

Anticipar, atraer y entregar experiencias excepcionales en la web

Posibilitar experiencias excepcionales en la web que redefinan las maneras en que vivimos, trabajamos y jugamos.



Puntos a resaltar

- Deleite a los clientes y empodere a sus empleados con experiencias web infundidas socialmente para propiciar mejores resultados para el negocio
- IBM Customer Experience Suite tiene capacidades ricas, integradas para administrar contenido web, comunicaciones sociales en tiempo real, capacidades robustas para auto-servicio de clientes, analítica de negocios y entrega a dispositivos móviles.
- IBM Intranet Experience Suite permite a los empleados encontrar y compartir con facilidad información relevante en múltiples plataformas y geografías diversas y dentro del contexto de las aplicaciones de negocios

IBM Customer Experience Suite e IBM Intranet Experience Suite ayudan a las organizaciones a deleitar a los clientes a través de una experiencia web consistentemente excepcional y empoderan a los empleados con las herramientas de negocios sociales que necesitan para promover mejores resultados de negocios. IBM Customer Experience Suite contiene capacidades ricas e integradas para administrar contenido web, comunicaciones sociales en tiempo real, capacidades robustas para autoservicio de clientes y comercio, analítica de negocio y entrega en dispositivos móviles. IBM Intranet Experience Suite habilita experiencias en la red infundidas socialmente a través de las cuales los empleados pueden fácilmente encontrar y compartir información relevante en múltiples plataformas y diversas geografías y dentro del contexto de las aplicaciones de negocios.

Redefinir la experiencia en línea para el usuario actual de la red

En la actualidad, existe la expectativa de una excelencia consistente. Una anticipación del deleite. Los usuarios—tanto los consumidores en lo individual como los usuarios de negocios— simplemente suponen que su experiencia en línea será rica, atractiva, personal y disponible desde cualquier lugar que elijan. Desean una experiencia que entregue mayor valor y se convierta en una extensión perfecta de sus vidas.

Pensemos en cómo vivimos. Las personas realmente ya no “entran en línea”. Simplemente vivimos nuestra vida y el componente en línea es sólo una parte de ella. En nuestra vida personal esperamos conectarnos e interactuar con facilidad con familiares y amigos. En los negocios, confiamos más y más en las redes sociales y las comunidades en línea para colaborar con compañeros, socios y equipos extendidos. Cada vez más, construimos y reforzamos estas relaciones mediante nuestra habilidad para comunicarnos y compartir información y experiencias sin retraso, a donde quiera que vayamos y con los dispositivos de nuestra preferencia.

Cuando algo interrumpe este perfecto flujo o no logra entregar la expectativa, la gente se da cuenta. Y por consiguiente actúa. Los consumidores comparten su decepción con su círculo íntimo así como con sus redes sociales. Debido a que típicamente hay millones de competidores y la web permite una portabilidad sencilla, con frecuencia se mueven a otros sitios u otros negocios que de manera más efectiva anticipen y satisfagan sus expectativas.

Satisfacer estas expectativas incrementadas— y construir las relaciones que permitirán a estas organizaciones prosperar— exige que el negocio haga más. Para competir, los negocios deben anticipar las necesidades de sus clientes y empleados, así como involucrar a los individuos y sus comunidades a entregar servicios excepcionales mientras simplifican la experiencia de sus usuarios.

Apalancar el poder del negocio social

En esencia, los negocios se resumen en gente que hace negocios con gente.

El surgimiento de negocios sociales como uno de los principales componentes de las estrategias actuales de negocios relaja las múltiples maneras en que la tecnología refuerza —y con frecuencia promueve— conexiones interpersonales entre clientes, colegas, proveedores y socios de negocios. Cada vez más los clientes confían en estas relaciones y en las recomendaciones de sus redes sociales para orientar sus decisiones de compra. Los empleados utilizan las herramientas sociales para promover la colaboración,

tomar mejores decisiones de negocios, conectar con expertos en temas y trabajar con mayor eficiencia. Los socios de cadena de suministro apalancan estas mismas herramientas sociales para predecir la demanda, optimizar los mecanismos de cadena de suministros, eliminar cuellos de botella en los procesos y acortar el tiempo a valor.

