




---

## Destacados

- Atraiga nuevos clientes, transforme su cadena de valor y aumente la productividad.
  - Acérquese a los usuarios con Apps atractivas que se crean con soluciones simplificadas de desarrollo multicanal.
  - Convierta las interacciones en una oportunidad de retorno sobre la interacción y la inversión.
  - Proporcione una experiencia de marca uniforme para todas las interacciones conectando Apps Móviles a sistemas de registro para lograr transacciones continuas y confiables.
  - Ofrezca innovación utilizando tecnologías de Cloud para satisfacer las mayores demandas de TI, bajar los costos y obtener visibilidad y control.
- 

# IBM MobileFirst

*Ponga su negocio en movimiento.  
Conviértase en una empresa móvil.*

La movilidad es la principal forma de interacción y comunicación entre empleadores, clientes, familiares y amigos. 91% de los usuarios móviles mantienen su dispositivo al alcance de su mano un 100% del tiempo.<sup>1</sup> Estas interacciones móviles generan grandes cantidades de datos que, con el análisis correcto, pueden revelar hechos sobre comportamiento y preferencias que de otro modo serían imposibles de conocer.

Las personas utilizan sus dispositivos móviles para realizar incontables transacciones confidenciales con bancos, tiendas, aerolíneas y otra serie de actores sociales y económicos. Los consumidores cada vez más compran ropa, se registran para vuelos, pagan hipotecas y llenan prescripciones médicas desde sus móviles. Por ejemplo, estas transacciones fueron analizadas para formular estrategias de publicidad innovadoras basadas en lo móvil, tales como campañas de publicidad basadas en ubicación. Estas estrategias han dado resultados tangibles: 75% de los compradores móviles toman acción después de recibir mensajes basados en ubicación.<sup>2</sup>

Hoy, los usuarios finales tienen a su disposición más instrumentos, interconexión e inteligencia que antes. La habilidad de etiquetar, detectar, alimentar y absorber las cosas ha extendido la movilidad no sólo a teléfonos y tablets, sino también a una mayoría de otros dispositivos e instrumentos de mano tales como medidores inteligentes. Según estudios recientes, la cantidad global de conexiones máquina a máquina aumentará a 18 mil millones dispositivos instrumentados y conectados a fines de 2022.<sup>3</sup>

Los dispositivos portátiles y de mano están cambiando la forma en que los usuarios finales interactúan con los clientes. Las empresas innovadoras están descubriendo la necesidad de hacer que sus productos, estrategias y servicios estén disponibles en todo momento para un consumidor que cada vez más aprovecha la movilidad. Ya sea que las empresas busquen transformar las estrategias de adquisición de clientes, optimizar procesos internos o aumentar las innovaciones de productos y servicios, pueden lograr más poniendo lo móvil, primero.



Los dispositivos portátiles y de mano están cambiando la forma en que los usuarios finales interactúan con los clientes. Las empresas innovadoras están descubriendo la necesidad de hacer que sus productos, estrategias y servicios estén disponibles en todo momento para un consumidor que cada vez más aprovecha la movilidad. Ya sea que las empresas busquen transformar las estrategias de adquisición de clientes, optimizar procesos internos o aumentar las innovaciones de productos y servicios, pueden lograr más poniendo lo móvil, primero.

## Superar los desafíos de la era móvil.

Si bien las oportunidades que presenta el mundo móvil son significativas, las empresas enfrentan una serie de desafíos:

- **Compromiso.** Los consumidores autónomos eligen cuándo y con qué interactuar.
- **Extensión.** Se espera compatibilidad entre una gama de dispositivos móviles, sistemas operativos y máquinas instrumentadas.
- **Ejecución.** Las transacciones comerciales completas deben habilitarse en forma continua con características de baja latencia de solicitud / respuesta.

Las empresas deben poder determinar exactamente cómo interactuar con consumidores, extender soluciones de negocio a una amplia variedad de dispositivos y ejecutar en forma constante y precisa estas estrategias. Las empresas también deben estar listas para enfrentar los desafíos exclusivos del desarrollo de aplicaciones móviles. El ciclo de vida de desarrollo de aplicaciones es más complejo debido a las numerosas plataformas móviles y la alta demanda de actualizaciones continuas.

