



Autoatendimento com o Liferay DXP

Lista completa de recursos para
portais de autoatendimento do cliente

Introdução

Graças à constante evolução das possibilidades de digitalização, as expectativas dos clientes para o atendimento cresceram drasticamente nos últimos anos. Pesquisas mostram que hoje em dia os clientes não se contentam com qualquer tipo de portal para gerenciar suas transações, mas cada vez mais esperam ter, como clientes B2B, as mesmas experiências intuitivas, fluidas e modernas de autoatendimento que recebem do atendimento B2C.

Para atender a essas expectativas, primeiro as empresas devem investir em uma estratégia de atendimento focada no digital e configurar as soluções digitais correspondentes para oferecer um excelente atendimento ao cliente, começando com um portal de autoatendimento moderno.

Combinando mais de uma década de experiência em portais com a ampla variedade de funcionalidades nativas da nossa plataforma, a Liferay auxilia empresas de todo o mundo a:

- Lançar sites de autoatendimento para clientes resolverem problemas de forma independente.
- Reduzir o volume de ligações para o suporte ao cliente, diminuindo o custo de atendimento.
- Aumentar a adoção de um portal do cliente moderno.

Principais benefícios

Reduza a dependência dos clientes de canais assistidos

Diminua os custos de atendimento com uma experiência moderna de autoatendimento. Use os recursos intuitivos de autoatendimento da Liferay, como gestão de conhecimento, busca intuitiva e integração robusta, para reduzir a dependência dos clientes de canais com atendentes em tempo real. Aumente a lealdade, reduza custos e ainda permita que os clientes encontrem o que precisam sem precisar entrar em contato com um representante de atendimento ao cliente.

Transforme um portal do cliente em um centro de comunicação interessante

Com ferramentas modernas de engajamento digital, como segmentação de público, personalização e criação de sites, as equipes de marketing podem criar experiências personalizadas que atendam às crescentes expectativas dos clientes. Os clientes não só podem publicar, responder, compartilhar e avaliar o conteúdo enviados por usuários, mas também dar feedback e enviar solicitações para a empresa.

Unifique pontos de contato existentes de atendimento ao cliente

Uma vez que a estratégia digital é apenas uma faceta de uma estratégia abrangente de experiência do cliente com gestão de patrimônio, determinar primeiramente a visão e estratégia geral da organização é fundamental. Essa estratégia deve então orientar quais canais digitais e tradicionais devem ser usados.

Conecte e gerencie os canais favoritos em uma única plataforma

Liferay é uma plataforma API-first, permitindo às empresas adicionar novos canais de acordo com a demanda dos clientes. Com Liferay, você pode distribuir o conteúdo por todos os canais e gerenciá-los em um repositório unificado.

Gerencie os dados do cliente e o acesso ao portal com segurança

Garanta que os dados do cliente estejam seguros e sejam tratados adequadamente com a oferta PaaS da Liferay. Além disso, aproveite as ferramentas integradas de gerenciamento de dados do cliente para atender às diretrizes comuns de armazenamento, exportação e exclusão de dados.

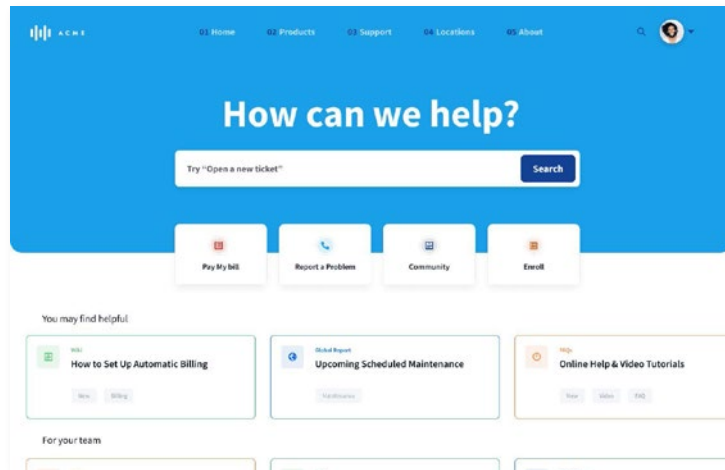
Impulsione o autoatendimento com Liferay

Base de conhecimento

Permita que os clientes encontrem as respostas de que precisam sem a ajuda de um representante de atendimento ao cliente.

