



# **Liferay DXP: la plataforma completa para soluciones personalizadas**

# La experiencia digital en la actualidad

Las experiencias digitales desempeñan un papel primordial a la hora de crear valor, en especial si se consideran todas las opciones que tienen las empresas para interactuar con sus usuarios online, las cuales son mucho más que simples sitios web y aplicaciones móviles. Por ejemplo, hoy en día, las organizaciones pueden interactuar con sus clientes, partners, empleados u otros usuarios mediante asistentes virtuales, quioscos, dispositivos de IoT/inteligentes y distintos canales como las redes sociales.

Tanto los usuarios como las empresas reconocen que no basta con ofrecer experiencias digitales “buenas”. Las empresas estratégicas saben que sus usuarios buscan experiencias digitales de mayor calidad, más atractivas y conectadas. Básicamente, las organizaciones que logren crear experiencias digitales diferenciadoras y únicas serán las que destacarán frente a la competencia y generarán la fidelidad de los usuarios a los que brindan servicio.

## Los desafíos a la hora de crear experiencias digitales increíbles

Una de las mejores formas de conectarte con tus usuarios es ofrecer una experiencia digital adaptada a las necesidades de tu audiencia. Sin embargo, proporcionar una solución altamente personalizada puede ser costoso, llevar más tiempo de implementación y más difícil de actualizar que una solución estándar más limitada.

Con Liferay, no tienes que elegir entre la funcionalidad limitada de un producto listo para usar o una solución personalizada más completa y difícil de mantener. Obtén lo mejor de ambos mundos: una plataforma de experiencia digital (DXP) que te permite lanzar rápidamente experiencias personalizadas, y adaptarlas y mantenerlas fácilmente a medida que crecen tus necesidades.

Eso incluye:

- **Sólidas capacidades de administración de contenido/experiencia**, e-commerce y análisis que te permiten poner en funcionamiento rápidamente tu sitio web, portal o experiencia de compra.

- **Un entorno de desarrollo flexible** que te permite iniciar tus aplicaciones sin escribir código e integrar fácilmente herramientas, aplicaciones y datos de terceros en tu solución.
- **Apps y soluciones del Marketplace**, que proporciona aplicaciones listas para usar de nuestros partners y ecosistemas de desarrolladores.
- **La opción de simplificar aún más tu día a día** con la elección de implementar en la nube con hospedaje, actualizaciones de seguridad, monitoreo de aplicaciones, pruebas, actualizaciones DXP y otros servicios para tu equipo.

## Crea experiencias digitales increíbles con Liferay DXP

Liferay Digital Experience Platform (DXP) te ofrece una base sólida para crear experiencias digitales personalizadas a escala. Lo hace a través de un conjunto básico de tecnologías que permiten a tus equipos empresariales, que no son de áreas técnicas, definir, estandarizar y personalizar experiencias digitales únicas para tus audiencias. También les permite crear, organizar y administrar contenido sin problemas para diferentes canales y dispositivos.

Además, Liferay DXP incluye una amplia colección de integraciones, conectores y API que permiten a tus equipos de TI conectarse a otras fuentes de datos, sistemas y herramientas para que puedas crear soluciones unificadas que permitan a tus usuarios realizar rápidamente lo que se proponen.

## Soluciones poderosas que puedes lanzar con Liferay DXP

En la actualidad, más de 1200 organizaciones utilizan Liferay DXP para crear experiencias digitales personalizadas para sus clientes, partners y empleados, incluyendo:

- **Portales de clientes** que permiten a tu empresa cubrir las necesidades de los clientes actuales con funcionalidades como la personalización, el contenido segmentado y el autoservicio.
- **Sitios de comercio digital** que ayudan a aumentar los ingresos, simplificar la compra, y fomentar la repetición de pedidos.
- **Portales de proveedores que simplifican la compra**, ofrecen opciones de autoservicio e incrementan la rentabilidad con un marketplace digital centralizado.
- **Portales de partners que generan un centro de colaboración**, soporte, y crecimiento con estos mismos.

