

# Portales de clientes con Liferay DXP: capacidades y características de soporte



## Proporcionar experiencias unificadas al cliente

Proporcionar una experiencia unificada es la base de un excelente servicio al cliente. Sin embargo, hoy en día, muchas empresas todavía buscan ofrecer una experiencia unificada a sus clientes debido a que sus sistemas de servicio y soporte implementados no están conectados entre sí.

Debido a que son sistemas independientes, los clientes y empleados deben navegar por plataformas diferentes para encontrar respuestas a sus preguntas o, simplemente, para realizar ciertas tareas.

**La unificación de la experiencia del cliente comienza por ofrecer, tanto a los clientes como a los empleados, un punto de enlace único y coherente con la imagen de marca para acceder al contenido, las herramientas y los recursos que necesitan: un portal de clientes.**

### Plataforma de Experiencia Digital



Para ello, necesitarás utilizar una plataforma que tenga la flexibilidad y las funciones necesarias para integrar tu portal de clientes con los sistemas back-end existentes, automatizar los procesos de negocio y ofrecer una apariencia uniforme en todo tu sitio.

## Unifica la experiencia de tus clientes con Liferay DXP

Liferay Digital Experiencia Platform (DXP) es una plataforma completa que proporciona funcionalidades out-of-the-box como la personalización, la gestión de cuentas y de contenido, commerce y low-code para ayudar a construir y optimizar tu portal lo más rápido posible. Sin embargo, lo que realmente distingue a Liferay es su capacidad para integrarse con otras tecnologías y mostrar los datos de esas tecnologías en una interfaz que es fácil de usar por tus clientes, lo que permite a tus equipos operar de manera más eficiente.

En este ebook descubrirás algunos de los casos de uso más comunes de un portal de clientes, como:



Además, se destacarán las capacidades y funciones de Liferay que necesitarás para apoyar estos casos de uso.

Descubre todas las capacidades de Liferay DXP:  
[www.liferay.com/platform](http://www.liferay.com/platform)



## Optimiza el onboarding

Una de las mejores formas de conservar y atraer a tus clientes es invertir en un proceso de onboarding eficaz que les permita familiarizarse rápidamente con tu producto o servicio.

Sin embargo, para muchas organizaciones, el onboarding de clientes puede ser complejo, a menudo requiere procesos manuales que dependen de gestores comerciales o del servicio de atención al cliente

Esto es un problema por dos razones: en primer lugar, el 74% de los clientes potenciales cambiarán a otras soluciones si el proceso de onboarding es complicado.<sup>1</sup> En segundo lugar, cualquier complejidad durante el proceso incrementa el número de llamadas y correos electrónicos que tu equipo de soporte recibe por parte de los clientes.

Con Liferay, puedes crear un portal de clientes que te permita:

### Funcionalidad relevante

### Compatibilidad con las capacidades

Diseña experiencias diferentes de onboarding basadas en el segmento o tipo de cliente

#### Personalización:

- Con Liferay puedes **segmentar** a los usuarios según diferentes atributos como: función laboral, nivel de cliente, tipo de producto, ubicación, etc. Crea segmentos dinámicos, agregando individuos automáticamente según criterios específicos, o crea segmentos estáticos, agregados manualmente. Además, se pueden extraer datos de otras fuentes, como tu CRM, para crear segmentos más granulares.

#### Seguridad:

- También puedes usar Liferay para asignar **permisos** a diferentes **roles de usuario**, asegurándote de que cada rol solo pueda ver y acceder a lo que es relevante para ellos. Los administradores del sitio pueden definir si un rol puede ver, actualizar, configurar o realizar otras acciones a través de Liferay DXP.

<sup>1</sup> [11 ejemplos de las mejores experiencias de onboarding en SaaS que pueden inspirarte](#)

Crea recorridos paso a paso

**Low-Code:**

- **Los flujos de trabajo** te permiten definir una secuencia de pasos por los que debe pasar cada persona para completar el proceso de onboarding. Parte de ese proceso podría ser diseñar una experiencia que requiera que los clientes completen información adicional sobre su empresa en un formulario de Liferay, acepten una política de privacidad o reciban una formación obligatoria. Es posible que incluso tengas que diseñar una experiencia en la que un gerente tenga que firmar antes de que el cliente pase al siguiente paso.

Selecciona automáticamente contenido relevante para diferentes tipos de clientes.

