

Como o Liferay DXP ajuda as empresas a aumentar o lucro

 Liferay®

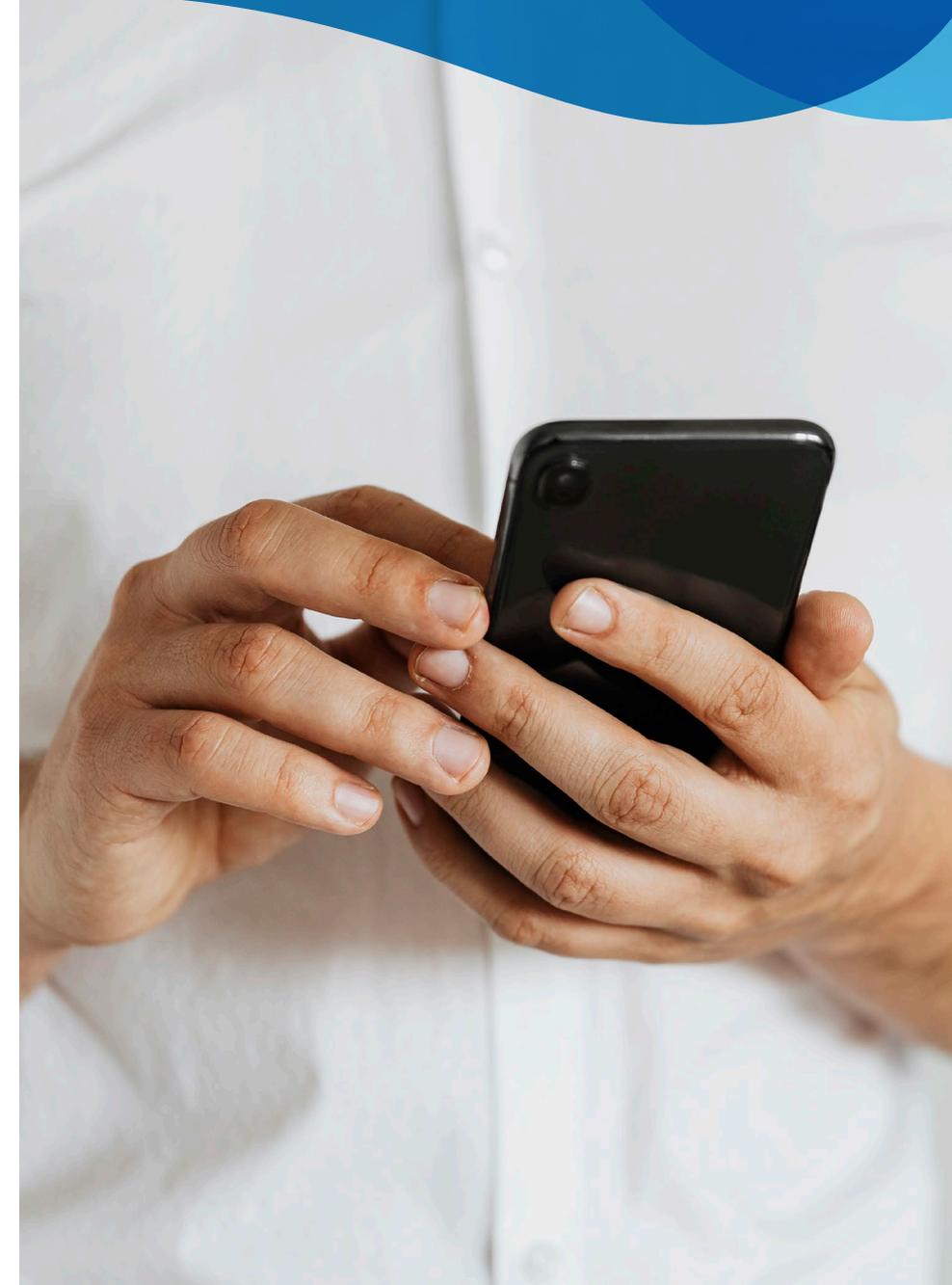


Utilizando Liferay DXP para interagir com os clientes

No mercado atual, onde a concorrência vem de todos os lados, as cadeias de suprimentos foram reinventadas e o processo de compra B2B ficou ainda mais complexo, o que as empresas podem fazer para aumentar a receita?

