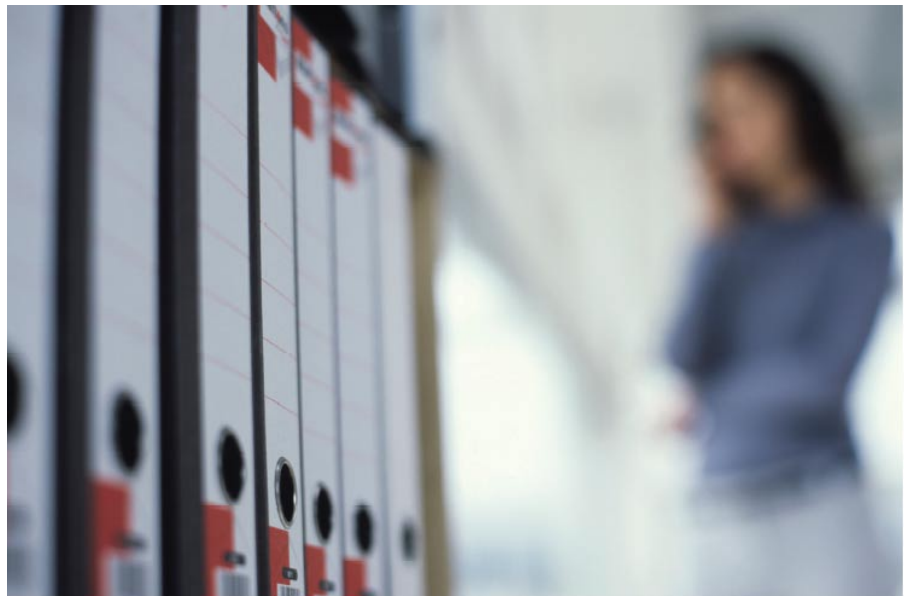


Information Management software

Mejorando la eficiencia, exactitud y costos efectivos en procesos de negocios claves



Perspectiva

IBM ECM permite a las organizaciones mejorar eficiencia y exactitud, y a la vez reducir los costos asociados con procesos de negocios 'claves' centrados en contenido, comunes a casi cualquier organización.

Resumen Ejecutivo

Las compañías tienen el reto de administrar un mar de información y utilizarlo en la mejor forma estratégica posible, para alcanzar los objetivos negocio y permanecer competitivas. No hace mucho tiempo las compañías comenzaron con administración de documentos para organizar el contenido en áreas específicas de negocios. Pero, en la actualidad, muchos negocios comprenden que la sola administración del contenido no es suficiente. Estos están descubriendo que pueden capitalizar nuevas oportunidades haciendo que su contenido trabaje para ellos, al incorporar administración de procesos de negocios (BPM).

Las compañías están descubriendo que una estrategia de administración de contenido (ECM) basada en una plataforma ECM, que integre plenamente BPM con capacidades de cumplimiento, puede manejar mayores desafíos en negocios diversos y cada vez más complejos. IBM ECM puede ayudar a las compañías a realizar nuevas eficiencias operativas, y lo que es más importante, - hacer mejores decisiones con mayor rapidez. Una plataforma empresarial para manejar contenido, procesos y cumplimiento de normas, puede simplificar la infraestructura IT, reducir costos y permitir a las organizaciones instalar una plataforma compartida de servicios, lo cual habilita interoperatividad con una amplia selección de sistemas y productos IT.

IBM ECM provee flexibilidad en un ambiente orientado a servicios, al habilitar a los usuarios de negocios a disminuir el tiempo para obtener valor y a responder más rápidamente a requerimientos de cambio. En particular, IBM ECM permite a las organizaciones mejorar la eficiencia y exactitud y a la vez rebajar los costos asociados con procesos de negocios claves centrados en contenido, que son comunes a casi cualquier organización.

Este artículo define estos procesos, sus atributos comunes, los retos asociados con las prácticas actuales, y la forma como IBM ECM puede mejorar cada proceso. También discute los beneficios de integrar IBM ECM con las inversiones existentes en ERP, CRM y otros sistemas de líneas de negocios. A través de integración, las organizaciones pueden mejorar aún más los procesos de negocios claves y proveer la agilidad de negocios necesaria para resolver rápidamente complejos problemas y mejorar la toma de decisiones por empleados y clientes.

Introducción

IBM ECM puede mejorar un conjunto clave de procesos de negocios centrados en contenido, en casi cualquier organización. Al aplicar las capacidades de ECM a estos procesos, se genera el potencial para transformar la forma como una organización conduce un aspecto particular de los negocios tal como servicio al cliente y recursos humanos. Al transformar las actividades actuales de negocios en procesos más racionalizados, las compañías pueden reducir costos, mejorar servicio al cliente y aumentar productividad y eficiencia, reducir riesgos y tener mayor sensibilidad a los continuamente cambiantes climas de negocios.

Sin embargo, algunas organizaciones mejoran una sola aplicación clave y no se dan cuenta de los beneficios adicionales y retornos sobre la inversión que podrían lograrse al aplicar IBM ECM a áreas de negocios adicionales. Las compañías pueden ganar valor importante extendiendo IBM ECM a otras áreas, en vez de comprar soluciones de punto para cada aplicación. Puesto que muchas áreas de negocios necesitan compartir información a través de la organización, los procesos de negocios y contenido relacionados pueden y deben integrarse con otras actividades de negocios. Estas áreas de negocios comparten un conjunto común de administración de contenido y requerimientos de procesos que se puede manejar a través de una estrategia de plataforma ECM.

Las compañías que inicialmente emplean IBM ECM para mejorar administración de contratos o cuentas por pagar, pueden extender los beneficios a otras áreas de negocios. IBM ECM facilita la integración de contenido con otros departamentos, procesos y aplicaciones. Al juntar procesos y contenidos e integrarlos con los ambientes y aplicaciones IT existentes, IBM ECM permite a las compañías crear procesos altamente adaptables para que puedan reaccionar inmediatamente a los eventos, a medida que se produzcan.

Los procesos claves de negocios centrados en contenido presentados en las siguientes secciones, tienen atributos similares con relación a la manera como se usan los documentos. Las capacidades de contenido, proceso y cumplimiento de normas de IBM ECM pueden permitir a una organización mejorar la eficiencia de cada uno de los procesos y a la vez rebajar costos IT.

