

Uma plataforma completa para promover a imagem da marca

A comunicação simplificada e o acesso personalizado a serviços inteligentes são essenciais para a satisfação de 20.000 colaboradores e parceiros.

Resumo

Criado em 1960, o Grupo Volkswagen França é a subsidiária francesa da Volkswagen AG, maior fabricante de automóveis do mundo. Graças aos portais de intranet e extranet, seus colaboradores e parceiros ganham tempo e eficiência por meio da comunicação simplificada e do acesso personalizado a diversos serviços de alto valor agregado.

volkswagengroup.fr

In Brief

INDÚSTRIA: Automotiva

PAÍS: França

CASO DE USO:

Portais de intranet e extranet

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES:

WCM, Documentos e Mídia, SSO, integração abrangente de aplicativos de negócios



Com Liferay, nossos portais de intranet e extranet oferecem uma ferramenta que atende às demandas de nossos 20.000 usuários e são uma excelente vitrine para a imagem de nossa marca.

Hervé de Saint Martin, Gerente de projetos de TI

Desafios

- Simplificar a criação de vários sites e oferecer suporte a um grande volume de usuários
- Fornecer acesso a conteúdos e documentações com base em funções e papéis
- Criar uma interface moderna que preserve as aplicações existentes

Resultados



INTEGRAÇÃO DE APLICATIVOS

Acesso a mais de 100 aplicativos internos e externos



APOIO A CINCO SITES

Portal único oferece suporte a cinco marcas diferentes do Grupo



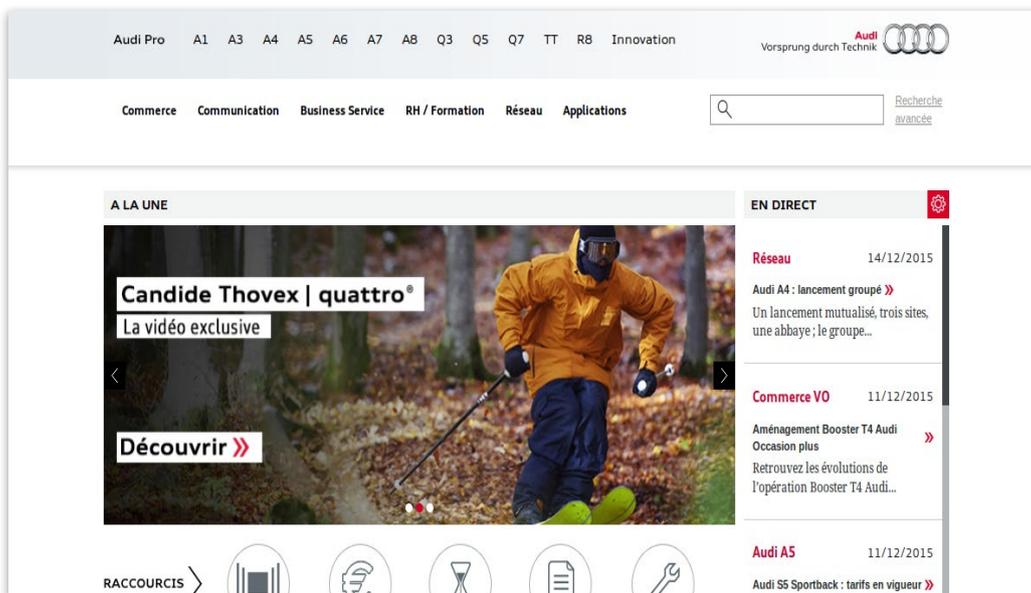
GERENCIAMENTO DE PERFIL

Compartilhamento de documentos com base no nível de permissão do usuário



SERVIÇOS INTERNOS

Acesso a reservas, aplicativos de aluguel e muito mais



Melhor qualidade de serviço

Em 2011, o Grupo Volkswagen França lançou uma reformulação de seus portais de intranet e extranet, que eram antes desenvolvidos internamente. O objetivo era disponibilizar portais modernos, de fácil acesso e de fácil manuseio, a fim de oferecer melhor qualidade de atendimento aos colaboradores e parceiros.

Os novos portais tinham que fornecer recursos de acordo com a era da Web 2.0, mas também integrar-se com aplicações existentes. Por exemplo, fornecer aos funcionários um serviço de ligação ou permitir que os parceiros rastreiem seus registros e se mantenham atualizados com as notícias do Grupo.

Já implementada na sede da Volkswagen AG, na Alemanha, a solução Liferay atendeu perfeitamente aos requisitos. “A solução tem um escopo funcional muito amplo e permite a fácil criação de vários sites. Além disso, tem suporte para um grande volume de usuários e permite uma gestão criteriosa do perfil para adaptar a comunicação às diferentes comunidades”, explica Hervé de Saint Martin.

O usuário agora pode acessar não apenas as informações do Grupo, mas também de uma centena de aplicativos internos e externos, incluindo cerca de trinta deles criados na plataforma Liferay. Alguns exemplos são gerenciamento de mensagens, formulários

específicos ou questionários de rede usados para medir a satisfação do usuário. Graças à inclusão de um SSO (Single Sign On), o usuário só precisa fazer o login uma vez, levando a uma navegação otimizada.

Além disso, "o poderoso gerenciamento de perfil das soluções Liferay permite o compartilhamento de documentos importantes com base no nível de permissão de cada pessoa, bem como a criação de mensagens direcionadas, exibidas na página inicial após o login", acrescentou Hervé de Saint Martin.

Portal da intranet

Consiste em um portal global que leva a cinco sites dedicados a cada uma das marcas do Grupo. Ele é dirigido a todos os funcionários da França, mas também está disponível para outras empresas irmãs francesas que representam 4.000 usuários.

Uma variedade de informações do Grupo está disponível, incluindo notícias, fichas técnicas de RH, dicas e boas práticas bem como novos produtos. Além disso, mais de 10.000 documentos estão disponíveis, incluindo artigos de imprensa, fichas de produtos e preços.

Os usuários também podem acessar um certo número de serviços. Eles podem reservar uma sala de reuniões, interagir com outros funcionários, organizar caronas ou até mesmo solicitar um

aluguel temporário. Dois serviços principais são oferecidos: Veículos de aluguel (VDL) disponíveis para todos os funcionários e Veículos de serviço (VDS) disponíveis para representantes de campo, gerentes de serviço e departamento, bem como diretores.

“Este repositório de veículos é muito apreciado. O usuário efetua o login, consulta suas solicitações anteriores e inicia uma nova inserindo as informações necessárias. Uma lista de veículos disponíveis aparecerá com uma descrição detalhada baseada no perfil do usuário”, detalhou Hervé de Saint Martin.

Portal extranet B2B

É direcionado à rede de concessionárias e reparadores autorizados, bem como aos

colaboradores, que representam 20 mil usuários. “Cada parceiro gerencia os direitos de acesso de sua equipe a aplicativos e documentos de acordo com perfis diferentes. Tudo é feito para facilitar o seu dia-a-dia e oferecer a informação certa na hora certa”, afirmou Hervé de Saint Martin.

Com cada site identificado pelo layout gráfico de sua marca, o usuário tem facilidade de navegação e acesso a uma grande variedade de informações e a serviços específicos. Como exemplo, o site Audi Pro oferece uma biblioteca multimídia, fichas de produtos, preços mais recentes, além de circulares e diretivas. Um calendário também fornece informações sobre os próximos eventos da Audi.

Tudo isso feito para atender às demandas dos usuários e valorizar a imagem da marca.