rectangular icon above the text "Hewlett Packard Enterprise" in a bold, black, sans-serif font.The logo for AGIA AFFINITY, featuring a stylized blue and white triangle icon above the text "AGIA AFFINITY" in a blue, sans-serif font.The logo for the University of London, featuring a red and white shield icon with a cross and a book, followed by the text "UNIVERSITY OF LONDON" in a bold, black, sans-serif font.



1 Portais de Autoatendimento para Clientes

O autoatendimento pode ser o primeiro passo para experiências do cliente mais modernas, mas se as empresas quiserem estabelecer uma base para experiências verdadeiramente excepcionais, elas precisarão unificar os pontos de interação em uma única solução de portal.

Quando os clientes têm um local unificado para baixar recursos, acessar serviços digitais e resolver seus problemas sem entrar em contato com um representante, eles não apenas ficam mais satisfeitos com o serviço prestado, mas também ficam mais dispostos a retornar e usar o portal.

Com uma solução unificada para seus clientes:

- Reduza as chamadas para o suporte ao cliente através de recursos de autoatendimento, diminuindo o custo de atendimento.
- Ofereça experiências personalizadas de acordo com o comportamento, funções e preferências do público.
- Integre sistemas e serviços existentes para oferecer uma experiência simplificada ao cliente.



Tornando a experiência do cliente mais fácil

Por mais de 80 anos, a EATEL atendeu clientes residenciais e comerciais nos Estados Unidos. Mas eles sabiam que, se quisessem continuar oferecendo excelentes experiências aos clientes, seus canais digitais precisariam de uma atualização.

Para modernizar esta experiência, a EATEL construiu um [portal responsivo de autoatendimento do cliente](#) para:

- Fornecer uma visão completa do relacionamento com o cliente.
- Oferecer recursos de autoatendimento que trazem interface para vários sistemas de back-end.
- Personalizar para mudanças futuras e ofertas de serviços em evolução.
- Reduzir as ligações para o call center em 30%.

[Leia o caso de sucesso completo aqui >](#)





2 Sites para Vendas B2B

Para atender melhor às necessidades complexas dos compradores B2B, os vendedores devem ser capazes de atender seus clientes durante toda a jornada, e não apenas até o ponto de compra. Mas as plataformas de commerce digital pure-play não serão capazes de suportar experiências pós-compra.

Quando os vendedores, ao invés disso, contam com tecnologias que foram projetadas para abordar toda a experiência de compra, eles podem:

- Gerenciar toda a experiência, do primeiro contato ao pós-compra em apenas uma plataforma.
- Aumentar o cross-sell e up sell, fornecendo conteúdo personalizado e recomendações de produtos.
- Capacitar suas equipes de vendas com ferramentas digitais para auxiliar, nutrir e expandir cada conta.



Simplificando pedidos B2B

Com clientes em mais de 40 países diferentes, a Tag, parceiro global de produção de mercado ponta a ponta, precisava de uma base sólida para seus sistemas de commerce, uma vez que os sistemas legados existentes impediam sua capacidade de realmente fornecer a experiência que seus clientes estavam procurando.

Ao implementar o commerce B2B em uma única plataforma com a Liferay, a Tag conseguiu transformar seus processos de vendas:

- Conectando e gerenciando sistemas, aplicativos e dados com mais facilidade.
- Simplificando pedidos complexos de B2B por meio de recursos de autoatendimento.
- Reduzindo os custos de gerenciamento de sistema e de atendimento ao cliente.

[Veja como a Tag fez tudo isso aqui >](#)





3 Intranets Modernas

Não importa de onde seus funcionários trabalhem, eles são a base para as excelentes experiências do cliente que você deseja oferecer.

Os líderes de negócios entendem que, para proporcionar melhores experiências aos funcionários, eles devem ser capazes de oferecer soluções aos funcionários que:

- Aumentem a eficiência organizacional usando formulários, fluxos de trabalho e funções personalizadas.
- Ofereçam suporte a funcionários globais e remotos de qualquer dispositivo.
- Capacitem seus funcionários para encontrar e compartilhar informações facilmente.



Fornecendo Melhores Experiências aos Funcionários

Para ser um melhor fornecedor de materiais avançados, a Materion precisava conectar mais de 2.600 funcionários. Mas eles foram prejudicados por ferramentas e processos desatualizados. Os funcionários lutavam para encontrar o conteúdo, as políticas e as informações que precisavam.

A nova intranet construída em Liferay viu um aumento de 20% nas sessões em apenas quatro meses. Agora os funcionários são capazes de:

- Acessar as informações de que precisam em uma única plataforma.
- Consumir conteúdo como podcasts, vídeos e infográficos.
- Comunicar-se globalmente, alimentando uma cultura de colaboração.

[Conheça mais do caso de sucesso aqui >](#)





4 Plataformas de Integração

A vontade de fornecer melhores experiências digitais traz grandes responsabilidades para gerenciar todos os sistemas e aplicações necessárias nesta tarefa. Embora as organizações possam estar determinadas a transformar digitalmente seus negócios, esse objetivo costuma ser prejudicado por tecnologias legadas e isoladas.

