

7 Casos de Uso Populares de Liferay



¿Cómo las empresas utilizan las DXPs?

Por más de una década, hemos visto cómo empresas han utilizado los recursos y la flexibilidad de Liferay DXP para convertirse en verdaderos negocios digitales. Si bien las DXPs son reconocidamente poderosas, su flexibilidad puede abrir la abrumadora tarea de descubrir qué exactamente se desea realizar con esta tecnología. Estas son las 7 maneras más recurrentes que hemos visto a las organizaciones beneficiarse de las plataformas de experiencia digital.





1 Portales de Autoservicio para Clientes

El autoservicio puede ser el primer paso para experiencias de cliente más modernas. Sin embargo, si las empresas buscan establecer una base para experiencias verdaderamente excepcionales, deberán agregar todos los momentos de interacción en una solución de portal única y fácil de usar.

Cuando los consumidores tienen un solo sitio para descargar recursos, acceder a servicios digitales y resolver sus problemas sin la necesidad de contactar a una persona, ellos se encuentran más satisfechos y dispuestos a utilizar el portal nuevamente.

Cuando las empresas brindan una solución unificada para sus clientes, pueden:

- Reducir las llamadas al soporte del cliente con recursos de autoservicio, disminuyendo el costo de atención al consumidor.
- Ofrecer experiencias personalizadas de acuerdo con el comportamiento, funciones y preferencias del público.
- Integrar los sistemas y servicios existentes para ofrecer una experiencia más sencilla.



Simplificando la Experiencia del Cliente

Por más de 80 años, EATEL atendió a clientes residenciales y comerciales en EE.UU. La empresa sabía que, para continuar ofreciendo experiencias excelentes, sus canales digitales necesitaban actualizarse.

Para modernizar esta experiencia, EATEL construyó un [portal de autoservicio](#) para:

- Dar una visión completa de la relación con el cliente.
- Ofrecer recursos de autoservicio con interfaz para varios sistemas back-end.
- Personalizar para cambios futuros y servicios en evolución.
- Reducir las llamadas al call center en un 30%.

[Lea el caso de éxito completo aquí >](#)





2 Sitios Web para Ventas B2B

Para responder mejor a las complejas necesidades de los compradores B2B, los vendedores deben ser capaces de acompañar al cliente en todo su proceso de compra. Pero las plataformas de comercio digital pure-play no admiten experiencias posteriores a la compra.

En oposición a eso, cuando los vendedores cuentan con tecnologías que han sido proyectadas para abordar toda la experiencia de compra, ellos pueden:

- Gestionar toda la experiencia, desde el primer contacto hasta después de la compra en una única plataforma.
- Aumentar el cross sell y el upsell, proveyendo contenido personalizado y recomendaciones de productos.
- Capacitar a sus equipos de ventas con herramientas digitales para auxiliar, nutrir y expandir cada cuenta.



Simplificando Órdenes B2B

Con clientes en más de 40 países distintos, Tag, un partner de producción de mercado global, necesitaba una base sólida para sus sistemas de comercio digital, ya que los sistemas existentes impedían su capacidad de ofrecer la experiencia que sus clientes buscaban.

Con un comercio digital B2B en una única plataforma Liferay, Tag logró transformar los procesos de ventas:

- Conectando la gestión de sistemas, las aplicaciones y los datos con más facilidad.
- Simplificando los pedidos complejos de B2B por medio de recursos de autoservicio.
- Reduciendo los costos de gestión de sistema y de atención al cliente.

[Conozca cómo Tag hizo todo eso aquí >](#)





3 Intranets Modernas

No importa desde donde sus empleados trabajan, ellos son la base para las excelentes experiencias de cliente que le gustaría ofrecer.

Los líderes de negocio comprenden que, para proveer las mejores experiencias para los empleados, deben ser capaces de ofrecer soluciones que:

- Aumentan la eficiencia de la organización utilizando formularios, flujos de trabajo y funciones personalizadas.
- Brindan soporte a los empleados globales y remotos en cualquier dispositivo.
- Capacitan a sus funcionarios para encontrar y compartir información fácilmente.



Proporcionando las Mejores Experiencias a los Empleados

Para ser el mejor proveedor de materiales avanzados, Materion necesitaba conectar a más de 2.600 funcionarios. Pero se vieron obstaculizados por procesos y herramientas obsoletas. Los trabajadores luchaban por encontrar el contenido, las políticas y la información que necesitaban.

La nueva intranet construida en Liferay registró un aumento de un 20% en las sesiones en apenas cuatro meses. Ahora los colaboradores pueden:

- Acceder a toda la información que buscan en una única plataforma.
- Ver contenidos como podcasts, videos y elementos infográficos.
- Comunicarse globalmente, creando una cultura de colaboración.

[Conozca más del caso de éxito aquí >](#)





4 Plataformas de Integración

La intención de ofrecer mejores experiencias digitales trae grandes responsabilidades para gestionar todos los sistemas y aplicaciones necesarias en esta tarea. Aunque las organizaciones puedan estar determinadas a transformar digitalmente sus negocios, ese objetivo generalmente es dificultado por tecnologías heredadas y aisladas.

Sin embargo, las organizaciones son capaces de superar estos retos utilizando una plataforma de experiencias digitales robusta para:

- Unificar los sistemas separados a través de APIs, servicios web y puntos de integración.
- Aprovechar las inversiones anteriores integrando la plataforma con sistemas ya existentes.
- Simplificar la gestión de TI, reduciendo el tiempo y los costos de gestión de los sistemas.



Todo en un Solo Stack Tecnológico

Debido a la naturaleza cambiante de los negocios digitales, el equipo de TI de QAD entendió que su función se estaba convirtiendo en algo más que simplemente administrar la tecnología, sino también comprender las necesidades de los funcionarios, clientes y partners, ofreciéndoles soluciones de soporte en la búsqueda de sus objetivos.

