



Quatro Tipos de Portais que Solucionam Problemas Corporativos



Índice

Introdução	1
O que é um portal?	2
O que define um portal?	3
Portais vs. Websites	4
Portais modernos contam com características em comum	5
Tipos comuns de portais	6
Quais problemas os portais podem solucionar?	7
Portais de Autoatendimento	8
Portais de Serviço Interno	10
Portais de Colaboração Social	12
Portais de Parceiros	14
Como os portais estão evoluindo?	16
As demandas estão crescendo	17
Portais foram projetados para a integração	18
Você deveria adicionar novas tecnologias em seu portal?	19
Conclusão	20
Seguindo Adiante	21

Introdução

Os seguintes temas serão abordados neste e-book:

- Como portais modernos solucionam problemas comuns aos negócios digitais
- Melhores práticas no design de diferentes tipos de portais
- Como líderes digitais usam portais para atingir benefícios tangíveis
- Como portais serão influenciados pelas novas tendências tecnológicas



01

O que é um portal?

O que define um portal?

Um portal é uma plataforma baseada na web que coleta informações de diferentes fontes e as reúne em uma única interface do usuário. Esta tecnologia traz para as empresas uma maneira de prover uma experiência personalizada para suas principais audiências, como clientes, parceiros ou colaboradores. Ao invés de fazer com que os usuários naveguem por diversas páginas para encontrar o conteúdo que querem, um portal apresenta o conteúdo relevante baseado no contexto do usuário.

Para conseguir isso, os portais impulsionam funções personalizadas para usuários, permissões e conteúdos reutilizáveis. Ao automatizar grande parte do processo de curadoria, as empresas podem rapidamente publicar novos conteúdos ou aplicativos, e ter a certeza que os usuários corretos irão se beneficiar.

Quanto mais você conhece seu usuário, mais êxito terá seu portal ao promover o conteúdo certo.

Portais vs. Websites

Os sites são feitos para direcionar tráfego, enquanto os portais web são para limitar o tráfego para um grupo específico de pessoas. A maioria dos portais web exige o login do usuário, oferecendo conteúdo e serviços mais específicos baseados em quem esse usuário é. Os sites são destinos que todos podem acessar e geralmente são projetados para um público mais amplo.

Antes de lançar um novo projeto de portal, analise se você tem uma audiência suficiente que justifique o seu uso. Seu público possui necessidades específicas que só podem ser atendidas com este tipo de tecnologia? Portais tornam a personalização mais fácil, mas requer um cuidadoso planejamento e pesquisa de usuário para assegurar que as experiências customizadas que podem ser oferecidas são de fato o que eles querem.

Um único portal pode atender as necessidades de variadas audiências ao designar papéis aos usuários, mas se o escopo se torna muito amplo um site pode ser uma melhor opção.

Portais modernos contam com características em comum

Ao criar um portal, as empresas devem aperfeiçoar suas estratégias em três áreas: Conteúdo, Acesso e Formato



CONTEÚDO: PÚBLICO E FUNÇÃO

Portais personalizam o conteúdo a partir de uma média entre público e função. Quanto mais específica a audiência for, mais funções específicas o portal precisará atender.



ACESSO: EXTERNO E INTERNO

Embora os portais geralmente exijam login, eles ainda podem ser internos ou externos. Um portal de funcionários pode mostrar uma página de acesso para usuários anônimos, enquanto um de clientes pode exibir quase todo o site e pedir aos usuários que realizem login apenas para determinados recursos.



FORMATO: GATEWAY E DASHBOARD

Tanto a interface de gateway como a de dashboard fornecem informação personalizada, mas o formato gateway terá geralmente um pacote de portlets que atualizam conteúdo de maneira dinâmica. Dashboards, por outro lado, permitem aos usuários a visualização de aplicativos ou serviços que mudam a depender do seu papel e atividades.

Com a expansão de funcionalidades na maioria das plataformas web, você não necessariamente precisa de um software de portal para prover um bom portal. Pense no que você precisa em cada uma dessas áreas para atender as expectativas da sua audiência e trabalhar com seu time de desenvolvimento para compreender a melhor maneira para atingir aquela experiência.



02

Tipos comuns de portais

Quais problemas os portais podem solucionar?

Existem muitos tipos de portais, mas eles podem se sobrepor com algumas funcionalidades e propósitos, mesmo em indústrias distintas. A maioria das empresas usam vários portais em sua organização para prover experiências customizáveis para distintas audiências.