Uma das maneiras mais diretas de se impactar a lucratividade é o engajamento com os clientes. **Com uma plataforma robusta como o Liferay DXP, as empresas podem criar soluções para se conectar e interagir com seus clientes durante toda a jornada.**

Exploraremos como as empresas podem usar Liferay para transformar seus processos, suas experiências e seus serviços online para estabelecerem relacionamentos mais profundos e duradouros com seus clientes a fim de acelerar o crescimento da receita.





Como o engajamento do cliente está vinculado à lucratividade?

O engajamento *do cliente* está exclusivamente ligado à experiência do cliente, pois está condicionado ao fato de os usuários encontrarem valor em um produto ou serviço. Usuários com alto nível de engajamento interagem ativamente com o conteúdo, as páginas do site e os recursos de uma empresa, sendo mais propensos a comprar, repetir compras e compartilhar suas experiências.

Mas manter relacionamentos profundos e pessoais com os clientes pode ser caro e difícil. **A Liferay ajuda as empresas a enfrentar esse desafio, fornecendo a base para criar experiências digitais personalizadas que engajam os clientes.**

Empresas podem usar Liferay para criar um portal do cliente que impactará a lucratividade aumentando o engajamento do cliente por meio de:

- 1 Custos operacionais internos reduzidos
- 2 Processos de compra simplificados
- 3 Experiências do cliente personalizadas



1

Use o Liferay DXP para reduzir custos

Em vez do dispendioso suporte individualizado ao cliente, as empresas **podem melhorar a eficiência do atendimento ao cliente e reduzir o custo de suporte implementando funcionalidades de autoatendimento.**



As interações ao vivo podem custar de 80 a 100 vezes mais do que uma resolução feita através do autoatendimento. Enquanto o custo médio de uma interação B2C é de 7 dólares e uma interação B2B é de mais de 13 dólares, o autoatendimento pode reduzir o custo de atendimento para apenas alguns centavos.¹

Com os recursos nativos do Liferay, as empresas podem construir uma central de comunicação unificada que permite aos clientes acessarem com segurança as informações de que precisam sem ter que entrar em contato com uma equipe de suporte.

¹ Como transformar o atendimento ao cliente em um centro de lucro

Isso significa que as equipes de vendas e atendimento ao cliente usam seus recursos e tempo para lidar com outras iniciativas mais estratégicas, já que o Liferay oferece:



Repositório nativo de documentos e mídia, que facilita a localização de conteúdo.



Solução de gerenciamento de informações de produtos, que oferece às organizações um lugar único para coletar e gerir informações de produtos em um catálogo.