Además, las aplicaciones deben integrarse en forma segura con servicios empresariales de back-end y Cloud y deben tener la escala apropiada, incluso cuando la demanda ocurre en patrones menos predecibles. Más aún, los desarrolladores deben implementar una interfaz de usuario para transacciones online y offline y determinar en forma eficaz cómo aprovechar capacidades móviles exclusivas, tales como geo-localización. Las aplicaciones también deben ser seguras para proteger la información confidencial, incluso cuando se accedan desde dispositivos que pertenecen a los clientes.

## Aprovechar las oportunidades móviles

Convertirse en una Organización Móvil permite:

- Atraer nuevos clientes, transformar su cadena de valor y aumentar la productividad utilizando nuevos modelos de negocio y conocimientos de interacciones móviles.
- Involucrarse con los clientes con experiencias contextualmente relevantes, con Apps creadas con soluciones de desarrollo simplificado multicanal.
- Crear una oportunidad de retorno sobre la interacción y la inversión, desarrollando interacciones con el mundo móvil.
- Proporcionar un valor de marca uniforme en interacciones, conectando Apps Móviles con sistemas de registro para transacciones confiables y continuas.
- Innovar utilizando tecnologías Cloud para satisfacer mayores demandas de TI, bajar los costos y obtener visibilidad y control.

El entorno móvil presenta varias oportunidades para las empresas que buscan aumentar los procesos business-to-business (B2B), como interactuar con empleados y asociados; así como para empresas que buscan implementar estrategias business-to-consumer (B2C).

Los beneficios clave son:

- Los beneficios B2B incluyen una mayor productividad de los trabajadores, mejores tiempos de procesamiento y eficiencias ganadas al extender las aplicaciones existentes a trabajadores, asociados y clientes móviles.
- Los beneficios B2C incluyen mayor satisfacción de los clientes, oportunidades de profundizar el compromiso y aumentar las ventas y niveles diferenciados de servicio al cliente.