Los usuarios de negocios desean la habilidad de colaborar de manera transparente, interactuar y construir las relaciones vitales, independientemente de que los colegas y clientes ocupen el cubículo de al lado o residan al otro lado del mundo. Esperan encontrar acceso a la información, recursos y capacidades que necesitan para atender clientes y completar sus tareas con rapidez y facilidad, sin retrasos innecesarios que inyecten costos y riesgos a los procesos de negocios.

Al fortalecer las conexiones entre las personas, eliminar barreras de información y recursos y dar poder a los negocios que atienden a los consumidores mejor informados de la actualidad con una amplia comprensión de las necesidades del cliente, las tecnologías para negocios sociales permiten mejores resultados de negocios para las organizaciones preparadas. Esto comienza al proporcionar una experiencia en la red consistentemente excepcional.

Este ha sido un reto difícil para muchas empresas. Pero IBM puede ayudar.

Dos maneras de entregar una mejor experiencia en línea

Para ayudar a nuestros clientes a deleitar a sus propios clientes y a empoderar a sus empleados con las herramientas que necesitan para promover mejores resultados de negocios, IBM introdujo dos soluciones flexibles e incluyentes, diseñadas para los negocios sociales de hoy:

- IBM Customer Experience Suite*

IBM Customer Experience Suite ayuda a las organizaciones a entregar a sus clientes experiencias en línea consistentemente atractivas, personalizadas e interesantes a través de múltiples canales y puntos de contacto. Proporciona capacidades completas e integradas para administrar contenido web, comunicaciones sociales en tiempo real y capacidades fuertes de comercio y autoservicio, analítica de negocios y entrega en dispositivos móviles.
- IBM Intranet Experience Suite*

IBM Intranet Experience Suite proporciona un conjunto de herramientas amplias y profundas para habilitar experiencias web de infusión social para empleados de empresas medianas y grandes. Estas soluciones ayudan a promover la innovación y la colaboración al dar poder a los empleados con la habilidad para encontrar y compartir con rapidez información relevante entre múltiples plataformas y diversas geografías y dentro del contexto de las aplicaciones de negocios.

Con base en estándares industriales abiertos y compartiendo una base de código común para productos alineados, IBM Customer Experience suite e IBM Intranet Experience ayudan a proteger inversiones y permiten a las organizaciones apalancar las múltiples capacidades que necesitan, exactamente cuando las necesitan. Ofrecen una flexibilidad extrema para ayudar a los negocios a responder con rapidez a cambiantes oportunidades en el mercado y evolucionar los requerimientos de negocios.

IBM Customer Experience Suite por dentro

Enriquezca y extienda las relaciones con clientes, mejore la atención propia e impulse una mayor satisfacción y lealtad para sus valiosos clientes con experiencias sobresalientes en la red. IBM Customer Experience Suite conjunta capacidades críticas:

- Crear y administrar contenido atractivo* que ayude a incrementar la eficiencia y precisión de los desarrollos de sitios web al poner la creación de contenidos atractivos en manos de expertos en el contexto que puedan entregar experiencias notables a través de diferentes canales.
- Personalizar la experiencia web* a través de entrega dinámica de contenidos relevantes y altamente dirigidos, que pueden ser basados en características analíticas de tiempo real como clics, buscadores, dispositivos, identidades, ubicaciones y horas del día.
- Agilizar la presencia de la marca* en la red al extender la mercadotecnia de su marca a través de contenidos con distribución optimizada para una gran variedad de dispositivos y canales, como los populares smartphones y otros dispositivos móviles, redes sociales, campañas de correo electrónico, kioscos y más.

