



Características principales

- Descubra cómo el entorno móvil está cambiando las expectativas de los clientes.
 - Aproveche la oportunidad del entorno móvil.
 - Construya una estrategia 'mobile first'.
 - Examine las funciones de IBM MobileFirst.
-

IBM MobileFirst

Ponga su negocio en marcha. Conviértase en una empresa móvil.

En todo el mundo, el móvil se ha convertido en el medio preferido para la interacción constante. Sus clientes esperan poder contactar a su organización mediante todos los canales disponibles, al igual que sus socios comerciales y sus empleados. Usted está motivado a hacer llegar su información y servicios a una amplia gama de plataformas de dispositivo móvil, sin sacrificar la seguridad o el cumplimiento normativo. Está preparado para utilizar las tecnologías móviles como catalizador de la innovación organizativa. Quiere llegar a más personas, servir a nuevos mercados y crear aplicaciones móviles que tengan significado, porque el éxito en estas áreas puede ser una ventaja competitiva.

Con la cartera de ofertas de IBM MobileFirst, los directivos de grandes y pequeñas organizaciones pueden transformar con rapidez la interacción en oportunidad.

Descubra cómo el entorno móvil está cambiando las expectativas de los clientes

Nunca antes la gente había estado tan conectada. Tanto si una persona está en el coche, en el transporte público, trabajando, comprando o cenando fuera, la tecnología móvil hace posible la interacción continua entre las personas. De hecho, de los aproximadamente 4.500 millones de usuarios únicos de móvil¹ en todo el mundo, el usuario medio de teléfono móvil comprueba su teléfono 150 veces al día.² Y, con mayor frecuencia, las personas utilizan sus dispositivos móviles para hacer más que simplemente comunicarse con sus superiores, sus empleados, sus clientes, su familia y sus amigos; los utilizan para realizar incontables transacciones confidenciales con bancos, establecimientos, líneas aéreas y otros canales económicos y de redes sociales.



Estas interacciones móviles producen grandes cantidades de datos bidireccionales continuos que, con la analítica adecuada, pueden generar nuevas oportunidades y conocimientos de negocio. Al revelar hechos sobre el comportamiento de las personas y sobre sus preferencias que de otra forma sería imposible conocer, la analítica y los datos del entorno móvil están descubriendo las formas más impactantes de impulsar la innovación, el crecimiento y los ingresos del negocio. Por ejemplo, las campañas publicitarias para móviles personalizadas y basadas en la ubicación se están enfocando con mayor precisión a los consumidores con los mensajes adecuados, en el lugar adecuado y en el momento adecuado. Como resultado, el 75% de los compradores móviles realizan acciones tras recibir mensajes basados en la ubicación en su dispositivo.³

La capacidad de etiquetar, detectar, impulsar y reducir mensajes está llevando la movilidad más allá de los teléfonos y las tabletas hasta la mayoría de los dispositivos de mano. Estudios recientes sugieren que esta tendencia seguirá creciendo y que el número global de conexiones entre máquinas aumentará hasta los 18.000 millones de dispositivos instrumentados y conectados a finales de 2022.⁴

Tanto si quiere reinventar sus estrategias de captación de clientes, racionalizar los procesos de negocio internos o acelerar la innovación de productos y servicios, puede conseguir más si prioriza el entorno móvil.

Aproveche la oportunidad del entorno móvil

Cuando aplica una estrategia móvil minuciosa y variada, su empresa puede obtener ventajas significativas. Convertirse en una empresa móvil puede permitirle:

Llegar a más personas y abrirse a más mercados

- Habilitar interacciones directas, utilizables y relevantes en el contexto entre su organización y las personas que más importan, incluyendo clientes, empleados, proveedores y socios.
- Prestar servicio a nuevos mercados ampliando las funciones existentes para revolucionar su sector y los sectores adyacentes.
- Animar a la colaboración a través de ecosistemas y canales totalmente nuevos.

Impulsar la ventaja competitiva

- Responder con agilidad en áreas en las que ya tiene una ventaja competitiva e identificar otras oportunidades para diferenciarse con el paso del tiempo.
- Desbloquear oportunidades para transformar el negocio, los ingresos y los modelos sectoriales.
- Mejorar la efectividad de los procesos aprovechando sensores incorporados y funciones de dispositivos para disminuir el coste y mejorar la calidad y la velocidad de sus actividades comerciales principales.

