

Software IBM
Portales y Mashups

Captar y satisfacer a más clientes con una experiencia Web excepcional

Exceda las expectativas de sus clientes que visitan su sitio web con soluciones líderes en el mercado.



Exceder las expectativas de sus clientes en línea

La utilización constante de internet, ha dado origen a un conjunto de usuarios con gran conocimiento y habilidades en la Web – clientes, empleados, asociados, proveedores, entre otros; – quienes esperan una experiencia en línea excepcional. Una experiencia Web “excepcional” es aquella que logra un equilibrio entre la función y la forma – es decir, capta al mismo tiempo que brinda de manera precisa la información, las capacidades y los recursos requeridos o necesarios en el momento indicado. En resumen, una experiencia Web excepcional se logra cuando ésta satisface o excede las expectativas del público al que está destinada. Tales experiencias son, por definición, atrayentes, relevantes, confiables y portátiles.

Sin embargo, para algunas empresas, la tarea de brindar tal experiencia puede ser desalentadora. La construcción de marcas y la comunicación a través de distintos canales tales como: los teléfonos móviles, los sitios sociales y el correo electrónico, pueden ser un desafío. Personalizar la experiencia en línea del público o el comportamiento del cliente puede resultarle difícil al promotor de ventas más hábil. La incapacidad de analizar los datos y la información provoca que la medición de la efectividad de las campañas en línea sea casi imposible.

Las empresas que brindan una experiencia más atrayente y novedosa con capacidades sociales, integradas, completas y móviles, tienden a atraer y retener más clientes. Las organizaciones que pueden manejar contenidos de manera sencilla, habilitar la comunicación en tiempo real y analizar la información, pueden mejorar el servicio al cliente, ofrecer experiencias más personalizadas y obtener un mayor retorno de inversión. Sin embargo, para lograr este nivel de funcionalidad, la mayoría de las compañías no tenían otra opción más que simplemente confiar en que funcionan – hasta ahora.

Abrir un nuevo camino hacia el futuro

Una empresa se construye a través de las relaciones que se establecen con sus clientes. Dichas relaciones se desarrollan cada vez más, y crecen por la Web, haciendo que el uso que usted hace de los canales en línea para atraer, conservar y satisfacer a los clientes, sea una cuestión de supervivencia. Para ayudar a las organizaciones a proveer interacciones y experiencias significativas a los clientes que confían en su marca, IBM ofrece soluciones que le ayudarán a crear experiencias en línea de una próxima generación.

IBM abre un nuevo camino hacia el futuro, ayudando a las organizaciones a:

- Atraer y conservar a sus mejores clientes
- Mejorar la lealtad comercial
- Disminuir los costos operativos
- Incrementar la satisfacción de los clientes

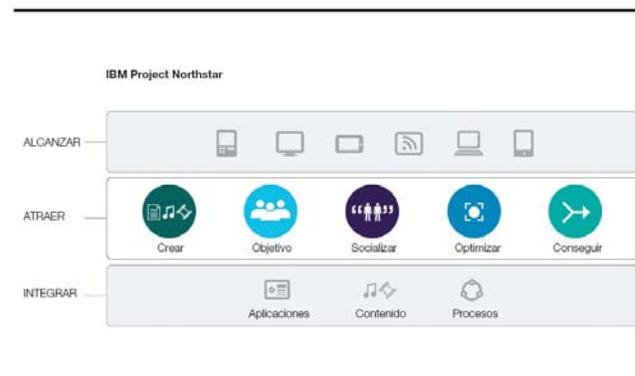


Figura 1: IBM Project Northstar define las capacidades que las organizaciones necesitan para crear una experiencia en línea excepcional para sus clientes, al tiempo que mejora la lealtad comercial, incrementa la satisfacción del cliente y disminuye los costos operativos.

Deleite a sus clientes con una experiencia Web excepcional

IBM Customer Experience Suite le permite crear experiencias Web excepcionales mediante la combinación de funcionalidades, entre las que se incluyen:

- Gestión de contenidos Web
- Comunicación social enriquecedora y en tiempo real
- Búsqueda de información
- Análisis del comportamiento del cliente (páginas visitadas, tiempo de navegación, entre otras)
- Personalización
- Gestión de medios en línea
- Soporte a dispositivos móviles
- Amplia capacidad de integración

Todo esto le permite conocer las necesidades de sus clientes, logrando ser más estratégicos y mandando mensajes más personalizados.

