

O que é uma plataforma de experiência digital (DXP)?

O que é uma DXP?

Uma plataforma de experiência digital (DXP) é um software que as empresas podem utilizar como base para oferecer experiências digitais conectadas e contextualizadas através de múltiplos pontos de contato em toda a jornada do cliente.

Para simplificar, uma DXP é uma plataforma única que tem todos os elementos necessários para a entrega de experiências digitais externas e internas.

Isso significa que, com uma DXP, as empresas podem:

- Oferecer interações digitais em vários pontos de contato e sistemas, como chatbots ou quiosques.
- Usar uma única plataforma para desenvolver diferentes soluções, como uma intranet ou um portal de clientes, para uma variedade de públicos.
- Conectar e unificar essas soluções com aplicações de terceiros ou sistemas legados para um ecossistema tecnológico integrado.

Por que usar uma DXP?

Como a digitalização continua a se intensificar, será cada vez mais difícil para as empresas acompanharem o ritmo, seja devido à introdução constante de novas tecnologias ou à evolução das expectativas dos clientes.

As empresas precisam buscar investir em uma plataforma que possa servir como base no ecossistema tecnológico, que seja capaz de reunir conteúdo, dados, aplicações e experiências em uma única camada.



Para que as empresas usam DXPs?

As empresas agora se deparam com clientes que esperam experiências digitais no nível da Amazon e do Google, mas com uma fração da infraestrutura, do suporte e do orçamento. É aqui que entram as DXPs.

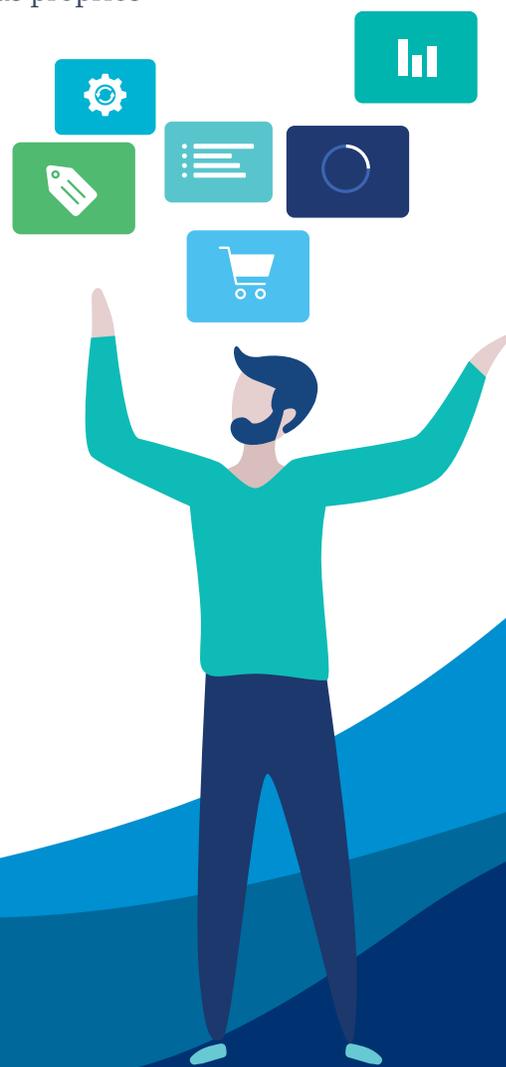
As DXPs oferecem recursos de centralização, adaptação e personalização dimensionáveis para experiências digitais internas (parceiros, colaboradores) e externas (clientes).

Afinal, diante de tamanho poder, como as empresas as aplicam na prática? Em todo o mundo, as organizações estão usando DXPs para:

- Simplificar as interações com o cliente e reduzir os custos de atendimento por meio de um [portal de autoatendimento para o cliente](#).
[Confira como a Eatel fez exatamente isso >](#)
- Aumentar o envolvimento dos funcionários por meio da [intranet](#), uma plataforma personalizada que facilita o acesso dos usuários a dados, informações e conteúdo.
[Veja como a Materion, uma fornecedora global de materiais avançados, tornou isso possível >](#)
- Simplificar os pedidos B2B, capacitando os usuários a gerenciar seus próprios pedidos por meio de sistemas conectados de autoatendimento.
[Saiba como a Tag simplificou e agilizou a realização de pedidos >](#)

Precisa de mais exemplos de como usar uma DXP?
Confira quatro casos neste [e-book](#).

[Veja uma DXP em ação >](#)



Quais são os elementos de uma DXP?

O que permite que as DXPs sejam a camada de base para experiências digitais?