- Recursos Humanos
- Administración de Ciclo de Vida de Activos
- Administración de Proyectos Colaborativos
- Administración de Productos y Servicios
- Administración de Ciclo de Vida de Contratos
- Legal Corporativo
- Servicio al Cliente y Administración de Casos
- Archivo y Presentación Electrónica de Facturas
- Cuentas por Pagar y Procesamiento de Facturas
- Administración de Registros



Recursos Humanos

Retos de Negocios

Las organizaciones enfrentan considerables retos con la creciente complejidad de administrar crecientes cantidades de información de empleados activos y retirados. Mientras más antigua sea la compañía, mayor cantidad de contenido no estructurado ha acumulado por cada empleado durante su permanencia en la organización. El manejo y almacenamiento de incontables carpetas de papel de empleados, distribuidas a través de varias oficinas, resultan considerables costos operativos, riesgos innecesarios de seguridad y de cumplimiento, e ineficiencia. La mayoría de las compañías retienen las carpetas por más tiempo del necesario, por consiguiente, costos, ineficiencia y riesgo incrementado. Muchas actividades de recursos humanos tales como reclutamiento, evaluaciones de desempeño, cambios de estatus y retiros, son obstaculizadas innecesariamente por procesos manuales basados en papel. Las políticas corporativas y los procedimientos creados y diseminados por recursos humanos pueden ser incompletos, inconsistentes o de difícil acceso por los empleados, si no hay un proceso formal de publicación o repositorio central para información exacta, actualizada e integral.

Síntomas de ineficiencia

Las indicaciones de que la organización de recursos humanos podrían manejar más eficiente y económicamente la información de empleados incluyen:

- Gasto excesivo de presupuesto de recursos humanos en almacenamiento físico y carpetas de empleados.
- La información relevante de empleados no es fácilmente accesible por el personal de recursos humanos y no tiene adecuada seguridad.
- El personal de recursos humanos gasta una cantidad excesiva de tiempo en tareas administrativas.
- No existe una única fuente de políticas y procedimientos corporativos, lo cual es un desafío particular cuando éstos varían geográficamente.

Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM puede ayudar a las organizaciones a procesar y retener eficientemente todos los contenidos y documentos asociados con empleados – desde contratación hasta retiro. IBM ECM provee un repositorio para capturar con seguridad y retener documentos de empleados. El departamento de recursos humanos puede aplicar procesos de negocios para manejar altos volúmenes de transacciones de recursos humanos tales como contratación, desempeño, revisión de desempeño y cambios en estatus de

de trabajo y retiro, por consiguiente, reduciendo el costo administrativo. IBM ECM puede integrarse con los sistemas de recursos humanos existentes para crear una única vista integral de información de los empleados. La combinación de un repositorio de contenidos seguro utilizando BPM, también puede habilitar auto-servicio de los empleados. Instalando un proceso consistente, las áreas de recursos humanos pueden crear, actualizar, publicar políticas, procedimientos, beneficios y muchos otros, lo cual al mismo tiempo mejora la eficiencia corporativa global.

IBM ECM puede aumentar eficiencia y a la vez reducir costo y riesgo, al eliminar la necesidad de almacenar información de empleados en ubicaciones fuera de la compañía. Las capacidades de record management de IBM ECM ayudan a las organizaciones a asegurar que la información de empleados se retenga solo por el tiempo que sea legalmente requerido, reduciendo todavía más costos de almacenamiento y riesgos.

Caso de Negocios: Eliminar papel e implementar proceso

Una compañía de alimentos de marca, extendió su plataforma IBM ECM para atender las necesidades de su organización de recursos humanos. En un ambiente con ausencia de papel, ellos pueden manejar con seguridad los documentos de empleados. Empleados, Gerentes y personal de recursos humanos están utilizando formas electrónicas para capturar información, actualizar datos de empleados en el sistema ERP, e iniciar flujos de trabajo. Estos procesos sin papel reducen los costos administrativos, mejoran la exactitud de los datos, reducen el almacenamiento y los costos de sellos postales, y permiten seguir y auditar transacciones de recursos humanos.

Administración de Ciclo de Vida de Activos

Retos de Negocios

Típicamente, las compañías no tienen una fuente única de información exacta y actualizada de activos de capital. En consecuencia, la información incompleta o incorrecta puede llevar a uso inadecuado de los activos y a un mantenimiento inadecuado o retiro prematuro. Activos importantes de capital tales como edificios, infraestructura IT, vehículos, y bienes inmuebles requieren grandes cantidades de documentos relativos a su planificación, adquisición, mantenimiento y disposición. Los empleados responsables por estos activos necesitan acceso a toda la información relevante de mantenimiento y operaciones para maximizar su disponibilidad y tiempo de vida; sin embargo, la mayoría de las compañías no tienen la infraestructura de contenido que permita esto. Además, los requerimientos normativos para administración y disposición de materiales peligrosos están aumentando en muchas industrias.

Síntomas de ineficiencia

Las Indicaciones de que una compañía puede manejar mejor documentos y otros contenidos no estructurados asociados con activos de capital incluyen:

- No todos los documentos relevantes relacionados a activos están fácilmente disponibles para los empleados que operan, mantienen o responden por esos activos.
- Los pendientes retiros de empleados con larga vida de servicios que poseen importantes conocimientos operativos ponen en peligro la habilidad de la compañía para reparar o mantener activos.
- La reparación de activos a veces se demora por la incapacidad de acceso a registros de reparación, documentos técnicos o manuales de procedimiento.
- La innecesaria retención de información des-actualizada de activos crea requerimientos de almacenamiento innecesarios.
- Se imponen multas por falla en registrar adecuadamente la disposición de materiales peligrosos o activos.

Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM ayuda a las compañías a administrar documentos y contenido asociados con sus activos de capital, desde planificación hasta retiro de activos. IBM ECM provee un repositorio único y seguro para administrar contenido desde casi cualquier fuente o formato incluyendo rich media, relacionados a la planificación, evaluación, compra, operación, mantenimiento y retiro de activos de capital. Esto facilita una administración eficiente de activos y a la vez facilita significativamente el acceso de empleados a información exacta y actualizada sobre activos. Las compañías pueden automáticamente identificar, capturar y administrar información sobre activos como un registro corporativo, mejorando eficiencias y a la vez habilitando importante comprensión de negocios y cumplimiento de las normas. Al integrarse con otras aplicaciones tales como ERP e IBM Maximo®, IBM ECM permite que otras líneas de negocios y empleados remotos accedan a la documentación sobre activos, cuando sea necesario.