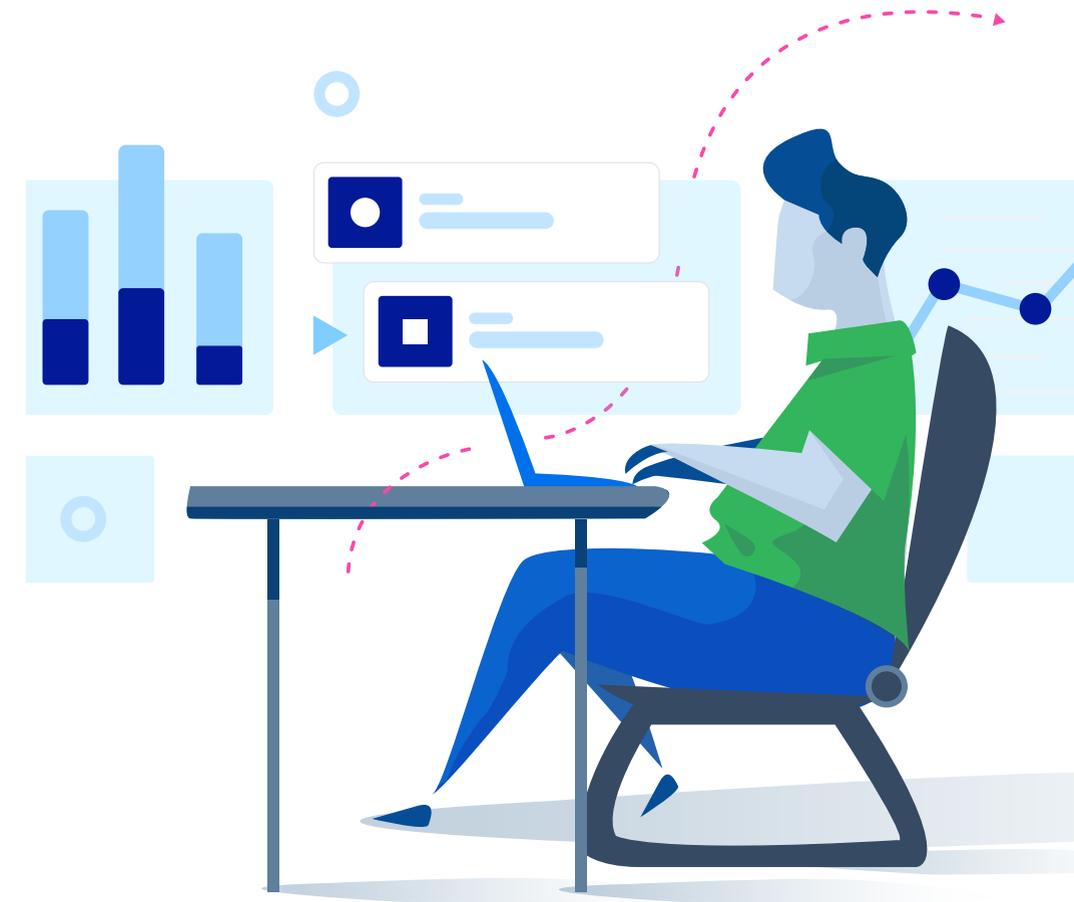
Bases de conhecimento para reunir recursos e informações importantes. Crie, revise e publique bases de conhecimento para que os clientes encontrem facilmente as informações de que precisam.

Esses recursos, em última análise, capacitam os clientes a gerenciar suas próprias experiências, o que lhes oferece uma maior sensação de controle sobre sua própria jornada de compra e ainda reduz os custos de atendimento ao cliente.



Encontrando as informações certas

Um fabricante do setor automotivo de grande porte utiliza esses recursos para aprimorar a listas de produtos com fichas técnicas, vídeos de instalação e muito mais. Essas fichas técnicas fornecem aos clientes acesso fácil às informações necessárias para garantir a compatibilidade do veículo.