Componentes	Liferay DXP
Criação de conteúdo	Crie artigos de conhecimento rapidamente com a produção de conteúdo simplificada. As equipes de conteúdo podem adicionar elementos de mídia e estilo avançados a seus artigos, bem como descrições personalizadas para usar nas visualizações em cartão em todo o site. Os históricos de versões e as comparações permitem revisar facilmente as alterações recentes nos artigos e revertê-las. A base de conhecimento da Liferay também oferece suporte a hierarquias de conteúdo e artigos secundários para organizar melhor os artigos em tópicos e categorias
Modelos de artigos	Defina modelos para tipos de artigos comuns para acelerar o processo de criação e garantir a consistência.
Repositório de conteúdo único	Integre quaisquer repositórios de conteúdo existentes no Liferay DXP para que as equipes de conteúdo possam gerenciar o conteúdo a partir de uma única plataforma sem ter que recriar o conteúdo existente.
Painel de conteúdo	Um painel projetado para equipes de conteúdo que facilita a localização e a exibição rápida de informações de conteúdo. Use o gráfico de auditoria de conteúdo para identificar possíveis lacunas de conteúdo por público ou estágio.
Fluxos de publicação	Incorpore fluxos de publicação e processos de aprovação em artigos, além de métricas para mostrar tarefas atrasadas e a velocidade de conclusão.

Localização	Traduza artigos ou adapte-os para regiões específicas. Depois de traduzido, o Liferay DXP exibe automaticamente o conteúdo localizado com base no endereço IP do usuário.
Anexos	Carregue anexos, como PDFs ou imagens, para artigos da base de conhecimento.
Assinatura	Permita que os usuários optem por receber notificações sobre atualizações ou alterações em artigos.
Feedback do usuário	Permita que os usuários adicionem sugestões para melhoria de conteúdo e avaliem a utilidade de cada artigo.
Otimização para mecanismos de busca (SEO)	Garanta que os artigos da base de conhecimento apareçam nos mecanismos de busca definindo URLs descritivos e campos de metadados para cada artigo. A Liferay também oferece suporte para configurações comuns de SEO, como visibilidade do mapa do site e configurações de URL canônicas.
Compartilhamento	Permita que os usuários compartilhem artigos nas redes sociais. A Liferay é compatível com as redes sociais mais populares, com a opção de adicionar outras conforme necessário.
Busca	O Liferay DXP inclui integração imediata com o Elasticsearch, um poderoso mecanismo de busca de código aberto. Personalize as páginas de resultados exibidas para os clientes de acordo com termos de busca populares e adicione suporte para sinônimos ou erros ortográficos. A Liferay também oferece suporte à pesquisa facetada para que os clientes possam filtrar os resultados por tópicos, tags ou tipos de conteúdo. Benefícios e suporte adicionais do Elasticsearch estão disponíveis com a subscrição do Liferay Enterprise Search. Saiba mais



Reduza a dependência dos clientes de canais com atendimento em tempo real.

Gerenciamento de experiência

A Liferay oferece às equipes de experiência do cliente um kit de ferramentas completo para evoluir a experiência digital de atendimento em toda a jornada do cliente.

Construção do site

Crie e atualize um portal de autoatendimento com ferramentas low-code para design de páginas. Equipes não técnicas podem criar layouts, landing-pages, banners e muito mais sem a ajuda da TI.

Para uma personalização mais robusta, a Liferay oferece recursos completos de temas e modelos para que os desenvolvedores de front-end possam ter controle total da marca e experiência do portal.

A Liferay também facilita a criação de painéis de clientes. À medida que os serviços e as aplicações existentes são integrados à plataforma, use a biblioteca de widgets ou as aplicações personalizadas da Liferay para criar painéis.

Segmentação

Crie segmentos de público com base em dados comportamentais e no perfil.

Personalização

Crie visualizações personalizadas com imagens e conteúdo de acordo com o segmento de público.

Recomendações de conteúdo

Crie feeds de conteúdo dinâmicos ou predefinidos para compartilhar conteúdo por tópicos no portal. Apresente o conteúdo automaticamente com base nos interesses e comportamentos dos clientes no portal.

Marcação automática

Marque automaticamente imagens ou conteúdo web de texto para torná-los reconhecíveis na pesquisa ou nas recomendações de conteúdo.

Pré-visualização de segmentação em diferentes dispositivos

Confira como ficarão as páginas nas telas de qualquer dispositivo após a aplicação de regras de segmentação e personalização e saiba exatamente o que o cliente verá quando fizer login.

