

Captar y satisfacer a más clientes con una experiencia Web excepcional

Exceda las expectativas de los usuarios con habilidades Web, con soluciones de software líderes en el mercado.



Exceder las expectativas de su público en línea

La ubicuidad de la Web, tanto para las empresas como para uso personal, dio origen a un conjunto progresivo de usuarios con habilidades Web – clientes, empleados, asociados y proveedores – 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 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, atractivas, relevantes, confiables y portátiles, porque siguen al público a donde sea que vaya.

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 puede hacer que llegar a entender la efectividad de las campañas en línea sea casi imposible. Incluso algo tan simple como cambiar el contenido de un sitio Web puede requerir una amplia participación de TI.

Las empresas que brindan una experiencia más atractiva y novedosa, con capacidades sociales integradas completas y soporte de dispositivo móvil, tienden a atraer y retener más clientes. Las organizaciones que pueden manejar contenidos de manera sencilla, posibilitar la comunicación en tiempo real y analizar datos, pueden mejorar la atención al cliente, ofrecer experiencias más personalizadas y obtener un mayor rendimiento de la inversión. Sin embargo, para llegar a este nivel de funcionalidad, la mayoría de las empresas no tenían otra opción más que fiarse de un conjunto dispar de soluciones, integrarlas para el caso específico, y simplemente confiar en que funcionen – hasta ahora.

Abrir un nuevo camino hacia el futuro

Su empresa se funda en las relaciones que usted ha establecido 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, a los ciudadanos y a los asociados, sea una cuestión de supervivencia. Para ayudar a las organizaciones a proveer interacciones y experiencias significativas a los clientes que forjan su marca de manera progresiva, IBM presenta a IBM Project Northstar – una visión y un plan de acción de varios años para que las organizaciones puedan crear las experiencias en línea de la próxima generación.

IBM Project Northstar abre un nuevo camino hacia el futuro, al definir las capacidades integrales que las organizaciones necesitan, ayudándolas a atraer y a conservar a sus mejores clientes, mejorar la lealtad comercial, incrementar la satisfacción del cliente, y disminuir los costos operativos.



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

Presente el IBM Customer Experience Suite, una oferta flexible e integral que reúne características y funcionalidades esenciales personalizadas para ayudarle a brindar a sus clientes una experiencia en línea excepcional y atrayente. Con capacidades que incluyen un gestor de contenidos Web, una comunicación social enriquecedora y en tiempo real, una asistencia comercial

y analítica, personalización, una valiosa gestión de medios interactivos avanzados, un soporte a dispositivos móviles y una amplia integración, usted puede responder más rápida y confiadamente a las necesidades y las expectativas del usuario. Además, puede atravesar múltiples canales en línea y todo esto al mismo tiempo que ayuda a incentivar la satisfacción del cliente, el reconocimiento de la marca y la rentabilidad.

Las posibilidades de IBM Customer Experience Suite

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

- Gestión de contenidos Web
- Comunicación social enriquecedora y en tiempo real
- Búsqueda
- Soporte de integración de análisis
- Personalización
- Gestión de medios valiosa
- Soporte a dispositivos móviles
- Capacidad de integración amplia
- Aplicaciones Web híbridas

IBM Customer Experience Suite fue diseñado para hacer de la visita en línea de cada persona una experiencia atrayente y única, ayudando a las organizaciones con lo que se menciona a continuación:

- Soporte y habilitación de conversaciones con y entre los usuarios a través de comunidades en línea
- Crear microsítios, portales y aplicaciones Web híbridas además de la gestión contenidos, y de una variedad de medios y documentos con herramientas integradas.
- Personalizar la experiencia Web de un usuario basándose en la identidad, la cantidad de clics, el dispositivo, el navegador, las redes sociales, la ubicación, y hasta en la hora del día.
- Consolidar la lealtad comercial y resolver 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.
- Ayudar a optimizar las oportunidades de ventas y capturar nuevas tendencias mejorando las oportunidades de venta ascendente y de venta cruzada, y publicando ofertas y contenidos dinámicos
- Adaptar contenidos en dispositivos móviles, incluyendo los populares teléfonos inteligentes, y syndicar contenidos en los sitios de interacción social

Es más, la solución fue diseñada para aprovechar sus recursos de TI y activos Web existentes, permitiéndole adquirir valor de sus inversiones actuales sin sacrificar flexibilidad, escalabilidad o seguridad. Por ejemplo, conectores listos para usar y dispositivos sin complicaciones que le permiten integrar la solución de manera eficiente con las fuentes de datos existentes tales como las aplicaciones empresariales y de escritorio, las soluciones comerciales, los servicios basados en infraestructura de red, sitios sociales y de medios de gran valor, bases de datos, servicios Web, widgets, portlets y sistemas analíticos. Como resultado de eso, las personas obtienen una experiencia cohesiva más personalizada que, con toda seguridad, las hará regresar.

