

## EATEL: Entregando para o Consumidor Moderno

A empresa de telecomunicação de Louisiana melhorou o suporte ao cliente com o novo portal de autoatendimento.

### Resumo

EATEL construiu um novo portal de autoatendimento com Liferay DXP, entregando ferramentas fáceis de usar e gestão de conta flexível para melhorias na satisfação do cliente e redução em problemas de pagamentos e faturamento.

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

### In Brief

**VERTICAL:**

Telecomunicações

**PAÍS:**

Estados Unidos

**CASO DE USO:**

Portal do Cliente

**PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES:**

Registro, Autenticação, Controle de Acesso com Base em Funções, Gestão de Conteúdo, Desenvolvimento de Aplicativos Customizados, Design Responsivo



**Liferay fornece a base que nós podemos utilizar para construir e crescer ao longo do tempo. Nós vemos muito valor em poder aproveitar as funcionalidades chave do Liferay para construir e manter nossos próprios sites e aplicações.**

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

### Desafios

- Criar um portal que combine com o estilo dos atuais recursos online da EATEL para experiências do usuário consistentes
- Entregar funcionalidades chave como responsividade, utilização multi-canal, dashboards de contas para usuários, faturamento robusto e informações de suporte
- Fornecer a possibilidade de criar, editar e gerir casos de suporte e funções de usuários, bem como registro de auditoria, chat em tempo real e um centro de comunicação

### Resultados



**SERVIÇO EFICIENTE**

Dashboards do cliente tornam o pagamento de contas mais simples.



**GESTÃO FLEXÍVEL**

Os clientes podem alternar entre diversas contas.



**MAIS ACESSIBILIDADE**

Dashboards responsivos entregam funcionalidades consistentes.



**REDUÇÃO DE PROBLEMAS**

Integração de pagamentos reduz atrasos e melhora a satisfação.

# Alcançando Clientes Modernos de Telecom

EATEL é uma empresa familiar de comunicações que serviu o estado de Louisiana por mais de 80 anos. Além disso, os negócios da EATEL operam dois data centers comerciais, oferecendo serviços de hospedagem, nuvem privada, backup e recuperação de dados para a comunidade de negócios ao longo dos Estados Unidos.

A EATEL precisava de um portal de autoatendimento responsivo para oferecer suporte aos clientes residenciais e de negócios, entregando uma visão completa do relacionamento com o cliente e a permissão para recursos de autoatendimento que possuam uma interface com uma variedade de plataformas/sistemas de back-end. A ideia era que esse portal fosse voltado para o futuro e personalizável para mudar de acordo com a evolução das ofertas de serviço. Além disso, deveria ser capaz de unificar diversos serviços e ofertas do ecossistema EATEL.

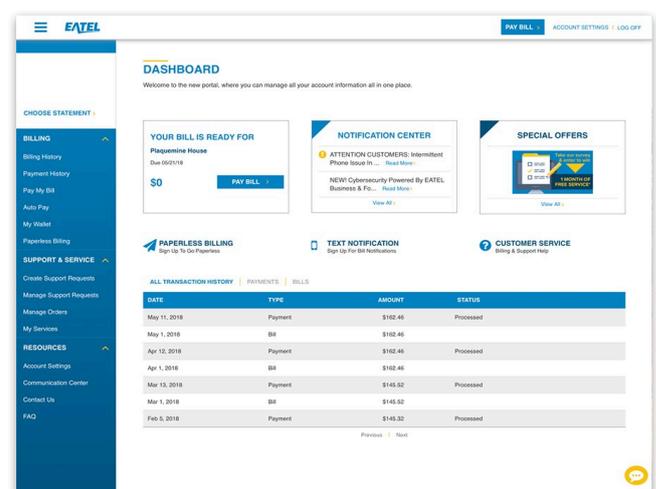
A EATEL já tinha utilizado Liferay DXP para criar um novo site e depois do sucesso do lançamento, planejou usar Liferay para construir também seu portal do cliente. Em comparação com outras opções, EATEL viu a plataforma Liferay como um líder visionário e a escolha certa.