Caso de Negocios: Beneficio Económico de una completa documentación de activos

Una compañía de servicios públicos de Estados Unidos utiliza IBM EMC para maximizar la disponibilidad de activos. Ellos mantienen documentos técnicos críticos, procedimientos, notas de reparación y boletines de servicio en el repositorio de IBM ECM. Al enlazar documentos relevantes a los paquetes de trabajo, la fuerza móvil – tanto empleados como contratistas – tiene información precisa y actualizada para ejecutar su trabajo. En esta forma, la compañía puede poner activos otra vez en línea, con mayor rapidez, para mantenimiento programado y no programado. A través de ésta y otras eficiencias, la compañía ha realizado ahorros estimados de US\$3 millones anualmente, en mejoras de disponibilidad de generación de energía

Administración Colaborativa de Proyectos

Retos de Negocios

Cualquier organización, en cualquier momento, tiene una amplia variedad de proyectos en progreso. Aunque los departamentos y grupos varían en la forma como administran sus proyectos, muchas organizaciones manejan pobremente todos sus proyectos relacionados a documentos y contenido. Los documentos de proyectos y otras informaciones pueden usualmente encontrarse distribuidos a través de los computadores de escritorio o en archivos compartidos. Sin tener una fuente única para almacenar y administrar las versiones actuales de documentos de proyectos, sufre la productividad y resultan ineficiencias tales como duplicación de esfuerzos, pues los participantes en el proyecto no pueden determinar el estado actual de la información del proyecto. Las compañías que utilizan ambientes colaborativos de Microsoft® SharePoint® a menudo no tienen capacidad para identificar, capturar y retener documentos críticos del proyecto para retención segura y a largo plazo.

Las compañías a menudo no tienen la capacidad ni los procesos para una clasificación formal de documentos del proyecto y contenido. Esto puede ser un problema serio para grandes proyectos. Además, el contenido del proyecto a menudo trasciende el proyecto, ya que muchos proyectos producen contenido e información significativa durante un largo tiempo. En consecuencia, una vez que se completan los proyectos, las compañías fallan en utilizar información crítica del proyecto para mayor beneficio.

Síntomas de ineficiencia

Una estrategia ECM puede beneficiar la administración de proyectos colaborativos de una organización si:

- Hay muchos proyectos formales e informales actualmente en proceso.
- Los miembros del grupo no pueden funcionar eficiente y productivamente, porque no hay una fuente única y segura para administrar los documentos del proyecto.
- Una adecuada seguridad o derechos de acceso no se pueden aplicar a ciertos tipos de documentos del proyecto.
- Microsoft SharePoint se usa ampliamente, pero no hay forma de efectivamente identificar y retener documentación crítica del proyecto.

Cómo puede IBM ECM ayudar

IBM ECM provee un ambiente colaborativo que permite a los empleados, clientes, socios y contratistas externos a una organización, contribuir al éxito del proyecto. Ellos pueden presentar ideas, desarrollar planes, compartir información, hacer decisiones, y administrar documentos y contenido (incluyendo e-mails) asociados con el proyecto, utilizando una gran variedad de fuentes y formatos.

IBM ECM permite a las organizaciones organizar y estructurar los tipos de documentos asociados con cada proyecto, para que los empleados tengan un fácil, pero seguro acceso a la información. Los grupos de proyecto pueden establecer procesos de negocios repetibles, para acelerar la terminación. Para organizaciones con extensas actividades de administración de proyectos, IBM ECM les permite crear plantillas, replantear trabajos creados previamente y mantener una librería de contenido relevante al proyecto que soporta múltiples actividades del proyecto.

Cuando la información actualizada del proyecto está disponible a través de una única vía, punto de acceso seguro, las compañías pueden ganar eficiencias de administración de proyecto. Los empleados pueden hacer más rápidamente evaluaciones y decisiones, mientras que los gerentes pueden asegurar información sobre el proyecto con base en roles de participante. Ellos también pueden retener y clasificar artefactos críticos del proyecto para futura referencia.

Caso de Negocios: Colaboración significa menor tiempo para llegar al mercado

Un proveedor de servicios de comunicación europeo aplicó IBM ECM para ayudar con el proceso de evaluar de ideas y desarrollar nuevos productos y servicios. La combinación de administración de contenido y BPM produjo una colaboración más efectiva y permitió compartir efectivamente información entre sus departamentos y oficinas. En contraste con los métodos previamente utilizados, IBM ECM permitió a este proveedor seguir el desarrollo de nuevas ideas más consistentemente, capturar eficientemente una amplia variedad de materiales de soporte durante el proceso de desarrollo, y planear más eficientemente la entrega de nuevos productos y servicios. El proveedor estima ahorros anuales de €200,000 (aproximadamente US\$258.760) en eficiencias en proceso, y lo que es más importante, llegar un 50% más rápido con nuevos servicios al mercado.



Administración de Información de Productos o Servicios

Retos de Negocios

Las compañías que entregan productos al Mercado u ofrecen Servicios, pueden no tener procesos consistentes y repetibles relacionados a la creación, revisión y publicación del producto o información de servicio. Por la misma razón ellos encuentran difícil o hasta imposible mantener información exacta de sus ofertas, que se pueden contar por miles. Las normas del gobierno requieren que los fabricantes provean información cada vez más detallada del producto. Las compañías con responsabilidades mayoristas o al detalle tienen el reto de capturar y administrar centralmente información de producto en múltiples formatos provistos por los proveedores. La información separada del producto reside en bases de datos y una información estructurada del producto reside en otras partes, lo que impide a los empleados, socios y clientes obtener una "única vista de información del producto". Cuando las organizaciones fallan en combinar tanto información estructurada como no estructurada en una única vista del producto, los compradores y consumidores no pueden fácilmente determinar las capacidades, atributos y relevancia de un producto o servicio para sus necesidades de negocios.

Los consumidores esperan que los minoristas provean información altamente detallada del producto; sin embargo, muchos minoristas no tienen la capacidad de redirigir información del producto a través de múltiples canales tales como la internet, tiendas y material impreso. Además de los datos limitados que los fabricantes, proveedores y organizaciones de servicio utilizan para describir sus productos y servicios, las compañías deben lidiar con una creciente cantidad de documentación y medios de video utilizados para describir, promover, vender y soportar productos y servicios.

Síntomas de ineficiencia

Las siguientes situaciones o limitaciones en la forma como una organización maneja la información referente a productos o servicios que entregan, pueden indicar la necesidad de incorporar ECM:

- La organización es responsable por la fabricación o venta de un pequeño número de complejos productos o grandes volúmenes de productos comerciales.
- El proceso de crear información de producto es costosa y toma mucho tiempo.
- Un número creciente de medios visuales asociados con los productos fabricados, producidos o vendidos se está sumando a las demandas de administración de información.