**Personalización, seguridad y low-code:**

- Una vez que te hayas integrado con los diferentes sistemas que contienen recursos asociados a tu proceso de onboarding, podrás utilizar **la personalización, las funciones y los flujos de trabajo** para seleccionar los más adecuados para tus clientes en el momento oportuno.
  - Por ejemplo, puedes presentar a un nuevo cliente un vídeo con la documentación adjunta de su producto. Dependiendo de lo que haga, que puedes definir en un **flujo de trabajo de Liferay**, pueden obtener contenido adicional o la opción de registrar su producto o realizar un curso de formación.
  - Si el cliente es una organización con diferentes usuarios, también puedes definir recorridos que presenten a los usuarios de manera individual tipos de contenido **personalizados** u opciones personalizadas en función de su **segmento o función**. Por ejemplo, los usuarios técnicos responsables de implementar u operar el producto o servicio pueden recibir recursos técnicos para la instalación o configuración, mientras que los usuarios de negocio pueden obtener información sobre cómo usar el producto o servicio.

**Obtén más detalles sobre las capacidades de Liferay DXP:** Descubre las funciones [Low-Code](#) y [Personalización](#) de Liferay.



## Reduce tus costes y los tiempos de espera con el autoservicio

Da el control a tus clientes para que puedan completar las tareas por sí mismos gracias a herramientas de autoservicio eficientes y fáciles de usar en tu portal de clientes.

Utiliza las capacidades de autoservicio de Liferay para permitir a tus clientes:

### Funcionalidad relevante

### Compatibilidad con las capacidades

Edita y controla la información de la cuenta	<p><b>Seguridad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proporciona capacidades básicas de <b>administración de cuentas</b> para permitir que los clientes cambien sus direcciones, actualicen correos electrónicos, editen preferencias y actualicen o cambien contraseñas sin necesidad de ponerse en contacto con tu equipo de soporte.</li><li>• Asigna <b>roles</b> a los clientes, de modo que puedan gestionar <b>permisos</b>. Por ejemplo, un rol de administrador tiene la capacidad de gestionar todos los usuarios y contraseñas, agregar nuevos miembros y asignarlos a flujos de trabajo de onboarding específicos de cada rol.</li></ul>
Gestiona pedidos y devoluciones	<p><b>Commerce:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Liferay proporciona capacidades de <b>gestión de pedidos</b> out-of-the-box, lo que permite a los clientes realizar pedidos, configurar pedidos recurrentes, verificar el estado de sus pedidos e incluso administrar las devoluciones.</li><li>• Además, puedes <b>integrar</b> tu portal con tu sistema de gestión de pedidos existente utilizando nuestros conectores nativos, API u otras herramientas de integración.</li></ul>
Envía tickets de servicio y reclamaciones de garantía	<p><b>Low-Code:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Liferay proporciona capacidades <b>low-code</b> para ayudar a configurar procesos de emisión de tickets online y reclamaciones de garantía para tus clientes (descritos en la sección “Optimiza las operaciones de servicio con procesos automatizados” de este ebook).</li><li>• Además, puedes <b>integrar</b> tu portal con tu sistema de soporte técnico existente utilizando nuestros conectores nativos, API u otras herramientas de integración.</li></ul>

Accede al contenido de soporte en varios dispositivos y canales

**CMS:**

- El **CMS** de Liferay, líder en el sector, permite a tus equipos crear y gestionar contenido, como bases de conocimiento, entradas de blog, contenido web y artículos wiki, que pueden mostrarse en cualquier canal, dispositivo o navegador. Esto garantiza que los clientes puedan acceder al contenido que necesitan, sin importar dónde se encuentren, de forma ininterrumpida.

**DAM:**

- Liferay también proporciona capacidades **DAM** para que puedas unificar y organizar activos, como documentación, diagramas de productos, guías de resolución de incidencias y acuerdos de términos de servicio.

Navega y busca información relevante

**Buscar:**

- Liferay proporciona una serie de herramientas de búsqueda y capacidades relacionadas para ayudar a los usuarios a encontrar lo que necesitan más rápidamente, incluyendo:
  - **La búsqueda por facetas** permite a los usuarios limitar los resultados de búsqueda en páginas de preguntas frecuentes y bases de conocimientos mediante **filtros**, como categorías, etiquetas y otros atributos de metadatos.
  - **La búsqueda federada** ofrece la posibilidad de buscar en varias fuentes de datos diferentes a la vez y, a continuación, ver los resultados en una interfaz sencilla.
  - **La búsqueda priorizada** ofrece resultados basados en la relevancia y clasificación de la búsqueda, determinados por factores como la concordancia de palabras clave, la popularidad, la actualidad y los segmentos de usuarios.
  - **Applied AI/ML** personaliza los resultados de búsqueda en función del historial de búsqueda anterior y de lo que han buscado otras personas en una función similar.

Accede a asistencia automatizada a través de chatbots

**Integración:**

- Liferay proporciona integración con **chatbots** estándar y asistidos por IA. Los chatbots pueden utilizar IA y procesamiento de lenguaje natural para escanear tu contenido y ofrecer a tus clientes lo que puedan necesitar. Un chatbot también puede derivar una incidencia a un agente si el cliente sigue necesitando ayuda.