Layout responsivo

Alcance clientes em dispositivos móveis com uma plataforma responsiva. A estrutura CSS do Liferay DXP foi projetada para funcionar com navegadores em todos os dispositivos.

Biblioteca de documentos e mídia

Armazene e gerencie imagens, vídeos, documentos e muito mais no Liferay DXP. Agende revisões e prazos de validade de conteúdo com recursos de controle e renovação de versões para que os clientes sempre tenham informações precisas e atualizadas.

Gerenciamento de usuários e privacidade de dados

Gerencie com segurança os dados dos clientes e dê a cada usuário acesso às respectivas informações.

Funções

Crie funções personalizadas para as equipes internas que gerenciam o portal. Assim como as permissões, as funções são uma maneira poderosa de garantir que cada usuário tenha o acesso certo para criar, gerenciar e publicar conteúdo no portal.

Permissões

As permissões são incrivelmente granulares no Liferay DXP. Os administradores de sites têm a capacidade de definir quais clientes ou grupos de usuários podem visualizar e acessar o conteúdo. As permissões personalizadas também podem ser aplicadas em nível global ou a sites individuais para gerentes de portal, o que permite maior controle.

Autoatendimento para gerenciamento de contas

Dê aos clientes a capacidade de editar e controlar suas próprias contas instantaneamente sem a necessidade de entrar em contato com um representante. As ações incluem editar informações pessoais e definir preferências de notificação.

Proteção de dados

A Liferay tem o compromisso de proteger as informações dos clientes. Analise ou apague os dados do usuário para abordar preocupações com a privacidade de dados e ficar em conformidade com regulamentações, como a LGPD. As empresas podem apagar os dados pessoais de um usuário ou exportá-los em um formato legível por computador mediante solicitação. Para excluir os dados, os administradores podem analisar o conteúdo que possa ter informações pessoais e editar ou excluir conforme necessário por meio de uma interface simples. Ambas as ferramentas possuem APIs para que aplicações de terceiros implementem o recurso ou substituam o comportamento padrão em aplicações nativas.

Formulários

Crie formulários poderosos para capturar solicitações ou feedback de clientes e acompanhe as mudanças nas necessidades dos clientes.

Formulários

Crie, publique e gerencie formulários com uma interface simples de drag-and-drop. Colete comentários de clientes com um poderoso criador de formulários para continuar a melhorar as experiências. Valide os dados inseridos, aplique regras condicionais, preencha antecipadamente os campos, autentique usuários e muito mais.

App Builder

Crie aplicações personalizadas baseadas em formulários com uma ferramenta low-code que facilita a definição de objetos e fluxos de trabalho personalizados. Implemente suas aplicações como parte do portal do cliente ou como um programa independente.

Regras de formulário

As regras de formulário predefinidas incluem campos obrigatórios, preenchimento automático de seleções, exibir e ocultar, ir para uma página específica, cálculos, páginas de conclusão condicionais e uma API para criar e executar novas regras personalizadas para necessidades do formulário.

Além disso, crie formulários personalizados com regras condicionais que permitam o comportamento dinâmico em formulários e personalize as perguntas ou os campos a serem mostrados ou exigidos com base nas respostas do usuário.

Análise estatística do desempenho do formulário

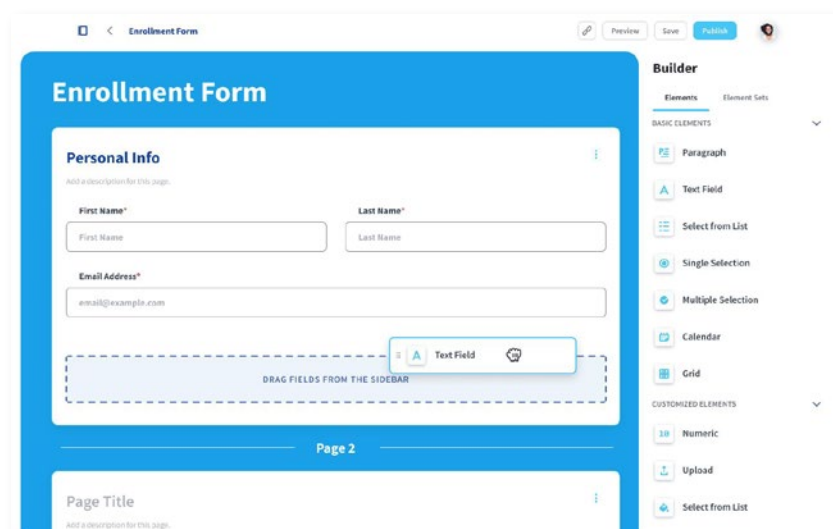
Analise a taxa de abandono de formulários com métricas de visualizações, envios, campos abandonados e tempo de preenchimento.

