

# El grupo financiero resuelve experiencias inconexas con una plataforma digital centrada en los usuarios

Desjardins Group mejora la experiencia de sus clientes, agiliza los flujos de trabajo organizacionales y transforma las ofertas de sus socios.

## Resumen

Desjardins Group es la federación de uniones de crédito más grande de América del Norte y el principal grupo financiero canadiense cooperativo. Con más de 7 millones de miembros y múltiples subsidiarias, incluida la banca minorista, Desjardins General Insurance de bienes raíces y corretaje; Desjardins eligió Liferay para mejorar la experiencia del usuario para clientes, empleados y socios.

[desjardins.com](https://desjardins.com)

## En breve

### INDUSTRIA:

Bancaria

### PAÍS/REGIÓN:

Canadá, Estados Unidos

### CASO PRÁCTICO:

Intranet, portal del agente, portal de socios

### PRINCIPALES FUNCIONALIDADES:

Segmentación y personalización, gestión de experiencias, integración e interoperabilidad



**Liferay les ha permitido a nuestros empleados acceder a un espacio de trabajo digital optimizado. Tan pronto como inician sesión en su espacio de trabajo, pueden administrar toda su base de clientes y miembros, y la cartera de productos asociados en tiempo real.**

William Longmene Kue, Gerente de productos y arquitecto de soluciones responsable de la implementación de Liferay

## Desafíos

- Incapacidad para ofrecer experiencias de cliente distintivas y valiosas centradas en el usuario
- Los empleados necesitaban un digital workplace para ayudar a simplificar la complejidad organizacional, y la vasta red de socios necesitaba una solución escalable para construir a través de soluciones White Label
- Las experiencias internas y externas estaban dissociadas en plataformas separadas

## Resultados



### GESTIÓN DE USUARIOS

Mejora de la gestión del perfil de usuario



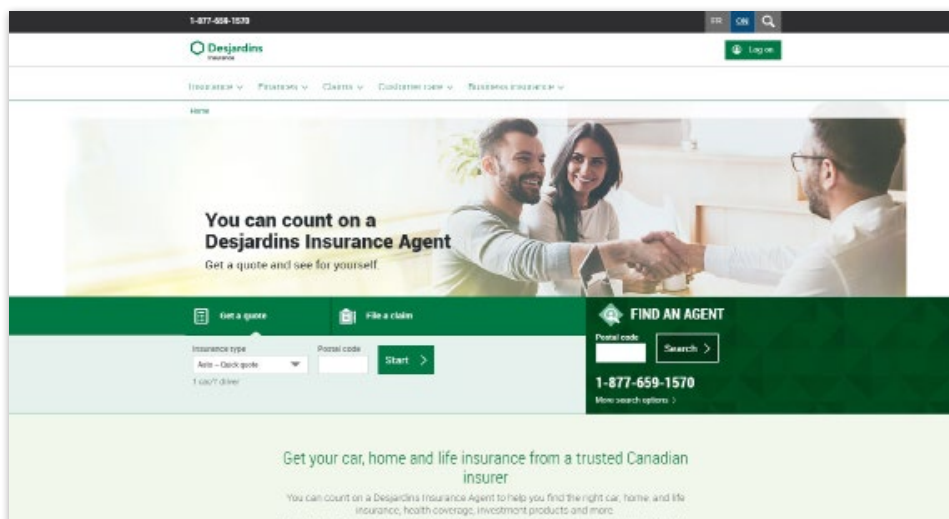
### EXPERIENCIA DIGITAL UNIFICADA

Agregación de la experiencia del usuario en un solo lugar



### CONTENIDO DISTINTIVO

Capacidad para publicar, crear y animar contenido de forma más eficiente



## Elevación de los estándares del sector bancario

Con la misión de contribuir a mejorar el bienestar económico y social de las personas y las comunidades, Desjardins Group está redefiniendo los estándares de los servicios financieros en beneficio de sus miembros.

Al prestar servicios tanto a clientes personales como comerciales, Desjardins vio las limitaciones de sus sistemas de TI actuales y cómo, en otros sectores, el entorno digital en constante cambio estaba afectando la experiencia de sus clientes.

Gracias en gran parte a los nuevos y prósperos minoristas online, los cambios en el comportamiento de los clientes en línea resaltaron la necesidad de Desjardins de desarrollar un enfoque más centrado en el cliente para su presencia digital. La omnicanalidad y otras nuevas tendencias digitales destacaron tener continuidad en el recorrido del cliente, algo que sus sistemas de TI no podían soportar. Además de contar con una estrategia digital más coherente y la eliminación de la información y los silos organizativos.

