



IBM Software Group

People Productivity en un mundo on demand

Software EXPO 2.004

Federico Fernández Luna
Juan Romano
6 de octubre de 2.004



@business on demand software

Agenda

1 Definición de People Productivity

2 Soluciones críticas dentro de People Productivity

- Portal
- Colaboración
- Gestión de Contenidos

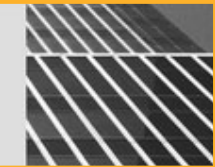
3 Pasos siguientes

- Juntándolo todo
- ¿Cómo empezar?



¿Qué es People Productivity?

People Productivity simplifica el acceso a *contenidos, aplicaciones, personas y procesos*. Incluye un portal corporativo colaborativo y seguro y un sistema de gestión de contenidos diseñado para permitir a las personas hacer su trabajo desde cualquier lugar, en cualquier momento y de forma más rápida y efectiva. El resultado es un espacio de trabajo personalizado a la medida de cada persona, dependiendo del rol que desempeñe dentro de la organización.



People Productivity cubre muchos de los desafíos a los que se enfrentan hoy las empresas

- Restricciones de presupuestos
- Desactualización en las habilidades de los empleados
- Alineación de la estrategia de TI con las necesidades del negocio
- Retorno de la inversión en TI
- Entornos técnicos complejos; falta de integración de sistemas
- Crecimiento del volumen de información
- Trabajadores dispersos y equipos externos
- Regulaciones legales
- Seguridad

Incremento de la Productividad

Conectar equipos dispersos

Mejora de la capacidad de reacción



Los analistas también ven estos desafíos

