

Transformación digital en durable goods

automatiza, conecta y crece

hiberus

Del producto a la experiencia: el nuevo enfoque del sector *durable goods*

En el sector de los bienes duraderos, la complejidad operativa, la presión por ofrecer un servicio postventa eficiente y la necesidad de mantener una red sólida de distribuidores, partners y clientes hacen que la transformación digital sea más urgente que nunca. Los ciclos de vida largos, combinados con procesos de venta indirectos y múltiples canales de contacto, plantean un gran reto: **¿cómo conectar todos los puntos del ecosistema para ofrecer una experiencia unificada y eficiente?**

Con plataformas como **Liferay**, las empresas del sector de *durable goods* pueden crear soluciones digitales que integren todos sus procesos: desde la gestión de pedidos complejos hasta portales de autoservicio para distribuidores o soporte técnico para clientes finales. Todo en un mismo entorno, con información centralizada, accesible y siempre actualizada.

Gracias a su capacidad de integración con sistemas heredados y su enfoque modular, Liferay permite a estas organizaciones modernizar sin partir de cero, automatizar tareas repetitivas y ofrecer experiencias digitales que fidelizan y aportan valor real.

Desde **hiberus**, acompañamos a nuestros clientes en este camino, ayudándoles a superar retos comunes como la dependencia de procesos manuales, la desconexión entre áreas o la dificultad para escalar sus soluciones digitales. Lo hacemos con una visión integral, combinando nuestra experiencia en e-commerce y estrategia digital para obtener resultados tangibles.

Si tu compañía pertenece al sector de los bienes duraderos y buscas mejorar tu operativa digital, en esta guía te mostramos cómo abordar los principales desafíos y cómo Liferay puede ayudarte a convertirlos en oportunidades de crecimiento.



Desafíos y soluciones del sector

En un entorno cada vez más competitivo y orientado al cliente, las empresas del sector de bienes duraderos se enfrentan a retos clave que limitan su capacidad de crecer, innovar y ofrecer un servicio diferencial.

La complejidad de los procesos B2B, la dependencia de sistemas heredados y las

crecientes expectativas digitales de las personas usuarias obligan a repensar la forma en que se opera y se conecta con el ecosistema de partners, distribuidores y clientes. Estos son algunos de los desafíos más comunes que marcan el camino hacia la transformación digital del sector:

1

Procesos manuales que frenan la eficiencia operativa

En muchas empresas de bienes duraderos, tareas clave como la gestión de garantías, reparaciones, atención al cliente o seguimiento de distribuidores aún se realizan de forma manual. Esto no solo ralentiza la productividad, sino que incrementa errores y eleva los costes operativos.

SOLUCIÓN

Digitaliza y automatiza tus procesos críticos

Con Liferay puedes transformar procesos manuales en flujos digitales eficientes mediante formularios inteligentes, automatizaciones y autoservicio. Esto permite a técnicos, clientes o distribuidores gestionar solicitudes sin depender de soporte interno.

2

Pedidos B2B complejos con recorridos poco optimizados

En este sector, donde las ventas suelen gestionarse a través de distribuidores, mayoristas o canales indirectos, los procesos de pedido pueden ser largos y poco claros. Sin una digitalización adecuada, se generan fricciones, retrasos en la entrega y pérdida de confianza del cliente profesional.

SOLUCIÓN

Optimiza la experiencia B2B para distribuidores y partners

Liferay permite crear portales personalizados para distribuidores y mayoristas, donde pueden gestionar pedidos, consultar precios, acceder a catálogos y revisar el estado de sus operaciones de forma autónoma.

3

Silos de información por sistemas heredados y desconectados

Muchas empresas de *durable goods* operan con sistemas legacy que no se comunican entre sí, lo que impide tener una visión unificada del stock, del cliente o del historial de servicio. Esto dificulta la toma de decisiones y la coordinación entre áreas clave como ventas, postventa y soporte técnico.