Cuadro 33

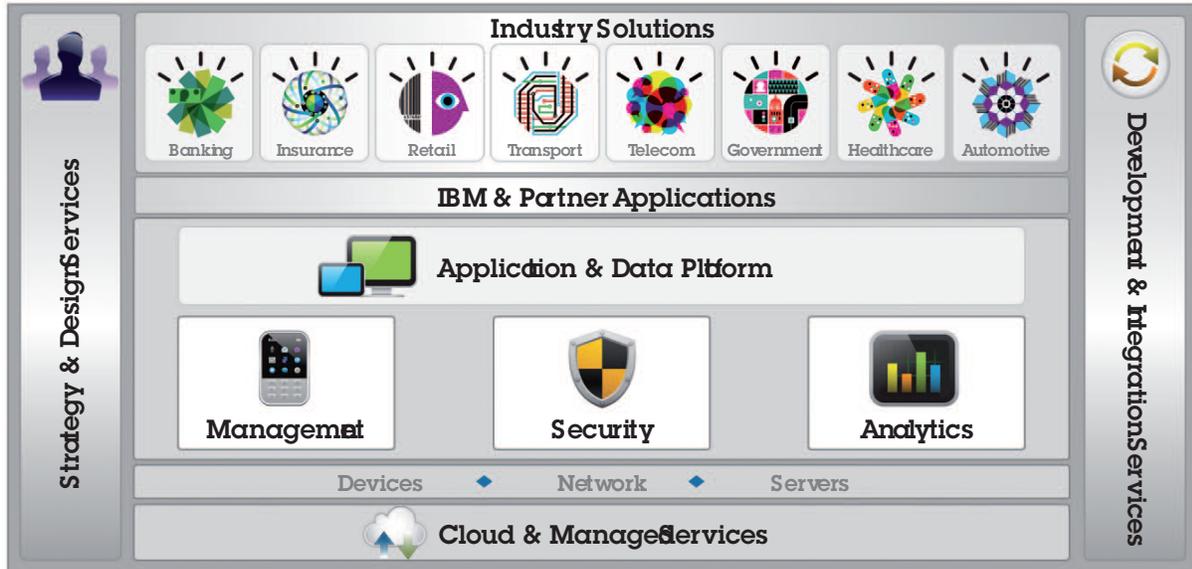


Figura 1. Cartera de ofertas IBM MobileFirst

IBM MobileFirst está diseñado para permitir a las organizaciones convertir sus interacciones en una oportunidad para impulsar el retorno sobre la interacción y la inversión. IBM combina un profundo conocimiento de la industria con tecnologías móvil, analítica, cloud, social y de seguridad. Esto puede ayudar a las empresas a captar nuevos mercados, extender en forma eficiente sus negocios a empleados, clientes y asociados móviles y mantener la integridad de sus activos. IBM ayuda a entregar una amplia gama de ofertas de software y servicios que pueden ayudar a los clientes con sus necesidades de compra. IBM MobileFirst es un enfoque de la interacción y la tecnología informática esencial para el futuro del crecimiento y la innovación de negocios.

IBM ha permitido a miles de empresas implementar estrategias móviles. IBM MobileFirst está diseñado para ayudar a las empresas a realizar, construir e implementar soluciones que:

- Transforman cadenas de valor con interacciones re-imaginadas.
- Convierten las interacciones en oportunidades para tener un retorno sobre la interacción y la inversión.
- Conectan las Apps Móviles con sistemas de registro para transacciones continuas.
- Aseguran interacciones confiables a nivel de aplicación, dispositivo y red.
- Utilizan servicios basados en Cloud para captar conocimientos móviles exclusivos.

Las transacciones móviles son la clave al crecimiento y la innovación del futuro. IBM MobileFirst está diseñado para ayudar a las organizaciones a captar el valor de las transacciones en movimiento, conocimientos a partir de la información y estrategias de negocio; con estrategias y soluciones diseñadas para satisfacer los requisitos de un mundo móvil.

### Amplio portafolio de soluciones móviles

El portafolio de soluciones móviles de IBM ofrece los elementos clave de una plataforma de aplicaciones y datos con las capacidades de gestión, seguridad y análisis necesarias para la organización. Además de satisfacer los requisitos específicos de la movilidad, el portafolio permite una integración más rápida entre servicios sociales, cloud y tecnologías de back-end que ayudan a asegurar y administrar los procesos estratégicos de negocio.

#### Plataforma IBM MobileFirst

Acérquese a clientes, asociados y empleados móviles con aplicaciones móviles que les permiten ejecutar las acciones que desean.

Incluye:

- **IBM Worklight®:** Una plataforma móvil abierta para Smartphones y tablets. Desarrolle, ejecute y administre aplicaciones HTML5, híbridas y nativas.
- **IBM Rational Test Workbench:** Testeo automatizado para Apps Móviles de alta calidad.

#### Gestión IBM MobileFirst

Ayude a mejorar la productividad de negocios al administrar dispositivos móviles, gastos, datos, aplicaciones y servicios durante todo el ciclo de vida.

Incluye:

- **IBM Endpoint Manager para Dispositivos Móviles:** Unifique la gestión y seguridad de sus dispositivos móviles y puntos terminales tradicionales integrándolos a su infraestructura tecnológica existente.
- **Administración de gastos de telecomunicaciones IBM Emptoris Rivermine®:** Una solución diseñada para ayudarlo a administrar, rastrear y reducir los gastos móviles y al mismo tiempo asegurar el cumplimiento con las políticas móviles corporativas.

#### Seguridad IBM MobileFirst

Permita interacciones confiables y de mejor calidad con seguridad en las capas de red, dispositivos y aplicaciones y administre todo el entorno móvil.

Incluye:

- **Administrador de Accesos de Seguridad IBM para Cloud y Móvil:** Capacidad Single Sign On (SSO), seguridad de acceso basada en riesgos y consciente del contexto y cumplimiento de políticas.
- **IBM Security AppScan®:** Pruebas de vulnerabilidad, scans y reportes para aplicaciones web móviles y elementos web (JavaScript, HTML5) de Apps Móviles híbridas.