- *Incentivar la participación* al promover comunidades en línea, crear conversaciones para ganar entendimiento e impulsar lealtad a la marca.
- *Ayudar a controlar costos y proteger inversiones* mediante un enfoque de soporte a software con estándares abiertos y profunda integración de capacidades.
- *Incentivar la lealtad a la marca* al facilitar la interacción de los clientes con su negocio, en cualquier lugar que estén y creando una experiencia consistente.
- *Alentar la participación de la comunidad* a través de capacidades que disuelvan las barreras en la comunicación entre personal, clientes e individuos que comparten intereses.
- *Integrar sistemas dispares en un todo coherente* al vincular las experiencias en la red con aplicaciones administrativas, servicios basados en la nube y sitios sociales.

IBM Customer Experience Suite puede conjuntarlo todo

Las diversas capacidades de IBM Customer Experience Suite le proporcionan la habilidad para deleitar a los clientes de manera más consistente mediante una experiencia web diferenciada que aprovecha al máximo las siguientes capacidades:

- Gestión de contenido web
 - Comunicación social atractiva y en tiempo real
 - Búsqueda
 - Soporte para integración analítica
 - Personalización
 - Valiosa Gestión de medios
 - Soporte a dispositivos móviles
 - Capacidad de integración amplia
 - Creación de formatos con flujo de trabajo integrado
-

IBM Customer Experience Suite puede apalancar su inversión existente en TI y activos web, incrementando aún más su valor. Cuenta con conectores listos para usarse y servicios RESTful que pueden facilitar una integración perfecta con sus actuales aplicaciones para empresa y escritorio, soluciones para comercio, servicios web y basados en la nube, widgets y portlets, soluciones de analítica de datos y más.

Anticipar y preparar experiencia en línea

En un mercado dinámico, no basta sólo con responder a las oportunidades o amenazas. Es necesario anticipar lo que viene, reconocer tendencias y entender con mayor rapidez. Esto hace que la capacidad de la suite de apalancar capacidades analíticas diversas sea particularmente valiosa para el mercado de hoy.

Estudio de caso: Royal Bank of Canada (RBC)

La necesidad:

El mayor banco de Canadá atiende a casi 18 millones de clientes en Canadá, Estados Unidos y otros 50 países. Buscaba crear una nueva experiencia en línea para profundizar las relaciones con clientes, incrementar la rentabilidad de sus productos a través del canal en línea, mejorar el auto servicio y reducir los costos de satisfacción. El banco necesitaba mejorar la velocidad de despliegue de servicios para nuevos negocios y capacidades, mientras integraba y apalancaba la infraestructura administrativa existente en línea.

La solución:

RBC se involucró con IBM para implementar y entregar una experiencia en línea valiosa y atractiva con capacidades de asesoría y auto ayuda sofisticadas

Los resultados:

La nueva experiencia en línea ayudó a RBC a llegar al primer lugar en la calificación de la revista Global Finance de los Mejores Bancos de Consumo por Internet en Norteamérica.¹ Al mismo tiempo, el volumen de las transacciones de autoservicio en línea del RBC creció en 100%, ya que los clientes pueden encontrar lo que desean en línea sin llamar al centro de atención.

La capacidad de integración “lista para usarse” con muchos proveedores de analítica de red permite que la suite aporte conocimientos muy valiosos respecto a la manera en que los usuarios experimentan su oferta en la web. Se realizan pruebas A/B para ayudar a determinar las variaciones de contenido y pruebas multi-variación para comprender la efectividad y atractivo de varias páginas o secciones de un sitio web. Capacidades de personalización sofisticadas complementan el soporte de la analítica, permitiendo una rápida adaptación de estrategias y tácticas acordes a las preferencias, comportamientos, ubicación, compras, dispositivo y sentimiento de cada visitante. El amplio conjunto de herramientas de la suite IBM Customer Experience hace más fácil reconocer y monitorear cuáles de sus inversiones en la red son las más rentables y cuáles son las que mejoran con mayor efectividad los índices de conversión y promueven más participación de los usuarios.