“IBM’s leadership position in the portal space is well deserved and should be maintained for the foreseeable future. With WebSphere Portal, IBM has been able to combine a powerful architecture, a broad and deep set of features, the leveraging of other IBM technology assets, and a passionate vision of the portal as the workplace of the future to create a compelling and potentially market dominating product.”

— *David S. Marshak, Patricia Seybold Group*



Patricia Seybold Group
Trusted Advisors to Customer-Centric Executives



IBM y People Productivity

The image shows a screenshot of the IBM w3 8.0 portal interface. Several callout boxes with orange borders and black backgrounds point to specific features on the page:

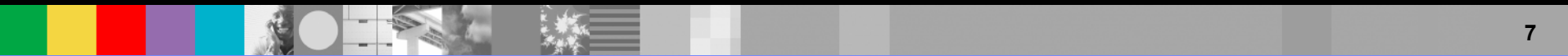
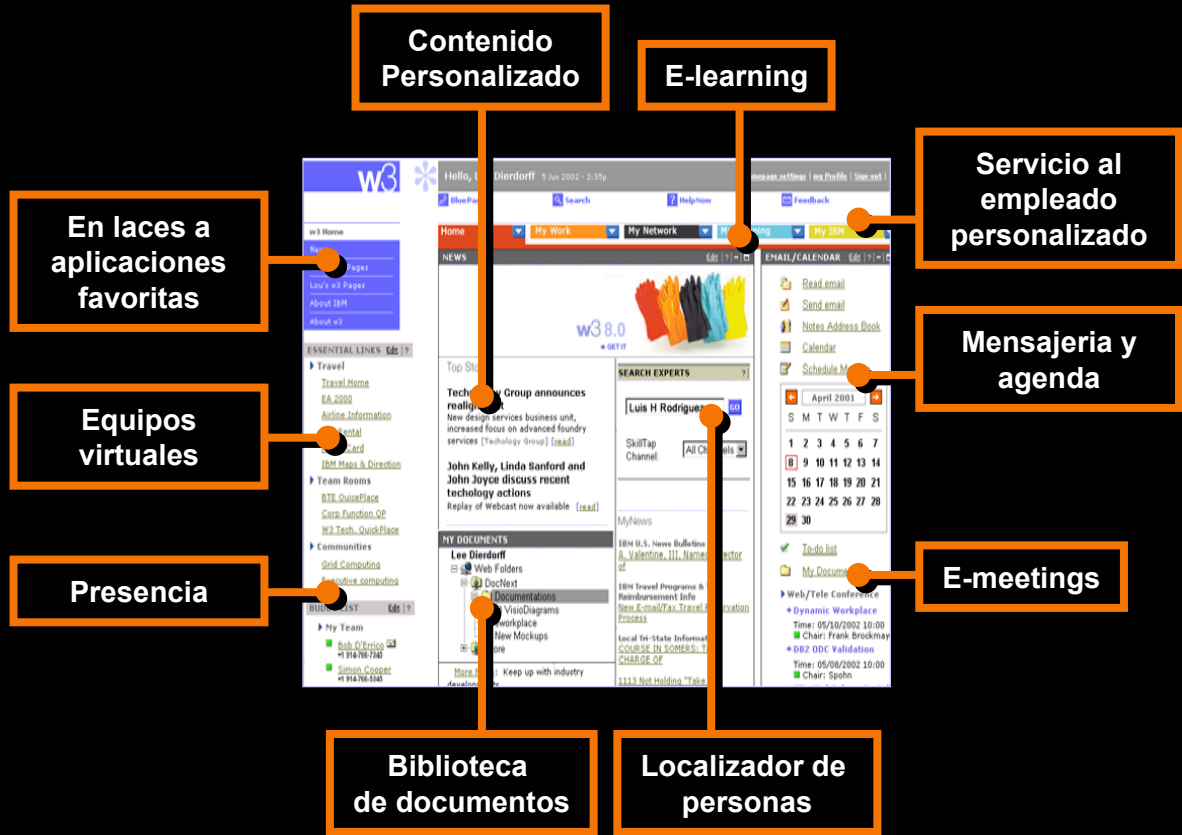
- Enlaces a las aplicaciones favoritas**: Points to the 'w3 Home' sidebar menu.
- Equipos virtuales**: Points to the 'Team Rooms' section in the sidebar.
- Presencia**: Points to the 'MY LIST' section in the sidebar.
- Contenido Personalizado**: Points to the 'Top Stories' section.
- E-learning**: Points to the 'My Learning' navigation tab.
- Servicio al empleado personalizado**: Points to the 'HelpNow' and 'Feedback' links at the top.
- Mensajería Y Agenda**: Points to the 'EMAIL/CALENDAR' section.
- Biblioteca de documentos**: Points to the 'MY DOCUMENTS' section.
- Localizador de personas**: Points to the 'SEARCH EXPERTS' section.
- E-meetings**: Points to the 'Web/Tele Conference' section.

