



**customer
summit**

Servicio Premium

Una nueva **experiencia**

Marcos Teixeira

Customer Experience Manager en Liferay

Mi Experiencia en Liferay



2021

Início en Liferay



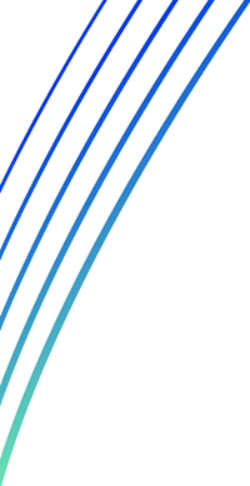
2022

Vacaciones en Bogotá



2023

Customer Summit 2023



Retos Potenciales

Los proyectos en Liferay son desafiantes por su naturaleza

**Aprovechar al máximo
los beneficios del producto**

Aprovechar al máximo los beneficios del producto

Decisiones correctas desde un comienzo

Disminuir costos y evitar problemas en largo plazo

Implementación

Saber cómo implementar sus casos de uso potenciando el uso del producto

Nuevas funcionalidades

Actualizarse de las nuevas funcionalidades y cómo ellas benefician a su proyecto



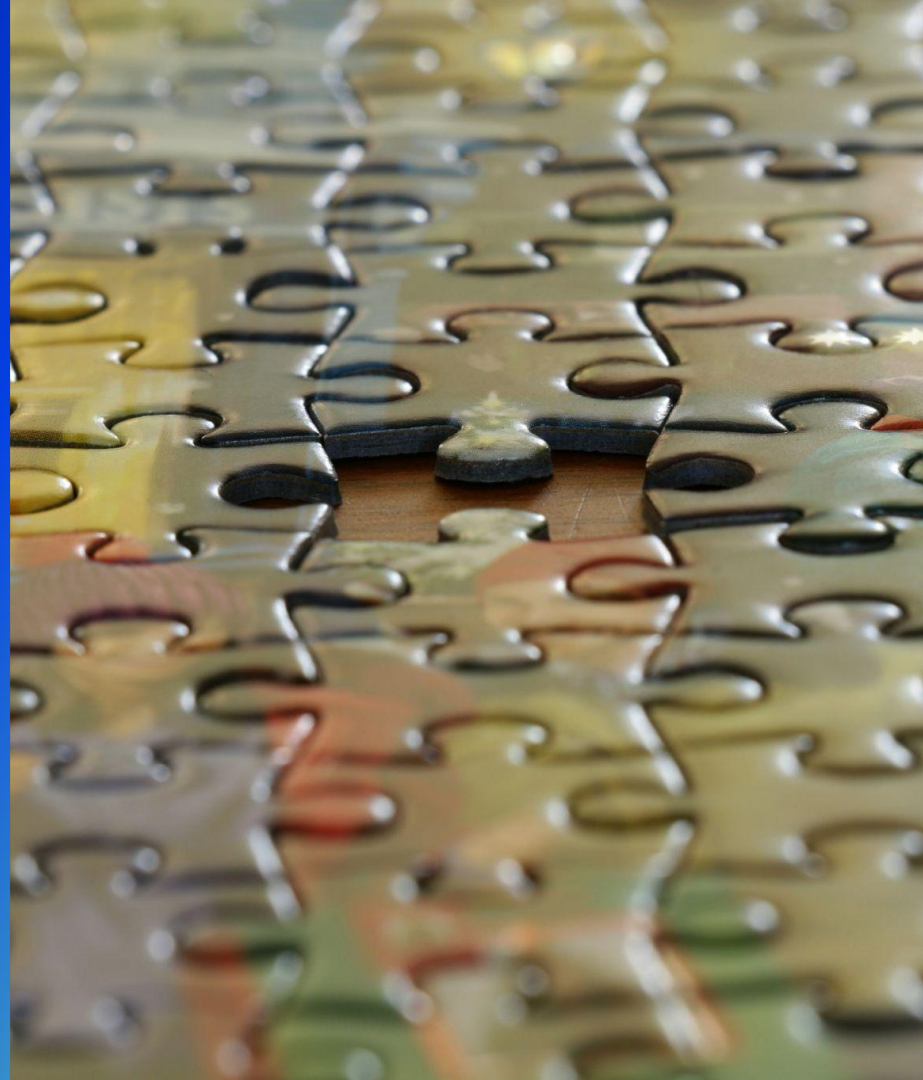
**Superar problemas
de una forma eficiente**

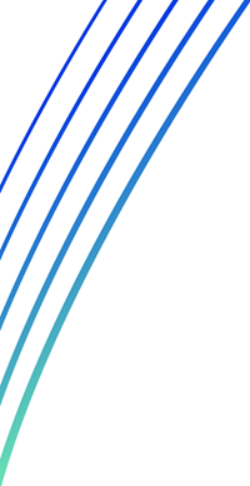
Superar problemas de una forma eficiente

Temas ajenos al producto

Más allá del alcance del Soporte estándar

- Investigación
- Corrección





Historias de campo

Historias de éxito de proyectos que ya están siendo atendidos

“

En un pase a producción, identificamos un **problema de javascript** que rompía completamente la interfaz del usuario.