**Obtén más detalles sobre las capacidades de Liferay DXP:**

Descubre por qué el [CMS](#) de Liferay es reconocido por los analistas y conoce las funciones [DAM](#), [Comercio](#) y [Búsqueda](#) de nuestra



## Optimiza las operaciones de servicio con procesos automatizados

Sin una interfaz única y unificada para que tus clientes gestionen sus incidencias relacionadas con productos y servicios, estos recurrirán a canales menos eficaces, como el correo electrónico y el teléfono, para obtener ayuda. Por ejemplo, si un cliente no puede comprobar de manera online el estado de una incidencia pendiente o una reclamación de garantía, su única opción para obtener respuestas es ponerse en contacto directamente con tu equipo.

No disponer de una interfaz unificada a menudo se debe al gran número de sistemas de atención al cliente del que dispone la organización, haciendo que los equipos de TI encuentren difícil de integrar y conectar de manera eficiente. Con Liferay DXP proporcionarás a tus equipos de TI el marco que necesitan para conectar todos los sistemas bajo una única interfaz.

Pero incluso las organizaciones que ya disponen de sus sistemas conectados tendrán dificultades para automatizar sus operaciones de servicio si deben confiar únicamente en sus equipos de TI para hacerlo. Por eso, Liferay también proporciona herramientas fáciles de usar que permiten a cualquier usuario automatizar procesos por sí mismos.

## Funcionalidad relevante

## Compatibilidad con las capacidades

<p>Conectarse con los sistemas de soporte back-end existentes</p>	<p><b>Integración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Integra</b> con tecnologías externas a través de conectores nativos, API y otras herramientas de integración. Al unificar los sistemas que ya están en uso, las organizaciones pueden mostrar información como el estado de los tickets de servicio, los pedidos de productos, las actualizaciones de la cuenta y las reclamaciones de garantía, todo desde el portal del cliente.</li></ul>
<p>Centraliza los tickets de servicio</p>	<p><b>Low-Code:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliza herramientas low-code para configurar un sistema que centralice todos los tickets de servicio al cliente en un solo lugar. Puedes utilizar la herramienta de <b>creación de formularios</b> WYSIWYG de Liferay para crear formularios que capturen los problemas de los clientes y crear un ticket. Los <b>flujos de trabajo</b> de Liferay pueden derivar el ticket a la persona o equipo adecuado para su seguimiento. Además, puedes utilizar la función de <b>sitios</b> para crear una interfaz intuitiva para tu sistema de tickets, lo que facilitará a tus clientes y equipos la apertura y el seguimiento de las incidencias</li></ul>
<p>Facilita las reclamaciones de garantía online</p>	<p><b>Low-Code:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliza <b>el creador de formularios</b> y las <b>herramientas de objetos</b> de Liferay para ayudar a los clientes a presentar rápidamente reclamaciones y validar si un producto todavía está en garantía. A continuación, utiliza <b>flujos de trabajo</b> para guiar a tus clientes a través de los pasos restantes que deben seguir para completar su reclamación. <b>También se pueden configurar notificaciones</b> automáticas para informar a los clientes del estado de sus reclamaciones o recordarles las acciones restantes.</li></ul>

Permite que los clientes programen visitas, creen citas o se registren para cursos y eventos

**Low-Code:**

- Utiliza **formularios** y **objetos** para permitir que los clientes programen una visita/cita o se registren en eventos/cursos dentro de tu portal. También puedes mostrar un calendario actualizado que muestre las fechas y horas disponibles, lo que permitirá a tu cliente agregar su cita a su calendario.
- Utiliza **notificaciones** automáticas para recordar a los clientes las próximas actividades o los próximos pasos que deban tomar.

Mide el rendimiento del servicio y del contenido para priorizar las mejoras

**Low-Code:**

- Implementa **formularios** de comentarios en cualquier parte de tu sitio o actívalos automáticamente después de las interacciones con tu equipo para evaluar la satisfacción de los clientes e identificar las áreas de mejora.

**CMS:**

- El **CMS** de Liferay proporciona varias **herramientas de análisis** para ayudarte a evaluar la usabilidad de tu sitio y la efectividad de tu contenido, incluyendo:
  - **Métricas de comportamiento:** ve adónde van los clientes en tu sitio y cómo llegan allí. Esto ayuda a identificar las dificultades de los clientes para que puedas planificar las mejoras.
  - **Métricas del sitio:** ve indicadores unificados, como las páginas más visitadas, los principales términos de búsqueda utilizados y los temas más populares, que pueden ayudar a guiar la creación de contenido en el futuro.
  - **Métricas de activos:** consulta el número de descargas y los niveles de interacción de los diferentes activos, incluidos blogs, ebooks o vídeos, para saber qué tipo de recursos funcionan mejor y poder priorizarlos.