#### Análisis IBM MobileFirst

Optimice la experiencia móvil obteniendo conocimientos del uso móvil.

Incluye:

- **IBM Tealeaf® CX Mobile:** Obtenga visibilidad total de las experiencias de clientes móviles en Apps híbridas, nativas y de sitios web móviles. Elimine los obstáculos que bloquean las conversiones exitosas.

### Profundo conjunto de servicios móviles

Las organizaciones se suman a la revolución móvil a ritmo acelerado. Según numerosos proyectos con clientes en más de una docena de industrias, IBM ha obtenido un profundo conocimiento acerca de cómo las empresas se transformarán en un mundo móvil. Este conocimiento para desarrollar estrategias móviles, así como para diseñar e implementar proyectos móviles, está disponible para los clientes a través de la cartera IBM MobileFirst.

#### Servicios de Estrategia y Diseño IBM MobileFirst

Explore, evalúe y planifique su plataforma móvil para abordar requisitos de negocio y tecnología presentes y futuros y definir prioridades para sus objetivos.

Incluye:

- **Acelerador de Estrategia Móvil:** Le permite crear una estrategia móvil exitosa y desarrollar una visión de negocios móviles a nivel empresarial con una hoja de ruta con prioridades.
- **Estrategia y Planificación de Infraestructura Móvil:** Lo ayuda a desarrollar robustas estrategias de infraestructura móvil para un lugar de trabajo flexible que permite a sus usuarios elegir –y traer- sus propios dispositivos.
- **IBM Interactivo:** Una agencia interactiva que puede ayudarlo a imaginar, descubrir y entregar experiencias atractivas a los usuarios.

#### Servicios de Desarrollo e Integración IBM MobileFirst

Desarrolle, implemente, integre y administre aplicaciones y elementos de la infraestructura de sus plataformas de empresa móvil y usuarios finales.

Incluye:

- **Servicios de Administración de Aplicaciones IBM:** Ayudan a proporcionar capacidades para abordar complejos desafíos de negocio y obtener mejores resultados de su inversión SAP.
- **Servicios de Administración de Plataforma de Aplicaciones Móviles IBM:** Servicios para desarrollar, implementar y administrar aplicaciones móviles del usuario final.

#### Servicios de Cloud y administrados

Los servicios para desarrollo de aplicaciones móviles, administración de dispositivos e infraestructura de red permiten a las empresas utilizar modelos de entrega alternativos para mejorar la eficiencia y superar los obstáculos a la innovación.

- **Servicios de Empresa Móvil IBM para movilidad administrada:** Servicios para administrar smartphones, tablets y dispositivos adaptados para condiciones extremas, en toda su empresa global.
- **Desarrollo de Aplicaciones IBM Móviles desde la Nube:** Ofrece desarrollo móvil de ciclo rápido y entrega de prototipos, nuevas aplicaciones y actualizaciones.

#### Un conjunto atractivo de Apps y Soluciones Móviles

Hay más de 200 aplicaciones móviles IBM en el App Store, con más de un millón de descargas. Si usted quiere extenderse a la tecnología móvil o personalizar por vertical, IBM MobileFirst está diseñado para proporcionar toda la gama de especialización necesaria para pensar en móvil, primero.

#### Amplio portafolio de soluciones por industria

Personalice su estrategia móvil a su industria específica y a sus exclusivas iniciativas de negocio. IBM MobileFirst ofrece estrategias e implementaciones móviles a medida en las siguientes industrias destacadas que abordan iniciativas clave:

- **Banca.** Banca móvil; pagos móviles; servicio al cliente.
- **Seguros.** Atención al cliente y al agente; reclamos móviles; Marketing Móvil.
- **Minorista.** Comercio móvil; experiencia de compra de próxima generación; Marketing móvil
- **Viajes y transporte.** Comercio móvil; administración de la experiencia del cliente; mantenimiento y gestión de operación.
- **Salud.** “Círculo de atención” de circuito cerrado; gestión de membresía y reclamos; análisis y reportes de gastos.
- **Gobierno.** Gestión unificada de primera respuesta a incidentes; agentes gubernamentales habilitados para el mundo móvil; autoservicio de ciudadanos.
- **Automotriz.** Automóvil conectado; experiencia minorista automotriz de próxima generación; financiamiento automotor.
- **Telecomunicaciones.** Administración de suscripciones y servicios; administración y análisis de dispositivos