Sin embargo, el equipo de TI de QAD sufrió en el pasado con una combinación de recursos distintos. Por lo que buscaban una solución única para juntar su intranet, sitio web, sistema de gestión de contenido y soluciones futuras.

QAD eligió a Liferay para:

- Establecer una estrategia *go-to-market* con nuevas soluciones rápidas, como un portal de clientes y foros de clientes en línea.
- Implementar nuevos recursos, como más personalización en las soluciones existentes.
- Obtener los beneficios de una plataforma flexible y en evolución para atender a las necesidades de la TI en constante cambio.

[Conozca cómo QAD transformó su stack tecnológico aquí >](#)





5 Portal de Partners/Extranets

Como una herramienta externa para proveedores, partners y agentes de ventas, las extranets aún necesitan ofrecer continuidad en la experiencia del cliente, incluso cuando trabajan a través de terceros. Pero solamente un 35% de las empresas tienen entrenamiento y desarrollo eficaz para sus canales.¹

Los partners de canal no necesitan ser personajes secundarios. Más bien, ellos pueden destacarse y ayudar a la empresa a alcanzar el éxito con una herramienta que permite:

- Vender de manera más eficaz con paneles y contenidos personalizados.
- Soportar grandes redes globales con funciones y permisos granulares.
- Incentivar la adopción, con experiencias fáciles de autoservicio.

¹ Channel Enablement: 4 Stats You Need to See

Hewlett Packard Enterprise

Un Aliado para el Éxito

Con siete portales de partners diferentes y antiguos, Hewlett Packard Enterprise (HPE) no podía ofrecer las experiencias digitales necesarias para sus más de 170.000 partners en el mundo.

Ofreciendo a los partners un único punto de entrada global por medio de Liferay, HPE es capaz de:

- Personalizar las páginas de inicio y los paneles basados en permisos y funciones complejas.
- Integrar el portal con todos los servicios y herramientas disponibles en el ecosistema de partners.
- Escalar de manera eficiente a medida que la base de socios sigue creciendo.

[Descubra cómo HPE capacitó a sus partners aquí >](#)





6 Sitios Web

Los sitios web son la entrada para la experiencia digital de su empresa. La experiencia del sitio puede crear valor para los clientes u obligarlos a explorar otras soluciones más adecuadas para lo que buscan.

Las empresas necesitan ser capaces de crear rápidamente las experiencias personalizadas que sus clientes buscan. Estos sitios web no requieren ser solamente amigables sino también:

- Fáciles para que los usuarios de negocio puedan editar y gestionar contenido, reduciendo la carga de los equipos de TI.
- Rápidamente personalizables para acelerar el *go-to-market*.



Acelerando el *Time-to-Market* para Más de 300 Sitios Web

AGIA cree que el seguro y los beneficios que ofrecen a cada uno de sus 30 millones de clientes deben personalizarse para sus necesidades individuales. Sin embargo, esa filosofía no se extendió a las experiencias digitales que la empresa ofrecía. Los sistemas existentes eran incapaces de dar el mismo nivel de flexibilidad y personalización para las experiencias digitales de la empresa.

Para superar este reto, AGIA utilizó Liferay para:

- Reducir los costos de mantención y soporte con sitios web de fácil personalización, incluso para usuarios corporativos.
- Mejorar la usabilidad del sitio web, convirtiendo la experiencia en algo más simple y optimizado.
- Lanzar más de 300 sitios web en solamente 9 meses.

[Descubra más detalles aquí >](#)





7 Portales de Campus

El aprendizaje remoto eficaz es más que solamente ofrecer contenidos relevantes en línea. Las organizaciones educativas necesitarán aprender cómo facilitar excelentes experiencias digitales a alumnos, padres y funcionarios para que aprendan y se conecten.

Mejore las experiencias de usuario creando portales de campus que son capaces de:

- Ofrecer paneles y sitios personalizados según permisos granulares.
- Integrarse fácilmente con aplicaciones de terceros y sistemas heredados más antiguos.
- Proteger documentos e información confidencial.



**UNIVERSITY
OF LONDON**

Educación Más Allá de las Fronteras Físicas

Con más de 170.000 alumnos internacionales desde Inglaterra hasta Singapore, la Universidad de Londres quería brindar a los alumnos remotos una experiencia capaz de crear una percepción de comunidad.

Utilizando Liferay, los desarrolladores de la universidad lograron:

- Hacer la gestión de contenidos y aplicaciones de cinco sitios web, en una única plataforma.
- Capacitar a los usuarios de negocios para hacer la gestión de páginas y contenido sin la ayuda de TI.
- Ofrecer personalización creando más valor para el portal.

[Conozca al caso de éxito completo aquí >](#)





¿Quiere Ver lo que Podemos Hacer por su Negocio?

Aunque estos son los casos de uso más comunes de Liferay, sabemos que cada empresa tiene sus propios retos complejos. Descubra cómo puede utilizar la flexibilidad de Liferay para cumplir los objetivos de su organización, solicitando [una demo aquí](#).



Liferay ayuda a las organizaciones a resolver sus desafíos digitales a través de soluciones omnicanales reales como: intranets, portales, commerce y soluciones de integración. Nuestra plataforma es open source, lo que hace posible una mayor fiabilidad, innovación y seguridad. Nuestra empresa intenta dejar una impronta positiva en el mundo, a través del negocio y de la tecnología. Miles de organizaciones del sector financiero, salud, gobierno, asegurador, retail, industria y otros muchos mercados utilizan Liferay. Liferay: Una plataforma. Infinitas Soluciones.

© 2021 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.