**Obtén más detalles sobre las capacidades de Liferay DXP:**

Descubre las funciones de [Integración](#), [Low-Code](#) y [CMS](#) de Liferay.



## Personaliza de forma inteligente tu portal de clientes para diferentes usuarios o funciones

Es más probable que los clientes utilicen un portal de clientes para cualquier incidencia si este se adapta a sus requisitos y necesidades, pudiendo obtener respuestas de una manera rápida y sencilla.

Con Liferay, puedes personalizar el contenido y el diseño de tu sitio web para diferentes segmentos de clientes. También puedes usar recomendaciones basadas en inteligencia artificial para guiar a tus usuarios hacia lo que podrían estar buscando. Además, puedes usar permisos basados en roles para controlar lo que los diferentes tipos de clientes pueden ver o hacer en tu sitio.

Estas tres opciones te permiten adaptar tu sitio de manera que facilite a tus clientes y equipos de servicio la búsqueda de productos, servicios, contenido o acciones relevantes, como se describe a continuación.

Pero incluso las organizaciones con sistemas conectados tendrán dificultades para automatizar sus operaciones de servicio si deben confiar únicamente en sus equipos de TI para hacerlo. Por eso, Liferay también proporciona herramientas fáciles de usar que permiten a cualquier usuario automatizar procesos comunes.

### Funcionalidad relevante

Crea vistas de panel que ofrezcan a tus clientes y equipos un acceso rápido a la información y las herramientas que necesitan

### Compatibilidad con las capacidades

#### Integración:

- Obtén información relevante sobre los clientes de diferentes sistemas utilizando **los conectores nativos y el marco de integración de Liferay**.

#### Personalización:

- **Segmenta** a tus clientes según los productos/servicios que hayan comprado, el nivel u otros criterios.
- Crea un **panel de control personalizado** que muestre los productos y servicios relevantes que tus clientes han comprado junto con enlaces a manuales relacionados, documentación, historial de pedidos y productos adicionales que puedan necesitar. Toda esta información podría residir en las robustas herramientas **CMS** y **commerce** de Liferay, o podría extraerse de la gestión de documentos separados, o de información de productos (PIM) y pedidos.

Guía a los clientes hacia productos, servicios y contenido relevantes con recomendaciones y ofertas de productos generadas por IA

#### **Personalización:**

- El **motor de recomendaciones** de Liferay utiliza la IA y el aprendizaje automático para proporcionar a los clientes recomendaciones basadas en sus intereses, comportamientos anteriores, lo que clientes similares han visto o comprado, y una amplia gama de otros criterios.

Controla el acceso al contenido y la funcionalidad del sitio

#### **Seguridad:**

- Con los **permisos basados en roles**, puedes asignar roles para los usuarios que acceden a tu sitio y definir un conjunto específico de responsabilidades, permisos y niveles de acceso para cada rol. Esto te permite:
  - Definir diferentes niveles de acceso a tu portal en función del tipo de cliente. Por ejemplo, puedes proporcionar diferentes contenidos, herramientas y servicios a los clientes en función de su nivel o de los tipos de productos o servicios que hayan comprado.
  - Aumentar la eficacia de tus empleados proporcionándoles la información y las herramientas más relevantes para sus funciones, de modo que puedan centrarse en sus responsabilidades sin distracciones. Por ejemplo, un agente de atención al cliente puede obtener una vista resumida de su cuenta, incluidas las compras de productos, los problemas recientes y el estado de la garantía, para que tenga toda la información que necesita para atender a sus clientes de un vistazo. Del mismo modo, tu equipo financiero podría obtener una vista consolidada de las facturas de los clientes con el estado de pago.

#### **Obtén más información sobre las capacidades de Liferay DXP:**

Descubre las funciones de [integración](#), [personalización](#) y [seguridad](#) de Liferay.



## Próximos pasos

No importa lo compleja que sea tu pila tecnológica o lo personalizados que sean tus procesos de venta, puedes configurar la plataforma Liferay para construir un portal de clientes que se ajuste a lo que tu equipo y tus clientes necesitan para operar de manera más eficiente.

**¿Quieres saber más sobre cómo Liferay puede ayudar a tu empresa?**

Pide tu demo gratuita en [www.liferay.com/demo](http://www.liferay.com/demo).



Liferay ayuda a las organizaciones a hacer frente a su futuro mediante la creación y gestión de soluciones escalables sobre la flexible Plataforma de Experiencias Digitales (DXP) de Liferay. Miles de empresas en todo el mundo en múltiples sectores confían en la plataforma de experiencia digital (DXP) y open-source de Liferay que permite el desarrollo de páginas web corporativas y de e-commerce, portales de clientes, intranets, entre otros. Descubre cómo podemos utilizar la tecnología para cambiar el mundo juntos en [liferay.com/es](https://liferay.com/es)

© 2024 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.