Utilizando Liferay DXP com XTIVIA, nosso parceiro Platinum, EATEL conseguiu atender seus objetivos e teve um lançamento extremamente bem sucedido, com a empresa enxergando-o como “um dos projetos de maior sucesso que já tivemos”. Esse sucesso incluiu redução nas ligações de atendimento ao cliente, maior acessibilidade através de um design responsivo, gestão flexível de conta com um login único, redução de problemas com pagamentos e faturamentos, melhores opções de autoatendimento em um só lugar e aprimoramento do marketing e centro de comunicação com o cliente.

“Na nossa primeira fase de construção com a plataforma Liferay DXP, focamos primeiro em aplicações para interface com o nosso principal

Sistema de Informação do Cliente”, afirmou Aubry Henkel, Diretor de IS/IT/PMO na EATEL. “Como Liferay já possui os componentes centrais necessários para registros, logins, controles de acesso com base em funções, criação de páginas, aparência do site, gestão de conteúdo, segmentação de audiência e tantas outras funcionalidades, nós podemos aproveitar esses recursos sem a necessidade de construir tudo do zero.”

EATEL juntou-se a XTIVIE para aproveitar as funcionalidades centrais do Liferay DXP junto com uma arquitetura moderna de Single Page Application de React (SPA). Além disso, utilizaram o padrão de arquitetura JetRay da XTIVIA para acelerar o desenvolvimento do portlet React personalizado e integrar com serviços Dell Boomi baseados em RESTful. O processo de implementação utilizou a metodologia de desenvolvimento Ágil.



“Foi ótimo trabalhar com a XTIVIA. Eles geriram bem o projeto, sempre se comunicando sobre o escopo e orçamento para que não tivéssemos nenhuma surpresa. Com tantos especialistas em Liferay, cada solicitação foi atendida com respostas bem informadas. Mas o mais importante, ao invés de priorizar seu pipeline de vendas, eles focaram em educar a equipe técnica da EATEL para que nós pudéssemos aprender e crescer na entrega das nossas soluções em Liferay no futuro”, disse Henkel. O projeto da EATEL foi finalizado com o lançamento de sucesso do Portal do Cliente baseado em Liferay DXP.

# Modernizando a Experiência do Cliente

Os usuários podem selecionar contas e extratos relevantes por meio do portal e, se o usuário tiver várias contas ou extratos, podem alternar facilmente de uma conta para outra. Os painéis do usuário fornecem instantâneos de informações relacionadas à conta e a capacidade de navegar entre três grupos de recursos: Faturamento, Suporte e Serviços e Configurações da conta. A EATEL usa o Liferay DXP para facilitar tudo, desde a aparência geral até a integração de aplicativos que possibilitam pagamentos seguros.

O portal causou rapidamente uma redução no volume de chamadas para data centers. Mais de 50% das chamadas recebidas no call center residencial eram relacionadas a pagamentos, mas a abordagem de gerenciamento de contas com base no usuário e as interações simplificadas reduziram essas chamadas em 30%. Com os clientes mais jovens relutantes em fazer uma ligação, ter uma interface

online ajudou a se envolver com um segmento-chave que antes não interagiu. Os clientes empresariais adoram o controle que agora têm sobre os contatos, permissões e muito mais a partir de seu próprio login, em vez de ligar para cada solicitação.

“A flexibilidade do Liferay é chave para a solução”, segundo Henkel. “Muito do portal é editável por profissionais que não são desenvolvedores, permitindo que a gente possa focar a maioria dos nossos recursos técnicos nas complexidades das integrações e em páginas de conteúdo altamente avançadas. Isso também permite que a gente tenha rápido time to market com ofertas e promoções que em outros meios levariam até um mês para chegar aos usuários”.

No futuro próximo, a EATEL planeja introduzir muitas outras funcionalidades amigáveis para os clientes, incluindo uma “Base de Conteúdo”, funcionalidades de visualizar/gerenciar recursos de data center e conectividade SSO para plataformas de atendimento importantes como o EATEL cloud portal, alarm.com e outros serviços.