2 Utilize o Liferay DXP para simplificar os processos de compra

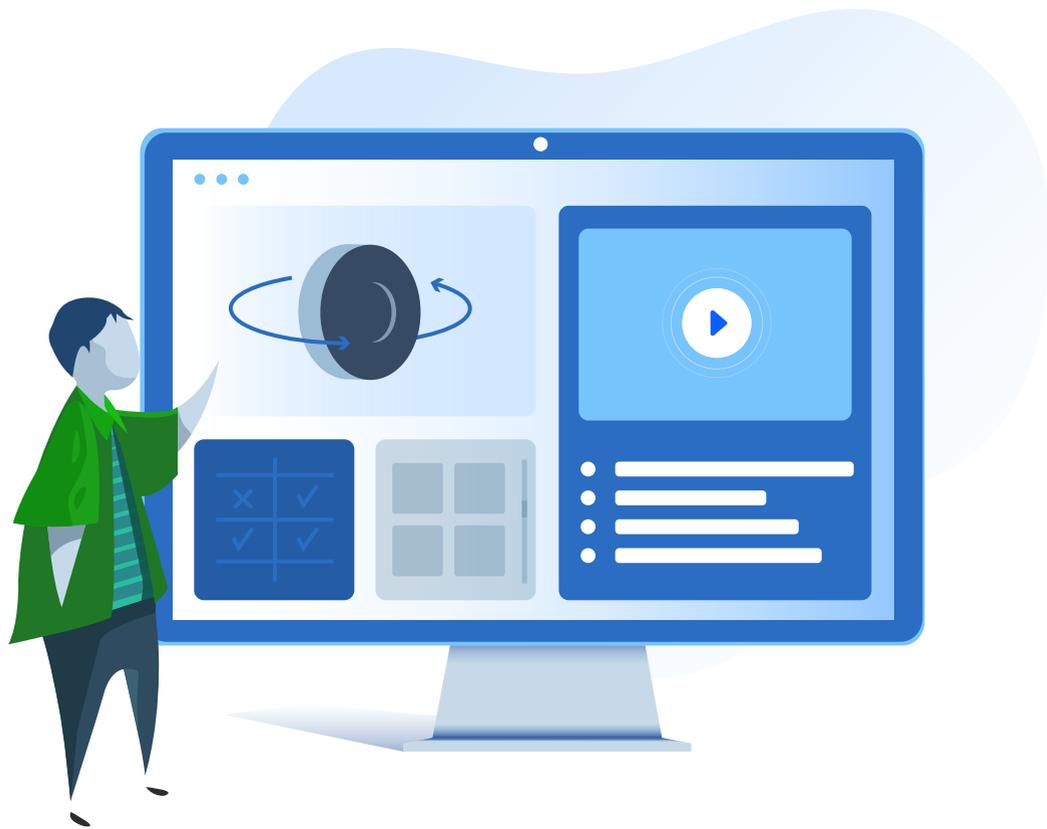
Em muitas empresas, as decisões de compra podem ser muito desafiadoras e demoradas, muitas vezes exigindo o envolvimento de vários compradores e fluxos de trabalho.



De acordo com o Gartner, 77% dos compradores B2B afirmam que a última compra foi muito complexa ou difícil.²

Ao oferecer uma experiência de compra de ponta, as empresas podem facilitar a jornada de compra dos clientes, aumentando a receita total e o lucro. Liferay oferece as ferramentas para permitir que os clientes configurem e gerenciem seus próprios pedidos.

² Gartner®, New B2B Buying Journey & its Implication for Sales. 2022. GARTNER é uma marca registrada e marca de serviço da Gartner, Inc. e/ou de suas afiliadas nos EUA e internacionalmente, e é usada aqui com permissão. Todos os direitos reservados.



Use o Liferay DXP para melhorar a experiência de compra:



Simplificando os pedidos por meio do autoatendimento, o que elimina a necessidade de contato com uma equipe comercial para fazer um pedido.



Oferecendo informações mais detalhadas dos produtos, como fichas técnicas, vídeos e manuais, no mesmo site em que a compra ocorre para dar aos compradores a confiança de que precisam para fazer as compras corretas.



Personalizando catálogos e preços para entregar uma experiência de compra personalizada com base em conta, função do comprador e localização.

Ao simplificar a compra, os clientes se sentem seguros sobre seus pedidos e as realizam de forma mais rápida e fácil.



Nunca foi tão fácil

Embora a Tag tenha requisitos complexos e alcance global, a líder global em soluções de marketing e comunicação conseguiu usar o Liferay DXP para lançar uma solução de autoatendimento para pedidos B2B, o que ajuda tanto o cliente quanto a organização a economizar tempo e dinheiro.

[Leia como eles conseguiram fazer isso aqui >](#)



3 Personalize as experiências do cliente com Liferay

Os clientes B2B escolhem fornecedores que facilitam seus trabalhos e reduzem o tempo gasto com a busca por produtos, e não hesitarão em mudar para um concorrente que atenda a esses requisitos.

No entanto, a personalização B2B é complicada de ser implementada de forma eficaz. **Uma pesquisa recente revelou que mais de 54% dos profissionais de vendas e marketing acreditam que a personalização é mais difícil no B2B do que no B2C.**³

As equipes de vendas não têm tempo nem energia para personalizar cada interação individual. Felizmente, com a Liferay, eles não precisam fazer isso.