Encontramos la **causa raíz**, la enderezamos al partner correspondiente y luego en seguida, se pudo **desbloquear** el proceso de Go Live del cliente.

Institución financiera - Colombia

“

Después de 50 días y 3 tickets de Soporte, nuestra actuación fue decisiva para conectar los puntos y **solucionar** de manera efectiva el problema de indexación del portal del cliente.

Distribuidora de energía eléctrica - Chile

“

Tras varias pruebas infructuosas para encontrar un supuesto fallo en la funcionalidad estándar del producto, **descubrimos** que una **customización** generaba datos inválidos, lo que causaba una disfunción en el comportamiento esperado de esta funcionalidad.

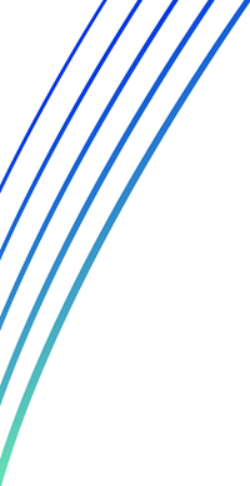
Fabricante de carros y motos - Brasil

“

Por meses, el cliente estaba bloqueado para hacer el despliegue a través de la línea de comando con proxy explícito. La solución alternativa requería un gran esfuerzo por parte del partner.

Con nuestra intervención, **detectamos** una oportunidad de optimizar en este proceso: se desarrolló una **nueva funcionalidad** del producto que permite a la línea de comandos del Liferay PaaS operar con el proxy explícito del cliente, lo que ha agilizado las operaciones.

Institución financiera - Brasil



El valor que entregamos

Cómo apoyamos a nuestros clientes

Equipo de Customer Experience

Arquitecto de Solución y Gerente de Experiencia

En nuestro Servicio Premium, asignamos a su proyecto un Arquitecto de Solución y un Gerente de Experiencia.

Requerimientos y Plazos de su proyecto

Este equipo estará capacitado para instruirlos en su jornada antes, durante y después de la implementación.



Instrucción Estratégica

Casos de Uso

Apoyar con sus casos de uso apuntando para funcionalidades existentes o integraciones potenciales

Guía del producto

Aclarar el comportamiento esperado del producto

Nuevas funcionalidades

Evaluar nuevas funcionalidades considerando su proyecto

Sesiones Q&A

Brindarles sesiones de *Preguntas y Respuestas*

Actualizaciones

Apoyar con la planificación de sus actualizaciones

Desarrollo

Sanity Check en su proceso de desarrollo



Gestión de incidentes

Punto principal de contacto

Cuente con nosotros para ayudarle en casos críticos

Investigación y supervisión de incidentes escalados

Nos sumaremos al análisis de tickets escalados, para que la investigación sea optimizada

Visibilidad

Le vamos a compartir actualizaciones para que tengan visibilidad del progreso



Intermediación Interna

Roadmap del producto

Su caso de uso compartido con
nuestros gerentes de Producto

Conexión con distintos equipos

Cuándo necesario, les pondremos en contacto con
Ventas, Ingeniería u otros equipos de Servicio al cliente.



**¿Quiénes son los personajes
de esta história?**

Equipo de *Customer Experience*

Gerentes de Experiencia



Marcos Teixeira

Gerente de Experiencia
marcos.teixeira@liferay.com



Taciana Aymar

Gerente de Experiencia
taciana.aymar@liferay.com

Equipo de *Customer Experience*

Arquitectos de Solución



Anderson Perrelli

Arquitecto de Solución
anderson.perrelli@liferay.com



Bruno Pimentel

Arquitecto de Solución
bruno.pimentel@liferay.com



Thiago Moreira

Líder, Arquitecto de Solución
thiago.moreira@liferay.com

**43 años de experiencia
en Liferay**

**Un promedio de 9 años
por cada miembro del equipo**

**Nuestra experiencia va a transformar la
experiencia de nuestro cliente**



¡Muchas gracias!

¡Muchas gracias!

Marcos Teixeira

Customer Experience Manager
marcos.teixeira@liferay.com



**Evalúa la
charla**

