

# Preparando seus portais para o empreendimento social

*Aprimore os resultados de negócios incluindo colaboração social  
em tempo real aos seus portais*



## Lidando criativamente com a complexidade

Redes sociais, dispositivos mais inteligentes e mobilidade onipresente de alta velocidade representam uma mudança na maneira como consumidores e trabalhadores usam a Internet. Eles compartilham ideias, opiniões, recomendações e insights para desenvolver e manter relacionamentos confiáveis em redes profissionais e pessoais que circundam o globo.

Os clientes esperam obter experiências de compra customizadas para conduzir transações a qualquer momento, de qualquer lugar e para participar da criação e evolução de produtos e serviços. Os trabalhadores preferem se comunicar, principalmente, por meio de canais de rede social e de seus dispositivos de preferência, não necessariamente por meio do que a TI determina.

As corporações reconhecem que esta mudança possibilitou novas oportunidades para se tornarem empresas sociais, onde as organizações e as pessoas prosperam com base em relacionamentos confiáveis com os clientes, com os parceiros e entre os funcionários. Organizações com ideias vanguardistas estão fazendo progressos, empregando estratégias e táticas criativas ao mesmo tempo que experimentam cuidadosamente as tecnologias, processos e modelos de negócios inovadores. Superar as agendas para muitos líderes é usar tecnologias emergentes remotas e sociais para transformar a maneira como as pessoas se conectam entre si e com as informações, dentro e fora do firewall.<sup>1</sup> Eles sabem que se tornar um empreendimento social, atualmente, é imperativo nos negócios e que estabelecer confiança, neste momento, é uma vantagem competitiva.

## O lado social das experiências diferenciadas na web

Os clientes, funcionários e cidadãos atuais, conhecedores da web, esperam que suas experiências online sejam nada mais e nada menos que excepcionais – em outras palavras, envolventes, personalizadas e capacitadoras. Eles ignoram cada vez mais os sites que enviam informações de modo automático em prol de sites que despertam seus interesses por meio de críticas, avaliações e conversas. Eles estão buscando por especialização e insights e desejam compartilhar suas próprias informações e opiniões.

Os usuários corporativos esperam que aplicativos da web e portais da intranet da empresa permitam que eles colaborem socialmente e em tempo real, usando as mesmas ferramentas intuitivas que eles usam em suas vidas pessoais. Também precisam de meios para capturar e reutilizar dinamicamente o conhecimento organizacional, para que o conteúdo valioso não permaneça arquivado em emails quando um projeto terminar ou com a saída de um funcionário. Eles desejam romper silos, criar suas redes de negócios e compartilhar ideias e melhores práticas entre si de modo mais natural – orientado a pessoas.

Para oferecer experiências de trabalho e de web excepcionais, sua organização deve integrar recursos de colaboração social e em tempo real com portais da Internet, extranet e intranet personalizados para se ajustar às funções, necessidades e preferências do usuário, além de sincronizá-los com os processos de negócios. Preparar seus negócios para comunicação e colaboração social gera resultados potencialmente significativos: sua organização pode aprofundar os relacionamentos com os clientes, ter novas ideias mais rapidamente e permitir uma mão de obra mais efetiva. Por fim, ao oferecer experiências online excepcionais com recursos de colaboração social e integrados em tempo real, sua organização pode perceber valor por meio de aumento da renda, maior satisfação do cliente e custos operacionais mais baixos.

## Criando valor por meio de portais sociais

Com uma estratégia de empreendimento social efetiva que inclui o desenvolvimento de recursos robustos de colaboração social e em tempo real em portais, sua organização pode obter:

- Relacionamentos mais profundos
  - Comunidades e fóruns online podem envolver os clientes em diversos assuntos.
  - Equipes de desenvolvimento de produtos podem receber incentivo de clientes e associados.
  - Cidadãos podem fornecer feedback crítico sobre os serviços governamentais.
- Gerar ideias mais rapidamente
  - Funcionários, clientes e fornecedores podem contribuir com ideias e insights em blogs e wikis.
  - Conhecimento e informações podem ser identificados para fácil descoberta e reutilização.
  - Amplas redes profissionais de apoio podem ser construídas.
  - Funcionários e fornecedores podem se conectar e se comunicar rapidamente.
- Habilitar uma mão de obra mais efetiva
  - Funcionários podem manter perfis pessoais dinâmicos.
  - Equipes virtuais podem operar continuamente através de fusos horários.
  - Conteúdo organizacional pode ser gerenciado de maneira segura, fácil e eficiente.

## Soluções de portal e plataforma de colaboração social IBM

A IBM oferece soluções de software líderes de mercado para facilitar a transformação de sua organização em um empreendimento social.

### Software IBM WebSphere Portal

O software IBM WebSphere Portal – um componente do IBM Customer Experience Suite – pode ajudá-lo a desenvolver portais escaláveis rapidamente com interfaces avançadas, projetadas para facilitar o acesso às ferramentas, informações, processos e contatos para os usuários à medida que eles precisam. Além disso, com sua plataforma baseada em padrões, extensível e comprovada, combinada com uma

estrutura subjacente que fornece serviços comuns, o software WebSphere Portal permite que você reutilize, de maneira rápida e fácil, ativos de TI existentes baseados na web.

