



**customer  
summit**

# Serviço Premium

## Uma nova **experiência**

Thiago Moreira

Líder Arquiteto de Soluções na Liferay





# Potenciais desafios

Projetos Liferay por natureza são desafiadores

Usar o **máximo** do produto

# Usar o máximo do produto

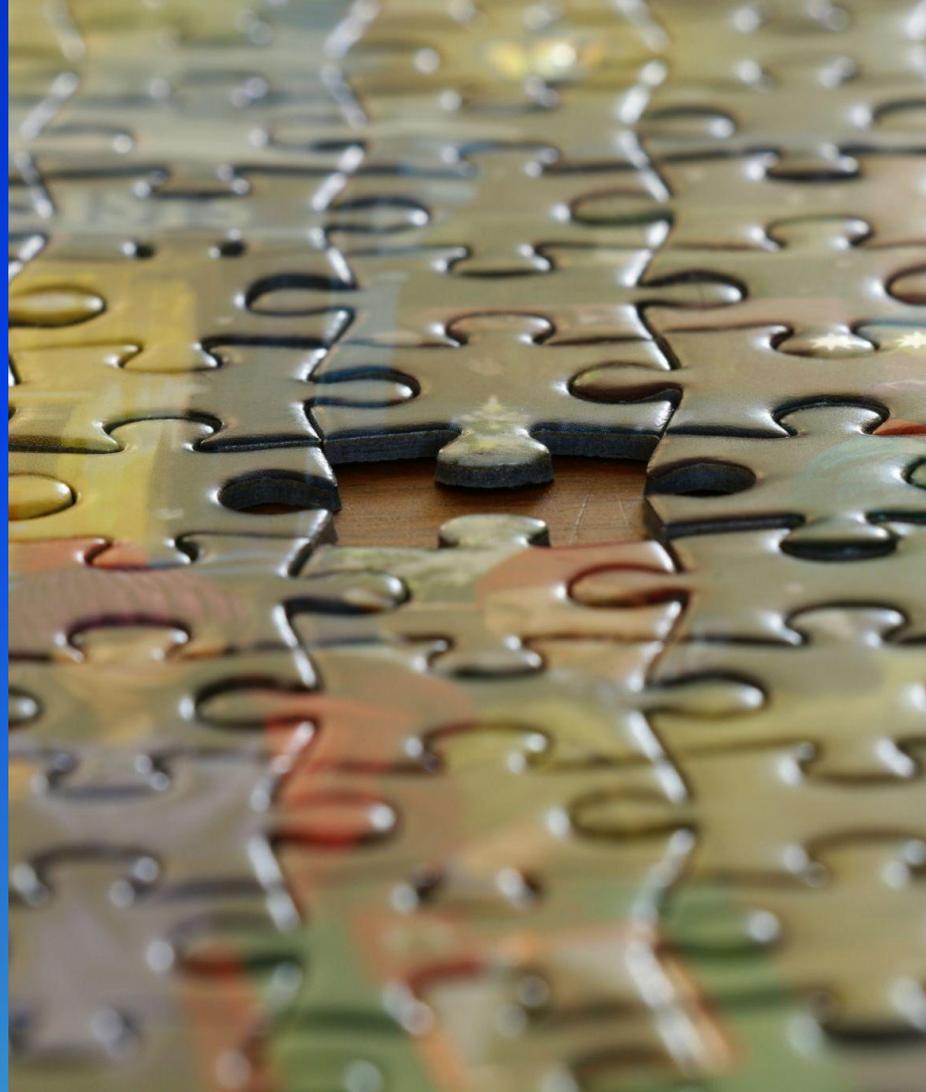
- Tomar as decisões certas no começo para reduzir os custos e as dores de cabeça no longo prazo
- Saber como implementar um caso de uso alavancando o produto da melhor forma
- Atualizar-se com as novas funcionalidades e como elas beneficiam o seu projeto



Superar problemas de forma **eficiente**

# Superar problemas de forma eficiente

- Investigar problemas que estão fora do produto (não incluídos no suporte padrão)
- Corrigir problemas que estão fora do produto (não incluídos no suporte padrão)





# Histórias do campo

História de sucesso de clientes que já estão sendo atendidos

“

Durante o Go Live do segundo projeto do cliente foi encontrado um problema de javascript que quebrava a página completamente. O time de CX que estava acompanhando o Go Live rapidamente identificou a causa raiz, que foi prontamente endereçada pelo parceiro.

Instituição financeira - Colômbia

“

Depois de 50 dias e 3 tickets abertos tratando de problemas relacionados na indexação do portal a atuação de CX foi decisiva para conectar os pontos e solucionar o problema!

Distribuidora de energia - Chile

“

Depois de alguns vais e vens tentando encontrar o problema na funcionalidade padrão do produto sem sucesso, o time de CX em uma call foi capaz de identificar uma customização que gerava dados inválidos, que por sua vez quebravam a funcionalidade padrão.

Montadora - Brasil

“

Depois de meses com ticket aberto e dependendo de um parceiro para fazer operações de deploy, backup e restore no ambiente, foi possível com a ajuda de CX desenvolver uma nova funcionalidade no produto que permitiu que a linha de comando do PaaS funcionasse com o proxy explícito do cliente!

Instituição financeira - Brasil



# Valor que entregamos

Como a gente ajuda os clientes

## Time de Customer Experience

Entregamos o Serviço Premium por meio de um Arquiteto de Soluções e um Gerente de Experiência designados. **Compreendendo os requisitos e prazos do projeto**, a dupla estará capacitada para orientar sua jornada antes, durante e após a implementação.



# Orientação Estratégica

- Materializar casos de uso específico através de funcionalidades existentes ou integrações potenciais
- Esclarecer como o produto deve funcionar
- Avaliar novas funcionalidades do Liferay com o seu projeto em mente
- Participar de sessões de Q&A
- Planejar atualizações
- Fazer verificações de sanidade durante o desenvolvimento



# Gerenciamento de incidentes

- Ponto focal de contato
- Investigação e supervisão de incidentes que foram escalados
- Gerindo e reportando, incidentes e mudanças



# Advocacia Interna

- Influenciando no roadmap do produto
- Estabelecendo conexões com Vendas, Engenharia e Serviços



**Quem** é quem nessa história?

# Time CX (Gerentes de Experiência)



**Marcos Teixeira**

Gerente de Experiência  
marcos.teixeira@liferay.com



**Taciana Aymar**

Gerente de Experiência  
taciana.aymar@liferay.com

# Time CX (Arquitetos de Soluções)



**Anderson Perrelli**

Arquiteto de Soluções  
anderson.perrelli@liferay.com



**Bruno Pimentel**

Arquiteto de Soluções  
bruno.pimentel@liferay.com



**Thiago Moreira**

Arquiteto de Soluções Líder  
thiago.moreira@liferay.com

**43 anos** de experiência em Liferay

Quase **9 anos** por integrante do time

A nossa **experiência** vai revolucionar a  
**experiência** do cliente





Obrigado!

# Obrigado!

**Thiago Moreira**

Líder Arquiteto de Soluções

[thiago.moreira@liferay.com](mailto:thiago.moreira@liferay.com)

**Avalie esta  
palestra**