Mejorando la eficiencia, exactitud y costos efectivos en procesos de negocios claves

Page 9

- Los proveedores no pueden fácilmente incorporar información 'no estructurada' del producto de cientos a miles de proveedores en un sistema de administración de información de producto
- Hay necesidad de redirigir información de producto a través de múltiples canales o medios.
- Los proveedores no pueden proveer la cantidad de información del producto que los clientes demandan, por lo tanto se impactan las ventas o el servicio al cliente.

Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM ayuda a las compañías a administrar un amplio rango de contenido, junto con los procesos relacionados asociados con la producción, entrega o consumo de productos o servicios. IBM ECM provee un repositorio central para administrar la creación, adquisición, actualización y publicación de información de producto tales como hojas de datos, especificaciones, colateral, diagramas técnicos, garantías, listas de precios, fotos digitales y otros activos de medios ricos. Las compañías pueden retener económicamente información sobre productos que ya no se fabrican, pero que sin embargo se soportan. Los proveedores pueden capturar, procesar y administrar centralmente información sobre nuevos productos suministrados por miles de proveedores. Se pueden lograr eficiencias adicionales integrando IBM ECM con aplicaciones de administración de ciclo de vida del producto o de otros sistemas de administración tales como IBM InfoSphere® Master Data Management Server para administración de información de producto.

Los fabricantes, productores, proveedores y organizaciones de servicio pueden proveer y mantener información exacta de producto, establecer un proceso estándar para actualizar información de producto y utilizar información de producto a través de múltiples canales y medios. Ellos pueden capturar y agregar información de producto para ofrecer a los clientes información integral y detallada del producto o servicio, para facilitar decisiones de compra o mejorar su posición competitiva.

Caso de Negocios: Administrando "rich media"

Un minorista importante de Estados Unidos usa IBM ECM para administrar información de proveedores y producto incluyendo el trabajo de arte y el colateral asociado con miles de productos. El ambiente IBM ECM permite al minorista verificar que se hayan obtenido todos los documentos requeridos del proveedor asociados con un producto, reducido el espacio de almacenamiento para muestras del producto, mantenido imágenes digitales en vez de colateral impreso, y logrado mayor valor de las imágenes digitales compradas y de otros medios digitales. La administración centralizada de información del producto permite a los individuos colaborar simultáneamente en el desarrollo de producto colateral, mejorando así la calidad y exactitud de la información y la productividad de los empleados.

Administración de Ciclo de Vida del Contrato

Retos de Negocios

La mayoría de las grandes organizaciones tienen de cientos a miles de contratos en efecto. Típicamente, estos contratos son almacenados en gabinetes de carpetas. Estos contratos definen e impulsan relaciones y convenios y sirven como registros para convenios corporativos. Después de un largo proceso de aprobación, estos contratos pueden estar activos por un largo tiempo. Los empleados a través de la compañía regularmente hacen referencia a los contratos en soporte de transacciones de negocios y decisiones, lo cual requiere que los empleados físicamente localicen las carpetas en el sitio o en almacenamiento fuera del sitio. Además de ser difícil el acceso, el proceso se vuelve más complejo cuando los contratos están mal archivados o en posesión de otro empleado, o perdidos –todo esto es tiempo perdido en demoras para el empleado en busca de la carpeta del contrato y cualquier información suplementaria. Estas ineficiencias hacen que el acceso a la información de contratos actuales y relevantes sea difícil o imposible. Sin administración centralizada de contratos, los empleados no pueden seguir con exactitud y verificar cumplimiento de éstos, ni pueden automáticamente seguir las fechas de renovación del contrato.

Síntomas de ineficiencia

La administración del ciclo de vida de un contrato en una organización puede ser obstaculizada por uno o más de los siguientes problemas:

- Incapacidad de manejar efectivamente administración, cumplimiento y renovación debido al volumen y complejidad de contratos.
- Costos aumentados relacionados con el almacenamiento de contratos (en el sitio y fuera del sitio)
- El contrato y la información suplementaria no son rápida y seguramente accesibles por los empleados que tienen la responsabilidad del contrato.
- Cargos financieros innecesarios derivados de multas por renovación tardía

Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM permite que las organizaciones puedan capturar contratos en papel y digitalizarlos. En esta forma, los empleados pueden fácil y seguramente tener acceso a los contratos relevantes desde un único y seguro repositorio, eliminando así los problemas inherentes a administración de contratos en papel. Para contratos que se originan en formatos electrónicos, IBM ECM provee un ambiente colaborativo y procesos de negocios para que las compañías puedan fácilmente administrar el ciclo de vida total del contrato incluyendo versión preliminar, negociación, aprobación, almacenamiento, administración y renovación. Ellas también pueden capturar y administrar documentos suplementarios asociados con el contrato, independientemente de la fuente o formato. IBM ECM puede integrarse con ERP, CRM y otros sistemas de línea de negocios para lograr mayores eficiencias en administración de procesos de contratos.

En la fase de versión preliminar, IBM ECM puede permitir a las organizaciones aplicar términos y condiciones consistentes a través del contrato. Un proceso estándar para cada paso en el ciclo de vida del contrato mejora la productividad, reduce costos y mejora la exactitud del contrato. Además, la auditoría se puede racionalizar y mejorar en forma importante a través de declaración y retención automática de contratos como registros corporativos. También la notificación automática de revisión de contratos y fechas de renovación puede conducir a negociaciones de contratos más

favorables y a eliminar multas por renovación tardía. En general, IBM ECM puede ayudar a las compañías a negociaciones más rápidas de contratos y a hacer mejores decisiones como resultado de administrar los contratos y toda la información suplementaria en un solo repositorio.

Caso de Negocios: Contratos complejos y a largo plazo

Una compañía aeroespacial utiliza IBM ECM para administrar miles de contratos asociados con proyectos a varios años. La retención de contratos a largo plazo en forma digital, permite fácil y seguro acceso por los empleados y contratistas asociados con un proyecto. Sus contratos pueden tener cientos de documentos suplementarios añadidos o actualizados en cualquier momento durante el ciclo de vida del contrato. Además, cumpliendo con la confidencialidad de documentos a través de acceso de seguridad basado en roles, elimina significativamente administración de contratos basados en papel, reduce los costos y riesgos administrativos y a la vez mejora la eficiencia de acceso a cientos de miles de procesos de contratos.