La siguiente generación de trabajo—IBM Intranet Experience Suite

IBM Intranet Experience Suite permite nuevas maneras de integrar el software social y tecnologías de intranet innovadores con experiencias web enriquecidas para extender una experiencia de trabajo más eficiente y colaborativa a los empleados. Permite la creación de experiencias de usuario a la medida que pueden ayudar a quienes toman las decisiones y a los interesados en toda

la empresa a encontrar información más completa, con mayor rapidez y facilidad. Impulse la productividad al aprovechar experiencia que no se había descubierto antes dentro de la organización. Dar poder a los empleados para que colaboren con mayor efectividad –en la oficina, en el camino o en cualquier lugar al que el trabajo los lleve- a través de herramientas de negocios sociales que permitan mejores resultados.

IBM Intranet Experience Suite

Las múltiples capacidades de la suite IBM Intranet Experience Suite pueden proporcionar beneficios significativos para las empresas de hoy:

- Incrementar la satisfacción de los empleados al reforzar su habilidad para localizar y utilizar la información con rapidez
 - Automatizar y ejecutar procesos de negocios con mayor rapidez
 - Mejorar la colaboración y la transmisión de conocimiento, al nutrir comunidades de negocios internas con herramientas sociales que abarquen múltiples plataformas
 - Apalancar capacidades móviles nativas para una productividad y satisfacción de usuario mejoradas
-

IBM Intranet Experience Suite entrega valiosas capacidades para la manera en que se lleva a cabo el trabajo en la actualidad:

- *Proporciona una experiencia de intranet perfecta*, que resulta consistentemente atractiva, la cual abarca múltiples canales y estilos de trabajo
- *Mejora la productividad con contenidos dinámicamente adaptados*, basados en roles de usuarios, requerimientos de trabajo y relaciones
- *Simplifica la creación y gestión de contenidos valiosos para el usuario*, a través herramientas y soporte para desarrollo y despliegue altamente flexibles
- *Construye y apalanca relaciones con y entre trabajadores del conocimiento*, al facilitar a los empleados y socios compartir ideas, conectar a los empleados con expertos y establecer puentes entre silos organizacionales
- *Dar poder móvil a los trabajadores de hoy*, con tecnologías de intranet para tablets, smartphones y otros dispositivos digitales
- *Ayudar a controlar costos y proteger inversiones* con tecnologías basadas en estándares que puedan apalancar las inversiones existentes
- *Optimizar la infraestructura empresarial*, mediante una solución combinada que apalanque las experiencias en la web, herramientas sociales, aplicaciones administrativas y servicios basados en la nube

Software IBM WebSphere Portal 8.0

Proporcione contenido de red y aplicaciones atractivas con servicios de portal central que agreguen aplicaciones y contenido como aplicaciones basadas en rol para experiencias web multicanal con valor y personalizadas. Proporcione satisfacción a sus usuarios con contenido y aplicaciones de red atractivos que presenten una.

experiencia en la web integrada y diferenciada para cada usuario. El software IBM® WebSphere® Portal, Versión 8.0 soporta flujos de trabajo, gestión de contenidos, servicios sociales y entrega móvil de contenido web. Se basa en estándares industriales abiertos y ofrece utilización y administración simplificada y escalabilidad costo-eficiente. Estas capacidades proporcionan una experiencia de red excepcional para ayudarle a convertirse en un negocio social.

Caso de Estudio: Omron

La necesidad:

Como fabricante mundial con más de 200 plazas a nivel mundial y más de 200,000 productos, Omron debía mejorar la gestión de conocimiento y colaboración al compartir su conocimiento técnico, de aplicaciones y de negocios. También buscaba mejorar las sinergias operativas y liberar eficiencias en áreas de procesos de negocios.

La solución:

Omron implementó el software para experiencia web de IBM, incluyendo los software IBM WebSphere Portal e IBM Connections, que le permitieron crear una intranet social contextual.

