

# ¿Qué es una DXP?

# ¿Qué es una DXP?

Una plataforma de experiencia digital (DXP) es un software empresarial que sirve como base para que las empresas puedan ofrecer experiencias digitales conectadas y contextualizadas en múltiples puntos de contacto durante todo el recorrido del cliente.

En pocas palabras, una DXP es una plataforma única que tiene todos los elementos para ofrecer experiencias digitales externas e internas.

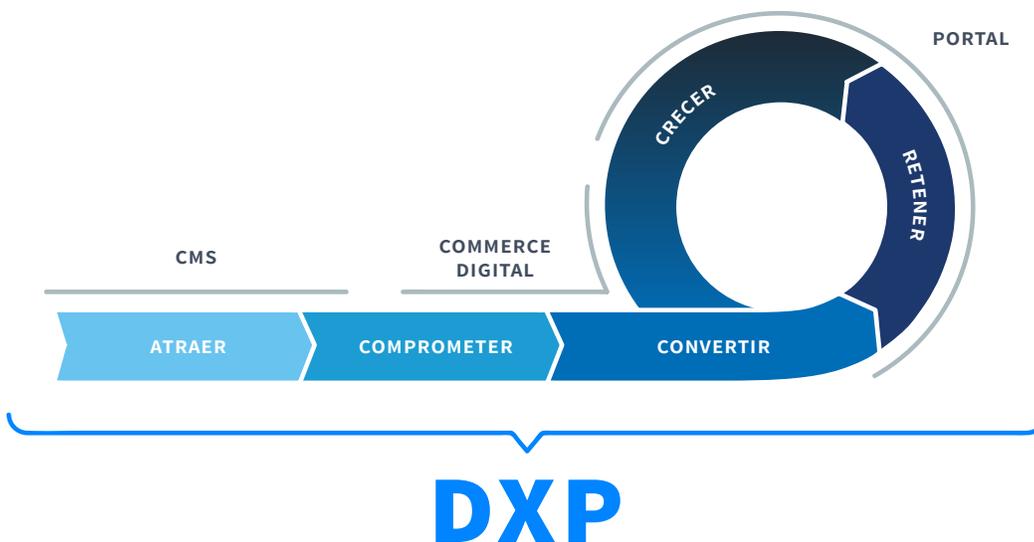
Esto significa que, con una DXP, las empresas pueden:

- **Ofrecer interacciones digitales en múltiples puntos de contacto y sistemas**, por ejemplo, a través de chatbots o kioscos.
- **Utilizar una plataforma única para crear diferentes soluciones** para diversos públicos, como una intranet o un portal para clientes.
- **Conectar estas soluciones entre sí** y con aplicaciones de terceros o sistemas heredados para obtener un ecosistema tecnológico integrado.

# ¿Por qué usar una DXP?

A medida que la digitalización siga acelerándose, será cada vez más difícil que las empresas puedan seguir el ritmo, tanto de las nuevas tecnologías que se integran constantemente como de la evolución de las expectativas de los clientes.

Las empresas deben invertir en una plataforma que sirva de base para el ecosistema tecnológico y sea capaz de reunir contenidos, datos, aplicaciones y experiencias en una sola capa.



# ¿Para qué usan las empresas las DXP?

Ahora, las empresas se enfrentan a que los clientes esperan experiencias digitales del nivel de Amazon y Google con una fracción de la infraestructura, el soporte y el presupuesto. Aquí es donde brillan las DXP.

Las DXP añaden capacidades de centralización, personalización y adaptación a escala para las experiencias digitales tanto internas (socios, empleados) como externas (clientes).

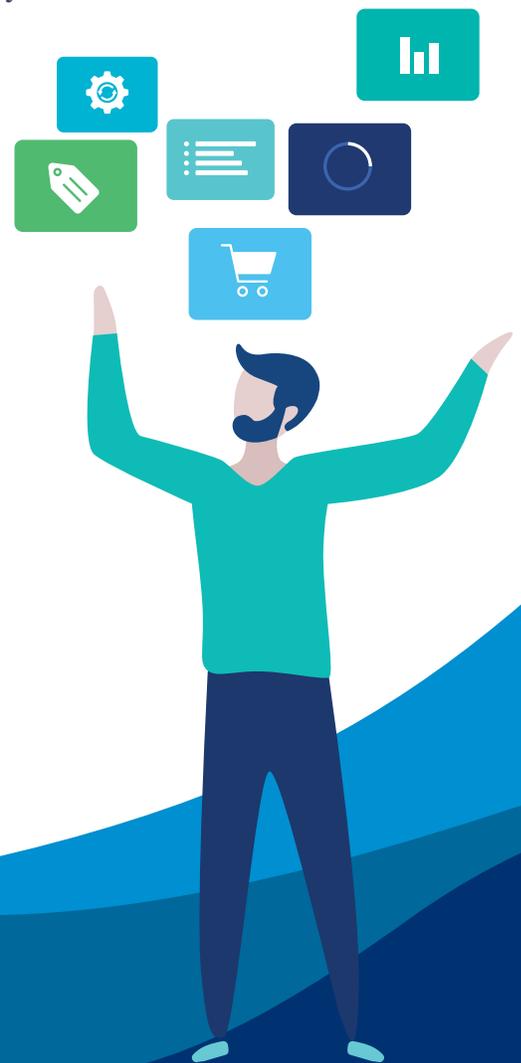
Así que, ante tanto impulso, ¿qué hacen las empresas para que esto sea factible? En todo el mundo, hemos visto que las organizaciones utilizan las DXP para:

- Agilizar las interacciones con los clientes y reducir los costos del servicio de atención al cliente mediante un [portal de atención al cliente con autoservicio](#).  
[Descubre cómo Eatel logró esto >](#)
- Aumentar la interacción de los empleados a través de una [intranet](#), una plataforma personalizada que facilita a los usuarios el acceso a datos, información y contenido.  
[Descubre cómo Materion, un proveedor global de materiales avanzados, logró esto >](#)
- Simplificar el procesamiento de los pedidos B2B al facultar a los usuarios para que gestionen sus propios pedidos a través de sistemas conectados y autoservicio.  
[Descubre cómo Tag simplificó y agilizó su proceso de pedidos >](#)

¿Quieres conocer más ejemplos acerca de los posibles usos de una DXP?