Entender y adaptar mediante análisis sólidos

IBM Customer Experience Suite brinda una integración instantánea con los proveedores de análisis Web más importantes, por ello es que proporciona información sólida y procesable. Usted puede ejecutar pruebas A/B para ayudar a determinar las variaciones de contenidos, y pruebas de multivariantes para entender la efectividad de las distintas áreas de un sitio Web. Las sofisticadas capacidades de personalización complementan el soporte analítico, permitiéndole adaptar sus estrategias y tácticas de acuerdo con las preferencias, los comportamientos, la ubicación, las compras, el dispositivo y la opinión de cada visitante. IBM Customer Experience Suite hace que sea más sencillo mejorar los índices de conversión y la atracción del usuario, y entender e identificar cuál de sus inversiones Web es la más rentable.

Conseguir más resultados con más capacidades

La completa 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 ágil y escalable le ayudará a:

- **Crear.** Desarrollar y gestionar contenidos dinámicos y medios valiosos a través de un soporte integrado, y luego proveerlo a través de una variedad de canales, contribuyendo a incrementar la respuesta del visitante y a reducir los costos de operación de Web.
- **Focalizar.** Cultivar relaciones más sólidas y promover en 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 candidatos mediante la comunicación a través de canales múltiples, tales como los dispositivos móviles, otros sitios Web, kioscos e correo electrónico.
- **Conseguir.** Obtener más resultados de sus inversiones empresariales y Web, mediante capacidades extendidas que le permiten crear aplicaciones basadas en formularios que han sido diseñadas para dar soporte a procesos empresariales livianos; integrar capacidades comerciales; y escalar la solución para enfrentar las demandas de clientes, campañas, eventos y anuncios nuevos.

Utilizar portales para mejorar la experiencia del cliente

Las empresas que buscan desplegar sitio Web para la interacción de los empleados, los asociados y los proveedores, deberían adoptar el software IBM WebSphere Portal – un componente principal del IBM Customer Experience Suite – y otro software relacionado. Cada oferta de portal IBM provee una variedad de innovaciones y mejoras, y le otorga a los usuarios un punto de acceso simple a las aplicaciones, los contenidos, los procesos empresariales y a otras personas, según lo requieran.

La oferta del software mejorado IBM WebSphere Portal incluye:

- IBM WebSphere Portal Server Version 7.0
 - IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0
 - IBM Mobile Portal Accelerator
 - IBM Dashboard Accelerator
 - IBM WebSphere Portal Enable Version 7.0
 - IBM WebSphere Portal Extend Version 7.0
 - IBM WebSphere Portal Express Version 7.0
-

Software IBM WebSphere Portal Version 7.0

El software IBM WebSphere Portal le puede ayudar a construir portales escalables de manera rápida, con valiosas interfaces diseñadas para facilitarles a sus usuarios el acceso a las herramientas, la información, los procesos y los contactos que necesitan. Además, con su plataforma comprobada, extensible, basada en normas de calidad, combinada con un marco subyacente que brinda servicios comunes, el software WebSphere Portal le permite reutilizar más rápida y fácilmente los activos de TI y de Web que ya posee.

Software IBM WebSphere Portal Server Version 7.0

El software IBM WebSphere Portal Server es la base de la familia de soluciones WebSphere Portal. Con los servicios de portal principal tales como el acceso basado en rol a aplicaciones y contenidos, búsqueda, funciones de personalización y seguridad, y capacidades Web 2.0, el software WebSphere Portal Server le permite crear portales que abordan sus necesidades empresariales específicas. Y, como en otras soluciones de software WebSphere, el software WebSphere Portal Server protege sus inversiones de TI actuales proporcionando una arquitectura escalable, brindando un acceso más flexible a los datos y aplicaciones empresariales, y una integración con los sistemas de colaboración, seguridad, análisis de web y búsqueda extendida de otras empresas.