Alguns problemas comuns podem ser solucionados por portais:

1. Os usuários têm dificuldade em encontrar o conteúdo que precisam.
2. As tarefas diárias requerem o login de usuários em sites distintos ou busca em diferentes aplicativos.
3. As atuais ferramentas de colaboração e comunicação são ineficientes e restringem o acesso.
4. Os usuários não ficam comprometidos além do interesse inicial.

Dos vários tipos de portais que existem hoje, há quatro tipos comuns que as empresas usam para resolver os problemas descritos acima: Portais de Autoatendimento, Portais de Serviços Internos, Portais de Colaboração Social e Portais de Parceiros.



Portais de Autoatendimento

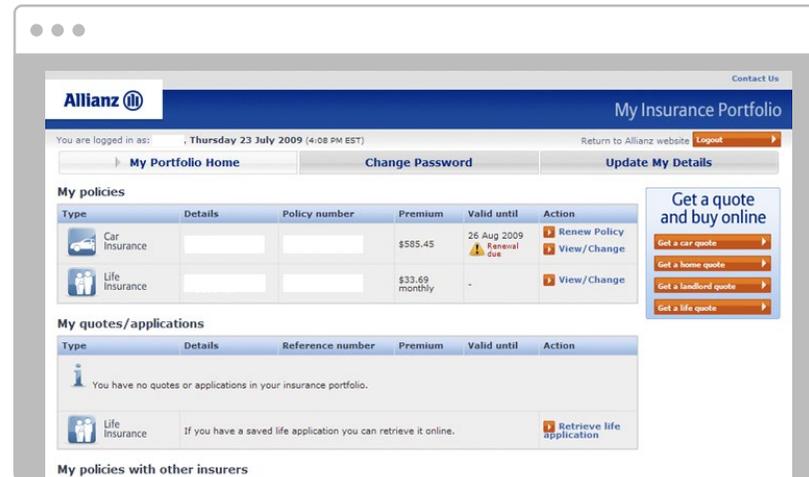
Os portais de autoatendimento de clientes são um dos tipos mais comum de portais e é uma maneira fácil de reduzir custos para a maioria das empresas. Eles permitem que os clientes tenham resposta a perguntas comuns sem precisar entrar em contato diretamente com o serviço de atendimento ao cliente. Eles economizam tempo e dinheiro diminuindo o número de chamadas e, muitas vezes, melhoram a satisfação do cliente, fornecendo respostas de forma mais eficiente.

Os portais de autoatendimento são usados para fornecer respostas rápidas aos usuários que não querem gastar muito tempo no site.

Os usuários apenas procuram este tipo de portal quando algo deu errado, o que significa que eles já estão frustrados ou confusos. Os sites de autoatendimento frequentemente usam busca inteligente e uma biblioteca de conteúdo bem organizada para simplificar a pesquisa que os usuários estão realizando. Outras funcionalidades podem ser os fóruns, onde os usuários respondem às perguntas dos outros, ou chatbots para ajudar acessar o artigo certo mais rapidamente. O diferencial é ter ferramentas para filtrar informações irrelevantes para que os usuários possam obter o que precisam.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES PARA CONSTRUIR PORTAIS DE AUTOATENDIMENTO

- Gerenciamento de Conteúdo Web
- Busca
- Papéis e Permissões de Usuários
- Metadados e Marcação
- Integração com Sistema de Call Center de Atendimento ao Cliente
- Integração com chatbot



Allianz Australia Insurance Ltd contou com funcionalidades de autoatendimento em seu portal do cliente para conceder aos usuários uma visão geral das suas políticas de seguro, histórico da conta e aquisições. Utilizar uma plataforma de portal permitiu que a empresa criasse uma experiência personalizada para mais de dois milhões de segurados na Austrália.

As empresas podem reunir dados valiosos ao monitorar o comportamento do usuário em portais de autoatendimento, como as perguntas que recebem maior tráfego. Isso pode ser aplicado ao produto atual para melhorar suas áreas mais fracas, de modo que o portal também atue como um canal adicional para valiosas pesquisas de usuários.