Dar rienda suelta a la innovación

- Aprovechar los conocimientos sobre el mundo físico para descubrir oportunidades ocultas para crear y aprovechar nuevos productos y servicios.
- Facilite la información, las experiencias y los productos y servicios adecuados a los usuarios cuando, donde y como ellos desean, y consígalo antes que la competencia.

Gestionar las 'dificultades crecientes' del entorno móvil

Aunque la explosiva adopción global del móvil crea oportunidades significativas para el crecimiento y la innovación empresarial, la adopción del móvil también presenta nuevos retos. Entre estos retos, resulta primordial la necesidad de reimaginar, reinventar y reinstrumentalizar su negocio para un enfoque que priorice el entorno móvil ('mobile first'). La compatibilidad no es suficiente: el entorno móvil debe estar en el núcleo de su estrategia desde el inicio.

El éxito a escala empresarial exige sistemas, plataformas tecnológicas e incluso un modelo operativo diseñado teniendo en cuenta el entorno móvil. Este enfoque meticuloso y unificado es la única forma de proporcionar nuevos niveles de integración al tiempo que gestiona todas las formas de complejidad, incluidos los requisitos de seguridad más elevados y el desarrollo de experiencias omnicanal uniformes.

Construya una estrategia 'mobile first'

Sólo IBM tiene toda la experiencia y la tecnología para ayudarle a desarrollar una estrategia de empresa móvil personalizada y amplia para:

- **Crear** y ejecutar aplicaciones móviles que lleguen prácticamente a todo.
- **Proteger y gestionar** la infraestructura móvil con gestión de vanguardia y funciones de seguridad para ocuparse de prácticamente todas las capas de la empresa móvil.
- **Interactuar** con los clientes en contexto a través de diseños de experiencia de usuario avanzados y a través de funciones de analítica que le ayudarán a proporcionar experiencias orientadas y relevantes.
- **Transformar** y apoyar el crecimiento aprovechando la experiencia profunda en el sector y las tecnologías innovadoras que ayudan a gestionar complejos retos empresariales.

Las soluciones IBM MobileFirst ayudan a los directivos de las organizaciones a convertir cada interacción móvil en una oportunidad de crear valor. Aproveche un enfoque que combina una experiencia en el sector profunda con el software, los servicios y las soluciones que usted necesita para planificar, crear, integrar, gestionar y proteger infraestructuras, aplicaciones, datos y dispositivos móviles.

Examine las funciones de IBM MobileFirst

CREE y despliegue aplicaciones móviles

Capte clientes, socios y empleados con aplicaciones móviles y experiencias web que permiten a las personas pasar a la acción cuando quieran y allí donde estén. Utilice las prestaciones de la plataforma IBM MobileFirst para:

- Desarrollar, ejecutar y gestionar aplicaciones HTML5, híbridas y nativas, junto con experiencias web multicanal utilizando el software IBM Worklight.
- Desarrollar, desplegar y gestionar nuevas aplicaciones móviles en las plataformas utilizando IBM MobileFirst Application Platform Management Services.
- Gestionar y asegurar mejor sus aplicaciones móviles y ayudar a asegurar la prestación y distribución continua de sus aplicaciones.
- Integrar las aplicaciones móviles para una conectividad y gestión de datos más fáciles.
- Conectar aplicaciones móviles sofisticadas a los datos y servicios empresariales con un enfoque diseñado para ser más rápido y más fácil.
- Desarrollar y desplegar aplicaciones mejores y más seguras en múltiples dominios utilizando un entorno abierto común con seguridad de escala empresarial y un control de calidad integrado utilizando los servicios cloud móviles de IBM Bluemix.
- Comprobar automáticamente aplicaciones móviles de alta calidad utilizando IBM Rational Test Workbench.