People Productivity: Entorno integrado

Colaboración trata de personas y su interacción

Gestión de contenidos trata de potenciar cualquier tipo de información— donde y cuando se necesita

Portal trata de integración de información y procesos de negocio



Como empezar – Mapa de ruta hacia People Productivity

Si estás hoy aquí

Contacta con un IBM Business Partner o con tu contacto en IBM para añadir una de estas soluciones

Portal

+

Colaboración y Gestión de Contenidos
Incremento de la productividad del departamento de IT en un 46% en 18 meses



Colaboración

+

Portal y Gestión de contenidos
Incremento en un 400% del uso de la intranet por los usuarios



Gestión de Contenidos

+

Portal y Colaboración
Ahorros en tiempo estimados de un 15-30% debidos al incremento de la eficacia



Non-IBM

+

Portal, Coalboración y Gestión de Contenidos
Ahorros de tiempo en procesos de RRHH de hasta un 40%



People Productivity On Demand Solution

Portal

Portal

Colaboración

Gestión de contenidos

Ofertas:

WebSphere Portal

WebSphere Commerce

WebSphere Everyplace

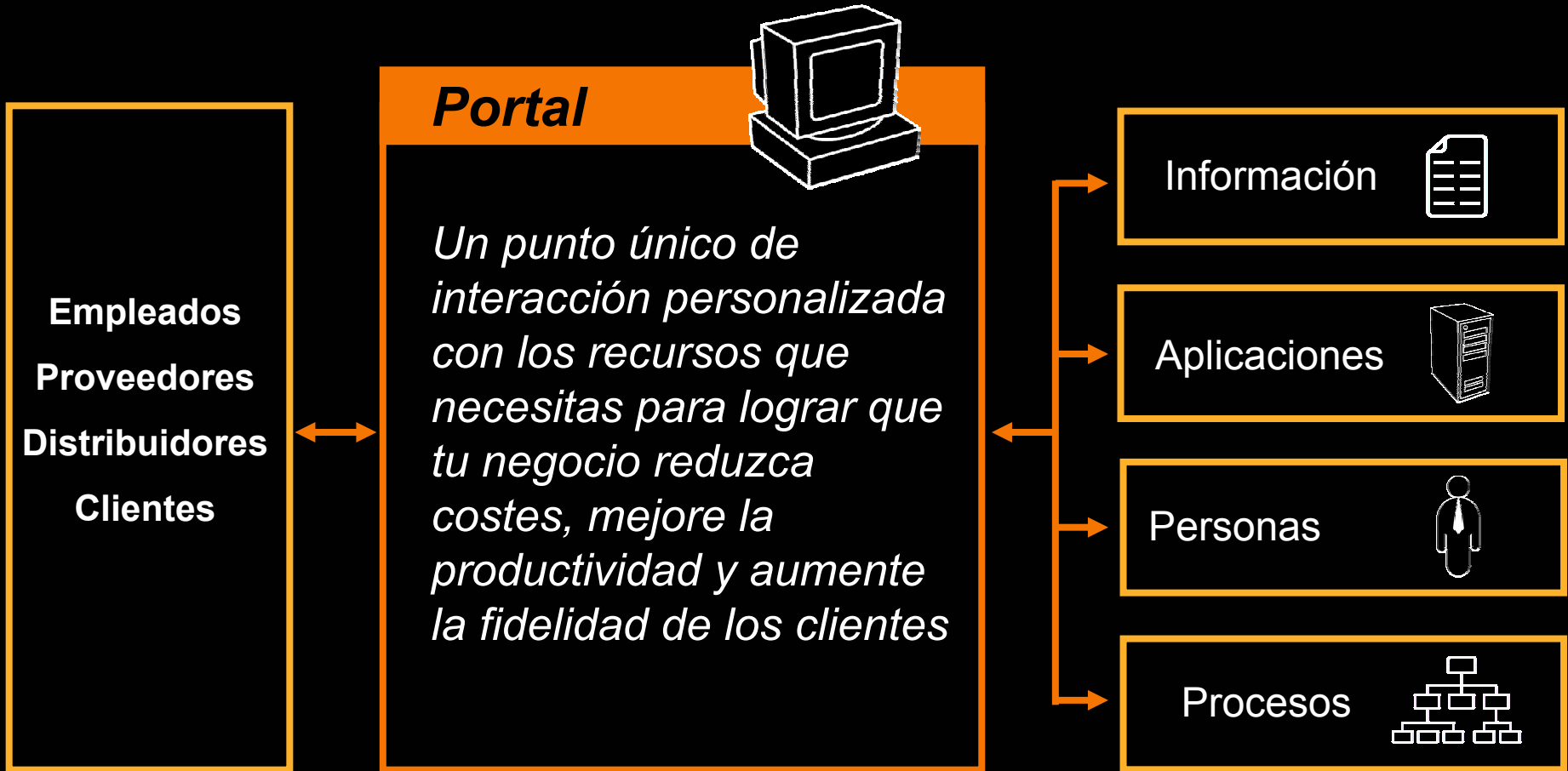
DB2 Everyplace

WebSphere Enterprise Transformation

Tivoli Security and Management



¿Qué es un Portal?