SOLUCIÓN

Centraliza la información en una plataforma conectada

Con Liferay puedes unificar la experiencia digital sobre sistemas ya existentes, integrando datos desde múltiples fuentes (ERP, CRM, SAT...) sin necesidad de reemplazarlos. Cada persona usuaria accede solo a lo que necesita, de forma coherente y segura.

4

Tiempos de inactividad por falta de mantenimiento predictivo

La gestión ineficiente del mantenimiento de productos, maquinaria o componentes clave puede derivar en tiempos de inactividad no planificados, afectando tanto a la cadena de suministro como a la experiencia postventa ofrecida al cliente.

SOLUCIÓN

Anticipa fallos con inteligencia artificial y gestión proactiva

Integrando herramientas de IA, puedes anticiparte a averías y activar mantenimientos preventivos. Liferay muestra esta información de forma visual y contextualizada para técnicos y responsables.

5

Experiencia de cliente fragmentada y poco personalizada

Los clientes, tanto profesionales como consumidores finales, esperan hoy servicios digitales rápidos, personalizados y con opciones de autoservicio. Sin herramientas adecuadas, las empresas no logran responder a estas expectativas, lo que debilita la fidelización y afecta a la reputación de marca.

SOLUCIÓN

Ofrece una experiencia digital moderna, coherente y personalizada

Con Liferay puedes crear portales que se adaptan al perfil del usuario, integran autoservicio, chatbots y contenido contextualizado. Desde el primer acceso, un onboarding guiado y una navegación clara mejoran la fidelización.

Prepara tu empresa de bienes duraderos para el futuro digital

En un sector cada vez más exigente, marcado por la complejidad operativa y la necesidad de ofrecer experiencias ágiles, las empresas de bienes duraderos necesitan dar un paso adelante en su transformación digital.

Con plataformas como Liferay, es posible construir entornos digitales robustos que conecten a clientes, distribuidores, técnicos y empleados desde un único punto de acceso, eficiente y escalable.