Los resultados:

El intercambio de conocimientos se ha reforzado dramáticamente, pues los trabajadores ya tienen acceso inmediato a extensa información de producto, noticias internas y externas sobre la compañía y una gran variedad de material de mercadotecnia

Con el software IBM WebSphere Portal 8.0 puede:

- *Entregar experiencias web excepcionales, virtualmente en cualquier lugar*, ya sea atrayendo a sus clientes, socios de negocios o empleados
- *Extender su alcance* al entregar experiencias web multicanal excepcionales a sus empleados y clientes en el dispositivo de su preferencia—desktop, smartphone o tablet
- *Permitir la comunicación social, en contexto*, al infundir comunicación social dentro del contexto de contenido y aplicaciones personalizados, donde y cuando pueda influenciar más la comunicación y productividad
- *Extender sus activos de negocios* mediante la creación y desarrollo de soluciones de marca personalizadas y soluciones promovidas por el mercado que comprendan los activos de negocios existentes y nuevos que puedan ser redirigidos y reutilizados como se requiera
- *Manejar su negocio con eficiencia* utilizando el software IBM WebSphere que permite que aplicaciones, procesos y transacciones de clase empresarial residan una base probada, altamente confiable, escalable y de alto desempeño.
- *Crecer mientras avanza* con capacidades específicas listas para usarse en el negocio que ayudan a reducir el tiempo para valor y le permiten ir tras nuevas oportunidades de mercado al tiempo que reducen el costo de desplegar portales.

El software IBM WebSphere Portal 8.0 ofrece aún mayor funcionalidad y flexibilidad con nuevas características:

- *Las páginas administradas* pueden simplificar la creación y gestión de contenido de portal y páginas web utilizando una nueva barra de herramientas integrada. Los procesos de borrador y aprobación incluyen flujo de trabajo, control de versiones y sindicación para una gestión de sitio web robusta e integrada.
- *Un marco modular, optimizado* ofrece mayor control sobre el diseño de sitios web, el desarrollo y producción.

- *Con la temática de experiencia para portal móvil de IBM WebSphere*, puede fácilmente extender el contenido web a smartphones, incluyendo apariencia y sensación de página web móvil, navegación de página y contenido y patrones de interacción web móvil como as swipe, carousel, accordion y swap usando Cascading Style Sheets (CSS) 3 y HTML5.
- *El soporte a páginas comunitarias* de IBM WebSphere ayuda a simplificar el alcance y colocaciones de servicios de IBM Connections en un contexto apropiado.
- *La autenticación de ID* abierta permite a los usuarios del portal autenticar con credenciales de redes sociales públicas, como una ID de Facebook ID, extendiendo las presencias web a nuevos públicos de canales sociales.
- *Los nuevos overlays de página analítica web* pueden proporcionar análisis en sitio, en tiempo real sobre páginas web y canales de entrega. Etiquete páginas, portlets o contenido web y mida los resultados a través de etiquetas de campaña y personalizables para mayor comprensión del valor del contenido web y las interacciones de usuarios y canal.
- *Capacidades para blog, artículos y wiki* se entregan a través de plantillas de contenido listas para negocios.
- *Plantillas para Gestión de Contenido Web IBM* mejoradas con la función de creación con sólo apuntar y hacer clic de docenas de experiencias web sociales ricas.
- *Soporte para el estándar de Servicios de Interoperabilidad de Gestión de Contenidos (CMIS)*, a través de IBM Web Content Manager e IBM Web Experience Factory, se soporta una fácil integración con gestión de contenido empresarial y otros sistemas.
- *IBM Installation Manager Support* agiliza los procesos de instalación, desinstalación, modificación y actualización.
- *Algoritmos de índice de búsqueda detallada* ayudan a optimizar los resultados de búsqueda.
- *El nuevo wizard de configuración del administrador* está diseñado para ahorrar tiempo y esfuerzo
- *Migración simplificada de IBM WebSphere Portal, Versión 6.1.5 o 7* el software se maneja como una actualización de software en su sitio.

Software IBM Web Content Manager 8.0

Proporcione satisfacción a sus clientes con experiencias personalizadas en la red basadas en sus comportamientos, roles, idioma, dispositivos, ubicación y preferencias. Mantenga su contenido fresco y relevante y extienda su alcance a través de una sindicación simple en múltiples canales y medios sociales, con contenido dinámico, calificación, etiquetado, comentarios y otras características interactivas. IBM Web Content Manager puede ayudarle a obtener mejores índices de conversión, mejorar la lealtad del cliente y aumentar la participación de los usuarios.