Solicitações de assinaturas e inscrições em serviços

Os formulários também podem ser usados para criar experiências facilitadas de assinaturas ou inscrições para serviços existentes.

Fluxos de trabalho

Facilite as experiências de inscrições com fluxos de trabalho dedicados, como exigir aprovação antes de conceder a um cliente acesso a um serviço. A análise do fluxo de trabalho está incluída para mostrar métricas por responsável e por etapa.

The screenshot shows the Liferay Enrollment Form Builder interface. The main area displays a form titled "Enrollment Form" with a section for "Personal Info". This section includes fields for "First Name", "Last Name", and "Email Address". Below these fields is a dashed box labeled "DRAG FIELDS FROM THE SIDEBAR" with a "Text Field" element being dragged into it. The right sidebar, titled "Builder", lists various form elements under "BASIC ELEMENTS" (Paragraph, Text Field, Select from List, Single Selection, Multiple Selection, Calendar, Grid) and "CUSTOMIZED ELEMENTS" (Numeric, Upload, Select from List). At the top of the interface, there are buttons for "Preview", "Save", and "Publish". The bottom of the form shows "Page 2" and a "Page Title" field.

Crie formulários de inscrição e experiências de registro sem usar código.

Comunidades

Estimule a formação de comunidades para que os clientes possam responder às perguntas uns dos outros.

Fóruns e quadros de mensagens

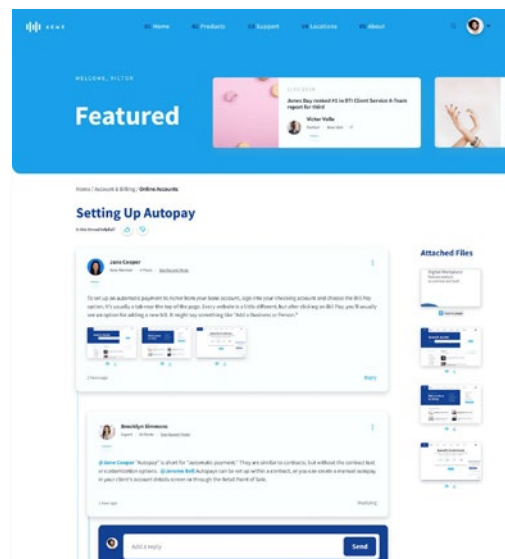
Crie comunidades com quadros de mensagens e fóruns para que os clientes possam consultar dúvidas semelhantes e comentários. Permita que os clientes publiquem, respondam, compartilhem e avaliem o conteúdo publicado por outros usuários.

Gerenciamento de usuários

Administre comunidades com o poder de banir contas e definir permissões detalhadas para diferentes tipos de usuário.

Estatísticas

Veja estatísticas comuns da comunidade, como número de publicações por usuário.



Amplie sua base de conhecimento aplicando o crowdsourcing para obter respostas a perguntas comuns.

Integrações

Diminua o tempo necessário para integrar sistemas existentes e unificar processos de serviços comuns com as ferramentas de integração da Liferay criadas com base em padrões abertos.

Estrutura de integração

A Liferay permite a integração de sistemas e dados de back-end sem precisar criar integrações personalizadas do zero. A plataforma também oferece suporte à integração com SOAP, REST, RSS e APIs proprietárias.

Headless

Conecte os canais preferidos dos clientes ou distribua conteúdo para novos tipos de dispositivo usando o Headless CMS da Liferay, com base no padrão OpenAPI.

Login único e autenticação

Una todos os sites que os clientes usam com um único login e senha. A Liferay é compatível com estes provedores de identidade e muitos outros: servidores SSO (Single Sign On), SAML, LDAP, Facebook, Google, OpenId, Open Authorization (OAuth) e Shibboleth. A Liferay também oferece suporte para autenticação multifator.

Analytics e otimização

Avalie a adoção do autoatendimento e encontre áreas para melhoria com uma solução de análise integrada.

Testes A/B

Crie testes para avaliar quais elementos de página ou conteúdo têm melhor desempenho para suas metas de negócios.