## La elección de una solución digital adecuada

En comparación con productos de competidores como IBM y Oracle, Liferay se destacó gracias en gran medida a su conectividad y extensibilidad,

herramientas de autenticación y facilidad de uso. Además, Liferay ofrecía la capacidad de tener diferentes departamentos y actores internos trabajando sin problemas en una plataforma unificada, un beneficio clave para el deseo de Desjardins de mejorar la organización interna y los flujos de trabajo.

## La implementación en dos partes conduce a la cohesión

Como ocurre con cualquier cambio tecnológico en toda la empresa, el principal desafío de Desjardins fue difundir el conocimiento y los recursos, así como educar a los desarrolladores internos. El éxito de la implementación de Desjardins puede atribuirse a su proceso de dos partes y su asociación con una empresa integradora local especializada en software de código abierto con una importante experiencia en Liferay.

Primero, Desjardins se centró en la organización creando lo que llamaron un “centro de experiencia” para que todos los recursos necesarios y la información de capacitación sobre el uso diario de Liferay estuvieran fácilmente disponibles para las partes interesadas. También establecieron un equipo de capacitación que demostró que Liferay ayuda a facilitar la implementación en toda la empresa.

“Cada vez que nos reunimos con una unidad de negocios específica, reproducimos el mismo escenario: demostración, entrenamiento y comprobación del concepto.

Garantizamos asegurar el proyecto con apoyo continuo y recursos accesibles proporcionados a todas las partes interesadas internas involucradas”, dijo William Longmene Kue, Gerente de productos y Arquitecto de soluciones a cargo de la implementación de Liferay.

La segunda fase de su proceso fue la implementación real de la plataforma. Al implementar Liferay en su arquitectura existente, Desjardins pudo centralizar los costos y hacer un uso coherente de la plataforma en diferentes iniciativas de proyectos. Esto también dotó a equipos internos como marketing y TI con las herramientas y recursos necesarios para su uso de la plataforma.

“

**En términos de métricas de clasificación, el tráfico se ha duplicado en las plataformas externas de un año a otro, especialmente entre los usuarios comerciales cuyo objetivo es promocionar sus productos a través de la plataforma Desjardins.**

William Longmene Kue,  
Gerente de productos y arquitecto de soluciones responsable de la implementación de Liferay

## Objetivos claros dan como resultado una mejora clara

Dado que los desafíos que Desjardins decidió abordar con Liferay afectaron a diferentes áreas de su empresa, el impacto de los resultados puede verse a través de una variedad de puntos de contacto.

- **Intranet:** Debido a que los empleados necesitaban un digital workplace, Desjardins

utilizó a Liferay como tal. Ayudó en el objetivo de simplificar la complejidad organizacional al agilizar la comunicación con los empleados y brindar servicios tales como autoayuda, atención y soluciones de seguimiento a través de la integración con herramientas de terceros.

- **Portal del agente:** La información desconexa y en silos utilizada por la banca minorista de Desjardins, los agentes de crédito y seguros ahora están unificados y equipados para prestar mejores servicios a los clientes. En la práctica, esto puede parecer una solución de asesoramiento bancario de Desjardins que utiliza Liferay para acceder a la cartera de clientes desde cualquier dispositivo.
- **Portal de socios:** Buscando una solución escalable para su amplia red de socios, Liferay habilitó Desjardins para crear portales de socios efectivos a través de estrategias de marcas blancas.

## Avanzando con DXP

Lanzado inicialmente en Liferay Portal 6.2, Desjardins está migrando actualmente a Liferay Digital Experience Platform (DXP). Dado el éxito de lo que crearon con Liferay Portal 6.2, la empresa considera que el cambio a Liferay DXP es un paso fundamental para mejorar continuamente la experiencia de sus clientes a medida que cambian las necesidades digitales.

Específicamente, Desjardins quiere migrar a Liferay DXP porque está más centrado en el usuario en términos de creación y gestión de contenido. También ofrece la posibilidad de utilizar API headless y facilita la implementación impulsada por API de elementos visuales agilizando las experiencias multicanal. Según Desjardins, las soluciones ofrecidas por DXP satisfacen mejor las necesidades de los usuarios de hoy, las cuales son cada vez más complejas y requieren una personalización adicional.