IBM Customer Experience Suite fue diseñado para hacer de la visita en línea de cada persona una experiencia atrayente y única:

- Creando comunidades en línea para fomentar la comunicación con y entre los visitantes.
- Creando micrositiros, portales y aplicaciones Web híbridas además de la gestión contenidos y de una

variedad de medios y documentos con herramientas integradas.

- Personalizando la experiencia Web de un visitante porque conocerá la identidad, la cantidad de clics, como se conecta, el navegador, las redes sociales, la ubicación y hasta la hora del día en que hace la visita.
- Ayudando a consolidar la lealtad comercial y resolviendo problemas más rápido, utilizando capacidades sociales integradas, entre las que se incluyen los perfiles, las wikis, los blogs, los foros, las comunidades, las puntuaciones, los comentarios, los sondeos, las encuestas y la mensajería instantánea.
- Ayudando a encontrar nuevas oportunidades de ventas, utilizando la información obtenida para hacer cross-sell y up-sell, ubicando ofertas y contenidos dinámicos.
- Adaptando contenidos en dispositivos móviles, incluyendo los smart phones.

Conseguir más resultados con más capacidades

La solución IBM Customer Experience Suite brinda las capacidades que usted necesita para satisfacer las expectativas individuales, llegar a más clientes y proporcionar experiencias excepcionales. Utilizar esta solución le ayudará a:

- **Crear.** Desarrollar y gestionar contenidos dinámicos y medios valiosos, ayudándole a incrementar la respuesta del visitante y a reducir los costos de operación de Web.
- **Focalizar.** Cultivar relaciones más sólidas y promover el compromiso mediante campañas más focalizadas adaptando contenidos y ofertas basadas en las acciones y preferencias de los usuarios, de manera dinámica.
- **Socializar.** Reforzar la lealtad y conseguir mejores resultados de las interacciones de su cliente, facilitándole a los usuarios la interacción con su empresa y compartir sus ideas y opiniones
- **Alcanzar.** Expandirse más allá de sus clientes actuales y alcanzar nuevos clientes mediante la comunicación a través de canales múltiples, tales como los dispositivos móviles, otros sitios Web, kioscos y correo electrónico.
- **Conseguir.** Obtener más resultados de sus inversiones empresariales y Web, mediante formularios que han sido diseñados para dar soporte a procesos empresariales; conocer las demandas de clientes, para de esta forma programar campañas, eventos y anuncios nuevos muy focalizados.

Caso Práctico: Duke University Health System

La necesidad:

La estrategia de Duke University Health System (Duke) consistía en convertirse en un proveedor de servicios de salud de vanguardia. Como parte de esta estrategia Duke reconoció la necesidad de lograr un nuevo nivel de contacto con sus pacientes para que las iniciativas de transformación del sistema de salud alcanzaran su potencial máximo. Buscó una forma de proveer servicios altamente personalizados con la ayuda de una poderosa solución de análisis.

La solución:

Duke implementó una solución de análisis para sistemas de

salud de IBM que puede buscar entre millones de historiales clínicos, permitiendo identificar a los pacientes con enfermedades crónicas e intervenir a través de una configuración de servicios básicos para ayudarlos a manejar la enfermedad. La infraestructura le brinda a los auxiliares de salud, poderosas herramientas tales como la capacidad de guiar a los médicos clínicos en la opción de las mejores prácticas para enfermedades específicas, basándose en el monitoreo de resultados prácticos.

El beneficio:

- Aumentó el compromiso y la satisfacción de sus pacientes a través de una gestión proactiva del sistema de salud.
- Obtuvo mejores resultados clínicos y una mejor seguridad del paciente a través del uso de las mejores prácticas clínicas definidas.
- Mejoró la capacidad de los pacientes de manejar las enfermedades crónicas mediante una preparación personalizada sobre su salud.

Desarrollar y desplegar portales de colaboración con amplias capacidades

Con los servicios de colaboración y de formularios electrónicos, el software permite que usted, sus colegas y los demás integrantes de su organización colaboren e intercambien ideas acerca de los proyectos, conversen con otros clientes de portal mediante mensajería instantánea y les permite a sus visitantes completar, visualizar y guardar formularios electrónicamente.

Experiencias Excepcionales para la pequeña o mediana empresa

El software IBM WebSphere Portal Express Version 7.0 ha sido diseñado específicamente para la pequeña y mediana empresa, facilitando la creación de portales que le permiten obtener un panorama simple de las personas, los datos y las aplicaciones que necesita cada día. Con un equipo integral de portal listo para usar, con funciones de colaboración y gestión de documentos, le permite compartir información, responder a los clientes y dirigir transacciones comerciales.