As DXPs evoluíram de outras ferramentas de experiência digital do cliente, como CMS e portais. Mas o que diferencia uma DXP é sua arquitetura e flexibilidade unificadoras. Embora cada oferta possa diferir de um fornecedor para outro, geralmente todas as DXPs incluem:

GERENCIAMENTO DA EXPERIÊNCIA DIGITAL

Ferramentas para proporcionar experiências personalizadas por meio de múltiplos canais e dispositivos.

GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO E OPERAÇÕES

Recursos para criar, organizar e gerenciar conteúdo de forma mais eficiente.

GERENCIAMENTO DE DADOS DE CLIENTES

Para centralizar os dados divergentes dos clientes e gerar uma compreensão completa dos clientes.

PERSONALIZAÇÃO E EXPERIMENTAÇÃO

Recursos para proporcionar experiências personalizadas com base em dados e comportamento passado.

ANALYTICS E OTIMIZAÇÃO

Para obter uma percepção do estado atual e otimizar conteúdo, site e desempenho do tráfego.

NAVEGAÇÃO E DESCOBERTA

Funcionalidade para orientar os usuários a encontrar facilmente as informações de que precisam.

COLABORAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTO

Como bases de conhecimento, fóruns e wikis para capacitar os usuários a obter as respostas de que necessitam por conta própria.

PEDIDOS E ENTREGAS

Para que os clientes possam comprar e gerenciar seus pedidos em um único local.

GERENCIAMENTO E GOVERNANÇA DE IDENTIDADE

Para gerenciar e proteger as informações dos usuários.

MODELAGEM DE DADOS, PROCESSO E LÓGICA DE NEGÓCIOS

Para capturar dados e desenvolver modelos de dados personalizados.

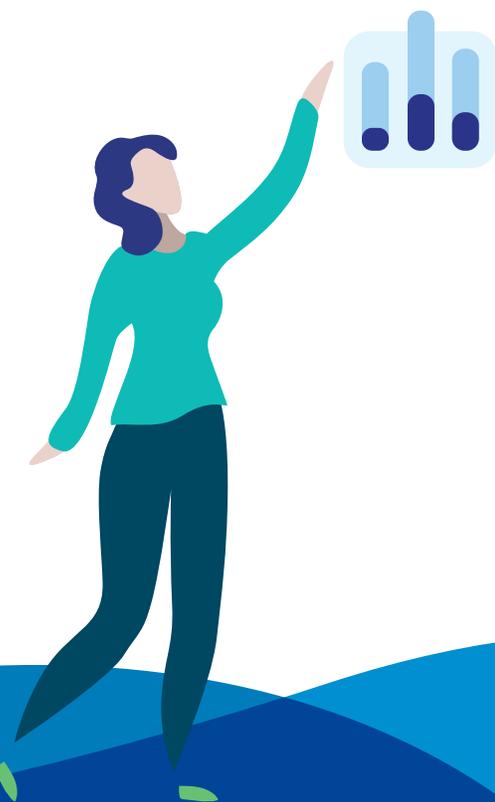
EXTENSIBILIDADE E INTEGRAÇÃO

Para conectar diferentes aplicações e sistemas em uma única solução.

Qual é a diferença entre DXP, CMS e portal?

As DXPs são apenas a evolução de CMS e portais em novas embalagens? Longe disso. Temos todas as respostas aqui!

[DXP, CMS e Portal](#)



Quais são alguns dos provedores de DXP?

A maioria dos produtos anunciados como DXP tem como herança uma destas três categorias:

1. CMS	2. Servidores de portal	3. Servidores de e-commerce
--------	-------------------------	-----------------------------

Essas heranças dão a cada conjunto de ofertas uma orientação particular. Conheça os principais fornecedores de DXP, suas estruturas e seus pontos fortes [aqui](#).

O que torna a DXP da Liferay diferente?

Com tantos fornecedores de DXP, o que torna o Liferay DXP único e vantajoso para os clientes? Como uma das únicas fornecedoras de código aberto, a Liferay repassa economia e benefícios técnicos para nossos clientes há mais de uma década. Analistas e clientes reconheceram o valor da Liferay devido a:

- **Força na integração**
- **Adequação a cenários complexos de B2B e B2C**
- **Baixo custo total de propriedade (TCO)**

O Liferay DXP ajuda a equipar organizações para que proporcionem experiências digitais envolventes de forma mais eficiente para clientes, parceiros, funcionários e outras partes envolvidas por meio de uma plataforma unificada. [Confira aqui como o Liferay DXP pode ajudar você.](#)





A Liferay desenvolve software que permite a criação de experiências digitais na web, em dispositivos móveis e outros canais. 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

© 2022 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.