- **Sitios webs que ayudan a generar nuevas oportunidades** al ofrecer a tu público objetivo un fácil acceso a la información que necesitan para tomar una decisión.
- **Intranets** que aumentan la productividad de tus empleados al ser estos más autosuficientes y estar conectados en una única plataforma.

Con Liferay DXP, obtendrás una plataforma de eficacia comprobada para crear experiencias digitales que sean realmente prácticas y fáciles de usar.

# 1. Experiencia

## Ofrece experiencias digitales personalizadas en cualquier lugar

Cada interacción digital que tienes con un cliente, partner o empleado es una oportunidad para comunicarte y conectar a nivel personal. Pero debes personalizar la experiencia de tu público si deseas hacerlo con eficacia.

Esto significa que te comuniques en los canales que visitan, distribuyas contenido relevante en los dispositivos que utilizan y personalices la experiencia para tener en cuenta lo que ya conoces sobre ellos y cómo podrías brindarles un mejor servicio.

## Desarrolla, gestiona y lanza experiencias de valor más rápido

Ya sea porque estás creando múltiples webs online, un portal de autoservicio, una intranet moderna o cualquier otra experiencia online especializada, Liferay DXP puede ayudarte a realizar el lanzamiento de estas experiencias más rápido y hacerlas mucho más relevantes y gratificantes para tu público.

## Capacidades esenciales de la experiencia digital

### GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DIGITAL

Un entorno de publicación integral permite a tus equipos empresariales y desarrolladores no técnicos crear, gestionar y organizar fácilmente varios sitios de marca, webs online, portales y otras experiencias digitales en una ubicación centralizada.

También te ayuda a ofrecer rápidamente estas experiencias en el idioma adecuado a través de múltiples canales y dispositivos, incluyendo la web móvil, aplicaciones móviles, quioscos, IoT y otros dispositivos inteligentes.

Así mismo, las herramientas para la integración de datos y segmentos, el diseño de la apariencia de un sitio y la gestión de los flujos de trabajo agilizan el proceso de publicación y hacen que tus equipos puedan lanzar más rápido experiencias relevantes que realmente conecten con los públicos a los que ofrecen servicio.

### PERSONALIZACIÓN Y SEGMENTACIÓN

Personaliza y optimiza las experiencias digitales a escala para facilitar a tus clientes, partners o empleados la búsqueda rápida de información relevante. Capta a diferentes segmentos del público con precisión, genera recomendaciones personalizadas automáticamente y prueba diferentes experiencias digitales más rápido para poder optimizar los recorridos del usuario, aumentar las conversiones y maximizar los resultados.

## NAVEGACIÓN Y BÚSQUEDA

Orienta a los usuarios para que encuentren rápidamente la información que necesitan. Con navegación, categorías y resultados de búsqueda que pueden cambiar dinámicamente dependiendo del público. Los usuarios obtienen una experiencia digital que les facilita localizar lo que buscan y descubrir otros productos, servicios o contenido más relevantes.

## SISTEMAS MULTICANAL

Con una amplia colección de integraciones, conectores y API, puedes conectarte rápidamente a una amplia variedad de sistemas y fuentes de datos para brindar a los usuarios una experiencia unificada que les facilite alcanzar sus objetivos en su canal o dispositivo preferido.

## ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN

Optimiza los resultados de la experiencia digital con análisis que identifiquen las áreas de mejora. Desde métricas de sitio web de alto nivel hasta desgloses profundos de contenido, contenido relacionado y recorridos de usuarios, los paneles nativos y las herramientas de informes ayudan a los equipos comerciales a monitorear los resultados y planificar mejoras.

## SEO

Asegúrate de que las páginas de tu sitio web lleguen a su público objetivo con un amplio soporte de SEO. Esto incluye herramientas para agregar metadatos relevantes, crear URL fáciles de usar y brindar recomendaciones específicas sobre lo que los autores de contenido pueden hacer para mejorar la visibilidad de sus páginas en los motores de búsqueda.

**80 %** de los consumidores son más propensos a comprar en empresas que ofrecen una experiencia personalizada.<sup>1</sup>

Descubre cómo AGIA Affinity utilizó Liferay DXP para mejorar y personalizar los sitios individuales de clientes con el fin de ofrecer la mejor experiencia a los asegurados y a las organizaciones de prestaciones de los beneficiarios de seguros.

