

# 7 cas d'usage phares de Liferay



# Comment les entreprises utilisent-elles les plateformes digitales ?

Depuis plus de dix ans, les entreprises font appel aux capacités et à la flexibilité de Liferay DXP (Digital Experience Platform) pour devenir de réelles entreprises numériques. Les DXPs (Plateforme d'Expérience Digitale) sont à la fois puissantes et flexibles. C'est pourquoi, il est parfois difficile d'identifier les objectifs propres à chaque entreprise quant à leur utilisation. Voici les 7 cas d'usage les plus courants d'une plateforme digitale :

- Portails client self-service
- Sites de commerce B2B
- Intranets modernes
- Plateformes d'intégration
- Portails partenaires / Extranets
- Sites web
- Portails étudiants





# 1 Portails client self-service

Le self-service est sans doute la première étape vers une expérience client plus moderne. Cependant, si les entreprises veulent offrir une expérience client d'exception, il est indispensable de centraliser les différentes expériences clients en une solution de portail unique, et facile à utiliser.

Les clients sont plus satisfaits et plus susceptibles d'utiliser un portail s'ils disposent d'un espace unique pour télécharger des documents, accéder à des services digitaux, et résoudre leurs problèmes sans l'intervention d'un représentant.

Les entreprises qui proposent une solution unifiée à leurs clients peuvent :

- Réduire le volume des appels au support client grâce aux fonctionnalités self-service, et donc, diminuer les coûts de service.
- Offrir une expérience personnalisée en fonction du comportement, du rôle et des préférences de leurs utilisateurs.
- Intégrer la plateforme à leurs systèmes et services existants, pour offrir une expérience client simplifiée.



## Un véritable levier d'engagement client

Afin de susciter l'engagement de ses clients et simplifier leurs opérations, Airbus a réalisé que son portail clients devait être transformé en un outil moderne et personnalisable. Le nouveau portail, moderne et accessible 24/7, simplifie le quotidien de 3000 opérateurs d'hélicoptères et accroît leur efficacité opérationnelle.

Le nouveau portail clients d'Airbus Helicopters créé sous Liferay leur a permis de :

- Optimiser l'expérience grâce à des services plus cohérents
- Garantir la disponibilité des services en ligne 24/7
- Assurer une productivité accrue, pour un gain de temps et d'efficacité quotidiens

[Découvrez le cas client Airbus Helicopters en intégralité ici >](#)





## 2 Sites de commerce B2B

Pour mieux répondre aux besoins complexes du commerce B2B, les vendeurs doivent accompagner leurs clients tout au long de leur parcours, et non pas uniquement jusqu'à l'acte d'achat. Cependant, les plateformes de commerce digital « pure player » n'ont pas la capacité de gestion des expériences client après l'achat.

Les vendeurs qui font le choix d'investir dans les technologies conçues pour gérer l'ensemble de l'expérience d'achat peuvent :

- Gérer toute l'expérience sur une plateforme unique, du premier contact jusqu'aux opérations après achat.
- Augmenter les ventes “upsell” et “cross sell”, en proposant un contenu personnalisé ainsi que des recommandations produits.
- Responsabiliser leurs équipes de ventes grâce aux outils digitaux, pour leur permettre d'aider, conserver et développer leur base client.

## Gestion de contenu et e-commerce : un site web interactif 2 en 1

**Terres Inovia**, un institut français de recherche agricole, a modernisé son site web public avec Liferay afin de s'adapter aux nouveaux besoins de ses interlocuteurs : agriculteurs, techniciens et scientifiques. En combinant gestion de contenu et commerce B2B sur une plateforme unique, Terres Inovia a modernisé son image et recentré son action sur l'utilisateur final.

Grâce à des contenus personnalisés et un espace e-commerce intuitif, Terres Inovia a pu :

- Multiplier par deux le nombre de pages vues en un an sur son site.
- Augmenter le nombre de prises de contact et de devis.
- Proposer une navigation épurée qui a sans nul doute contribué à l'amélioration du taux de rebond du site, divisé par deux en un an.
- Faciliter les transactions en ligne grâce à un module de paiement.