Llevar la gestión de contenido al siguiente nivel

El contenido es un componente clave en la obtención de una experiencia Web excepcional y atrayente. Idealmente, el contenido Web debería estar enfocado y personalizado para brindar información relevante a la persona, sea ésta un cliente, un asociado, un proveedor o un empleado. También debería ser de fácil uso para que el personal de la empresa pueda manejarlo y editar información del sitio Web según lo requieran, sin necesidad de la intervención del personal de TI. La solución de gestión de contenidos Web brinda un medio sencillo de proveer contenidos optimizados basados en la habilidad de los

promotores de ventas de entender fácilmente el comportamiento del cliente y responder con contenido adaptado para impulsar una campaña de marketing efectiva.

El software IBM Lotus Web Content Management le puede ayudar a :

1. Crear contenidos
2. Analizar el comportamiento de los visitantes
3. Responder a las demandas y las expectativas cambiantes de sus clientes

El software Lotus Web Content Management también le puede ayudar a asegurar una experiencia Web gratificante y atrayente que abarca canales múltiples – smartphones, sitios Web, sitios sociales, kioscos y correo electrónico – y ayuda a fomentar la satisfacción del cliente, el reconocimiento de la marca y la rentabilidad.

Con un conjunto integral de funciones para crear, editar, compartir, diseñar, gestionar y entregar, más el poderoso soporte de integración de análisis que le permite entender el comportamiento del visitante, usted puede transformar el componente más importante de su sitio Web – el contenido.

- **Crear.** Mejorar la productividad con funcionalidades mejoradas que le hacen más fácil a los usuarios empresariales crear y publicar contenido multilingüe y crear sitios Web sociales atrayentes.
- **Diseñar.** Acelerar el time to value con plantillas prearmadas para micrositos, blogs y wikis, así como también con plantillas específicas para cada industria y funciones de adaptación de tema.
- **Colaborar.** Obtener lo mejor de su equipo de trabajo con funciones de flujos de trabajo paralelos y en serie, rastros de auditoría y control de cambios, que fomentan la colaboración durante el proceso de creación de contenidos
- **Focalizar.** Ayudar a incrementar los ingresos, la participación en el mercado y el reconocimiento de la marca mediante el diseño y la implementación de campañas focalizadas a través de múltiples canales. También puede tomar ventaja de contenido reutilizable para identificar visitantes del sitio, personalizar sitios con contenido basado en el rol y correlacionar las preferencias del visitante del sitio.
- **Optimizar.** Maximizar sus inversiones y mejorar las tasas de conversión con soporte de integración de análisis y capacidades de información que le permiten entender el comportamiento del visitante, editar patrones de uso de contenido y de usuarios de sitio, crear contenido optimizado de motor de búsqueda así como gestionar y rastrear campañas en línea más eficientemente

Estudio de Caso Práctico: Wimbledon

La necesidad:

Wimbledon, el torneo de tenis profesional mundialmente famoso, necesitaba crear un sitio Web estable y completo para incrementar la interacción de los aficionados. Necesitaba un sistema de gestión de contenidos Web para facilitar la publicación de texto, fotografías y contenidos audiovisuales de manera ágil.

La solución:

IBM Global Business Services implementó la solución IBM Lotus Web Content Management, un flexible sistema de publicación de fácil uso que permite que los expertos de temas no técnicos creen y publiquen contenidos interactivos en la Web.

El beneficio:

- Proporcionó flujos de trabajo flexibles para respaldar y controlar la creación, la aprobación y la publicación de contenido de sitio Web sin la asistencia de TI
- Hizo posible que el personal no técnico publicara contenido multimedia para un sitio Web introductorio del torneo

Automatizar los procesos basados en formularios

La gran cantidad de procesos empresariales basados en el llenado de formularios hace que cualquier error en completar esos formularios le cueste tiempo y dinero a su empresa. Los formularios electrónicos pueden ayudar a enfrentar este desafío. El software IBM Lotus Forms ha sido diseñado para automatizar los procesos empresariales basados en formularios, reducir errores y acelerar el tiempo de las transacciones, ayudándole a mejorar la eficiencia, reducir costos, reducir el gasto de papel y mejorar el servicio al cliente.