Legal Corporativo

Retos de Negocios

Muchos departamentos legales corporativos continúan usando sistemas independientes de administración de documentos que obstaculizan colaboración cruzada entre departamentos, puesto que los departamentos legales cada vez se involucran más en actividades de negocios de los departamentos a través de una organización. En el actual clima de negocios, la organización legal necesita rápido acceso a información relevante creada o administrada por otros departamentos. Independientemente de la fuente o formato, las compañías deben poder asegurar la confidencialidad de los documentos legales. Esta es una tarea muy difícil si no se dispone de un repositorio central para toda la información legal, para hacer cumplir seguridad y retención de los documentos. Los departamentos legales tienen el reto de descubrir documentos que están retenidos en una multitud de gabinetes, archivos compartidos, repositorios de documentos, sistemas de e-mail y computadores de escritorio a través de la empresa. Si embargo, el descubrimiento electrónico conducido por servicios externos puede ser demasiado costoso.

Síntomas de ineficiencia

Una organización legal enfrentada a las siguientes preocupaciones puede desear adoptar una estrategia ECM:

- La aplicación actual de documentación legal corporativa y colaboración es un producto independiente
- El departamento legal tiene una responsabilidad continua por administración de contratos; sin embargo, no puede colaborar fácilmente con otros departamentos para efectivamente negociar y aprobar contratos.
- Una creciente necesidad por servicios electrónicos de descubrimiento provistos por organizaciones externas se está volviendo prohibitiva en costos.
- El departamento legal corporativo se está involucrando en determinar o dirigir la estrategia o políticas de cumplimiento de la compañía.



Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM provee un ambiente de colaboración para administración y acceso de materiales – tales como documentos electrónicos, documentos escaneados, e-mails y fotografías – relacionados a correspondencia legal, contratos, políticas, instrucciones, precedentes y muchos otros. En vez de una aplicación aislada, independiente, exclusivamente desarrollada para una organización legal, IBM ECM provee un repositorio único y seguro que puede efectivamente administrar documentos y contenido relacionado a asuntos legales, como parte de la estrategia total ECM. En esta forma, los departamentos legales pueden segura y efectivamente colaborar con individuos y departamentos a través de la organización. Además, IBM ECM permite descubrimiento electrónico a través de una amplia variedad de fuentes de contenido tales como e-mails, archivos compartidos, computadores de escritorio, SharePoint y repositorios de administración de documentos de terceras partes. Los departamentos legales corporativos pueden fácilmente conducir evaluaciones tempranas de contenido corporativo, localizar importantes piezas de evidencia, y colocar documentos claves en retención, si es necesario. Una estrategia ECM puede permitir a una organización reducir significativamente los costos relacionados con la conducción de descubrimiento electrónico en la empresa.

Caso de Negocios: El Departamento Legal adopta la estrategia ECM

Una importante compañía de seguros con 'staff' legal de 170 miembros localizados en las oficinas corporativas principales y alrededor del mundo, utiliza ECM para colaborar en asuntos legales con clientes a través de la organización. Extendiendo IBM EMC al departamento legal, ellos han rebajado el costo directo del departamento legal, puesto que la infraestructura ECM está soportada por la organización IT central. La capacidad de administración de registros integrados, imágenes y flujo de trabajo de IBM ECM todavía aumentará más la capacidad del departamento legal para soportar las necesidades legales de los departamentos a través de la empresa.

Servicio al Cliente y Administración de Casos

Retos de Negocios

El Servicio al Cliente es una parte crítica de cualquier negocio, especialmente de aquellos con cientos a miles de clientes. Sin embargo, la atención de clientes es a menudo una tarea tediosa. Las organizaciones deben balancear los costos de servicio al cliente con la calidad del servicio. Las solicitudes de servicio al cliente en altos volúmenes debe ser manejada consistente y eficientemente. Cada vez más, las comunicaciones con clientes ya sea por teléfono, carta o e-mail, deben retenerse; sin embargo, los representantes de servicio al cliente,

con frecuencia no tienen acceso inmediato a toda la información relevante al cliente, para resolver las llamadas rápidamente. Las capacidades de auto-servicio que podrían simplificar los procesos de servicio al cliente, rebajar costos de servicio y mejorar la satisfacción del cliente son a menudo inadecuadas o pobremente diseñadas.

En industrias tales como cuidados de salud, seguros, gobierno y servicios sociales, donde la administración de casos es una práctica estándar, los empleados necesitan asegurar acceso a toda la información, independientemente de fuente o formato, para administrar los casos. Sin embargo, la información relevante de clientes que, a menudo son datos no estructurados en forma de e-mails, facturas, contratos y otras formas, almacenados en la organización en varios sistemas, puede ser difícilmente localizable. Idealmente, cualquier empleado que provea servicio al cliente requiere 'una única vista del cliente' para responder eficiente y efectivamente a las solicitudes del cliente. A menudo, los empleados deben re-entrar datos de clientes para procesar solicitudes o preguntas, y las demoras en resolver temas de clientes se originan en una completa carencia de información exacta. Una vez acumulados, los documentos asociados con los casos pueden necesitar ser retenidos por períodos de tiempo específicos después de cerrar el caso, lo cual origina requerimientos adicionales de administración del caso. Las compañías, por la ineficiencia, costo y riesgo asociados con un enfoque basado en papel a la administración de casos, o la incapacidad de proveer una 'única vista del cliente' tienen dificultad para determinar el estatus de las solicitudes de clientes, resolver problemas de clientes y proveer otros servicios que pueden mejorar la satisfacción del cliente.

Las Compañías que ya han establecido una reputación por excelente servicio al cliente pueden estar perdiendo oportunidades para ganar más comprensión del cliente a través de análisis de e-mails, correspondencia, notas de los representantes de servicio al cliente, igual que 'sitios' de redes sociales – todos fuentes de información no estructurada – que pueden proveer información valiosa sobre tendencias, actitudes y preocupaciones del cliente que de otra manera pasarían inadvertidas.

Síntomas de ineficiencia

Una organización puede mejorar significativamente su servicio al cliente, empleando ECM para atender los siguientes temas:

- Ellos no pueden integrar una amplia variedad de información de cliente "no estructurada" tal como e-mails, contratos, notas de representantes de servicio al cliente, correo de voz y comunicaciones salientes de clientes, con la información de cliente contenida en las bases de datos o en los sistemas CRM, para crear una 'única vista del cliente'.
- Los representantes de servicio al cliente no pueden determinar el estatus de una pregunta de cliente con rapidez.
- Muchas actividades de servicio al cliente de alto volumen son manuales o manejan mucho papel.
- Ellos necesitan reducir los costos de servicio al cliente y mejorar el auto-servicio de cliente haciendo disponible la información a los clientes a través de un Website seguro.
- Importantes temas, tendencias o actitudes de clientes permanecen enterrados en la correspondencia del cliente, tales como e-mail y registros de servicio de clientes.

Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM puede facilitar mejor servicio al cliente, auto-servicio y administración de casos a través de mejor administración del contenido y los procesos asociados con información de clientes y transacciones. IBM ECM puede integrarse con CRM para habilitar una 'única vista del cliente'. Esto permite a los grupos de servicio al cliente desempeñar funciones de servicio al cliente más rápida y efectivamente, incluyendo adquisición por el cliente y atender solicitudes de clientes iniciadas por teléfono, Web, e-mail, correspondencia escrita y en persona. La calidad del servicio se puede mejorar, sin adicionar personal, como resultado de nuevas eficiencias en servicio al cliente junto con un enfoque consistente de servicio al cliente habilitado por BPM. Los gerentes pueden utilizar métricas de proceso para evaluar tendencias de servicio al cliente, y pueden analizar la correspondencia del cliente para descubrir tendencias, necesidades o temas. Las organizaciones que generan dinámicamente volúmenes de comunicaciones en respuesta a solicitudes o preguntas de clientes, pueden capturar y retener éstas como parte de la vista única del cliente o la estrategia de administración de registros.

El gobierno y las agencias sociales que se caracterizan por un enfoque de servicio al cliente por administración de casos, pueden utilizar IBM ECM para facilitar ágil administración de casos a través del ciclo de vida del caso. Entonces, cuando los casos se cierran, la organización puede retener automáticamente información sobre éstos, tanto tiempo como sea requerido legalmente.

Caso de Negocios: Rápida atención al cliente da una primera impresión positiva

Una compañía de servicios financieros globales con 200 millones de cuentas de clientes y presencia en más de cien países, aplicó las capacidades de IBM ECM para soportar la aplicación y los procesos de manejo de quejas de su negocio de tarjetas de crédito. La solución IBM ECM redujo el tiempo de los procesos de la aplicación de más de dos semanas a dos días. La Compañía estima que la estrategia ECM administrada centralmente produce ahorros de costos de varios millones de dólares anualmente, mejora el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes y permite que el trabajo en la región pueda asignarse de acuerdo con la disponibilidad del personal, lo que resulta en menores costos de personal.

Archivo y Presentación Electrónica de Facturas

Retos de Negocios

Las compañías confrontan muchos problemas asociados con el proceso de facturación en papel. La información detallada de facturación y una creciente penetración del mercado en muchas geografías requieren crecientes cantidades de papel para soportar el proceso de facturación. En el otro extremo de la cadena de suministro, la fabricación, proceso y embarque del papel tienen inherentemente un impacto ambiental negativo. La impresión de estados mensuales o facturas es, a menudo, un largo y costoso proceso, y las facturas impresas tienen costos adicionales de manejo y proceso. Las compañías deben dedicar tiempo y costos al empaque de las facturas, y a enviarlas vía correo o 'courier', y pueden enfrentar demoras potenciales en su entrega en las oficinas u hogares de los clientes. Algunas veces, se deben imprimir, procesar y enviar facturas duplicadas por diferentes razones. Para empeorar las cosas, los precios crecientes de energía se reflejarán en un mayor costo de despacho. Dependiendo de las iniciativas ambientales locales, una gran porción de las facturas de papel pueden no reciclarse, y terminar en el botadero de basuras.

Síntomas de ineficiencia

Una compañía puede beneficiarse de archivo y presentación electrónica de facturas cuando enfrenta los siguientes problemas o preocupaciones:

- Está agobiada con el volumen mensual, costos y gastos de la impresión de facturas y estados de cuentas.
- Un creciente porcentaje de clientes aceptaría un extracto de cuenta electrónico, en vez de un extracto de cuenta impreso.
- Un alto porcentaje de llamadas de servicio al cliente se refiere a preguntas sobre facturación.
- La reducción de uso de papel, impresión y envío es parte de la 'iniciativa verde' de la organización.

Cómo puede ayudar IBM ECM

El Archivo y Presentación Electrónica de Facturas ofrece muchos beneficios a las Compañías, especialmente reducción de costos, racionalización de procesos y mejor servicio al cliente. IBM ECM puede ayudar a reducir costos de impresión y distribución de facturas en papel, contribuir a un impacto ambiental positivo y a acortar el proceso total de facturación. Las Compañías pueden proveer acceso a información más exacta y actualizada de facturación, y pueden proveer entrega de facturas vía la Web o teléfonos celulares. El acceso online a información de facturación también puede ayudar a acelerar la adopción por los clientes de pago de facturas online, lo que puede acelerar el pago mensual y reducir los costos de proceso. Acceder a facturas o estados de cuenta a través de un portal Web seguro puede reducir el costo de soporte del cliente, habilitando un mayor grado auto-servicio del cliente, y ofreciendo a los clientes acceso 24 x 7 a estados de cuenta actuales y anteriores.

El proceso de facturación también puede ser utilizado como una oportunidad de ventas. Usando los datos del perfil de cliente contenidos en CRM o en una base de datos, se pueden incluir en una factura de cliente ofertas de promoción o mensajes. IBM ECM puede eliminar los procesos anticuados de archivo de estados de cuentas en microfichas. En vez, las compañías pueden archivar electrónicamente estados de cuentas de facturación, simplificando el proceso y mejorando el acceso a información de facturación, una vez archivadas. Las organizaciones que necesiten retener facturas o estados de cuenta de conformidad con normas legales o de la industria, pueden, si lo desean, aplicar las capacidades de administración de registros de IBM ECM para llenar esos requerimientos.

Caso de Negocios: Un impacto positivo en servicio al cliente y en el ambiente

Una compañía de servicios públicos de California está avanzando sus iniciativas verdes, eliminando media tonelada de reportes impresos diariamente y entregando las facturas electrónicamente. Utilizando IBM Content Manager OnDemand, los clientes pueden revisar la factura corriente y las anteriores, online. Al implementar facturación electrónica, la compañía de servicios públicos pudo retirar sus operaciones de microficha y re-dirigir los conocimientos de su grupo de siete miembros a actividades de servicio al cliente más valiosas. Los empleados del Centro de Contacto con el Cliente tienen ahora acceso instantáneo a todas las facturas de los clientes, para hacer soluciones más rápidas. IBM ECM también atiende los futuros requerimientos de cumplimiento del departamento en relación con la retención de registros de facturas de clientes. Con base en el éxito de la entrega de facturas electrónicamente, la compañía ahora proyecta entregar otras comunicaciones electrónicas a los clientes.