[Découvrez le retour d'expérience détaillé de Terres Inovia ici >](#)





# 3 Intranets modernes

La qualité de la relation entre vos clients et vos collaborateurs représente un enjeu crucial. En effet, vos employés, quel que soit leur lieu de travail, sont le point de départ pour offrir une excellente expérience à vos clients.

Les responsables d'entreprise ont conscience que, pour offrir une meilleure expérience à leurs collaborateurs, ils doivent leur proposer des solutions pour :

- Renforcer leur efficacité organisationnelle par le biais de formulaires, de workflows et de rôles personnalisés.
- Les accompagner où qu'ils se trouvent, même à distance, et quel que soit leur outil de travail (poste fixe, ordinateur portable, tablette, téléphone, etc.)
- Les aider à trouver et partager facilement des informations.



## Un réseau social au service des salariés

Auparavant, le Groupe EDF disposait de plus de 400 sites intranet éparpillés partout dans le monde. La DSI ainsi que les Directions RH et Communication Groupe, appuyées par les membres du Comex, lancent le premier réseau social du Groupe. Son objectif est simple : offrir aux salariés un point d'entrée unique pour accéder aux informations et aux services en ligne dont ils ont besoin.

Leur nouvel intranet créé avec Liferay, leur a permis de :

- Partager 390 000 contenus (articles, wikis, blogs, documents, forums, sondages)
- Obtenir l'adhésion de 213 750 utilisateurs en 2017
- Accroître la collaboration des salariés grâce aux 540 communautés d'intérêt

[Découvrez le cas client EDF complet ici >](#)





# 4 Plateformes d'intégration

Si vous rêvez d'offrir la meilleure expérience digitale possible, il est indispensable de pouvoir gérer tous les systèmes et applications nécessaires à la mise en place de ce processus. Bien que les entreprises soient déterminées à digitaliser leurs activités, leurs technologies existantes sont parfois anciennes et cloisonnées, constituant souvent un obstacle à cet objectif.

Cependant, certaines sociétés ont réussi à relever ce défi, en utilisant une plateforme d'expérience digitale robuste pour :

- Unifier leurs systèmes hétérogènes grâce à des APIs, des services web et des points d'intégration.
- Optimiser leurs investissements précédents, en intégrant la plateforme à leurs systèmes existants.
- Simplifier la gestion IT, en limitant le temps et les coûts nécessaires à la gestion des systèmes.