Análise de segmentos

Analise interesses, histórico de atividades e dados demográficos por segmento de público.

Suporte para ABM

Promova estratégias de marketing B2B com perfis de contas e dados ABM.

Análise da página

Meça o desempenho da página por sessões de usuário, número de visitantes, métricas de taxa de rejeição e tópico de interesse associado por página.

Comportamento do público

Analise os padrões de comportamento do público por dia e hora.

Análise de jornadas

Visualize as jornadas dos usuários pelo portal identificando as páginas anteriores e seguintes.

Fontes de tráfego

Identifique tipos de tráfego e fontes, incluindo localização do usuário, tipo de dispositivo e navegador.

Analytics de conteúdos

Meça os níveis de engajamento de blogs, documentos, mídias e outros conteúdos web.

Análise de desempenho de conteúdo

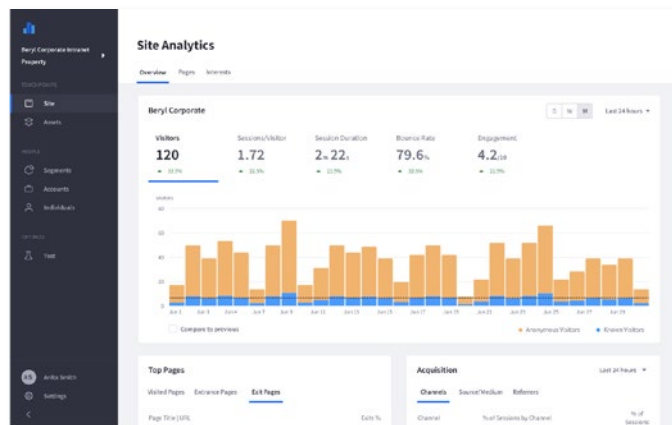
Visualize métricas relacionadas ao desempenho do mecanismo de busca/marketing de conteúdo, como visualizações, fontes de tráfego e melhores palavras-chave. Isso é mostrado em contexto com um painel que resume as informações.

Análise de busca

Visualize as principais pesquisas e visitas às páginas do portal.

Outras integrações de análise estatística

A Liferay disponibiliza campos para inclusão fácil de um ID do Google Analytics ou script Matomo (antigo Piwik). Outras funções de análise estatística de terceiros ou ferramentas de BI também podem ser facilmente integradas para atuação conjunta com a Liferay.



Obtenha insights detalhados sobre os clientes e suas atividades.

PaaS

Crie soluções em uma plataforma que permita uma rápida entrada no mercado. Gere valor rapidamente e estimule a inovação com tudo o que o DevOps precisa, da infraestrutura aos ambientes.

Implementação

Acelere o time-to-market com os serviços e a infraestrutura de nuvem da Liferay.

Pipeline de CI/CD robusto

As construções, os testes e as implementações integrados permitem que os desenvolvedores se concentrem no que fazem de melhor.

SDLC

Forneça novos recursos seguindo procedimentos de SDLC bem definidos.

Próximos passos

Solicite uma demonstração personalizada

Fale com a equipe de vendas da Liferay para solicitar uma demonstração personalizada de portal de autoatendimento e ter a oportunidade de fazer perguntas sobre como a Liferay pode resolver seus desafios únicos.

[Agende uma demonstração ›](#)

Caso de sucesso: Modernizando a experiência do cliente

Veja como a Eatel criou o portal de autoatendimento deles com a Liferay para proporcionar melhores experiências digitais aos clientes. A flexibilidade da Liferay foi crucial na criação de um portal de autoatendimento eficaz para o cliente, que reduziu em 30% o volume de chamadas recebidas no call center residencial, disponibilizou uma interface online para interação com clientes mais jovens e capacitou não desenvolvedores a gerenciar tarefas diárias, liberando as equipes de TI para se concentrarem em agregar novo valor aos negócios.

[Leia o caso de sucesso ›](#)



A Liferay ajuda as organizações a estarem preparadas para o futuro, com o poder de criar, gerenciar e escalar soluções na Plataforma de Experiência Digital (DXP) mais flexível do mundo. Com a confiança de mais de mil empresas de vários setores ao redor do mundo, a DXP de código aberto da Liferay possibilita o desenvolvimento de sites de marketing e e-commerce, portais do cliente, intranets e muito mais. Saiba como podemos usar a tecnologia para mudar o mundo juntos em liferay.com.

© 2024 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.