#### Aplicaciones de IBM y Asociados

Reinvente las interacciones con clientes utilizando Apps Móviles para negocios sociales y comercio. Ayude a mejorar la productividad de la fuerza laboral con Apps Móviles que aprovechan la inteligencia colectiva de su organización y habilitan el acceso móvil a dashboards de inteligencia de negocios e inyectan la tecnología móvil a los procesos de negocio.

Incluye:

- **Soluciones IBM móviles para negocios sociales:** Ayudan a su organización a comprometer a su gente con la innovación y a sus clientes a convertirse en promotores.
- **Soluciones IBM de gestión de procesos de negocio (BPM):** Ayudan a proporcionar la capacidad de extender sus procesos de negocio central en su estrategia móvil, dándole visibilidad y control para llevar su negocio donde sea que vaya.

## Próximos pasos con IBM MobileFirst

Comience su travesía móvil hoy visitando nuestro sitio:

[ibm.com/mobilefirst](http://ibm.com/mobilefirst)

Programa un workshop con expertos de IBM para desarrollar una estrategia y lista priorizada de próximos pasos para que la estrategia móvil sea una herramienta primaria para su organización. Para programar o consultar, envíe un email a

[ibmmobile@us.ibm.com](mailto:ibmmobile@us.ibm.com).

## ¿Por qué IBM?

IBM ha ayudado a casi 1000 clientes a convertirse en organizaciones móviles utilizando miles de sus expertos móviles, más de diez adquisiciones en el campo móvil y 270 patentes en innovaciones inalámbricas. IBM puede combinar una amplia experticia de industria con tecnologías móviles, analíticas, de nube, sociales y de seguridad para ayudar a las organizaciones a captar nuevos mercados, extender con eficiencia sus operaciones a los empleados, clientes y asociados móviles y mantener la integridad de sus activos.

## Más información

Para saber más sobre IBM MobileFirst, contacte a su representante IBM o Asociado de Negocio IBM o visite el sitio: [ibm.com/mobilefirst](http://ibm.com/mobilefirst).

Además, IBM Global Financing puede ayudarlo a adquirir las capacidades de software que su organización necesita en la forma más económica y estratégica posible. Trabajaremos con clientes con calificación crediticia para personalizar una solución de financiación que se adapte a las necesidades de su negocio y objetivos de desarrollo, permita una administración efectiva de los fondos y optimice su costo total de propiedad. Financie sus inversiones críticas en tecnología de la información e impulse su negocio hacia adelante con IBM Global Financing. Para ver más información, visite: [ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589

Producido en los EEUU. Abril de 2013.  
Abril de 2013

IBM, el logotipo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones del mundo. Las demás denominaciones de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM o de terceros. Una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM se publica en la sección "Copyright and trademark information" de [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Worklight es marca comercial o marca comercial registrada de Worklight, una compañía IBM.

TEALEAF es marca comercial o marca comercial registrada de TEALEAF, una compañía IBM.

Este documento está vigente a la fecha de su publicación inicial y está sujeto a modificaciones de IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM actúa. Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar la operación de otros productos o programas con productos y programas de IBM.

El cliente es responsable de asegurar el cumplimiento con toda ley y regulación exigible. IBM no ofrece asesoramiento legal ni manifiesta ni garantiza que sus servicios o productos aseguren el cumplimiento del cliente con ley o regulación alguna. Las declaraciones sobre la dirección e intención futuras de IBM están sujetas a modificación o eliminación sin previo aviso, y representan sólo objetivos y metas.

<sup>1</sup> Fuente: "China Mobile 50k survey"; Morgan Stanley Research; 2011.

<sup>2</sup> JiWire Mobile Audience Insights Report Q42011.

<sup>3</sup> GSMA, Machina Research.



Please Recycle