[Más información >](#)

<sup>1</sup> Slideshare

## 2. Gestión

### Administra el contenido, las comunicaciones y las cuentas de manera más eficiente

Hoy en día, los contenidos pueden presentarse en muchas formas, como blogs, videos, asistentes virtuales, catálogos de productos digitales y experiencias online muy personalizadas para usuarios individuales o grupos. Si deseas mantener la fidelización de tu público, necesitas contar con una manera de crear, organizar y administrar para luego ofrecer los canales de comunicación que prefieran tus clientes.

Liferay DXP ofrece un entorno integral para la creación y administración de contenido que te permite generarlo más rápido, promover la colaboración y brindar a tus usuarios la capacidad de actualizar fácilmente la información de su propia cuenta.

### Agiliza la creación de contenidos, el intercambio de conocimientos y la colaboración

Independientemente del tipo de experiencia digital que estés creando, Liferay DXP puede ayudarte a generar contenido más rápido, organizar la información de tal modo que sea fácil de encontrar y compartir. También puede ayudarte a aumentar la satisfacción del cliente al permitir que los usuarios actualicen la información de su propia cuenta u obtener respuestas a sus preguntas mediante funciones de autoservicio.

### Capacidades esenciales de contenido, intercambio de conocimientos y colaboración

#### GESTIÓN DE CONTENIDOS

Crea, organiza y gestiona contenidos para ofrecer experiencias digitales personalizadas de manera más eficiente. Un sólido sistema de gestión de contenidos permite a los equipos de negocio y de desarrollo crear, organizar y previsualizar los contenidos y los activos relacionados con ellos con mayor rapidez, desplegar varios sitios con menos tiempo y esfuerzo, así como simplificar el proceso de creación y aprobación para acelerar el tiempo de salida al mercado.

### **COLABORACIÓN Y CONOCIMIENTO COMPARTIDO**

Permite a los usuarios obtener respuestas a sus preguntas por su cuenta de manera más rápida, pudiendo resolver cualquier tipo de desafío a través de la colaboración organizada. Con las herramientas modernas online para crear, gestionar y compartir conocimientos, los usuarios pueden encontrar rápidamente lo que necesitan para alcanzar los objetivos empresariales comunes.

Las herramientas incluyen bases de conocimiento con funcionalidades de búsqueda, blogs, tableros de mensajes, wikis y otros widgets sociales que promueven que se comparta información y estén disponibles en múltiples canales.

### **GESTIÓN DE CUENTAS**

Aumenta la satisfacción del cliente al permitirles actualizar la información de su propia cuenta, obtener respuestas a pedido o verificar el estado de un problema.

### **PERMISOS BASADOS EN FUNCIONES**

Controla fácilmente qué contenido ven los usuarios o a qué funciones tienen acceso por cuenta, usuario o función mediante la configuración de permisos detallados.

### **GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y GOBERNANZA**

Administra usuarios mientras garantizas el cumplimiento de los datos y la seguridad de su entorno digital utilizando un enfoque configurable de varias capas para la seguridad y la autenticación.

**Las tasas de  
retención de  
clientes son**

**90 %**

**mayor para canales omnicanal  
vs. un canal único.<sup>2</sup>**

Excellus eligió a Liferay DXP para crear una experiencia de autoservicio para los miembros del plan, miembros de Medicare, proveedores, empleadores, brokers y usuarios internos. [Leer más >](#)

<sup>2</sup> Omnisend

## 3. E-commerce

### Aumenta los ingresos con una experiencia de compra fluida

Ofrecer una experiencia de compra perfecta requiere más que una tienda online bien diseñada. Requiere una plataforma capaz de conectarse a sistemas y herramientas internas como un ERP, PIM o sistema de gestión de pedidos. También requiere una plataforma capaz de automatizar flujos de trabajo de aprobación de varios pasos, admitir diferentes métodos de pago, brindar opciones de pedido personalizadas según el rol y adaptar la experiencia de compra a cada usuario.