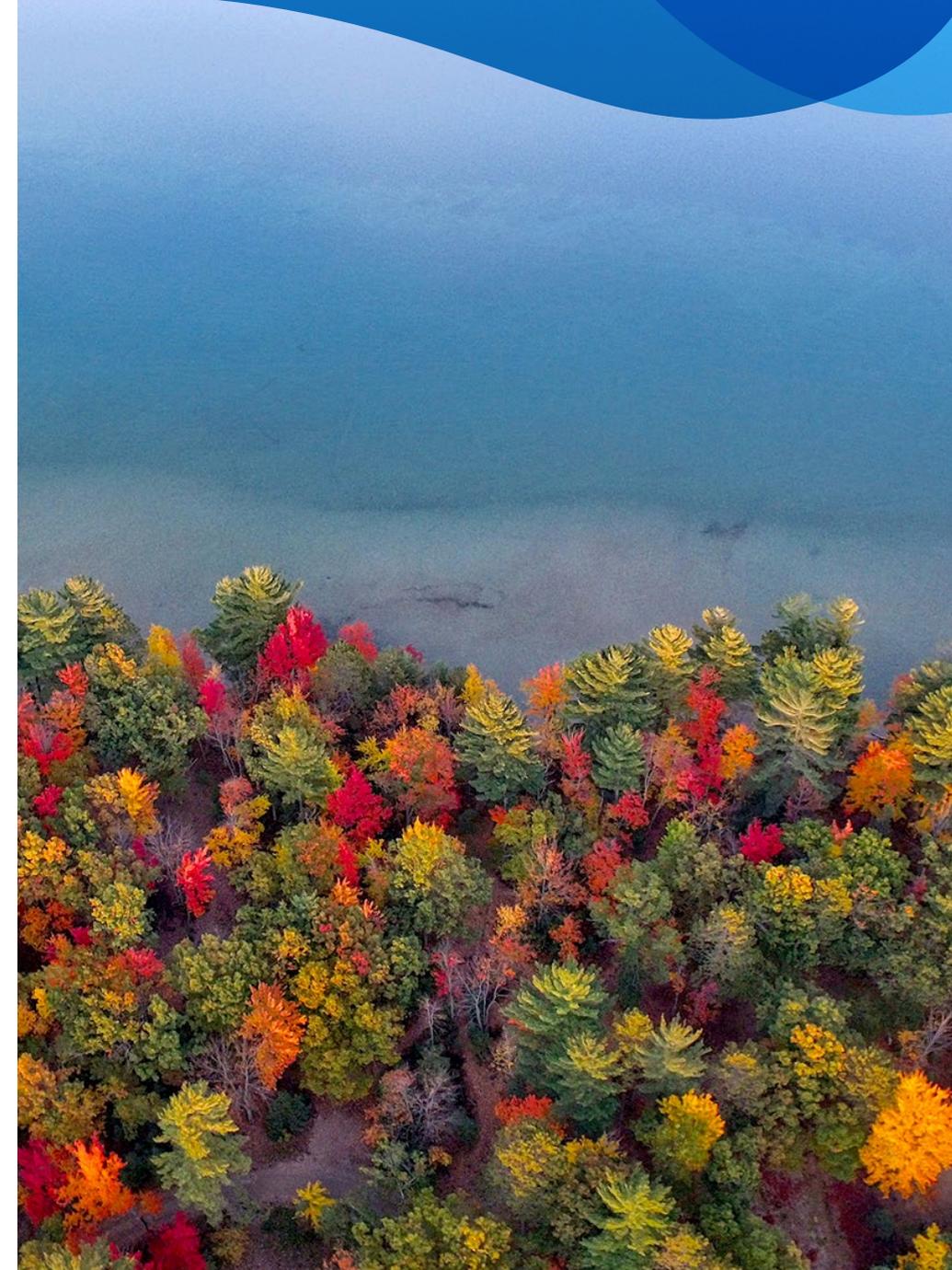
## Une solution digitale complète

Avec pour mission de traiter et de valoriser les déchets dangereux en Europe, l'entité Industrial Waste Specialties (IWS) de SUEZ s'est appuyée sur Liferay pour créer une solution digitale, web et mobile, à disposition des différents acteurs du processus de gestion de ces déchets.

En combinant différentes solutions techniques, sans modifier son SI existant, Suez IWS a réussi le pari d'une gestion digitale innovante de ses déchets :

- Implémenter une solution intégrée connectée en temps réel à l'ERP métier et au système de pesée.
- Garantir la fiabilité, l'efficacité et la rapidité dans le traitement et le suivi des déchets.
- Assurer une satisfaction globale grâce à un accompagnement personnalisé des équipes.

[Découvrez le retour d'expérience de Suez en détail ici >](#)





# 5 Portails partenaires / Extranets

En tant qu'outil externe pour les fournisseurs, partenaires et agents, les extranets doivent toujours assurer la continuité de l'expérience client, même lorsqu'il s'agit de travailler avec un tiers. Cependant, seulement 35 % des entreprises proposent un coaching et un développement efficaces pour leurs canaux de communication.<sup>1</sup>

Les partenaires ne doivent en aucun cas être négligés. Ils apportent une réelle valeur ajoutée et peuvent contribuer au succès d'une entreprise s'ils disposent d'un outil qui leur permet de :

- Vendre plus efficacement, grâce à des tableaux de bord et des contenus personnalisés.
- Développer de grands réseaux mondiaux, grâce à une gestion fine des rôles et des permissions.
- Favoriser l'adoption, grâce à des expériences self-service simplifiées.