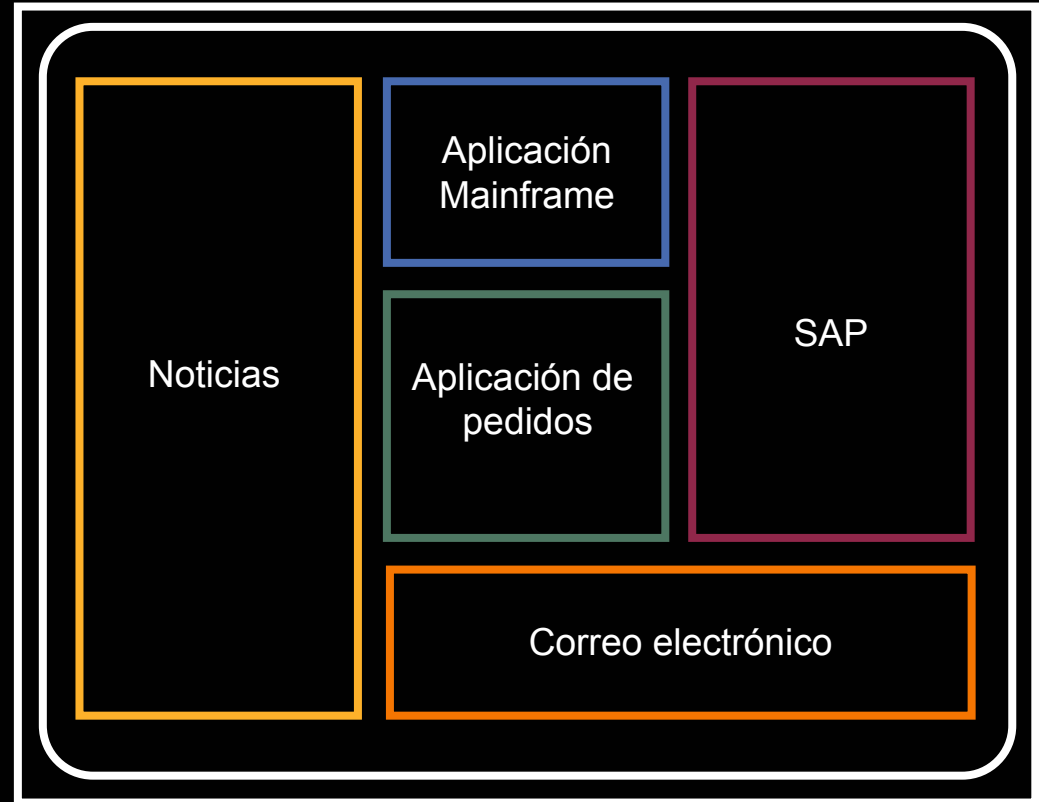
El papel del Portal

Capacidades:

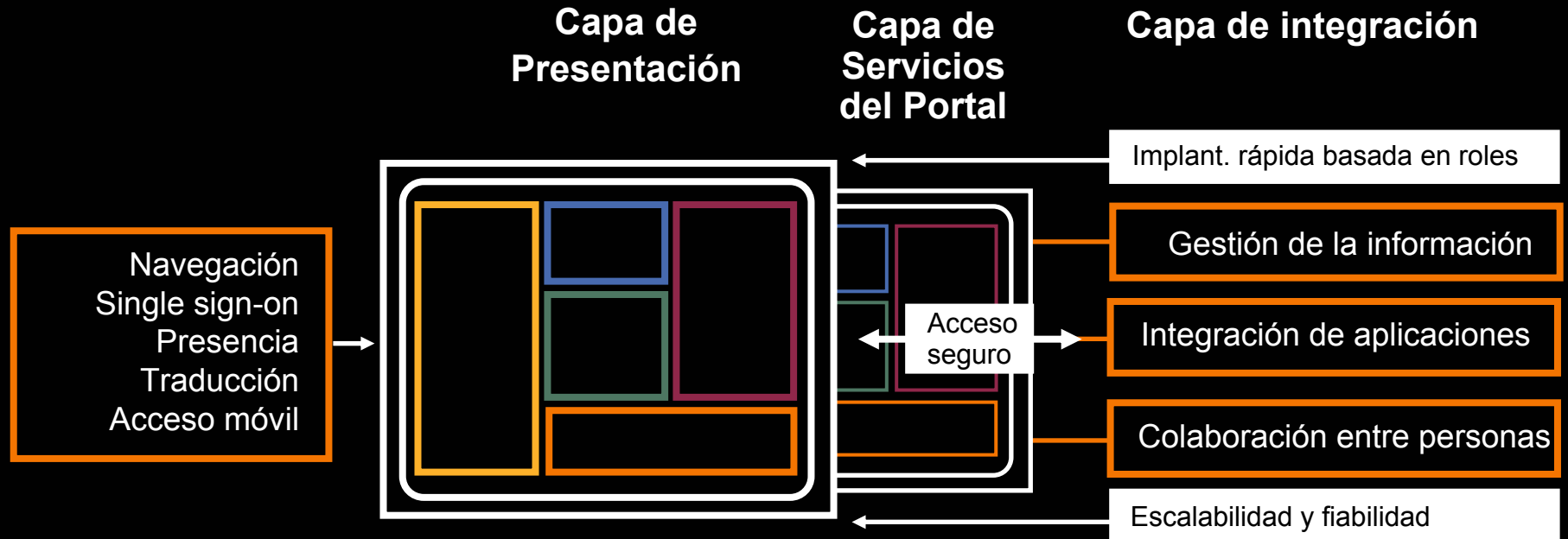
- Interfaz de usuario común
- Single sign-on
- Búsqueda extensiva
- Integración de aplicaciones
- Gestión de documentos
- Interacción de personas
- Un marco para servicios web
- Extensión a dispositivos pervasivos
- Personalización y customización

Su uso redunda en:

- Mejora de la productividad del empleado en portales B2E
- Mejora en las relaciones con los socios en portales B2B
- Mejora de la fidelidad de los clientes en portales B2C

