

## A base para o engajamento com o cliente

O novo portal do cliente, moderno e acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, simplifica o dia a dia de 3.000 operadores de helicópteros e aumenta a eficiência operacional da organização.

### Summary

O objetivo da Airbus Helicopters é fornecer as soluções mais eficazes em helicópteros civis e militares aos seus clientes. Em 2016, esta divisão do Grupo Airbus recorreu à Liferay para redesenhar o seu portal do cliente e utilizar uma plataforma mais moderna e adaptada à jornada do cliente dos seus operadores de helicópteros, que somam 24.000 usuários.

[airbus.com/helicopters](http://airbus.com/helicopters)

### In Brief

**INDÚSTRIA:** Aeronáutica

**PAÍS:** França

**CASO DE USO:**

Portal do cliente

**PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES:**

Gerenciamento de conteúdo (temas, páginas, recursos, etc), gerenciamento de funções e permissões, serviços online, design responsivo



**O Keycopter traz eficiência e autonomia aos operadores de helicópteros. Ao fornecer serviços online coerentes, fica fácil para nossos clientes manterem suas aeronaves em boas condições.**

Jérôme Chauvin  
IM Project Manager, Airbus Helicopters

### Desafios

- Envolver os clientes e simplificar suas operações por meio de uma plataforma moderna e personalizável
- Apresentar os serviços online de uma forma que seja adaptada à jornada do cliente dos operadores de helicópteros e diminuir os silos
- Integrar aplicações de negócios de terceiros e melhorar o *time-to-market*
- Otimizar o processo de gerenciamento de funções e permissões

### Results



#### EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Experiências otimizadas graças a serviços mais coerentes



#### MAIOR PRODUTIVIDADE

Ganhos diários de tempo e eficiência



#### VIABILIDADE 24/7

Serviços online disponíveis a qualquer hora



#### ACESSO WEB E MÓVEL

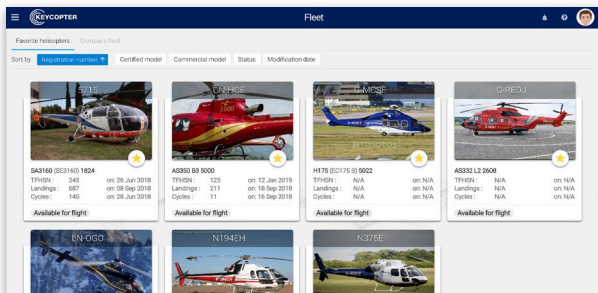
Compatibilidade com todos os dispositivos web e móveis

# Modernização e engajamento

Mais de 3.000 operadores civis e militares confiam no portal do cliente da Airbus Helicopters para manter suas aeronaves operacionais. Para isso, foi lançado um projeto de reformulação do portal que o transformou em uma moderna ferramenta de engajamento do cliente, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana em computador, tablet ou smartphone.

A tecnologia Liferay, já utilizada no portal de Serviços de TI do Grupo Airbus, foi escolhida por sua riqueza de recursos e elementos personalizáveis.

Por um lado, o novo portal teve que se adaptar à jornada do cliente e melhorar o tempo de comercialização, otimizando o acesso a informações e serviços, até então mantidos em silos e estrutura vertical. “Precisávamos quebrar silos para dar um novo significado aos nossos serviços e adaptá-los à maneira como os clientes operam seus helicópteros, não à forma como a Airbus está organizada”, explica Jérôme Chauvin.



Por outro lado, era fundamental integrar as aplicações de negócios heterogêneos existentes. Isso também incluiu a introdução de um processo de gerenciamento de permissões mais robusto e confiável.

## Funcionalidades transversais

O projeto de redesenho foi baseado em quatro pilares principais.

Os requisitos de marketing levaram à criação de um site público que promove serviços entre operadoras e outros usuários.

Funcionalidades transversais foram implementadas, como gestão de contas de clientes, contato inicial, notificações ou gestão de frotas. O processo de single sign-on foi otimizado e a navegação organizada pela frota de helicópteros para quebrar silos entre serviços. Além disso, dashboards personalizados agora permitem que as informações mais relevantes sejam exibidas com base no perfil do usuário.

Por fim, o gerenciamento de usuários foi aprimorado graças ao gerenciamento de funções e ao provisionamento de identidade.

## Interatividade e simplicidade

Keycopter, o novo portal foi lançado no final de 2018 entre todos os clientes em todo o mundo: 3.000 empresas e 24.000 usuários.

Na seção Techpub, cada operador pode visualizar e baixar documentos técnicos atualizados, otimizando as tarefas de manutenção.

A seção de Garantia permite que as solicitações sejam gerenciadas eletronicamente. O operador pode entrar em contato com as equipes responsáveis pelas garantias, visualizar suas solicitações, bem como as solicitações da empresa de forma centralizada e acompanhar seu andamento, economizando tempo e melhorando a eficiência.

O operador também pode enviar uma pergunta por meio da seção de Solicitações para aproveitar ao máximo a experiência das equipes de forma interativa.

A seção de pedidos permite ao operador comprar peças sobressalentes e controlar pedidos, cotações e faturas online. Esta é uma seção essencial para a Airbus Helicopters, pois representa uma grande parte da receita da empresa.

Finalmente, o operador se beneficia de relatórios de uso e saúde de seus helicópteros graças a sensores integrados que coletam essas informações.

# Avançando para uma única plataforma

Hoje, a Airbus Helicopters deseja avançar para uma arquitetura de microsserviço e coletar dados de atividade no portal, a fim de criar ofertas mais personalizadas para seus usuários.

A Airbus Helicopters também possui dois outros portais, dedicados a parceiros e funcionários, que pretende agrupar tudo em uma única plataforma digital que favoreça o engajamento do cliente.