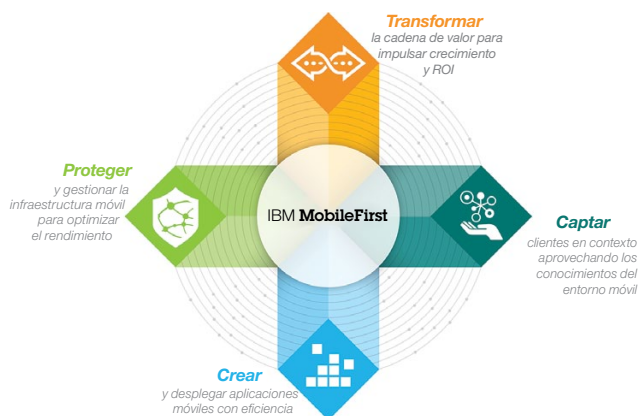


Imagen 1. IBM MobileFirst permite a los directivos de las empresas tomar un enfoque integrado al móvil proporcionando funciones de solución en cuatro áreas clave.

Escalabilidad para llegar a millones

China Railways Corporation es la operadora ferroviaria nacional de la República Popular China. Con uno de los mayores volúmenes de tráfico del mundo, China Railways presta servicio a casi dos millones de visitantes diarios únicos durante las temporadas vacacionales punta, como el Festival de Primavera. Para acelerar la compra de billetes y sacar partido de la base de clientes en línea establecida de 20 millones de usuarios registrados, China Railways acudió a la plataforma de desarrollo de IBM® Worklight para que les ayudara a crear una nueva aplicación móvil flexible, escalable y muy segura. En sólo tres semanas, China Railways pudo completar la integración de sistemas de back-end y desarrollar una aplicación móvil para las plataformas Apple iOS y Android. 'Creemos que [IBM] Worklight, como plataforma de aplicaciones empresariales móviles, puede ayudar a China Railways Corporation de forma efectiva a crear un nuevo canal móvil seguro con asistencia integral durante el ciclo de vida', manifestó el cliente.

PROTEJA y gestione su infraestructura móvil

Las soluciones de gestión de IBM MobileFirst ayudan a mejorar la productividad del negocio, ya que usted gestiona los dispositivos móviles, los gastos, los datos, las aplicaciones y los servicios durante todo su ciclo de vida.

Las funciones clave le permiten:

- Gestionar y asegurar mejor los entornos y los dispositivos móviles para mantener la visibilidad y el control.
- Disfrutar de acceso a red de alta seguridad por cable, inalámbrico, móvil y Wi-Fi, incluyendo el mayor ancho de banda de red que es necesario para voz, datos y vídeo.

- Unificar la gestión y seguridad de sus dispositivos móviles propiedad de la empresa y personales (el fenómeno BYOD, traer el propio dispositivo) utilizando las prestaciones de MaaS360 de Fiberlink, así como de los dispositivos finales tradicionales, e integrar al mismo tiempo la gestión móvil en su infraestructura de TI existente.
- Empezar acciones para racionalizar el flujo de trabajo entre desarrollo y operaciones con una tienda de aplicaciones empresariales integrada.
- Asegurar y contener mejor correos electrónicos de trabajo, acceso web y datos de aplicaciones para evitar fugas de datos.
- Proporcionar un paquete de productividad de oficina y contenedor cifrado más seguro para distribuir, ver, crear, editar y compartir documentos.
- Activar un acceso simple de alta seguridad a los recursos de la empresa que están detrás del cortafuegos, como Windows® File Share, sitios de intranets y bases de datos, sin que sea necesaria una red privada virtual (VPN) del dispositivo.
- Gestionar, controlar y reducir los gastos de móvil y tomar acciones para ayudar a asegurar el cumplimiento de las políticas móviles de la empresa utilizando la solución IBM Emporis® RIVERMINE Telecom Expense Management.

La seguridad es algo que los directivos empresariales mencionan siempre como uno de los principales retos del entorno móvil. Las soluciones de seguridad de IBM MobileFirst afrontan este reto proporcionando un enfoque amplio y minucioso para ayudar a hacer posibles interacciones de confianza y de calidad superior a nivel de dispositivo y contenido, a nivel de aplicación y a nivel de transacción. El enfoque de IBM MobileFirst añade a eso una excelente capa de protección y visibilidad a través de inteligencia de seguridad y servicios de seguridad gestionados. Estas soluciones IBM le ayudan a gestionar y asegurar su entorno móvil de una forma que satisface las necesidades únicas tanto del consumidor individual como de la empresa.