Portais de Serviço Interno

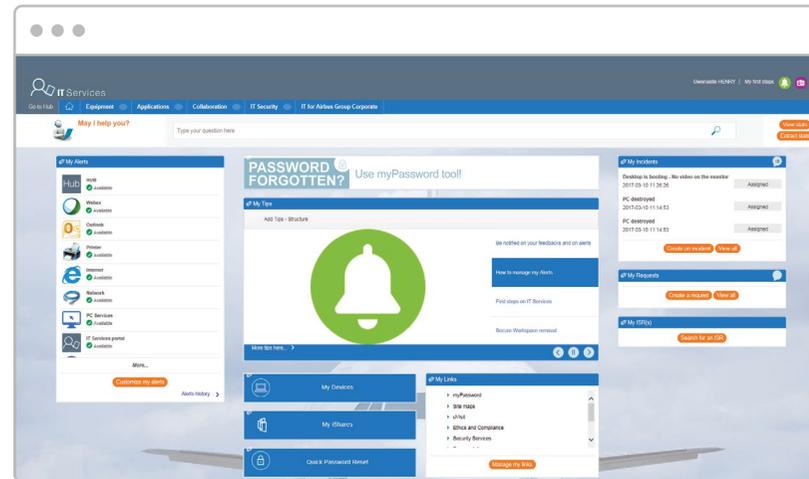
Existem muitos tipos de portais para funcionários, mas um dos mais valiosos é o portal de serviços internos. Assim como portais de autoatendimento, portais de serviços internos permitem aos usuários tomarem ações independentes quando algo de errado acontece. Para organizações com milhares de colaboradores, um portal de serviços internos alivia o peso de rastrear manualmente as solicitações das pessoas, garantindo ainda que todos os problemas que elas levantam sejam resolvidos. Considerando que um portal de autoatendimento é geralmente para clientes encontrarem informações rapidamente, um portal de serviços internos é para que os funcionários encontrem respostas e envie solicitações para resolver problemas no escritório.

A maioria das organizações tem uma série de serviços internos que recebem solicitações frequentes, como suporte de TI, gerenciamento de instalações (como recusar o ar condicionado) ou o status dos reembolsos financeiros. Normalmente, esse tipo de portal incluirá a capacidade de rastrear o status do pedido de um usuário, para que eles possam ver o fluxo de trabalho e saber quando ele será completado. Ferramentas de comunicação robustas não são necessárias; em vez disso, o objetivo é deixar os funcionários acessarem e saírem o mais rápido possível, para que eles possam seguir em frente com seu trabalho.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES PARA CONSTRUIR PORTAIS DE SERVIÇOS INTERNOS:

- Gestão do Fluxo de Trabalho
- Criação de Formulário e Armazenamento de Dados
- Aplicativos mobile-ready ou nativos
- Gerenciamento de Usuário
- Gerenciamento de Conteúdo Web
- Plataforma de Integração de Aplicativos

AIRBUS



Quando a Airbus encontrou seu service desk sobrecarregado, ela lançou um portal de serviços internos que diminuiu os problemas em 30%. O novo site torna fácil para os funcionários acompanharem o progresso das solicitações de serviço.

Ao mostrar o status de diferentes pedidos, as empresas podem reduzir o tempo gasto para contactar seus funcionários com atualizações.

Notificações automáticas permitem que as equipes saibam quando ocorre um novo pedido, e a categorização pode simplificar o processo de priorização e planejamento de novas atividades. Portais de serviços internos podem ser sites independentes ou incorporados à intranet.



Portais de Colaboração Social

Outro tipo de portal para funcionários é o portal de colaboração social, que oferece ferramentas de comunicação em uma interface com aparência e experiência similares a redes sociais. Colaboradores podem compartilhar informações, comentários, entrar em contato direto com outros funcionários e colaborar em projetos dentro de um site, ao invés de armazenar toda a comunicação através de emails, processadores de texto online e outros aplicativos.

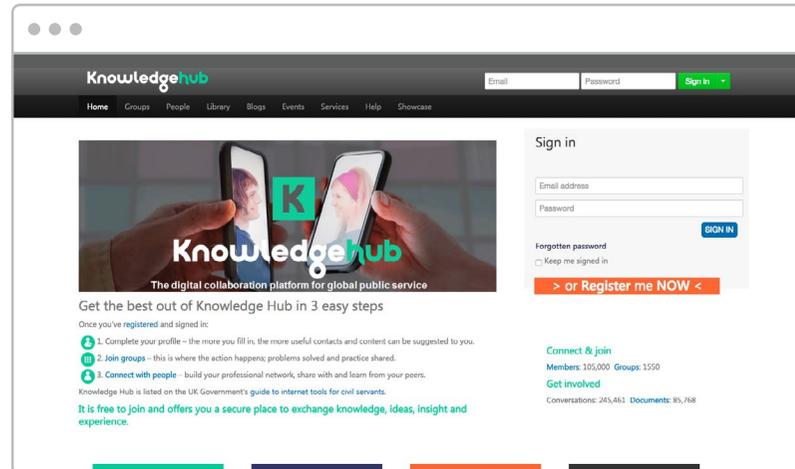
Uma preocupação que as empresas possuem sobre portais de colaboração social (às vezes chamados de intranets sociais) é que eles podem impactar negativamente na produtividade e tornar-se uma distração para os colaboradores.

