

## EATEL: Sirviendo al Consumidor de Hoy

La compañía de telecomunicaciones de Louisiana mejora la atención al cliente con un nuevo portal de autoservicio

### Resumen

EATEL creó un nuevo portal de autoservicio para el cliente con Liferay DXP, que proporciona herramientas fáciles de usar y una gestión de cuentas flexible para mejorar la satisfacción del cliente y reducir los problemas de pago de facturación.

[eatel.com](http://eatel.com)

### En breve

**INDUSTRIA:**

Telecomunicaciones

**PAÍS/REGIÓN:**

Estados Unidos

**CASO PRÁCTICO:**

Portal de Cliente

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES:**

Registro, Autenticación, Control de Acceso Basado en Roles, Gestión de Contenido Web, Desarrollo de Aplicaciones Personalizadas, Diseño Receptivo



**Liferay proporciona la base que podemos utilizar para construir y crecer con el tiempo. Vemos mucho valor en poder aprovechar las funciones principales de Liferay para crear y mantener nuestros propios sitios y aplicaciones.**

Aubry Henkel, Directora de IS/IT/PMO, EATEL

### Desafíos

- Crear un portal que coincida estilísticamente con los activos en línea existentes de EATEL para brindar experiencias de usuario consistentes
- Proporcionar funcionalidades clave que incluyen capacidad de respuesta móvil, uso multicanal, paneles de control de cuentas para usuarios, información sólida de facturación y soporte
- Brindar aptitudes para crear, editar y administrar casos de soporte y roles de usuario, así como registro de auditoría, chat en vivo y un centro de comunicación

### Resultados



**SERVICIO EFICIENTE**

El panel del cliente facilita el pago de facturas.



**MEJOR ACCESIBILIDAD**

El panel de control con respuesta móvil brinda una funcionalidad uniforme.



**GESTIÓN FLEXIBLE**

Los clientes pueden cambiar entre varias cuentas.



**DISMINUIR PROBLEMAS**

La integración de facturación reduce los retrasos y mejora la satisfacción.

# Alcanzando a Clientes Modernos de Telecomunicaciones

EATEL es una empresa de comunicaciones operada y de propiedad familiar que ha trabajado en Louisiana durante más de 80 años. Además, EATEL Business posee dos centros de datos comerciales que ofrecen servicios de colocación, nube privada, respaldo y recuperación de datos a la comunidad empresarial en todo Estados Unidos.

EATEL necesitaba un portal de autoservicio para clientes receptivo para respaldar a sus usuarios residenciales y comerciales, brindando una visión completa de la relación del consumidor y permitiendo capacidades de autoservicio que interactúan con una variedad de sistemas/plataformas backend. La visión de este portal era ser progresista y personalizable para cambiar con las ofertas de servicios en evolución, además de poder reunir varios servicios y ofertas del ecosistema EATEL.

EATEL ya había usado Liferay DXP para crear un nuevo sitio web y, después de su exitoso lanzamiento, planeaba usar Liferay para construir también su portal de clientes. En comparación con otras opciones, EATEL vio la plataforma Liferay como un líder visionario y el ajuste perfecto.

Usando Liferay DXP con el partner Platinum de Liferay, XTIVIA, EATEL pudo cumplir sus objetivos y tuvo un lanzamiento extremadamente victorioso, y la compañía lo vio como "uno de los proyectos más exitosos que hemos tenido". Ese triunfo incluyó menos llamadas de servicio al cliente, mayor accesibilidad a través de un diseño receptivo, administración flexible de cuentas con un solo inicio de sesión, menores problemas de facturación y pago, mejores opciones de autoservicio en una sola ubicación y un mejor marketing y comunicación centrada en el cliente.

“En nuestra primera fase de construcción en la plataforma Liferay DXP, nos enfocamos principalmente en aplicaciones para interactuar

con nuestros Sistemas Centrales de Información del Cliente”, dijo Aubry Henkel, Director, IS/IT/PMO en EATEL. “Dado que Liferay ya tiene los componentes básicos necesarios para registros, inicios de sesión, controles de acceso basados en roles, creación de páginas, apariencia del sitio, administración de contenido web, orientación a la audiencia y tantas otras características, podemos aprovechar estas capacidades sin la necesidad de construir todo desde cero”.

EATEL se asoció con XTIVIA para aprovechar las características principales de Liferay DXP junto con una arquitectura moderna React Single Page Application (SPA). Además, utilizaron el patrón de arquitectura JetRay de XTIVIA para acelerar el desarrollo del portlet React personalizado e integrarse con los servicios RESTful basados en Dell Boomi. El proceso de implementación aprovechó una metodología de desarrollo ágil.

“Ha sido fantástico trabajar con XTIVIA. Manejaron bien el proyecto, siempre comunicando sobre el alcance y el presupuesto para que no hubiera sorpresas. Con tantos expertos de Liferay, cada solicitud fue recibida con respuestas informadas. Pero lo más importante, en lugar de priorizar su canal de ventas, se enfocaron en educar a nuestro equipo técnico en EATEL para que pudiéramos aprender y crecer brindando nuestras propias soluciones Liferay en el futuro”, dijo Henkel. El proyecto de EATEL finalizó con el lanzamiento exitoso del Portal de Clientes basado en Liferay DXP.

DATE	TYPE	AMOUNT	STATUS
May 11, 2018	Payment	\$102.46	Processed
May 1, 2018	Bill	\$102.46	
Apr 12, 2018	Payment	\$102.46	Processed
Apr 1, 2018	Bill	\$102.46	
Mar 13, 2018	Payment	\$145.32	Processed
Mar 1, 2018	Bill	\$145.32	
Feb 5, 2018	Payment	\$145.32	Processed

# Modernizando la Experiencia del Cliente

Los usuarios pueden seleccionar cuentas y extractos relevantes a través del portal y, si el usuario tiene múltiples cuentas o extractos, puede cambiar fácilmente de una a otra. Los paneles de usuario proporcionan un vistazo de información relacionada con la cuenta y la capacidad de navegar entre tres grupos de funciones: facturación, soporte y servicios, y configuración de la cuenta. EATEL utiliza Liferay DXP para facilitar todo, desde la apariencia general hasta la integración de aplicaciones que hacen posible los pagos seguros.

El portal provocó rápidamente una reducción en el volumen de llamadas para los centros de datos. Más del 50% de las llamadas que ingresaban al centro de llamadas residencial estaban relacionadas con los pagos, pero el enfoque de administración de cuentas basado en el usuario y las interacciones simplificadas redujeron dichas llamadas en un 30%. Con los clientes más jóvenes reacios a hacer una llamada telefónica, tener una interfaz en línea

ayudó a interactuar con un segmento clave que anteriormente no interactuaba. A los clientes comerciales les encanta el control que ahora tienen sobre los contactos, los permisos y más desde su propio inicio de sesión en lugar de llamar con cada solicitud.

“La flexibilidad de Liferay ha sido clave”, dijo Henkel. “Gran parte del portal es editable por personas que no son desarrolladores, lo que nos permite enfocar nuestros recursos internos más técnicos en las complejidades de las integraciones y las páginas de contenido altamente avanzadas. Esto también nos permite comercializar rápidamente con ofertas y promociones que podrían haber tardado hasta un mes en llegar a los usuarios a través de otros medios”.

En un futuro cercano, EATEL planea introducir muchas más funciones amigables para el cliente, incluyendo "Base de conocimiento", funciones de activos del centro de datos de vista/administración y conectividad SSO para plataformas de servicios clave como el portal en la nube de EATEL, alarm.com, y otros servicios.