Liferay DXP te ayuda a brindar experiencias de compra personalizadas y sin problemas que fomentan las compras repetidas y permite que sea más fácil hacer negocios con tu empresa.

### Simplifica la complejidad con una plataforma unificada y escalable

Con funciones e-commerce diseñadas para facilitar los pedidos online, agilizar los flujos de trabajo de pedidos complejos y conectarse a diferentes sistemas de pedidos y cumplimiento, la plataforma Liferay simplifica las compras para tus clientes y facilita el crecimiento de tu negocio online.

### Principales recursos de e-commerce

#### CATÁLOGO DE PRODUCTOS DIGITALES

Facilita a tus clientes que puedan encontrar, comparar o seleccionar los artículos correctos con catálogos de productos digitales que ofrecen especificaciones y diagramas detallados de productos, información de descuentos y guías relacionadas adaptadas a cada usuario.

#### RECOMENDACIONES INTELIGENTES

Ayuda a tus clientes a realizar compras informadas y asertivas, y a descubrir nuevos productos mediante recomendaciones inteligentes basadas en compras anteriores, clientes similares o artículos relacionados.

#### GESTIÓN DE PEDIDOS

Liferay se integra con tus sistemas de pedidos existentes, por lo que tus clientes pueden realizar pedidos fácilmente y controlar su estado desde una única ubicación. Si no dispones de un sistema para gestionar tus pedidos y envíos, puedes utilizar las funciones de procesamiento de pedidos de la plataforma Liferay.

### GESTIÓN DE CUENTAS DE AUTOSERVICIO

Aumenta la satisfacción al permitir que los usuarios actualicen la información de su propia cuenta, obtengan respuestas a pedido o verifiquen el estado de un pedido.

### APOYO A EQUIPOS DE VENTAS Y SERVICIO

Capacita a tus equipos de ventas y servicios para que vendan de manera más eficiente y construyan relaciones más sólidas con roles de usuario especializados, paneles y flujos de trabajo automatizados.

### INTEGRACIONES Y CONECTORES

Liferay se integra con tu sistema PIM o ERP existente para que puedas mostrar fácilmente la información del producto que reside en esos sistemas.

Si no dispones de un sistema para gestionar la información del producto o necesitas enriquecer la información del producto que tienes a partir de una herramienta existente, puedes confiar en la plataforma Liferay para introducir y gestionar el contenido del producto como opciones, especificaciones, imágenes y diagramas de producto.

**Las empresas que brindan experiencias de compra personalizadas a sus clientes pueden aumentar las ventas frente a la competencia en un**

**30%**<sup>3</sup>

Mueller, fabricante líder de materiales de construcción, pudo transformar su experiencia de cliente mediante un portal de autoservicio creado con Liferay.

[Leer más >](#)

<sup>3</sup> Gartner

# 4. Arquitectura

## Lanza soluciones rápidamente y personalízalas sin limitaciones

Si bien es ideal brindar a tus clientes experiencias de usuario personalizadas, esto puede requerir un alto grado de personalización. Por ejemplo, puede ser necesario integrar otros sistemas, herramientas o aplicaciones de terceros. O puedes necesitar crear aplicaciones rápidamente para mejorar la funcionalidad de tu sitio. Pero sin una forma efectiva de administrar integraciones u optimizar el desarrollo de aplicaciones, tu solución personalizada puede volverse rápidamente tan compleja que dificulte y ralentice la actualización o el escalado.

La arquitectura flexible de Liferay DXP proporciona todas las herramientas que necesitas para lanzar soluciones digitales rápidamente y simplificar las integraciones y el desarrollo de aplicaciones, y puedas personalizar y escalar fácilmente tus soluciones a medida que crecen tus necesidades.

### Capacidades de integración y escalado

#### DATOS DE CLIENTE UNIFICADOS

Al unificar los datos de los clientes en un solo lugar, los equipos comerciales pueden crear contenido, experiencias y campañas altamente personalizadas y, en última instancia, generar mejores resultados, como un mayor compromiso y conversiones.

#### FRAMEWORK DE INTEGRACIÓN

Crea experiencias de usuario más productivas y eficientes mediante la integración de contenido y servicios back-end o aplicaciones heredadas. Nuestro marco de integración admite la integración con SOAP, REST, GraphQL, RSS y API patentadas, lo que facilita la combinación de software de terceros, sistemas heredados y datos.