Para evitar isso, você deve selecionar cuidadosamente as funcionalidades disponíveis no portal. Ele não precisa ser exatamente igual ao Facebook; foque na criação de ferramentas úteis que solucionam problemas de comunicação de maneira simples.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES PARA CONSTRUIR PORTAIS DE COLABORAÇÃO SOCIAL:

- Blogs e Perfis de Usuário
- Mensagem Direta ou Chat
- Gerenciamento de Usuário e Grupo
- Versão de Documentos, Comentários e outras Ferramentas de Colaboração
- Biblioteca de documentos unificada
- Site mobile-ready ou Aplicativo Móvel Nativo

Knowledgehub



Durante 2016, o Knowledge Hub contou com mais de 6 milhões de page views, 1 milhão de visitas, 25.000 conversas e 10.000 documentos compartilhados em seu novo portal de colaboração social. A adesão atualmente abrange 80 países, com uma taxa de sucesso de 70% para todas as suas comunidades.

Um dos maiores benefícios de portais de colaboração social é a transparência que eles trazem aos projetos. Reunir tudo em

um site facilita para seus funcionários a pesquisa por comentários, feedback, versões antigas de documentos e outras conversas. Ele também torna possível para outras áreas acompanharem novos projetos que podem afetá-los. Permissões ou criação de páginas privadas podem resolver qualquer preocupação sobre projetos que não devem ser expostos a toda a organização.



Portais de Parceiros

A maioria das grandes empresas se beneficiam de uma sólida rede de parceiros. Como os parceiros não são nem um público externo (cliente) nem interno (de funcionários), ter um site dedicado e personalizado para eles garante que eles permaneçam conectados e recebam atualizações fundamentais sobre informações da empresa.

De muitas maneiras, os portais de parceiros são apenas uma outra versão de um portal de funcionários ou intranet.

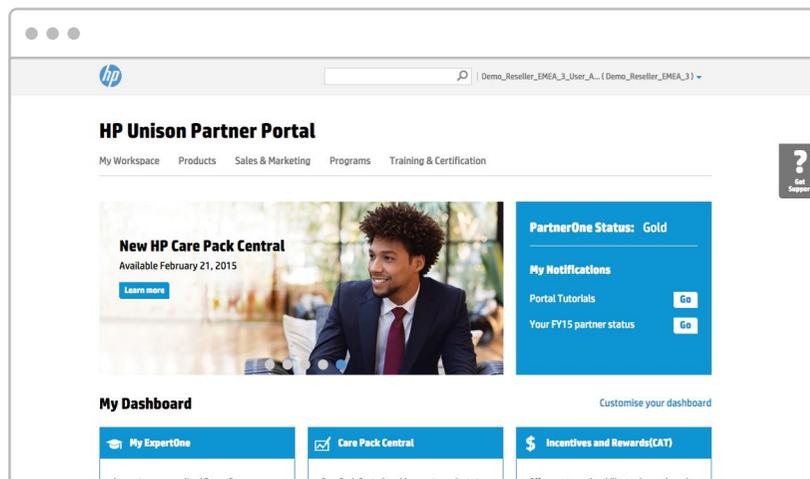
O princípio orientador na concepção do portal é compreender quais informações os parceiros precisam para realizar suas atividades.

Eles não precisam ficar informados sobre todos os detalhes da empresa, então o conteúdo deve ser o mais polido possível.

Portais de parceiros também fornecem acesso direto a representantes dentro da empresa. Estabelecer uma experiência positiva que permitam que eles sejam ouvidos e que traga êxito para suas atividades torna seu programa de parceiros um sucesso.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES PARA CONSTRUIR PORTAIS DE PARCEIROS:

- Gerenciamento de Conteúdo Web
- Gerenciamento de Usuário
- Site mobile-ready ou Aplicativo Móvel Nativo
- Hierarquia de site e criação de site para diferente parceiros
- Email, chat ou outra ferramenta de mensagem
- Fóruns



Hewlett Packard uniu seus 650.000 usuários em 174 países e 25 línguas com o lançamento de um portal global de parceiros. Este público é fundamental para o sucesso do negócio, e o novo portal triplicou a satisfação do parceiro, simplificando o trabalho necessário para manutenção do site.

À primeira vista, os recursos para um portal de parceiro parecem idênticos aos demais.

As características distintas são apresentadas nas necessidades exclusivas da rede de parceiros da empresa. Assim como o site público de uma empresa é mais influenciado pelo seu público-alvo, o portal de parceiros da empresa depende, em última instância, de quais serviços precisam ser fornecidos aos parceiros para uma experiência positiva.



03

Como os portais
estão evoluindo?