Las soluciones de seguridad de IBM incluyen las funciones que solicitan más a menudo los directivos que tienen que cumplir los actuales retos del entorno móvil.

- Asegurar el dispositivo: inscribir, abastecer, configurar, controlar, lograr la capacidad de ubicar el dispositivo y emplear el acceso mediante huellas dactilares y el borrado remoto.
- Asegurar el contenido: restringir las acciones de copiar, pegar y compartir.
- Asegurar la aplicación: envoltura de aplicaciones o kit de desarrollo de software para la prevención de fugas de datos, funciones de seguridad de contenido móvil diversas, detección del riesgo en tiempo de ejecución, escaneo estático de iOS y Android, entorno de desarrollo integrado, gestión de experiencias, protección contra manipulaciones, aplicaciones de 'lista blanca' y 'lista negra'.
- Asegurar la transacción: detección de apropiación de cuentas, detección de riesgo de fraude móvil, detección de riesgo en canales cruzados, gestión de acceso móvil, federación de identidad, VPN a nivel de aplicación, conectividad API de alta seguridad, y filtrado de alta seguridad para navegador y URL.

CAPTE a sus clientes en contexto

Las soluciones de analítica y de interacción digital de IBM MobileFirst han sido diseñadas para ayudarle a optimizar las experiencias móviles y digitales proporcionando nuevos conocimientos sobre comportamientos en el entorno móvil y ayudándolo a cuantificar el impacto en el negocio de los retos de los usuarios. ¿El resultado? Experiencias móviles notablemente más satisfactorias, mejor resolución del servicio de atención al cliente y una mayor fidelidad a la marca.

Compras móviles prácticamente sin interrupciones

Motorcycle Superstore es uno de los principales minoristas en línea de equipos, ropa, piezas y accesorios para motocicletas. Dado que la mayoría de sus clientes optan por comprar en línea desde sus tabletas y smartphones, Motorcycle Superstore quería impulsar índices de conversión móvil para igualar a los de su sitio para ordenadores. Sin embargo, las diferencias en tamaños de pantallas móviles, tipos de navegador y sistemas operativos, hacían difícil asegurar que los usuarios móviles tenían una experiencia de compra comparable. La empresa implementó las soluciones IBM Tealeaf Customer Experience Management, que permitieron a los equipos de la empresa reproducir las sesiones de usuarios del mundo real para entender y conectar las causas principales de abandono del carrito de la compra. Como resultado, Motorcycle Superstore ahora proporciona recorridos móviles uniformes, lo que impulsa los índices de conversión un 10% y permite una rentabilidad de la inversión estimada del 232%. 'Tealeaf proporciona el contexto rico para asegurar que proporcionamos la mejor experiencia posible a nuestros clientes', dice Shane Irons, gerente.

Las funciones clave de las soluciones analíticas y de interacción digitales de IBM MobileFirst le permiten:

- Entender el comportamiento de los clientes a través de dispositivos y canales para lograr conocimientos sobre patrones de tráfico y patrones de conversión. Realizar comparativas con empresas similares e identificar áreas de oportunidad utilizando las prestaciones de IBM Digital Analytics.
- Entender la experiencia de cada usuario con un 'examen a fondo del comportamiento' que utilice la reproducción en alta fidelidad y la generación de informes mediante las soluciones Tealeaf CX Mobile.
- Correlacionar el comportamiento del cliente con los datos de aplicaciones y redes.

- Impulsar los índices de retención y conversión elevados con un análisis del impacto en el negocio cuantificable.
- Profundizar las conexiones con el cliente con notificaciones 'push' móviles personalizadas con las soluciones IBM Mobile Customer Engagement (anteriormente conocido como Xtify).
- Mejorar la experiencia del cliente utilizando tecnología inteligente basada en la ubicación para captar compradores casi en tiempo real con las soluciones IBM Presence Zones.

TRANSFORME su cadena de valor

Se encuentre donde se encuentre en su proceso de implantación móvil, los servicios de diseño y estrategia de IBM MobileFirst pueden ayudarle a unir las piezas en un plan cohesivo, un plan que está optimizado para su sector y para una rápida rentabilidad de la inversión.