#### ENTREGAS HEADLESS

Las API headless hacen posible que los desarrolladores front-end brinden experiencias de usuario más ricas, rápidas y receptivas. Estas experiencias digitales incluyen asistentes virtuales, quioscos, IoT/dispositivos inteligentes y muchos canales de redes sociales diferentes.

### APLICACIONES WEB REMOTAS

Las aplicaciones móviles te permiten ampliar la funcionalidad de Liferay sin modificar tu código base. Esto te permite crear aplicaciones que dependen menos de una versión específica de Liferay para funcionar correctamente y también simplifica las actualizaciones para que puedas aprovechar las nuevas funciones de Liferay.

### HERRAMIENTAS LOW-CODE/NO-CODE

Empodera a los usuarios empresariales para crear experiencias digitales. Con soporte para objetos, formularios y flujos de trabajo, perfiles sin conocimientos de desarrollo podrán crear y lanzar rápidamente nuevas aplicaciones, capturar datos de usuario y simplificar flujos de trabajo complejos sin tener que escribir una sola línea de código.

### PLATAFORMA EN LA NUBE SEGURA Y ESCALABLE

Cuando implementas, nos aseguramos de que tu instancia e infraestructura Liferay DXP estén siempre actualizadas a medida que creces, para que puedas mejorar el tiempo de actividad y mantener la continuidad del negocio. Además, nuestra plataforma se escala automáticamente para cubrir la demanda y aplicamos las últimas actualizaciones de seguridad para garantizar que tu solución sea segura y esté disponible las 24/7.

El **#1** principal desafío técnico que los líderes de experiencias digitales enfrentan es la integración inadecuada de los sistemas de back-end.<sup>4</sup>

KBC Bank Ireland lanzó su sitio web alojado en Liferay Experience Cloud (opción Self-Managed) en tan solo 4 meses. [Leer más >](#)

<sup>3</sup> Gartner

## Lo que opinan nuestros clientes

**“Nadie ha sido capaz de plantearnos un desafío que no podamos manejar. Nuestro portal admite necesidades comerciales crecientes y cambiantes, pero lo hace de una manera que no necesitamos rediseñar cada vez. Es bastante impresionante”.**

Anne Anderson, vicepresidenta de transformación empresarial global de HPE

**“Liferay proporciona la base moderna sobre la que podemos desarrollar, dar mantenimiento y hacer crecer nuestros múltiples sitios, contenidos y aplicaciones”.**

Timothy Schwab, vicepresidente de tecnología del consumidor de Excellus BlueCross BlueShield

**“Necesitamos una solución con muchas características: escalabilidad, flexibilidad, basada en estándares. Liferay nos permitió hacer todo eso”.**

José Luis Castellano Torres, director de portales y centro de contacto de Grupo Santander

**“Keycopter aporta eficiencia y autonomía a las empresas operadoras de helicópteros. Al prestar servicios en línea coherentes, es fácil para nuestros clientes mantener sus aeronaves en buenas condiciones”.**

Jérôme Chauvin, gerente de proyectos de gestión de información de Airbus Helicopters

## Solicita una demostración personalizada

Contacta con el equipo de ventas de Liferay para obtener una demostración personalizada de Liferay DXP y descubre cómo podemos ayudarte a resolver tus desafíos empresariales.

[Programa una cita para ver una demostración personalizada.](#)



Liferay ayuda a las organizaciones a resolver sus desafíos digitales creando experiencias innovadoras centradas en el cliente a través de su plataforma de Experiencias Digitales (DXP) implementada en la nube. Nuestra plataforma es open source, lo que la hace más fiable y segura. Miles de organizaciones en todo el mundo de sectores tan variados como el financiero, asegurador, industrial, salud o gobierno, entre muchos otros, utilizan Liferay. Nuestro objetivo es ayudar a las empresas a alcanzar su máximo potencial y prestar el mejor servicio, tratando de dejar una huella positiva en el mundo a través del negocio y la tecnología.

© 2023 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.