- *Acelera el tiempo de llegada al mercado*

- Poderosas herramientas para creación y gestión de contenidos pueden permitir a los profesionales de la línea de negocios y dueños del contenido— sin intervención de TI—crear y administrar con rapidez contenido web valioso.

- Apalanca un catálogo extenso de plantillas pre-construidas de alto valor para creación de micro sitios y páginas web.

- Crear, aprobar, verificar versiones, publicaciones de contenido web a través de una barra de herramientas intuitiva, dinámica, consciente del contexto y con funciones para gestión de proyecto integradas.

- Flujos de trabajo flexibles ayudan a garantizar que el ciclo de vida de contenidos se apegue a los procesos de negocios deseados y las aprobaciones antes de entrar en vivo.

- *Mejora la participación de los usuarios*

- Herramientas integradas de personalización permiten la creación de experiencias web a la medida que consideran las necesidades, comportamiento, rol, lenguaje, dispositivo, ubicación y preferencias de los usuarios.

- Las funciones sociales fomentan mayor satisfacción del usuario a través de blogs y wikis de fácil implementación que invitan a los usuarios a participar en la conversación.

- Funciones de chat en tiempo real mejoran las solicitudes de servicio de los clientes.

- La calificación y etiquetado de contenidos le ayuda a mantener contenidos relevantes frente a los usuarios y compartir y medir la popularidad de los contenidos.

- *Optimiza la experiencia en la red mediante analítica en tiempo real*

- La analítica de red integrada puede proporcionar conocimiento en tiempo real con sólo un vistazo.

- Reconoce tendencias y predice comportamientos desde el contexto directo de la experiencia web.

- *Entrega experiencias multicanal consistentes*

- Presenta mensajes unificados, ofertas y contenidos en múltiples canales en línea.

- Con mayor facilidad syndica contenido a canales sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn e IBM Connections, y monitorea la efectividad de dicho contenido.

- Mejora la experiencia móvil a través de temas que empatan el factor de forma para el dispositivo móvil y soportan interacción con el cliente y patrones de navegación.

- *Administra requerimientos empresariales complejos*

- Integra la solución con gestión CMIS y repositorios de gestión de contenido empresarial (ECM) existentes, como el software IBM FileNet® Content Manager y otros productos para gestión de contenido de IBM, así como Microsoft SharePoint y el software IBM Lotus® Quickr®.

- Ayuda a reducir costos de proyecto y acelerar el tiempo a valor mediante una estrecha integración con el software IBM WebSphere Portal.

- Con mayor facilidad integra contenido creado en sistemas de gestión de contenido de terceros.

- Aprovecha soporte en múltiples lenguajes, cache avanzado, clustering y más fácil escalabilidad.

IBM Web Experience Factory 8.0

Este servidor portlet líder facilita la creación, personalización, despliegue y mantenimiento de portlets multicanal, widgets y aplicaciones web para buscadores de desktop, tablets y smartphones. IBM Web Experience Factory está diseñado para permitir a los desarrolladores apalancar con facilidad los activos centrales de su compañía y ensamblarlos automáticamente en portlets personalizados, de alto valor. Estas aplicaciones dinámicas y robustas de Java Platform, Enterprise Edition (Java EE) pueden reaccionar automáticamente al cambio, soportando una experiencia de marca consistente independientemente del dispositivo que se utilice. Los portlets pueden ser modificados aún más por los usuarios en tiempo real para atender requerimientos cambiantes del negocio—sin codificar, duplicar o poner versiones a los activos. Esto puede simplificar dramáticamente los procesos de desarrollo, despliegue y gestión de cambio; ahorrar tiempo y dinero, y liberar a los desarrolladores para que se enfoquen en trabajos más importantes.