³ Folloze Research Indicates That Most B2B Marketing and Sales Teams Link Personalization Efforts to Fueling Long Term Growth

Com as modernas ferramentas de interação digital da Liferay, os vendedores poderão entregar experiências personalizadas para satisfazer as expectativas dos clientes e aumentar suas compras. Crie experiências de compras e ofertas direcionadas com os seguintes recursos da Liferay:



Recursos de segmentação para gerenciar e segmentar públicos específicos.



Experiências para personalizar facilmente conteúdo, páginas web, promoções, produtos e outras mensagens para engajar seus clientes.



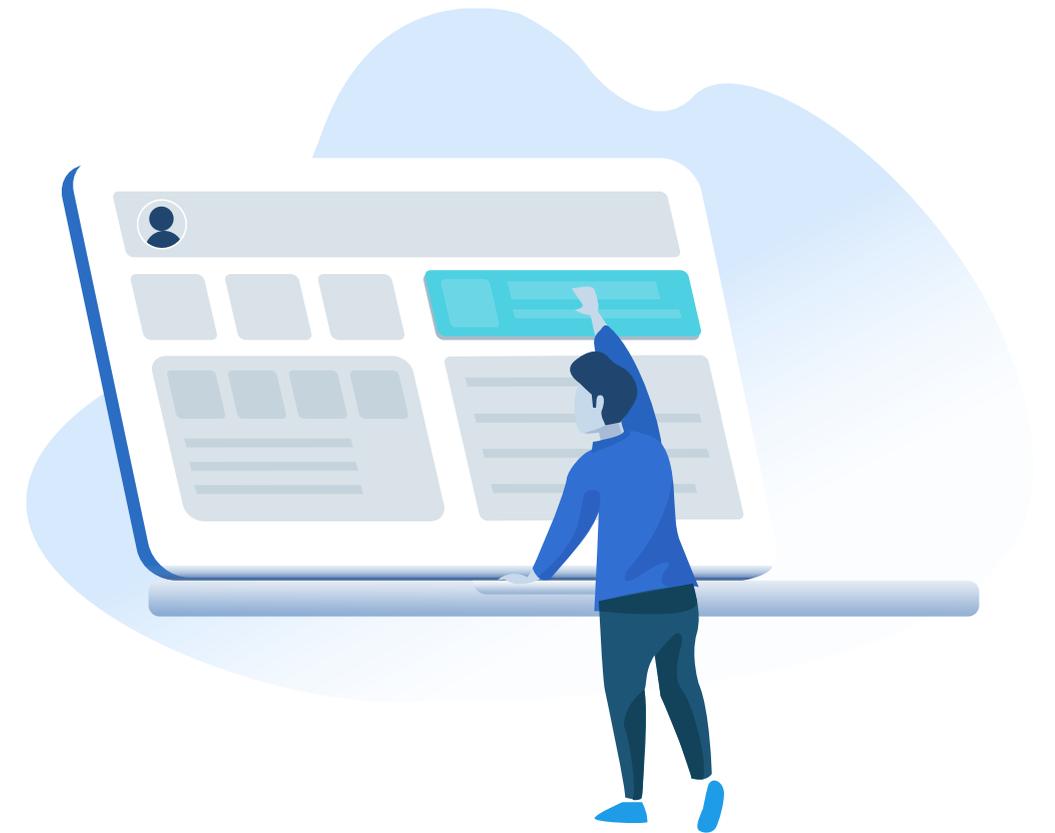
Recomendações de IA/machine learning para promover conteúdos e produtos relevantes com base em históricos de compras e quais perfis de usuário semelhantes foram visualizados antes.