As organizações têm sido capazes de superar esses desafios usando uma plataforma de experiência digital robusta para:

- Unificar sistemas díspares com APIs, serviços web e pontos de integração.
- Aproveitar os investimentos anteriores integrando-se a sistemas existentes e legados.
- Simplificar o gerenciamento de TI, reduzindo o tempo e os custos de gerenciamento de sistemas.



Tudo em um único stack tecnológico

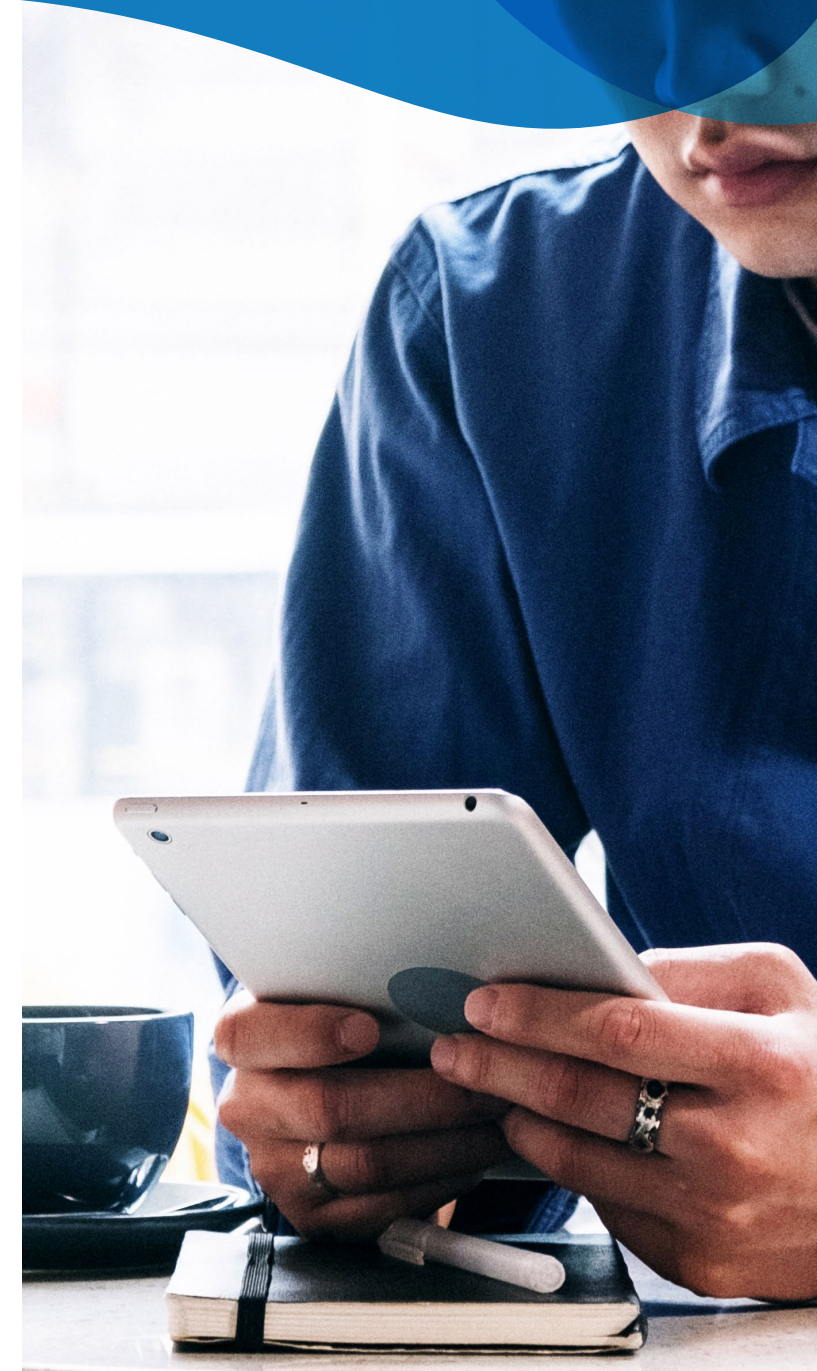
Devido à natureza mutável dos negócios digitais, a equipe de TI da QAD entendeu que seu papel estava se tornando não somente gerenciar tecnologia como também compreender as necessidades de seus funcionários, clientes e parceiros, fornecendo soluções para ajudá-los a atingir seus objetivos.

No entanto, a equipe de TI da QAD havia sofrido no passado lutando com uma combinação de soluções díspares e, agora, buscava uma solução única para reunir sua intranet, site, sistema de gerenciamento de conteúdo e soluções futuras.

A QAD adotou a plataforma Liferay para:

- Estabelecer uma estratégia *go-to-market* com novas soluções rapidamente, como um portal de clientes e fóruns de clientes online.
- Implementar novos recursos, como maior personalização, nas soluções existentes.
- Obter os benefícios de uma plataforma flexível e em evolução para atender às necessidades de TI em constante mudança.