IBM Web Experience Factory 8.0 ofrece beneficios significativos:

- Acelera el despliegue de portales para soportar un menor tiempo para obtención de ingresos y costos de desarrollo reducidos
- Extiende la creación de portlets a una comunidad de desarrollo más amplia, al ayudar a habilitar a los desarrolladores con diversos niveles de habilidad a construir portlets completos, de múltiples páginas, sin codificación
- Apalanca las aplicaciones empresariales existentes y activos de TI (por ej., IBM Lotus Domino®, SAP, PeopleSoft, Siebel, servicios web y capacidades de datos) para crear con rapidez portlets compuestos de alto valor

- Simplifica la creación de portlets mediante interfaces de usuario Web 2.0 ricas en funciones, incluyendo arrastrar y soltar, edición en línea, tips de herramientas, búsqueda en directorio, menú contextual y actualización de página inteligente.
- Automatiza tareas de desarrollo frecuentes, diseña patrones y procesos de negocios específicos para la compañía como componentes reutilizables para los desarrolladores con aplicación de mejores prácticas de arquitectura y desarrollo de aplicaciones
- Soporta el despliegue a software IBM WebSphere Application Server desde un sólo código base
- Ayuda a reducir requerimientos de ancho de banda y mejorar la capacidad de respuesta para aplicaciones móviles
- Simplifica el desarrollo de solución que integran contenido CMIS, incluyendo almacenes de datos estándar CMIS como IBM FileNet Content Manager y software de Microsoft SharePoint

Software IBM Forms 8.0

Automatice procesos de negocios basados en formatos para mayor eficiencia, mejor respuesta de servicio a clientes y menor tiempo a valor. IBM Forms es un paquete unificado, integrado que permite a los usuarios de la línea de negocios y TI reunir información y automatizar procesos vía aplicaciones web ágiles así como a través de las clásicas aplicaciones de formatos basados en documentos. La nueva capacidad de Construcción de Experiencias de Formato permite a los usuarios no técnicos crear y distribuir encuestas personalizadas, formatos de retroalimentación, formatos de pedido y más sin participación de TI.

- *Ayuda a controlar costos*
 - Mejora la eficiencia y reduce el tiempo a obtención de ingresos al automatizar procesos basados en papel
 - Reduce los costos al eliminar la impresión, distribución, procesamiento y almacenamiento de papel
 - Reduce el impacto ambiental mediante el uso de formatos electrónicos
 - Reduce los tiempos de transacción y los índices de error
 - Produce formatos de registro que cumplen con los requisitos de la industria
 - Mejora la productividad a través de acceso virtualmente en cualquier momento y desde cualquier lugar a aplicaciones basadas en formatos en dispositivos con sistema operativo Apple iOS y Android
 - Ofrece mejoras de desempeño dramáticas y escalabilidad para soluciones centradas en datos
- *Simplifica la creación de aplicaciones para recolección de información de base web*
 - Permite a los usuarios construir y desplegar aplicaciones web basadas en lenguajes HTML, JavaScript y CSS
 - Implementa enrutamiento de peso ligero para aprobaciones y notificaciones
 - Integra un repositorio de datos relacional y reporte de peso ligero
- *Agiliza la automatización de procesos*
 - Proporciona a los clientes, proveedores y socios acceso a procesos de negocios y aplicaciones clave a través de flujos de trabajo integrados
 - Comparte información automáticamente con las personas, sistemas y aplicaciones apropiadas en su negocio desde un formato electrónico único
- *Se integra con muchos sistemas existentes*
 - Se integra con muchos sistemas de información empresarial como IBM WebSphere Portal, IBM WebSphere Process Server y el software IBM FileNet P8 así como con otros productos de IBM y otros proveedores
 - Invoca e integra un interfaz de programación de aplicaciones vía REST (API)
 - Crea aplicaciones basadas en formatos en 28 lenguajes
- *Entrega un ambiente rico en seguridad, escalable*
 - Integra firmas digitales basadas en estándares para soportar auditorías y esfuerzos de cumplimiento
 - Soporta escalabilidad y desempeño avanzados al correr el software IBM Forms Server en un sistema operativo de 64-bit o en el sistema operativo Linux para plataformas IBM System z®

Software IBM Connections e IBM Sametime

El software social para negocios IBM Connections facilita un acceso simple, perfecto a su red profesional, incluyendo colegas, clientes y socios. Las nuevas capacidades incluyen moderación, blogs de ideación y galería de medios, proporcionándole mejores maneras para conectarse con redes adicionales de participantes comprometidos, activos y trabajar con mayor agilidad y transparencia para generar valor al negocio.