El software WebSphere Portal Server Version 7.0 ofrece una protección de datos, una escalabilidad y un rendimiento superiores para sus operaciones de uso intensivo de base de datos. El software WebSphere Portal Server Version 7.0, basado en tecnología de software IBM DB2, le permite gestionar datos de manera más efectiva y eficiente. Además de la mejora en la integración de análisis, la actualización en la configuración del asistente, y el mayor detalle en los mensajes y en la información de errores, se han agregado nuevas funcionalidades innovadoras, entre las que se encuentran:

- **Integración de hub universal IBM** – Produce componentes desarrollados con distintas herramientas y marcos, tales como portlets, iWidgets, encabezados y páginas HTML, con un servicio unificado de presentación de página.
- **Funciones de etiquetado y calificación** – Le brinda a los usuarios la facultad de organizar y evaluar el contenido utilizando la función de etiquetado y calificación que se encuentra dentro del tema del creador de páginas.
- **Soporte para virtualización** – Saque ventaja del soporte de VMware o de IBM WebSphere CloudBurst Appliance para replicar los entornos operativos configurados con el software WebSphere Portal
- **Soporte de perfil múltiple** – Acelere y simplifique la capacidad de su administrador de crear un portal “verde” o un entorno agrupado para proporcionar una mejor escalabilidad
- **Migración simplificada** – Simplifique los esfuerzos de migración al pasar de WebSphere Portal Version 6.1 a la versión 7.0 con funciones que manejan la transición como en una actualización de software en el sitio

Estudio de Caso Práctico: Duke University Health System

La necesidad:

La estrategia de Duke University Health System (Duke) consiste en convertirse en un proveedor de servicios de salud en constante aprendizaje. Como parte de esta estrategia Duke reconoce la necesidad de lograr un nuevo nivel de abordaje con el paciente para que las iniciativas de transformación del sistema de salud alcancen 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 historias clínicas, permitiendo identificar a los pacientes con afecciones crónicas e intervenir a través de una configuración de servicios básicos para ayudarlos a manejar la afección. La infraestructura le brinda a los auxiliares de salud unas poderosas herramientas tales como la capacidad de guiar a los médicos clínicos en la opción de las mejores prácticas a adoptar para afecciones específicas, basándose en la monitorización de resultados prácticos.

El beneficio:

- Aumentó el compromiso y la satisfacción del paciente 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

Software IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0

Con sus herramientas y su tecnología innovadoras, el software IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0 acelera y simplifica el desarrollo de las aplicaciones, facilitando la creación, la personalización, el despliegue y el mantenimiento

de portlets, widgets, y de clientes Web valiosos. Sin codificación y aprovechando las aplicaciones empresariales y los activos de TI existentes, los desarrolladores pueden crear portlets robustos y dinámicos basados en tecnología Java™ Platform, Enterprise Edition (Java EE), que pueden cambiarse para atender las necesidades empresariales y que los usuarios pueden modificar en tiempo real. Con el software WebSphere Portlet Factory usted puede incrementar radicalmente la productividad del desarrollador, reducir costos de desarrollo, y permitirles a los desarrolladores de prácticamente todos los niveles de capacitación, construir aplicaciones basadas en software complejo de páginas múltiples como IBM Customer Experience Suite o WebSphere Portal.

Además de proveer nuevas funciones de desarrollo de aplicaciones visuales mejoradas, una integración más estrecha con los temas de software WebSphere Portal, y un nuevo soporte para componentes de trazado IBM ILOG JViews, el software WebSphere Portlet Factory Version 7.0 brinda:

- Valiosas aplicaciones con más widgets, animaciones y controles de interfaz de usuario del kit de herramientas Dojo
- Aplicaciones interactivas avanzadas con capacidades de cambio de apariencia, proporcionando una actualización inteligente de aplicaciones para una mejor experiencia del usuario, sin parpadeo de página
- Aplicaciones visualmente atractivas con sofisticadas capacidades de interfaz de usuario
- Automatización extrema de aplicaciones que permite la creación de aplicaciones complejas en cuestión de segundos
- Optimizaciones de infraestructura de red con soporte automático de despliegue en caliente para tiempos de ejecución remotos, que permiten brindar una solución más veloz y redituable