Cuentas por Pagar y Procesamiento de Facturas

Retos de Negocios

Cuentas por Pagar es el punto focal para administrar términos de pago, capturar descuentos ofrecidos, evitar pagos duplicados y mantener el archivo master de proveedores. Las compañías continúan recibiendo facturas en papel, verificándolas, asignándoles un número GL, revisándolas contra el sistema prescrito de pagos, aprobando, procesando excepciones y luego ejecutando el pago. En algunas organizaciones y para algunas facturas, están involucrados varios aprobadores. A través del proceso, las organizaciones deben adherirse a controles de auditoría interna y demostrar cumplimiento de normas tales como Sarbanes-Oxley Act (SOX).

Para muchas organizaciones, cuentas por pagar es un proceso altamente ineficiente, intensivo en papel, pero crítico para la operación de un negocio en marcha. Sin un proceso estrictamente controlado, las compañías corren el riesgo de hacer pagos duplicados o erróneos, perder descuentos en las facturas, tener multas por pagos tardíos, hacer mal uso de fondos, fraude, y no cumplimiento de normas. Desde el punto de vista de contabilidad, sistemas dispares y procesos separados pueden poner en peligro la capacidad de la compañía para cumplir normas. Como mínimo, las ineficiencias en cuentas por pagar causan una serie de problemas tales como demoras en reconciliación al final del trimestre debido a pasivos no registrados. Cuando el departamento de cuentas por pagar es el guardián de los fondos de la organización, los errores e ineficiencias pueden ser costosos y algunas veces devastadores para la reputación de la compañía

Síntomas de ineficiencia

Si una organización confronta alguno de los siguientes ítems, el enfoque ECM puede ayudar a la compañía a racionalizar su proceso de cuentas por pagar:

- El actual proceso de cuentas por pagar es intensivo en papel y la retención de documentos requeridos por ley, es costosa.
- No es capaz de aprovechar las oportunidades de descuento debido a pagos extemporáneos
- Los procesos de requisitos que podrían minimizar pagos fraudulentos son insuficientes.
- El proceso de aprobación de cuentas por pagar no se puede auditar totalmente.

Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM utiliza BPM para reducir o eliminar tareas administrativas manuales relacionadas a cuentas por pagar y a racionalización del proceso de facturación. Las cuentas por pagar dirigidas por IBM ECM pueden automáticamente capturar facturas y permitir gran exactitud en facturas y pagos. BPM permite al departamento procesar facturas más rápida y consistentemente. Un proceso de cuentas por pagar que se haga cumplir, permite cumplimiento SOX y permite a las organizaciones hacer pagos oportunos a proveedores y aprovechar los descuentos relacionados. El seguimiento de facturas en tiempo real puede eliminar pasivos no registrados debido a carencia de facturas. IBM ECM puede ayudar a los grupos de cuentas por pagar a acomodar crecientes volúmenes de facturas sin un aumento correspondiente de personal.

Caso de Negocios: Habilitando mejores prácticas para cuentas por pagar

Un líder global en la industria de calzado utiliza IBM ECM para procesar más de 6.000 facturas mensuales no relativas a mercancías. El sistema establece y mantiene niveles de autoridad para controlar el procesamiento, revisión y aprobación de facturas por más de 100 empleados. Usando IBM ECM y BPM, e integrando administración de contenido y formas electrónicas con el sistema financiero ERP, el minorista ha reducido costos y aumentado eficiencia en forma importante, en los procesos de cuentas por pagar. Ellos también han logrado aprobaciones más rápidas que resultan en pagos oportunos a los proveedores, aprovechando los descuentos. El seguimiento de facturas en tiempo real permitió al minorista eliminar los pasivos no registrados de fin de trimestre originados en facturas no presentadas.

Administración de Registros

Retos de Negocios

Las compañías deben mantener muchos registros de negocios, de conformidad con los requerimientos de la industria o de la ley; sin embargo, el almacenamiento a largo plazo de documentos en papel es costoso, expuesto a riesgos, y en general, ineficiente. Las organizaciones a menudo no disponen de métodos o procesos para identificar, clasificar y retener correctamente documentos como registros corporativos. Surgen retos particulares cuando a los grupos se les asigna la administración de un creciente y diverso espectro de contenido electrónico creado y utilizado en las organizaciones como registros. Típicamente, las compañías carecen de la estrategia y medios para administrar centralmente los registros corporativos, independientemente de la fuente o formato del documento. Las compañías deben lidiar con una multitud nuevas normas e iniciativas de cumplimiento resultantes de la inadvertencia de normas. Aunque las normas varían por industria, casi cada compañía tiene algún requerimiento para retener ciertos grupos de registros de negocios por un período de tiempo específico.

Síntomas de ineficiencia

Las indicaciones de que la administración de registros debe acometerse como parte de una estrategia ECM incluyen:

- La compañía está enfrentada con costos excesivos por almacenamiento en sitio y fuera de sitio de registros corporativos.
- Los documentos se retienen por un período mayor del legalmente necesario, introduciendo así un riesgo adicional.
- El proceso de administración de registros a través de los departamentos de la organización es inconsistente.
- La estrategia de administración de registros necesita incluir documentos físicos, una amplia variedad de contenido electrónico incluyendo e-mail, imágenes, medios digitales y PDFs de Adobe, igual que contenido que se mantiene en archivos compartidos, Share Point, sistemas existentes de administración de documentos y otras fuentes de contenido electrónico.

Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM permite a los usuarios racionalizar los procesos de administración de registros y automatizar actividades de usuario manual y administrador a través del ciclo de vida del registro. IBM ECM permite a las compañías automatizar la captura, clasificación, retención, análisis y descubrimiento de información corporativa no estructurada, independientemente de la fuente o contenido incluyendo computadores de escritorio, e-mail, archivos compartidos y repositorios de documentos de terceras partes. A través de IBM ECM y BPM, las organizaciones pueden eficiente y sistemáticamente controlar la creación, recibo mantenimiento, uso y disposición de registros. Esto incluye el proceso de captura y mantenimiento de registros de negocios que sirven como evidencia de información acerca de actividades y transacciones de negocios, para requerimientos legales corporativos, argumentos de litigación y normas de la industria.