Los expertos consultores de IBM trabajarán con usted y con otros agentes implicados clave para:

- Crear una estrategia móvil de éxito y desarrollar una visión de negocio móvil de nivel empresarial con una hoja de ruta priorizada utilizando IBM Mobile IT Strategy Accelerator.
- Desarrollar estrategias de infraestructuras móviles robustas para un lugar de trabajo flexible que permita a sus usuarios escoger (y llevar) sus propios dispositivos utilizando IBM MobileFirst Infrastructure Consulting Services.
- Concebir y proporcionar experiencias web móviles fascinantes con la premiada práctica de IBM integrada, la IBM Interactive Experience.
- Afrontar retos empresariales duros y obtener mejores resultados empresariales de su inversión de SAP utilizando los servicios de gestión de aplicaciones de IBM.
- Desarrollar más fácilmente establecimientos móviles con plantillas de uso inmediato y lograr la capacidad de añadir servicios basados en la ubicación, como check-in o específicos para el establecimiento.

Mejor BYOD

CDW es un socio comercial de IBM y uno de los principales proveedores de soluciones tecnológicas para empresas, gobiernos y los sectores de la educación y de la sanidad. A medida que cada vez más empleados dejaron de usar teléfonos BlackBerry, los directivos de CDW se tuvieron que enfrentar al reto de gestionar dispositivos iOS, Android y otros con el mismo grado de control y seguridad que tenían con el entorno BlackBerry. Para poder permitir una política de BYOD ('trae tu propio dispositivo') más abierta y asegurar todos los tipos de dispositivos con mayor facilidad, los directivos optaron por MaaS360 de Fiberlink. Un aspecto central de esta decisión fue la flexibilidad del modelo de solución basado en cloud, junto con la tranquilidad que proporciona saber que MaaS360 fue la primera y única solución de gestión de la movilidad empresarial basada en cloud certificada y acreditada en virtud de la Ley Federal de Gestión y Seguridad de la Información (FISMA). Desde el despliegue de MaaS360 en las 29 ubicaciones con que cuenta la empresa en EE. UU. y Canadá, el departamento de TI de CDW ahora ahorra entre 17 y 35 horas mensuales en comprobación y puesta en marcha de nuevos dispositivos. '...MaaS360 cumplía todo lo que queríamos hacer desde la perspectiva de gestión de dispositivos', dice Steve Staines, director de colaboración empresarial de CDW. 'Realmente intentamos romperlo, pero no pudimos.'

Personalice su empresa móvil

A pesar de que los directivos de casi todas las organizaciones se enfrentan a retos del entorno móvil similares, en realidad cada sector es único. Familiarícese rápidamente con el enfoque de IBM MobileFirst. Espere estrategias móviles personalizadas e implementaciones para afrontar los imperativos clave de los siguientes sectores:

- **Banca.** Banca móvil; pagos por móvil; servicio de atención al cliente; marketing móvil.
- **Seguros.** Atención al cliente y el agente; reclamaciones por móvil; marketing móvil.
- **Comercio minorista.** Comercio móvil; experiencia de compra de última generación; marketing móvil.

- **Viajes y transportes.** Comercio móvil; gestión de operaciones y mantenimiento; marketing móvil.
- **Sanidad.** 'Círculo de atención' cerrado; gestión de miembros y reclamaciones; análisis de gastos e informes.
- **Gobierno.** Gestión unificada de primera respuesta; agentes del gobierno capacitados para móvil; autoservicio del ciudadano.
- **Automoción.** Coche conectado; experiencia de minorista de automoción de última generación; finanzas para automoción.
- **Telecomunicaciones.** Suscripción y gestión de servicios; gestión y analítica del dispositivo móvil; gestión de servicios sobre el terreno; marketing móvil.

IBM Ready Apps para sectores

Ahorre hasta el 60%⁵ en tiempo de desarrollo de aplicaciones móviles y recursos con IBM Ready Apps, un paquete de aplicaciones móviles específicas para el sector. Tanto si su organización se está iniciando o tiene múltiples proyectos móviles de éxito en marcha, IBM Ready Apps le ayuda a racionalizar el diseño. IBM Ready Apps aprovecha IBM Worklight, por lo que usted también puede personalizar su aplicación una vez y desplegarla en prácticamente todas las plataformas o dispositivos.