<sup>1</sup> Channel Enablement: 4 Stats You Need to See

# VOLKSWAGEN

GROUP FRANCE

## Des portails au coeur de la satisfaction client

A travers un nouveau portail extranet composé d'un espace transverse et de cinq sites dédiés à chacune de ses marques, [Volkswagen Group France](#), filiale française de Volkswagen AG, simplifie le quotidien de ses 20 000 partenaires concessionnaires, réparateurs agréés et collaborateurs.

La refonte des sites sous Liferay a permis au Groupe de :

Créer une interface moderne intégrant plus de 100 applications métier

Partager du contenu personnalisé selon les rôles et permissions des utilisateurs

Simplifier la création de sites multiples tout en soutenant une volumétrie importante d'utilisateurs

[Découvrez l'intégralité du cas client Volkswagen Group France ici >](#)





# 6 Sites web

Les sites web sont la porte d'entrée de l'expérience digitale de votre entreprise. Votre site internet peut soit inciter vos utilisateurs à poursuivre leur parcours, soit les faire partir pour trouver une meilleure solution.

Les entreprises doivent être en mesure de créer rapidement les expériences personnalisées que leurs clients recherchent. Cependant, les sites web ne doivent pas seulement être ergonomiques, ils doivent aussi :

- Permettre aux utilisateurs métier de modifier et gérer facilement les données, pour alléger le travail des équipes IT.
- Être rapidement personnalisables pour accélérer le time-to-market.