IBM Sametime®, software para comunicaciones y colaboración unificadas, facilita localizar la experiencia, chatear, compartir archivos y colaborar con colegas y socios de negocios a través de mensajes instantáneos empresariales.

En conjunto, estas ofertas flexibles pueden ayudar a su organización a convertirse en un negocio social más efectivo. Además, puede acceder a personas e información con más integración con IBM Lotus Notes®, IBM Lotus Quickr, IBM Rational® Team Concert™, IBM FileNet Content Manager y software IBM Content Manager software. Los beneficios pueden incluir:

- *Respuesta más rápida a un mercado cambiante*

Da a los equipos la capacidad de obtener las respuestas que necesitan de la organización, socios de negocios y clientes, incluso estando en movimiento.

- *Agilizar procesos de negocios*

Obtener aprobaciones y respuestas a preguntas de los clientes con más facilidad con herramientas Web 2.0 basadas en estándares, que permiten a los proveedores de software y desarrolladores empresariales crear procesos de negocios con comunicación habilitada.

- *Nutrir comunidades de talento*

Construir una cultura colaborativa entre equipos, donde quiera que se localicen—por todo el mundo o en el mismo edificio. Mantener a los empleados más contentos a través de un mejor balance vida-trabajo al extender la capacidad de trabajar virtualmente desde cualquier lugar al tiempo que administran la eficiencia.

- *Mejorar la toma de decisiones*

Siéntase más confiado al saber que las decisiones fueron avaladas por expertos en toda la organización.

- *Alentar la innovación*

Desarrolle productos y servicios usando la experiencia de comunidades de empleados, socios y clientes.

- *Construya y mantenga una ventaja competitiva*

Apalanque la innovación a lo largo de toda su cadena de valor y construya relaciones más fuertes dentro y fuera de la organización.

Para mayor información

Si desea aprender más sobre IBM Customer Experience Suite o IBM Intranet Experience Suite, por favor contacte a su representante de mercadotecnia de IBM o Socio de Negocios IBM, o visite el sitio web:

ibm.com/software/collaboration/webexperience

Además, IBM Global Financing puede ayudarle a adquirir las capacidades de software que requiere su negocio de la manera más costo-eficiente y estratégica posible. Nos asociaremos con clientes calificados para crédito para personalizar una solución financiera que se adapte a sus metas de negocios y desarrollo, permita una gestión de efectivo eficiente y mejore su costo total de propiedad. Financie sus inversiones críticas en TI e impulse su negocio hacia adelante con IBM Global Financing. Para mayor información visite: ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Producido en los Estados Unidos de América
Junio 2012

IBM, el logo IBM logo, ibm.com, Lotus, Rational, y WebSphere son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones del mundo. Otros nombres y productos de servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Una lista actualizada de marcas registradas de IBM está disponible en la web en "Información sobre derechos de autor y marcas registradas" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Linux es una marca registrada de Linus Torvalds en los Estados Unidos, otros países o ambos.

Microsoft, Windows, Windows NT, y el logo de Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos.

Java y las marcas registradas y logos basados en Java son marcas registradas o comerciales de Oracle y/o sus afiliados.

Este documento está actualizado a la fecha de su publicación inicial y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN GARANTÍAS SOBRE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O NINGUNA GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados conforme a los términos y condiciones de los contratos bajo los cuales se proporcionan.

El cliente es responsable de garantizar cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables a él. IBM no proporciona asesoría legal ni representa o garantiza que sus servicios o productos garantizarán el cumplimiento del cliente con ninguna ley o regulación.

1 "World's Best Internet Banks 2011," Global Finance, Noviembre 4, 2011; <http://www.gfmag.com/tools/best-banks/11485-worlds-best-internet-banks-2011.html#axzz1xEPj3C00>



Recycle, por favor