IBM Ready Apps está basado en plantillas y permite un branding, estilo y diseño visual más fáciles además de las funciones específicas del sector. Puede añadir funciones adicionales utilizando la integración incorporada con APIs comunes del sector. Esto le ayuda a proporcionar una aplicación móvil personalizada y más significativa a sus clientes.

¿Por qué IBM?

IBM ha invertido mucho en funciones móviles centrales al tiempo que perfeccionaba la cartera de IBM con adquisiciones estratégicas, como Fiberlink, Tealeaf, Trusteer, UrbanCode y Xtify. Integrado con 270 patentes de innovaciones inalámbricas y reforzado con miles de expertos en el entorno móvil de IBM Interactive Experience, el equipo de IBM ya ha ayudado a más de 1.000 clientes a convertirse en empresas móviles.

Para más información

Empiece hoy su proceso de implantación móvil visitando ibm.com/mobilefirst. Planifique un taller con expertos en el tema de IBM para desarrollar una estrategia y una lista de prioridades con los siguientes pasos a tomar para hacer que el móvil sea una herramienta primaria para su empresa. Para programar el taller o hacer consultas, envíe un correo electrónico a ibmmobile@us.ibm.com.

Además, IBM Global Financing (IGF) puede ayudarle a adquirir las funciones de software que su empresa necesita del modo más rentable y estratégico posible. Nos asociaremos con clientes de crédito cualificado, para así personalizar una solución de financiación que se adapte a sus objetivos de desarrollo y empresariales, permita una gestión eficaz del capital y mejore su coste total de la propiedad (TCO). Financie su inversión estratégica en TI e impulse su negocio con IGF. Para más información, visite: ibm.com/financing/es/.



IBM España

Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
España

La página principal de IBM es ibm.com/es.

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, Bluemix, Rational, RIVERMINE, Tealeaf y Worklight son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Si éstas o cualquier otra denominación de IBM protegida por una marca van acompañadas, la primera vez que aparecen en el documento, de un símbolo de marca (® o ™), estos símbolos indican que se trata de marcas registradas o marcas de hecho en los Estados Unidos propiedad de IBM en el momento de publicación de la información. Es posible que estas marcas comerciales también estén registradas o sean marcas de hecho en otros países.

Encontrará una lista actual de las marcas de IBM bajo el título 'Copyright and trademark information' en ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Microsoft, Windows, Windows NT y el logotipo de Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Los demás nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros.

Las referencias efectuadas en este documento a productos, programas o servicios de IBM no implican que IBM tenga intención de comercializarlos en todos los países en los que opera.

Las referencias a productos, programas o servicios de IBM no pretenden dar a entender que sólo pueden utilizarse productos, programas o servicios de IBM. Se puede utilizar en su lugar cualquier producto, programa o servicio equivalente desde el punto de vista funcional.

Los productos de hardware de IBM se fabrican a partir de componentes nuevos o de componentes nuevos y usados. En algunos casos, es posible que el producto de hardware no sea nuevo y que haya sido instalado anteriormente. Independientemente de ello, se aplican las condiciones de garantía de IBM.

Esta publicación sirve únicamente como orientación general.

La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Póngase en contacto con su oficina de ventas o distribuidor local de IBM para obtener la información más reciente acerca de los productos y servicios de IBM.

Este documento contiene direcciones de Internet que no son de IBM. IBM no se hace responsable de la información que se encuentre en esos sitios web.

IBM no ofrece asesoramiento jurídico, contable ni de auditoría ni manifiesta o garantiza que sus productos o servicios cumplan la legislación. Los clientes son responsables del cumplimiento de las leyes y normativas relativas a valores aplicables, incluidas las leyes y normativas nacionales.

Las fotografías pueden mostrar modelos en fase de diseño.

© Copyright IBM Corporation 2014



Reciclar por favor

¹ Informe de movilidad de Ericsson *On the Pulse of a Networked Society*. Noviembre de 2013.

² Kliener Perkins/Mary Meeker, 2013.

³ JiWire *Mobile Audience Insights Report Q42011*.

⁴ GSMA, Machina Research.

⁵ Basado en datos compilados a partir de interacciones con clientes de IBM.