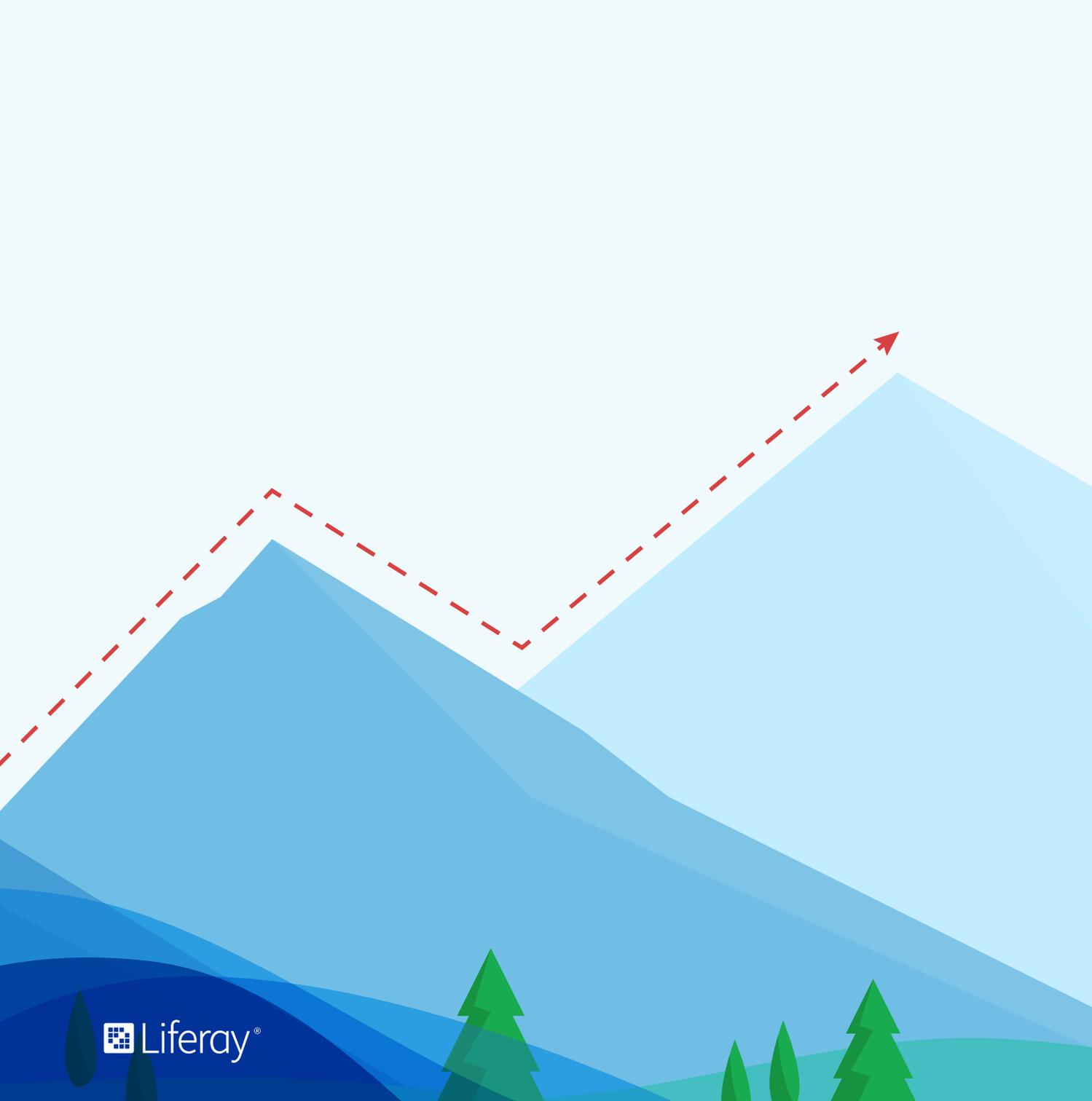


Contato Próximo e Individual

Merkur Versicherung AG, a empresa de seguros mais antiga da Áustria, usa o Liferay DXP para personalizar conteúdo e páginas da web para diferentes audiências e canais. Segmentar informações específicas é essencial para que funcionários, corretores, parceiros e clientes acessem os recursos de que precisam.

[Veja como eles fizeram isso aqui >](#)





Engajamento em toda a jornada

Existem outras maneiras de gerar mais lucro além do aumento de vendas diretas. Use o Liferay DXP para impactar a rentabilidade com um portal de clientes atrativo.

Solicite uma demonstração para ver como a Liferay 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.