Software IBM Mobile Portal Accelerator

El software IBM Mobile Portal Accelerator le permite a los desarrolladores diseñar y desplegar soluciones móviles y proveer aplicaciones y contenidos de portal a dispositivos móviles de manera sencilla y redituable. Con estas muestras y herramientas de portal móvil listas para utilizar, más un servidor inteligente multicanal que adapta contenidos para cada dispositivo móvil, los desarrolladores pueden escribir una vez y brindar contenido Web personalizado a los trabajadores móviles de manera más veloz. Cuando los equipos de trabajo móvil tienen acceso simplificado a los servicios y a la información de la empresa, las organizaciones se colocan en una mejor situación para reaccionar ante las oportunidades de negocios, mejorar el servicio al cliente y ganar ventajas de mercado.

Elegir la mejor solución para usted

El software WebSphere Portal es líder reconocido en el mercado, y le contiene modelos tanto para empresas grandes como pequeñas. Los portales permiten que sus asociados, sus empleados y sus clientes personalicen su experiencia Web y accedan a la información y a las aplicaciones que necesitan según el rol, el contexto o sus preferencias. Al tomar ventaja de otras soluciones de portal IBM, usted puede conseguir aún más – gestionar contenidos, modelar y organizar documentos, y ofrecer capacidades de colaboración y formularios electrónicos.

Gestionar contenidos Web de manera más eficiente

El software IBM WebSphere Portal Enable Version 7.0 incluye todas las funciones del software WebSphere Portal Server y gestión integrada de contenidos Web, bibliotecas de documentos y búsqueda avanzada de portal. La versión 7.0 también admite aplicaciones sociales mediante plantillas de contenidos de blog y de wiki listas para utilizar.

Iniciativas de consolidación de aprovechamiento de hardware

El software IBM WebSphere Portal Enable para z/OS le permite compartir, visualizar y organizar documentos y planillas de cálculo de manera más sencilla a través de un portal. Al estar diseñada específicamente para la plataforma IBM z/OS, la solución ofrece un conjunto integral de servicios de portal, almacenamiento centralizado de documentos, y acceso de alta seguridad a sistemas de fondo, datos y aplicaciones.

Desarrollar y desplegar portales de colaboración con amplias capacidades

Basándose en las capacidades del software WebSphere Portal Enable, el software IBM WebSphere Portal Extend Version 7.0 le permite desarrollar y mantener portales más robustos y dinámicos. 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 empleados, sus clientes y a sus asociados completar, visualizar y guardar formularios electrónicamente.

Utilizar portales en su 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, el software WebSphere Portal Express Version 7.0 le permite compartir información, responder a los clientes y dirigir transacciones comerciales. Junto con el modelo de despliegue de IBM WebSphere Portal NOW, se puede poner a punto una solución de portal en cuestión de apenas tres semanas.

Llevar la gestión de contenido al nivel siguiente

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 debería brindar 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 7.0 le puede ayudar a crear contenidos, identificar individuos con contenido relevante, y optimizar la entrega de contenidos en su sitio Web de manera más sencilla, analizando el comportamiento de los visitantes – y mucho más. El software Lotus Web Content Management 7.0 mejora la experiencia Web aunando las capacidades clave y las funcionalidades que espera la gente, tales como una interfaz de fácil uso, funciones sociales novedosas y mejoradas, un mejor soporte de contenidos, capacidades mejoradas de búsqueda y de optimización de motor de búsqueda, edición simplificada y publicación de medios digitales, e integración con valiosas aplicaciones de Internet tales como Flash. El ágil y completo software Lotus Web Content Management 7.0 es la solución en la que confían numerosas organizaciones para crear sitios Web dinámicos y valiosos de manera rápida y sencilla, responder a las demandas y las expectativas cambiantes del cliente, y fomentar la satisfacción del cliente.