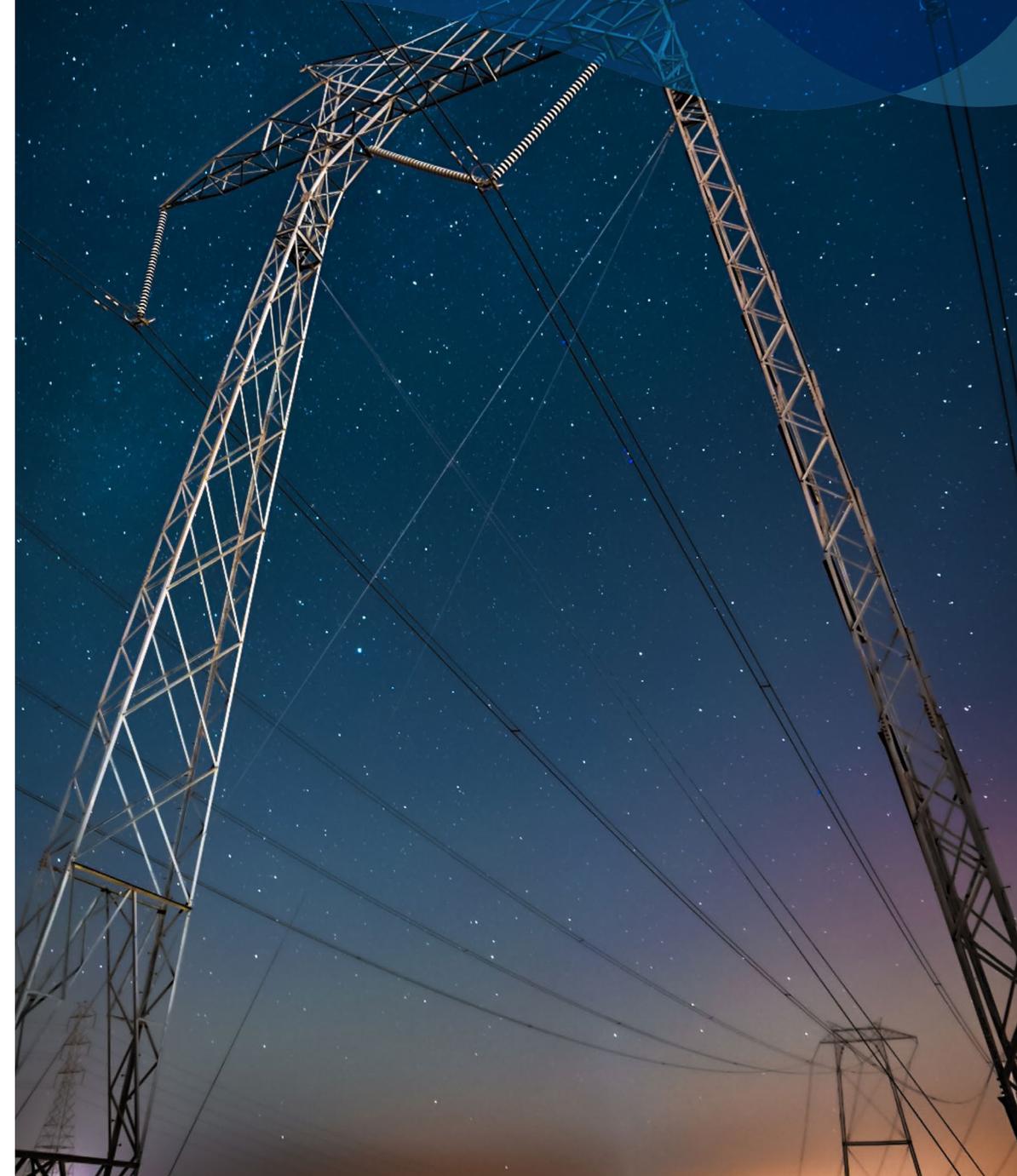
## Un canal de communication privilégié

IDEX, acteur français majeur de la transition énergétique, avait besoin de créer un portail abonnés, pour permettre à ses clients de demander des interventions 24/24, 7/7 dans le cadre de leurs contrats de service et de suivre leur état d'avancement en temps réel.

Pour relever ce défi, IDEX a choisi Liferay afin de :

- Créer rapidement des sites personnalisés à partir d'un même socle technologique.
- Optimiser le pilotage en temps réel des demandes d'intervention.
- Présenter les données d'exploitation agrégées.

[Découvrez le retour d'expérience détaillé d'IDEX ici >](#)





# 7 Portails étudiants

Pour proposer une expérience de formation à distance efficace, il ne suffit pas de mettre en ligne des supports de cours. Les établissements scolaires doivent être en mesure d'offrir d'excellentes expériences digitales, pour permettre aux étudiants, aux parents et au professeurs de se connecter et d'apprendre plus facilement.

Améliorez l'expérience de vos utilisateurs en créant des portails étudiants pour :

- Mettre à disposition des tableaux de bord et des sites personnalisés, grâce à une gestion fine des permissions.
- Intégrer facilement vos applications tierces et systèmes existants anciens à la nouvelle plateforme.
- Protéger les documents et les informations sensibles.



## L'éducation au-delà des frontières

Avec plus de 170 000 étudiants dans le monde, de Londres à Singapour, l'[Université de Londres](#) voulait offrir à ses élèves travaillant à distance, une expérience attrayante pour renforcer l'esprit de communauté.

Avec Liferay, les développeurs de l'Université ont réussi à :

- Gérer le contenu et les applications de cinq sites sur une plateforme unique.
- Donner aux utilisateurs métier les moyens de gérer les pages et le contenu sans l'aide de l'équipe informatique.
- Proposer du contenu personnalisé pour rendre le portail encore plus pertinent.

[Découvrez en détail le retour d'expérience de l'Université de Londres ici](#) ›





## Qu'en est-il de votre entreprise ?

Même si ces cas d'usage de Liferay sont les plus courants, nous sommes conscients que votre entreprise a des défis complexes qui lui sont propres. Découvrez comment la flexibilité de Liferay peut aider votre entreprise à atteindre ses objectifs. [Rendez-vous ici pour planifier une démonstration personnalisée.](#)



Liferay est un éditeur de logiciels open source permettant à ses clients de créer des expériences digitales personnalisées à travers le web, mobile et objets connectés. A travers une plate-forme fiable et évolutive ainsi qu'un support multicanal, Liferay permet aux grandes entreprises de concevoir des solutions web innovantes au service de l'expérience client. Pour plus d'infos : [liferay.com](https://liferay.com).

© 2021 Liferay, Inc. Tous Droits Réservés.