Atender las necesidades de varias industrias

Dado que las distintas industrias confían en sus propios procesos, las soluciones Lotus Forms basadas en software han sido utilizadas para atender las necesidades específicas del sector público, de las aseguradoras, del sistema bancario, de la venta minorista y de los sistemas de salud. Para cada uno de ellos, el software brinda formularios de alta seguridad que aprovechan los recursos de TI existentes y se integra con los sistemas de fondo, ayudando a garantizar la exactitud de los datos. Además, el software crea un registro de las transacciones que se firma digitalmente y que se puede auditar; permitiendo a los usuarios de (prácticamente cualquier nivel de capacitación), crear, guardar y encaminar formularios electrónicos. Le permite agilizar su flujo de trabajo, incrementar la productividad y reducir los costos.

Alcanzar y exceder sus metas empresariales

IBM Dashboard Accelerator le ayuda a alcanzar sus metas y objetivos empresariales interconectando a las personas, los procesos, los sistemas y la tecnología en la que usted confía para lograr esos objetivos. También permite que sus empleados comprendan los objetivos del desempeño, y le pueden ayudar a usted a focalizar las prioridades de la empresa mediante el estado actual y los riesgos, permitiéndole identificar y dar respuesta a problemas potenciales antes de que se tornen graves.

Puede construir y desplegar paneles de instrumentos para dispositivos móviles, clientes valiosos, salas de equipos, clientes con mensajería instantánea y aplicaciones Web híbridas, dándole a los empleados un acceso rápido a la información que necesitan. Es más, los creadores de inteligencia empresarial brindan datos en el ámbito del rol del trabajador, ayudando de esa manera a dirigir una mejor toma de decisión.

Para más información

Para conocer más de acerca de cómo IBM le puede ayudar a su empresa a mejorar sus capacidades de colaboración, por favor contacte a su representante de IBM o aun Business Partner de IBM, o visite:

<http://www-01.ibm.com/software/mx/info/northstar/>

Cotáctenos vía correo electrónico al

swgibmmx@co.ibm.com

o llámenos al **01.800.300.0426** ext. **4017**, mencionando el siguiente código **MX1AK01W**

Además, las soluciones de financiamiento de IBM Global Financing posibilitan una gestión de dinero efectiva, una protección contra tecnología obsoleta, una mejora de costos totales de propiedad y un retorno de la inversión. Asimismo, nuestros servicios Global Asset Recovery Services le pueden ayudar a hacer frente a los problemas ambientales con nuevas soluciones que hacen un uso eficiente de la energía. Para más información acerca de IBM Global Financing, visite:

ibm.com/financing



IBM Latin America HQ
One Alhambra Plaza
Coral Gables, FL 33134
USA

La página de presentación de IBM puede encontrarse en:
ibm.com

IBM, el logotipo IBM, ibm.com, Lotus y WebSphere son marcas registradas de International Business Machines Corp., en varias jurisdicciones en todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Una lista actual

de las marcas registradas IBM se encuentra disponible en la Web en

“Copyright and trademark information” en:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Java y todas las marcas y logotipos de Java son marcas comerciales registradas de Sun Microsystems, Inc., en los Estados Unidos, otros países, o ambos. Las referencias en esta publicación a productos y servicios IBM no implican que IBM pretenda colocarlos disponibles en todos los países en los cuales IBM opera. Las historias de éxito de clientes se encuentran disponibles en:

ibm.com/software/success/cssdb.nsf

La información contenida en este documento se proporciona sólo con fines informativos. Aunque se han hecho esfuerzos para verificar la integridad y

exactitud de la información contenida en este documento, ella es suministrada COMO ESTÁ sin garantía de ninguna clase, expresa o implícita. Además, esta información se basa en planes actuales de productos IBM y estrategias sujetas a cambios sin previo aviso. IBM no será responsable de ningún daño que provenga del uso de, o que de otra forma se relacione a este documento o cualquier otro material. Ningún contenido del presente documento se destina a, ni tendrá el efecto de crear cualquier garantía o declaración de IBM (o de sus proveedores o licenciadores) o alterar los términos y las condiciones del contrato de licencia que rige el uso del software IBM.

Los clientes de IBM tienen la responsabilidad de asegurar que cumplen con las exigencias legales. Es de responsabilidad exclusiva del cliente obtener asesoría legal competente sobre la identificación e interpretación de cualquier ley relevante y las exigencias obligatorias que puedan afectar el negocio del cliente, y cualquier acción que el cliente deba tomar para cumplir con dichas leyes. Producido en los Estados Unidos de Norte América Septiembre de 2010

© Copyright IBM Corporation 2010

Todos los Derechos Reservados



Por favor recicle

LOB10800-LAES-04