Agiliza el onboarding de nuevos clientes, técnicos o distribuidores



Simplifica las tareas cotidianas con autoservicio inteligente



Digitaliza flujos de trabajo complejos



Unifica la experiencia en un entorno digital coherente

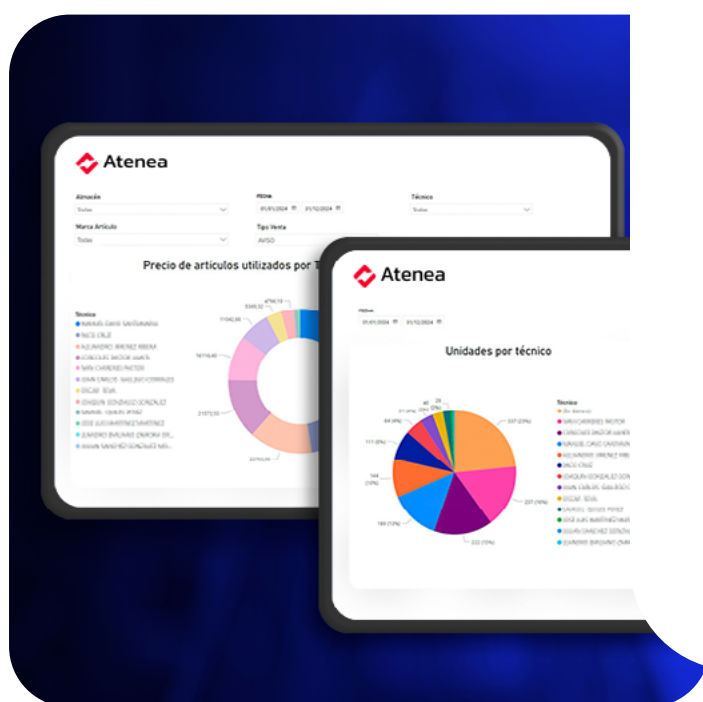


Ofrece respuestas rápidas y soporte accesible



Mantén tu portal actualizado sin depender de desarrollos externos

Soluciones de hiberus para el sector industrial



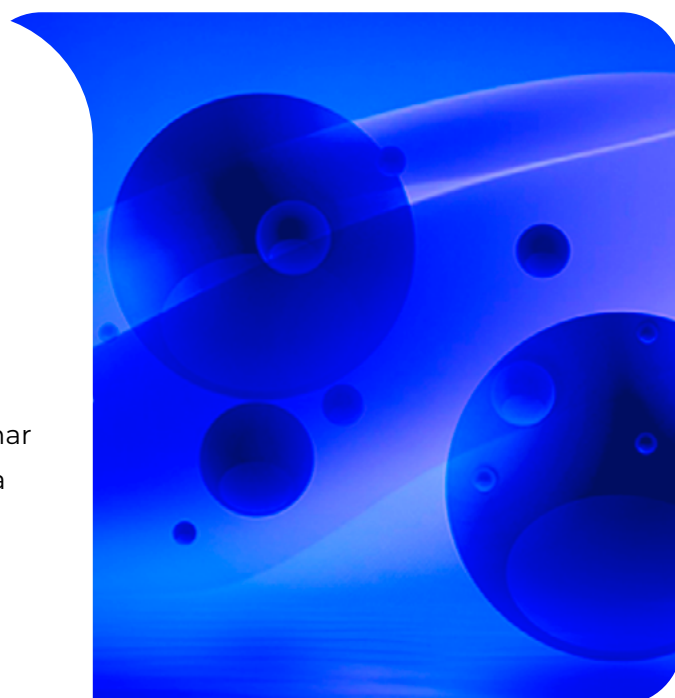
Atenea es la solución SAT ideal para fabricantes y distribuidores de bienes duraderos. Permite gestionar con eficiencia servicios técnicos, recambios, almacenes, facturación, contratos, técnicos y relaciones con marcas y fabricantes, todo desde una plataforma unificada.

[Ir a Atenea >](#)

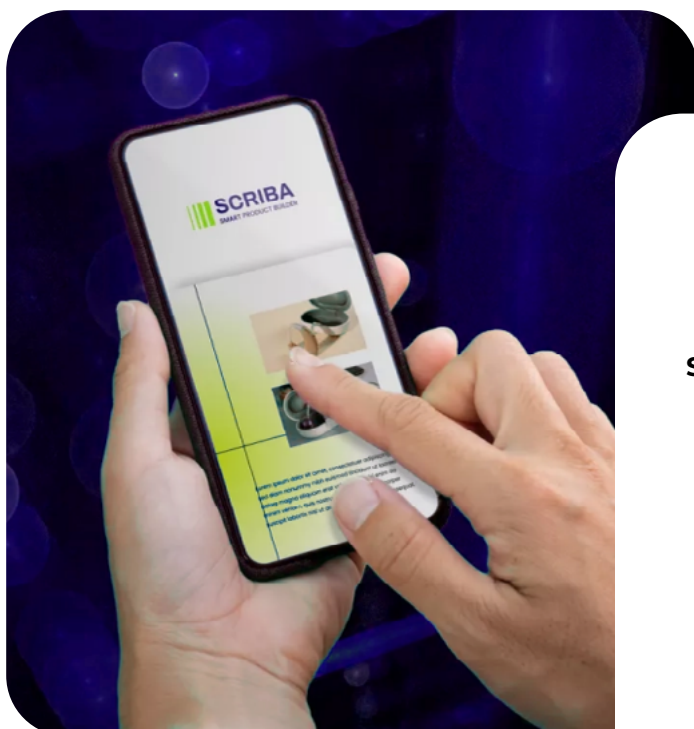
GEN·IA (ECOSYSTEM)

GenIA aplica inteligencia artificial al entorno de bienes duraderos para anticipar fallos, personalizar el soporte postventa y automatizar procesos. Integrado con Liferay, permite ofrecer experiencias más ágiles y tomar decisiones más inteligentes en toda la cadena de valor.