Echa un vistazo a estos 4 casos de uso en este [e-book](#).

[Ve una DXP en acción >](#)



# ¿Cuáles son los elementos de una DXP?

Entonces, ¿qué permite a las DXP ser la capa que sirve de base para las experiencias digitales?

Las DXP han evolucionado a partir de otras herramientas de experiencia digital del cliente, como los CMS y los portales. Pero lo que hace que una DXP sea diferente es su arquitectura y flexibilidad unificadoras. Aunque cada oferta de DXP puede ser distinta de un proveedor a otro, generalmente todas las DXP incluirán:

## GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DIGITAL

Herramientas para ofrecer experiencias personalizadas en múltiples canales y dispositivos.

## GESTIÓN DE CONTENIDOS Y OPERACIONES

Funciones para crear, organizar y administrar el contenido de manera más eficaz.

## GESTIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES

Para centralizar los datos dispares de los clientes y desarrollar una comprensión completa de los mismos.

## PERSONALIZACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN

Capacidades para ofrecer experiencias personalizadas con base en datos y comportamientos anteriores.

## ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN

Para conocer y optimizar el contenido, el sitio y el rendimiento del tráfico.

## NAVEGACIÓN Y DESCUBRIMIENTO

Funcionalidad que guía a los usuarios para que encuentren fácilmente la información que necesitan.

## COLABORACIÓN Y CONOCIMIENTO COMPARTIDO

Tales como bases de conocimientos, foros y wikis para permitir que los usuarios obtengan por su cuenta las respuestas que necesitan.

## PEDIDOS Y ABASTECIMIENTO

Para que los clientes puedan comprar y gestionar sus pedidos a través de un único lugar.

## GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y GOBERNANZA

Gestionar y proteger la información de los usuarios.

## MODELADO DE DATOS, PROCESO, Y LÓGICA DE NEGOCIO

Para capturar datos y diseñar modelos de datos personalizados.

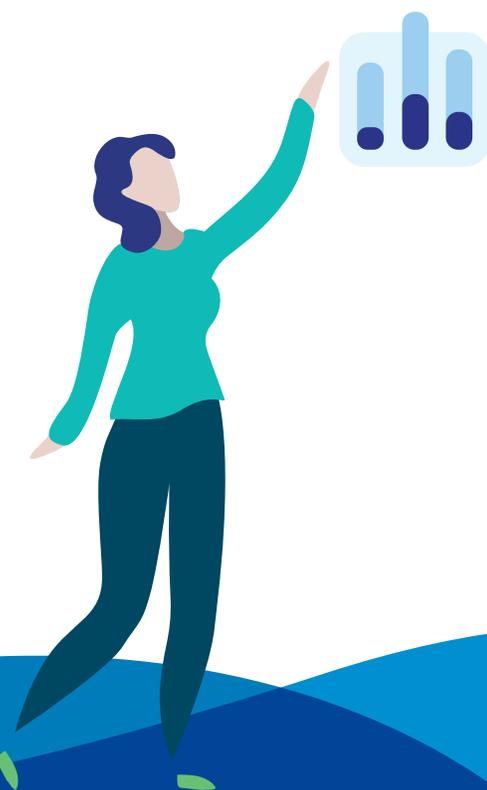
## EXTENSIBILIDAD E INTEGRACIÓN

Para conectar diferentes aplicaciones y sistemas en una única solución.

## ¿Cuál es la diferencia entre una DXP, un CMS y un portal?

¿Las DXP son simplemente productos de CMS y portales reempaquetados? Nada más lejos de la realidad. ¡Respondemos todo aquí!

DXP, CMS y Portal



# ¿Quiénes son algunos proveedores de DXP?

La mayoría de los productos que se posicionan como DXP tienen bases en una de estas tres categorías:

1. CMS	2. Servidores de portal	3. Servidores comerciales
--------	-------------------------	---------------------------

Estas bases dan a cada conjunto de ofertas una orientación particular. Conoce más sobre los principales proveedores de DXP, sus antecedentes y fortalezas [aquí](#).

## ¿Qué hace diferente a Liferay DXP?

Con tantos proveedores de DXP, ¿qué hace que Liferay DXP sea única y brinde beneficios a los clientes?

Al ser uno de los únicos proveedores de código abierto, durante más de una década Liferay ha ofrecido ahorros y ventajas técnicas a sus clientes. Los analistas y clientes han reconocido a Liferay por su:

- **Fuerza de la integración**
- **Aptitud para escenarios complejos B2B y B2C**
- **Bajo costo total de propiedad**

Liferay DXP ayuda a equipar a las organizaciones para que brinden experiencias digitales atractivas de manera más eficaz a sus clientes, socios, empleados, entre otros, a través de una sola plataforma unificada. Descubre [aquí](#) cómo puede ayudarte Liferay DXP.





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.

© 2022 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.