### Software IBM Mobile Portal Accelerator

O software IBM Mobile Portal Accelerator estende o acesso aos seus aplicativos e conteúdo online a partir de praticamente qualquer tipo de dispositivo móvel. Com ferramentas e amostras de portal remoto prontas para o uso, você pode desenvolver aplicativos de portlet de maneira fácil e econômica. Você "grava apenas uma vez", e o servidor multicanal inteligente se adapta ao conteúdo para cada dispositivo móvel com base em recursos e características específicas. O software e o serviço Mobile Portal Accelerator Device Update, ajudam as organizações a oferecer rapidamente serviços, aplicativos e conteúdo personalizados até mesmo nos mais recentes dispositivos disponíveis – sem a necessidade de redesenvolver aplicativos da web remotos.

### Software IBM Connections

O software IBM Connections capacita os profissionais de negócios para serem mais inovadores por meio do uso de ferramentas de colaboração social, incluindo blogs, wikis, perfis, comunidades, compartilhamento de marcadores e de arquivos, fóruns, atividades, entre outros. Seus funcionários podem desenvolver, promover e se manter em contato com colegas; responder rapidamente às oportunidades de negócios ao convocar o conhecimento em sua rede; e discutir e refinar novas ideias criativas com comunidades de colegas de trabalho, parceiros e clientes.

### Software IBM Quickr

O software de colaboração em equipe IBM Quickr pode ajudar seus usuários a acessar e interagir com as pessoas, informações e materiais de projeto de que precisam para fazer um trabalho bem-feito. Espaços de equipe, bibliotecas de conteúdo, fóruns de discussão, wikis e conectores Quickr facilitam o compartilhamento de documentos e informações em uma equipe. Além disso, o Quickr trabalha com seu sistema de gerenciamento de conteúdo corporativo, e também com o IBM Notes, IBM Connections, IBM Sametime, IBM Symphony e Microsoft®, além de outros softwares de produtividade de terceiros.

## Software IBM Sametime

O software IBM Sametime fornece serviços de comunicação em tempo real integrados – voz, dados e vídeo – que permite que as pessoas facilmente localizem, alcancem e colaborem efetivamente com os outros. É uma experiência de usuário simples – e a capacidade de executá-lo a partir de qualquer lugar, incluindo portais e aplicativos da web – ajuda a acelerar os processos de negócios, reduzir custos de conferências e viagens, permitindo colaboração entre equipes dispersas.

## Para mais informações

Para saber mais sobre a família de soluções IBM WebSphere Portal e soluções IBM Collaboration Solutions, entre em contato com seu representante ou Parceiro de Negócios IBM, ou visite:

- [ibm.com/software/br/lotus](http://ibm.com/software/br/lotus)

Além disso, as soluções de financiamento do IBM Global Financing permitem o gerenciamento efetivo de pagamento, proteção contra obsolescência de tecnologia, custo total de propriedade aprimorado e retorno sobre investimento. E mais, nossos Global Asset Recovery Services ajudam a lidar com as questões ambientais através de soluções de maior eficiência energética.



---

IBM Software Group  
One Rogers Street  
Cambridge, MA 02142  
U.S.A.

A página inicial da IBM pode ser encontrada em:

**ibm.com**

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas registradas da International Business Machines Corporation, registradas em várias jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas registradas da IBM está disponível na web no item “Copyright and trademark information” em:

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Microsoft e Windows são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou em ambos.

Referências nesta publicação a produtos ou serviços IBM não implicam que a IBM tenha a intenção de disponibilizá-los em todos os países em que a IBM opera.

As informações contidas nesta documentação são fornecidas apenas para fins informativos. Apesar do empenho em verificar a integridade e exatidão das informações contidas nesta publicação, ela é fornecida “no estado em que se encontra” sem garantia de qualquer espécie, expressa ou implícita. Além disso, tais informações são baseadas em planos e estratégias atuais do produto IBM, estando sujeitas a mudanças sem prévio aviso por parte da IBM. A IBM não se responsabiliza por quaisquer danos causados pelo uso, ou de alguma forma relacionado, a esta documentação ou qualquer outra documentação. Nada contido nesta documentação tem a intenção de, nem deve ter o efeito de, criar nenhuma garantia ou representação da IBM (ou seus fornecedores ou licenciadores), ou alterar os termos e condições do contrato de licença aplicável regendo o uso de software IBM.

Clientes da IBM são responsáveis por assegurar sua própria conformidade com requisitos legais. É responsabilidade total de o cliente obter informações dos conselhos legais competentes como identificação e interpretação de qualquer lei relevante ou requisitos regulatórios que podem afetar os negócios dos clientes e qualquer ação que o leitor possa ter de tomar para estar de acordo com essas leis.

<sup>1</sup> “Capitalizing on Complexity: Insights from the Global Chief Executive Officer Study,” The IBM Institute for Business Value, maio de 2010.

© Copyright IBM Corporation 2012  
Todos os direitos reservados.



Por favor, recicle