Caso de Negocios: El enfoque de una compañía a la administración de registros

Una Universidad de los Estados Unidos con más de 44.000 estudiantes, hace extenso uso de las capacidades de administración de registros de su plataforma IBM ECM, que soporta procesos de negocios centrados en documentos, en cuentas por pagar, administración de contratos, el centro de negocios de estudiantes, compras, la oficina del CFO, la oficina de presupuesto, recursos humanos y servicios de alimentos. IBM ECM Records Management provee la capacidad de automáticamente etiquetar los registros de la universidad al recibo, eliminando así preocupaciones acerca de cumplimiento de políticas. El manejo de documentos y registros de negocios electrónicamente, permite a la universidad liberar grandes cantidades de espacio de almacenamiento, y aplicar los conocimientos profesionales del personal a actividades más productivas.

IBM ECM puede manejar una amplia variedad de procesos centrados en contenido que son funciones críticas en la mayoría de las organizaciones. Muchos de estos procesos de negocios comparten un conjunto común de requerimientos incluyendo la necesidad de :

- Administrar central y seguramente un grupo de documentos relacionados, o contenido de varios tipos, para lograr un objetivo específico de negocios.
- Incorporar BPM para facilitar crear, compartir, procesar y retener contenido
- Selectivamente compartir o colaborar con empleados involucrados en la actividad de negocios.
- Integrar documentos y procesos con otros sistemas de información y procesos, para lograr mayor valor de la información.
- Retener ciertos documento de conformidad con los requerimientos aplicables de la industria o la ley

Mejorando la eficiencia, exactitud y costos efectivos en procesos de negocios claves

Página 19

La implementación de una estrategia ECM para soportar actividades de negocios claves y requerimientos tiene muchos beneficios. IBM ECM puede permitir a una organización rebajar sus costos IT (en comparación con múltiples soluciones aisladas), eliminar los costos de almacenamiento de papel dentro y fuera de las instalaciones, y reducir el costo de acceso y procesamiento de información. Las organizaciones pueden hacer más fácilmente decisiones cuando se suministra a empleados y clientes toda la información relevante. Las organizaciones también pueden eliminar tareas redundantes tales como re-entrada de información, permitir rendimiento más rápido de procesos y facilitar un uso más eficiente de la información y los activos existentes. Las compañías pueden mejorar la calidad de la información y los procesos, la consistencia y exactitud, proveyendo continuas oportunidades para mejoramiento de procesos. Además, las compañías pueden reducir el riesgo y mejorar los esfuerzos de cumplimiento reteniendo registros solo por el tiempo legalmente requerido.

Una de las grandes ventajas que IBM ECM provee, involucra los puntos claves de integración entre departamentos y líneas de negocios, en cualquier áreas que utilicen IBM ECM, y aún en entidades externas. En muchos de los ejemplos identificados, el contenido creado por un departamento es referenciado o consumido por individuos en otros departamentos o grupos externos. El diagrama abajo indica las interacciones típicas entre departamentos, ilustrando las razones para establecer un repositorio común ECM totalmente integrado por BPM y capacidades de cumplimiento de normas.

Documentos compartidos entre departamentos - Documentos que se originan en un departamento pueden ser referenciados o utilizados por otros departamentos.

Los documentos originados en otras partes pueden ser referenciados o utilizados por estos departamentos

	Contabilidad	Servicio al Cliente	Finanzas	HR	IT	Legal	Mercadeo	Operaciones	Compras	R&D	Ventas
Contabilidad	—	•	•	•		•		•	•		•
Servicio al Cliente		—	•				•	•		•	•
Finanzas	•		—	•		•		•	•		•
HR	•	•	•	—	•	•	•	•	•	•	•
IT	•	•	•	•	—	•	•	•	•	•	•
Legal	•		•	•	•	—	•		•	•	•
Mercadeo		•				•	—			•	•
Operaciones								—			
Compras	•		•					•	—		
R&D			•			•	•			—	
Ventas	•	•	•			•	•				—

Documentos originados en estos departamentos



Conclusión

Cada organización depende de crecientes volúmenes de documentos y contenido no estructurado para conducir las actividades de negocios efectivamente y guiar las decisiones. Todos estos documentos sirven importantes funciones de negocios en sus asociaciones con relaciones críticas de negocios tales como empleados, clientes y proveedores igual que con actividades y funciones claves tales como administración de activos, planificación, administración de proyectos, ERP, administración de la cadena de suministro y cumplimiento de normas.

IBM ECM puede ayudar a una organización a mejorar significativamente sus procesos de negocios centrados en contenido, productividad y eficiencia general, cuando se adopta una estrategia ECM. A través de la aplicación de ECM y BPM, las organizaciones pueden ser más eficientes y efectivas en administración de contratos, información de empleados, convenios con proveedores, relaciones con los clientes, activos de capital, procesos de contabilidad, publicaciones o documentos técnicos, proyectos, procesos de administración de cambio, iniciativas de cumplimiento, y muchos más. Combinando el poder del contenido empresarial con procesos de negocios altamente eficientes, las compañías pueden racionalizar y optimizar sus procesos de negocios, acceder y administrar todas las formas de contenido, y automatizar la administración de registros para ayudar a satisfacer las necesidades de cumplimiento de normas.

Para mayor información, favor visitar www.ibm.com/software/ecm

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation
3565 Harbor Boulevard
Costa Mesa, CA 92626-1420
USA

Impreso en USA
01-09
Todos los Derechos Reservados.

Cada cliente IBM es responsable por asegurar su propio cumplimiento de requerimientos legales. Es responsabilidad única del cliente obtener asesoría legal competente para la identificación e interpretación de las leyes relevantes y los requerimientos normativos que puedan afectar el negocio del cliente y las acciones que el cliente pueda tomar para cumplir con tales leyes. IBM NO PROVEE ASESORÍA LEGAL NI MANIFIESTA O GARANTIZA QUE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS ASEGUREN QUE EL CLIENTE CUMPLE CON LA LEY.

IBM, EL LOG IBM, ibm.com, InfoSphere y Maximo son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos. Si estos y otros términos de marcas comerciales están señalados en su primera ocurrencia en esta información con un asterisco (* o TM), estos símbolos indican marcas comerciales o de ley común registrados en los Estados Unidos y de propiedad de IBM en el momento de efectuarse la publicación

Tales marcas comerciales también pueden registrarse o ser marcas comerciales de ley común en otros países. Una lista actual de marcas comerciales IBM está disponible en la Web en "Copyright and trademark information" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Microsoft y SharePoint son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, otros países o en ambos.

Otras compañías, nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales o de servicios de otros.

Para mayor información, favor visitar ibm.com/software/ecm