[Conheça como a QAD transformou seu stack tecnológico aqui >](#)





5 Portal de Parceiros/Extranets

Como uma ferramenta externa para fornecedores, parceiros e agentes, as extranets ainda precisam fornecer continuidade na experiência do cliente, mesmo quando eles trabalham através de terceiros. Mas apenas 35% das empresas têm treinamento e desenvolvimento eficazes para seus canais.¹

Os parceiros de canal não precisam ser um personagem secundário negligenciado. Em vez disso, eles podem destacar-se e ajudar a empresa a ter sucesso com uma ferramenta que permite:

- O aumento de vendas de maneira mais eficaz com painéis e conteúdo personalizados.
- O suporte a grandes redes globais com funções granulares e permissões.
- O incentivo à sua adoção, com experiências fáceis de autoatendimento.

¹ Channel Enablement: 4 Stats You Need to See

Hewlett Packard Enterprise

Um parceiro para o sucesso

Com sete portais de parceiros antigos e diferentes, a Hewlett Packard Enterprise (HPE) foi incapaz de fornecer as experiências digitais necessárias para capacitar seus mais de 170.000 parceiros em todo o mundo.

Ao oferecer aos parceiros um único ponto de entrada global por meio do Liferay, a HPE é capaz de:

- Personalizar as páginas iniciais e os painéis com base em permissões e funções complexas.
- Integrar o portal com todos os serviços e ferramentas disponíveis no ecossistema de parceiros.
- Dimensionar com eficiência à medida que a base de parceiros continua a crescer.

[Descubra como a HPE capacitou seus parceiros aqui >](#)





6 Sites

Os sites são a porta de entrada para a experiência digital de sua empresa. A experiência do site vai obrigar os usuários a ir mais longe ou a sair em busca de uma solução melhor.

As empresas precisam ser capazes de criar rapidamente as experiências personalizadas que seus clientes procuram. Esses sites não apenas precisam ser amigáveis como também:

- Fácil para os usuários de negócios editar e gerenciar, aliviando a carga das equipes de TI.
- Rapidamente personalizável para acelerar o go-to-market.



Acelerando o time-to-market para mais de 300 sites

A AGIA acredita que o seguro e os benefícios que oferecem a cada um de seus 30 milhões de clientes precisam ser personalizados para suas necessidades individuais. No entanto, essa filosofia não se estendeu às experiências digitais que a empresa proporcionava. Seus sistemas existentes eram incapazes de fornecer o mesmo nível de flexibilidade e personalização para as experiências digitais da empresa.

Para superar esse desafio, a AGIA usou o Liferay para:

- Reduzir os custos de manutenção e suporte com sites facilmente personalizáveis, mesmo para usuários corporativos.
- Melhorar a usabilidade do site, tornando a experiência simples e otimizada.
- Lançar mais de 300 sites em apenas 9 meses.

[Saiba mais detalhes aqui >](#)





7 Portais de Campus

O aprendizado remoto eficaz vai mais além de apenas fornecer material relevante online. As organizações educacionais precisarão aprender como facilitar experiências digitais excelentes que facilitem para os alunos, pais e funcionários aprenderem e se conectarem.

Eleve a experiência do usuário criando portais de campus que são capazes de:

- Fornecer painéis e sites personalizados de acordo com permissões granulares.
- Integrar-se facilmente com aplicativos de terceiros e sistemas legados mais antigos.
- Proteger documentos e informações confidenciais.



**UNIVERSITY
OF LONDON**

Educação além das fronteiras físicas

Com mais de 170.000 alunos internacionais da Inglaterra a Cingapura, a Universidade de Londres queria dar aos alunos remotos uma experiência envolvente para criar um senso de comunidade.

Usando o Liferay, os desenvolvedores da universidade foram capazes de:

- Gerenciar conteúdo e aplicativos em cinco sites, em uma única plataforma.
- Capacitar os usuários de negócio a gerenciar páginas e conteúdo sem ajuda de TI.
- Oferecer personalização para tornar o portal ainda mais significativo.

[Conheça o caso de sucesso completo aqui >](#)





Gostaria de saber o que podemos fazer pelo seu negócio?

Embora esses sejam casos de uso comuns do Liferay, sabemos que cada empresa tem seus próprios desafios únicos e complexos. Veja como você pode utilizar a flexibilidade do Liferay para atender aos objetivos de sua organização, [agendando uma demo aqui](#).



A Liferay ajuda organizações a resolverem seus desafios de negócio na criação de experiências digitais na web, dispositivos móveis e outros canais, oferecendo soluções de intranet, commerce, portais, integração de distintos sistemas e muito mais. Nossa plataforma é open source, o que a possibilita maior inovação, confiabilidade e segurança. Através de soluções de negócio e tecnologia, a empresa visa a causar um impacto positivo no mundo. Centenas de organizações do setor financeiro, de assistência médica, governo, seguros, varejo, manufatura e outras verticais de negócios usam Liferay. Para mais informações, visite: liferay.com

© 2021 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.