

## Una Plataforma Completa para Promover la Imagen de la Marca

La comunicación simplificada y el acceso personalizado a servicios inteligentes son esenciales para la satisfacción de 20.000 empleados y partners.

### Resumen

Fundada en 1960, Volkswagen Group France es la filial francesa de Volkswagen AG, el mayor fabricante de automóviles del mundo. Gracias a sus portales de intranet y extranet, sus empleados y partners ganan tiempo y eficiencia a través de la comunicación simplificada y el acceso personalizado a una variedad de servicios de alto valor agregado.

[volkswagengroup.fr](http://volkswagengroup.fr)

### En Breve

**INDUSTRIA:** Automotriz

**PAÍS:** Francia

**CASO DE USO:**

Portales de intranet y extranet

**PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:**

WCM, Documentos y Medios, SSO, integración integral con aplicaciones de negocios



**Con Liferay, nuestros portales de intranet y extranet ofrecen una herramienta que se adapta a las demandas de nuestros 20.000 usuarios y es una excelente muestra de nuestra imagen de marca.**

Hervé de Saint Martin, Gerente de proyectos de TI

### Desafíos

- Simplificar la creación de varios sitios al mismo tiempo que admite un gran volumen de usuarios
- Proporcionar acceso basado en roles al contenido y la documentación
- Crear una interfaz moderna que conserve las aplicaciones existentes

### Resultados



**INTEGRACIÓN DE APLICACIONES**

Acceso a más de 100 aplicaciones internas y externas



**APOYO A CINCO SITIOS**

El portal único es compatible con las cinco marcas diferentes del Grupo



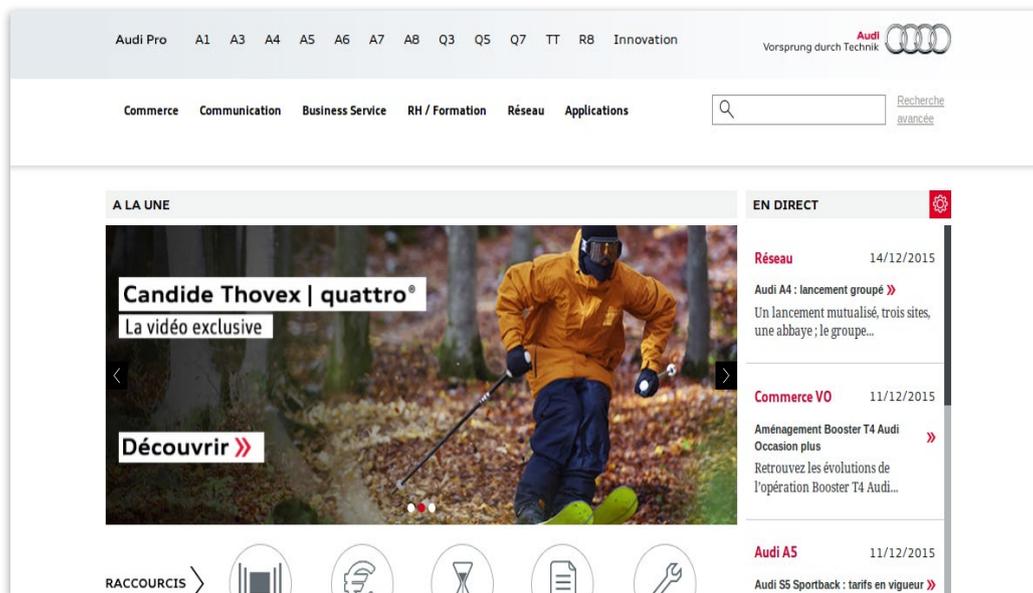
**GESTIÓN DE PERFILES**

Documentos compartidos según el nivel de permiso del usuario



**SERVICIOS INTERNOS**

Acceso a reservas, aplicaciones de alquiler y más



## Calidad de Servicio Mejorada

En 2011, Volkswagen Group France lanzó una revisión de sus portales de intranet y extranet que se desarrollaron internamente. El objetivo era proporcionar portales modernos, fáciles de usar y de simple acceso para ofrecer una mejor calidad de servicio a los empleados y socios.

Los nuevos portales debían ofrecer funciones acordes con la era de la Web 2.0, pero también integrar las aplicaciones comerciales existentes. Por ejemplo, proporcionar a los empleados un servicio de llamada o permitir que los socios realicen un seguimiento de sus registros y se mantengan actualizados con las noticias del Grupo.

Ya implementada en la sede de Volkswagen AG, en Alemania, la solución Liferay cumplía perfectamente con los requisitos. "La solución tiene un alcance funcional muy amplio y permite la fácil creación de múltiples sitios. Además, soporta un alto volumen de usuarios y facilita una gestión de perfiles perspicaz para adaptar la comunicación a las diferentes comunidades", explicó Hervé de Saint Martin.

El usuario ahora puede acceder no solo a la información del Grupo, sino también a un centenar de aplicaciones internas y externas, incluidas unas treinta creadas por Liferay. Algunos ejemplos son la gestión de mensajes, formularios específicos

o cuestionarios de red que se utilizan para medir la satisfacción del usuario. Gracias a la inclusión de un SSO (inicio de sesión único), el usuario solo necesita iniciar sesión una vez, lo que lleva a una navegación optimizada.

Además, "la potente gestión de perfiles de Liferay permite compartir documentos importantes en función del nivel de permiso de cada persona, así como la creación de mensajes específicos, que se muestran en la página de inicio después de iniciar sesión", añadió Hervé de Saint Martin.

## Portal de Intranet

Consiste en un portal global que conduce a cinco sitios dedicados a cada una de las marcas del Grupo. Está dirigido a todos los empleados en Francia, pero también está disponible para otras empresas hermanas francesas, lo que representa 4.000 usuarios.

Se encuentra disponible una variedad de información del Grupo, incluidas noticias, hojas de datos de recursos humanos, consejos y trucos, y nuevos productos. Además, hay más de 10.000 documentos disponibles, incluidos artículos de prensa, hojas de productos y precios.

Los usuarios también pueden acceder a una determinada cantidad de servicios. Pueden reservar una sala de reuniones, interactuar con otros empleados, organizar viajes compartidos o

incluso solicitar un alquiler temporal. Se ofrecen dos servicios insignia: vehículos de alquiler (VDL) disponibles para todos los empleados y vehículos de servicio (VDS) disponibles para representantes de campo, gerentes de servicio y de departamento, así como directores.

“Este depósito de vehículos es muy apreciado. El usuario inicia sesión, consulta sus solicitudes anteriores y lanza una nueva ingresando la información requerida. A continuación, aparecerá una lista de vehículos disponibles con una descripción detallada basada en el perfil del usuario”, detalló Hervé de Saint Martin.

## Portal de Extranet B2B

Está dirigido a la red de concesionarios y talleres autorizados, así como a los empleados,

que representan 20.000 usuarios. “Cada socio gestiona los derechos de acceso de su personal a las aplicaciones y documentos de acuerdo con diferentes perfiles. Se hace todo lo posible para facilitar su trabajo diario y brindarles la información correcta en el momento adecuado”, dijo Hervé de Saint Martin.

Con cada sitio identificado por su diseño gráfico de marca, al usuario le resulta fácil navegar y acceder a una gran cantidad de información, así como a servicios específicos. Por ejemplo, el sitio de Audi Pro ofrece una biblioteca multimedia, fichas de productos, los precios más recientes, así como circulares y directivas. Un calendario también brinda información sobre los próximos eventos de Audi.

Todo eso fue hecho para satisfacer las demandas de los usuarios y valorar la imagen de marca.