[Ir a GenIA Ecosystem >](#)



hiberus



Scriba es una herramienta inteligente, adaptativa y personalizada que automatiza la creación de fichas de producto a partir de un simple ID. Scriba permite generar y actualizar grandes volúmenes de contenido técnico y comercial con agilidad, precisión y coherencia.

[Ir a Scriba >](#)



Sintra es un software inteligente y 100 % configurable que transforma la manera en que las empresas gestionan citas, reservas y atención al cliente. Adaptada tanto para operaciones presenciales como omnicanal, Sintra permite coordinar visitas técnicas, demostraciones de producto o atención posventa.

[Ir a Sintra >](#)



Cómo transformamos el sector de bienes duraderos

Finanzauto

El líder en venta de maquinaria pesada ha confiado en hiberus para modernizar su presencia digital mediante la migración de su portal a Liferay Experience Cloud. El nuevo entorno no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también impulsa la eficiencia operativa y refuerza su posicionamiento B2B.

Gracias a una plataforma cloud robusta, con funciones avanzadas de analítica, autoservicio y conexión con sistemas legacy, Finanzauto ha logrado automatizar procesos clave y maximizar el valor de su ecosistema digital.

[Saber más >](#)

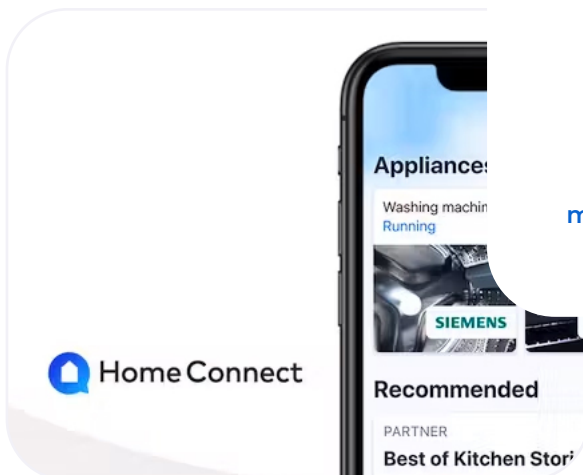


BSH

BSH, fabricante líder de electrodomésticos en Europa, confió en hiberus para evolucionar su app Home Connect, mejorando la distribución de contenidos digitales en tiempo real y reduciendo costes operativos.

Desarrollamos una solución basada en microservicios y metodología SAFe que permite una gestión más eficiente de los assets digitales, manteniendo una aplicación escalable, resiliente y centrada en la experiencia de uso.

[Saber más >](#)



Grupo Volkswagen

Para centralizar su red de talleres y optimizar la distribución de suministros, el Grupo Volkswagen impulsó junto a hiberus el desarrollo de Protooling, una plataforma digital de e-commerce especializada para el entorno B2B.

La solución permite gestionar pedidos, proveedores y servicios en un único portal autoservicio, integrando la operativa de clientes, distribuidores y técnicos de forma ágil y conectada.

[Saber más >](#)



hiberus

Si buscas una plataforma robusta, escalable y fácil de gestionar para transformar digitalmente tu negocio de bienes duraderos, Liferay es una opción estratégica.

No se trata solo de un CMS: Liferay te permite construir portales B2B y B2C que conectan con clientes, distribuidores, técnicos y empleados desde un único entorno digital. Desde la gestión

de pedidos complejos hasta el autoservicio postventa o la integración con sistemas legacy, la plataforma está diseñada para dar respuesta a los retos específicos del sector *durable goods*.

+100

expertos en Liferay

10 años

de experiencia

+40

certificaciones



SERVICE PARTNER
PLATINUM





hiberus

¿Hablamos?

Más información →