As Demandas Estão Crescendo

Novas tecnologias, principalmente na forma de dispositivos conectados, estão crescendo e influenciando as expectativas que os usuários têm sobre experiências digitais.

- **35.6 milhões de americanos** usaram um dispositivo com assistente de voz pelo menos uma vez por mês em 2017.
- Dispositivos B2B IoT como sensores industriais ou dispositivos de análise em loja **irão crescer de 2.5 bilhões de conexões em 2017 para 5.4 bilhões em 2020.**
- Dispositivos wearables **vão crescer de 28.3 milhões de unidades vendidas em 2016 para 82,5 milhões em 2020.**
- **40% dos consumidores** não se importam se um chatbot ou humanos os ajudam, contanto que eles sejam atendidos o mais rápido possível.

Como o crescimento destes dispositivos impactam no conteúdo do seu portal? Portais de funcionários podem precisar incluir análise de dados originados de sensores industriais em fábricas. Pode existir a necessidade de acessar portais de clientes em smart watches ou outros wearables. Chatbots e voz podem substituir o mecanismo de busca tradicional, mas requer um conteúdo mais natural e possivelmente um software de IA para executar.

Empresas precisam ver a nova tecnologia e dispositivos como parte de uma estratégia unificada e omnichannel para aproveitar ao máximo seus investimentos tecnológicos e alavancar os dados por toda a organização.

Portais foram projetados para a integração

Uma das maneiras de se preparar para o crescimento de dispositivos é a utilização de uma plataforma que facilite a customização e integração. O software de portal foi pensado para integrar diferentes sistemas em uma camada única de apresentação. Ele é ideal para resolver desafios que surgem com o rápido crescimento de dispositivos e softwares atualmente.

Existem muitos aplicativos que são úteis em vários tipos de portais. As empresas podem expandir o valor dos seus portais ao construir uma única plataforma e reutilizar as aplicações em diferentes pontos de contato.

Compartilhar dados através de vários sistemas também pode levar para insights de negócios que podem ser aplicados na melhoria de processos e comunicação, assegurando que softwares complexos não atrapalhem sua estratégia de negócio.

Você deveria adicionar novas tecnologias em seu portal?

Com tantas oportunidades disponíveis para as empresas, pode ser difícil saber se é o momento certo de trazer uma nova tecnologia como chatbots ou realidade virtual. É melhor ser um dos pioneiros ou você deve esperar que outras empresas também comecem o novo processo?

Há uma pergunta que as organizações devem responder ao considerar quando elas querem adicionar novos componentes em qualquer projeto de portal: isto resolve um problema?

Quando aplicativos móveis se tornaram popular, muitas empresas correram para lançar apps para seus clientes. No entanto, sem um incentivo de longo prazo para a realização do download e uso do app, muitos dos usuários os ignoraram, deixando as empresas com um investimento caro e desperdiçado.

Nós estamos vendo um padrão semelhante com realidade virtual e outras inovações atuais. Antes de você trabalhar essas novidades em seu projeto de portal, tenha certeza que eles solucionam um problema para sua audiência e ainda garante o propósito de entregar o conteúdo correto para ela.

Conclusão

A transformação digital requer mudanças significativas em modelos de negócio e na cultura corporativa, e os portais têm papel importante em guiar distintas audiências por este processo. Portais evoluíram nos últimos 10 anos, mas eles sempre foram definidos por uma característica principal: a entrega de experiências personalizadas que filtram e oferecem apenas o que é relevante para o usuário final. Com a crescente ênfase na experiência do cliente, os portais ainda são parte importante de qualquer estratégia de transformação digital.

Seguindo Adiante

O Liferay Digital Experience Platform ajuda você a criar portais que conectam pessoas e sistemas através de uma moderna interface focada em realizar seu trabalho. Saiba como em liferay.com/solutions/portals.

Quer uma demonstração gratuita do que o Liferay DXP pode fazer? Nossa equipe de vendas pode apresentar como o Liferay DXP é capaz de solucionar desafios de negócio que você está enfrentando com seu portal. liferay.com/request-a-demo





A Liferay desenvolve software que permite a criação de experiências digitais na web mais ricas, em dispositivos móveis e outros canais. A nossa plataforma é open source, o que permite uma maior inovação, fiabilidade e segurança. Através de soluções de negócio e tecnologia, a empresa tem por missão ter um impacto positivo no mundo. Clientes como Carrefour, Cisco Systems, Coach, Danone, Fujitsu, Lufthansa Flight Training, Siemens, Société Générale e as Nações Unidas usam Liferay. Para mais informações, visite: www.liferay.com

© 2018 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.