Obtener aún más de su solución de gestión de contenidos

El software IBM Lotus Web Content Management 7.0 brinda todas las poderosas capacidades de la versión 6.1.5, más lo que sigue:

- Una interfaz de edición y creación mejorada para acelerar la productividad
 - Formularios de creación mejorados para una creación de contenidos más sencilla
 - Funcionalidad gestión de cambios simplificada a lo largo de proyectos
 - Soporte de integración de análisis mejorado para entender el comportamiento del usuario y mejorar las tasas de conversión
 - Etiquetado, calificación y blogs y wikis mejorados para sacar provecho del conocimiento de comunidades de usuarios
 - Nuevas plantillas mejoradas para acelerar el time to value
 - Circuito simplificado de edición de contenidos mediante la integración del software IBM Lotus Symphony
 - Soporte de virtualización para la optimización de plataforma
 - Mejoras de capacidad de servicios para bajar el costo de propiedad
-

El software Lotus Web Content Management 7.0 le puede ayudar a asegurar una experiencia Web gratificante y atrayente que abarca canales múltiples – teléfonos inteligentes, sitios Web, sitios sociales, kioscos y correo electrónico – y ayuda a fomentar la satisfacción del cliente, el reconocimiento de la marca y la rentabilidad. Las robustas funciones del software y su funcionalidad también permiten hacer más cosas con el contenido de su sitio Web.

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.

El software Lotus Web Content Management 7.0 le puede ayudar a:

- **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 micrositios, 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 canales múltiples. 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, y 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 Lotus Forms 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, y le permite a los usuarios de prácticamente cualquier nivel de capacitación, crear, guardar y encaminar formularios electrónicos. El software Lotus Forms 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. Los componentes de tarjetas de puntuación y panel de instrumentos pueden ayudar a 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.

Con IBM Dashboard Accelerator, usted 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. Con esta plataforma flexible y robusta que aprovecha una arquitectura abierta

orientada al servicio, más un conjunto de herramientas listas para utilizar y visualizaciones avanzadas del software ILOG JViews Enterprise, IBM Dashboard Accelerator le puede ayudar a su empresa a sacar el mayor provecho de su tecnología actual y dar respuesta a las cambiantes condiciones del mercado.

Buscar la ayuda de los expertos

IBM Industry Toolboxes para software WebSphere Portal son sus fuentes de información, recursos y activos reutilizables para el IBM Customer Experience Suite y el software WebSphere Portal. Los foros agrupan experiencia técnica con pensamiento de liderazgo de la industria para brindarle una guía de las mejores prácticas para su negocio específico.

Hay cuadros de herramientas disponibles para las industrias de los sectores público, de salud, bancario, de seguros, minorista, telecomunicaciones, industria, y viajes y transporte. Cada foro contiene una variedad de aplicaciones breves, casos de estudios prácticos, áreas de solución, demostraciones, libros blancos y mucho más para ayudarle en los siguientes aspectos:

- Investigar soluciones de otras empresas de su misma industria
- Definir y medir el retorno de la inversión y el valor comercial
- Demostrar patrones de solución
- Dar un puntapié inicial a las implementaciones a través de activos de código descargable

También hay plantillas para IBM Customer Experience Suite y para software WebSphere Portal en cuadros de herramientas específicos para cada industria, que incluyen muestras para industrias específicas con contenidos, trazados y portlets que se pueden personalizar y configurar para atender sus requerimientos específicos.

Para más información, visite:

ibm.com/websphere/portal/industry

Acelerar el time to value de su inversión en software

IBM Software Services para Lotus y los Asociados de Negocios IBM exclusivos pueden ayudarlo a comprender sus opciones tecnológicas y a potenciar soluciones Lotus de colaboración para ayudarlo a bajar sus costos totales de TI en cuanto a autoría, y a incrementar la productividad de su organización. Descubra más acerca la consultoría técnica, entrenamiento y servicios de Software Accelerated Value Program que tenemos a su disposición para acelerar el éxito de sus logros con tecnología IBM. Para más información, visite:

ibm.com/software/lotus/services

Para más información

Para más información acerca del software IBM Customer Experience Suite Version 7.0, contacte a su representante de ventas de IBM o a su Asociado de Negocios IBM, o visite:

ibm.com/northstar

Para más información acerca del IBM WebSphere Portal y otras soluciones relacionadas, contacte a su representante de ventas de IBM o a su Asociado de Negocios IBM, o visite:

ibm.com/websphere/portal

Para más información acerca del software IBM Lotus Web Content Management 7.0 y otras soluciones IBM Lotus, contacte a su representante de ventas de IBM o a su Asociado de Negocios IBM, o visite:

ibm.com/lotus/webcontentmanagement

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