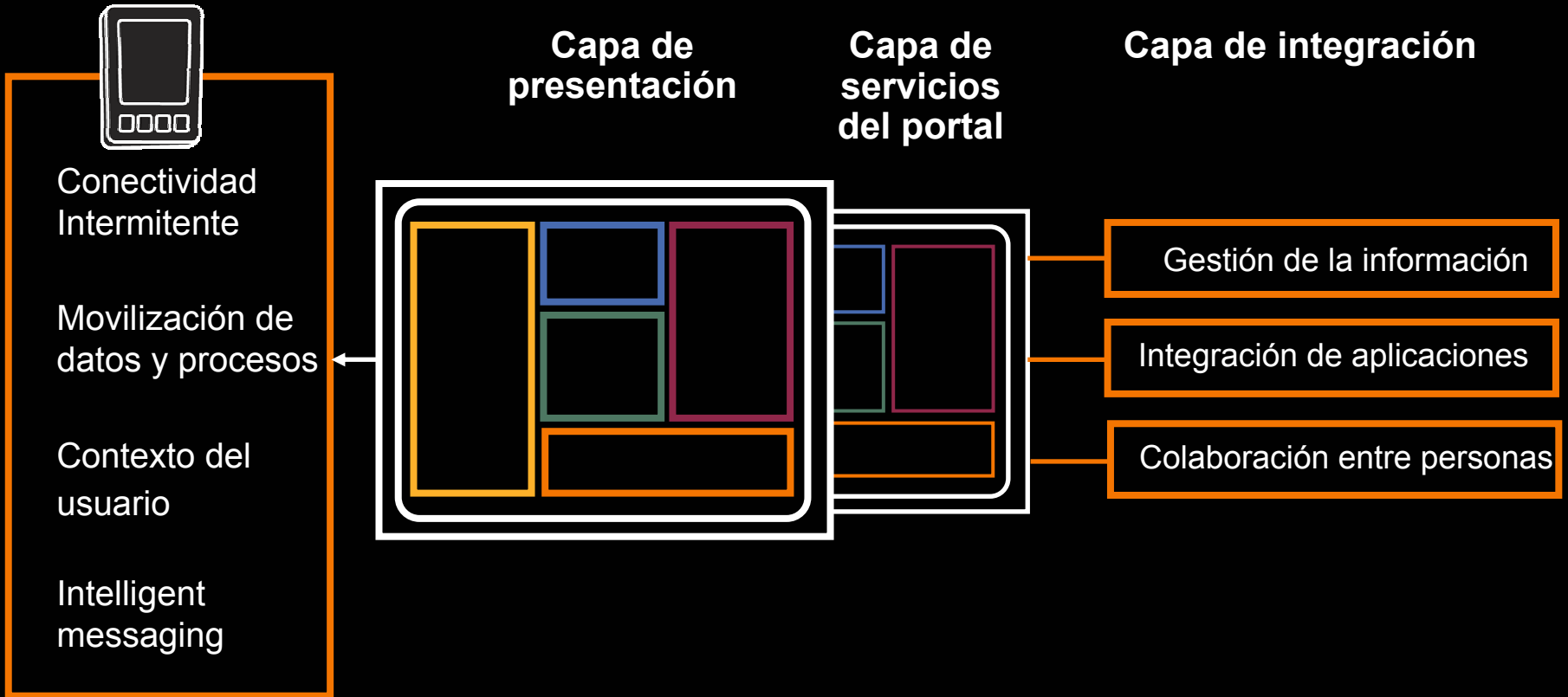


Los Portales son mucho más que un interfaz de usuario



Portales móviles

Mantienen a tus empleados productivos y en contacto, independientemente de su ubicación llevando los procesos de negocio a dispositivos móviles



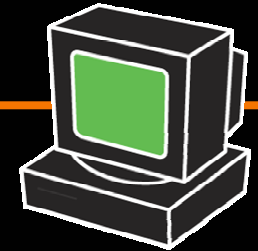
Convierta aplicaciones legacy en portales web

Se mejora la experiencia del usuario, se adaptan par una mejor conectividad y se reduce en coste de desarrollo hasta en un 80% al reutilizar código existente

Capa de presentación

Capa de servicios del portal

Capa de integración



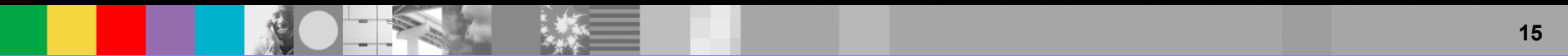
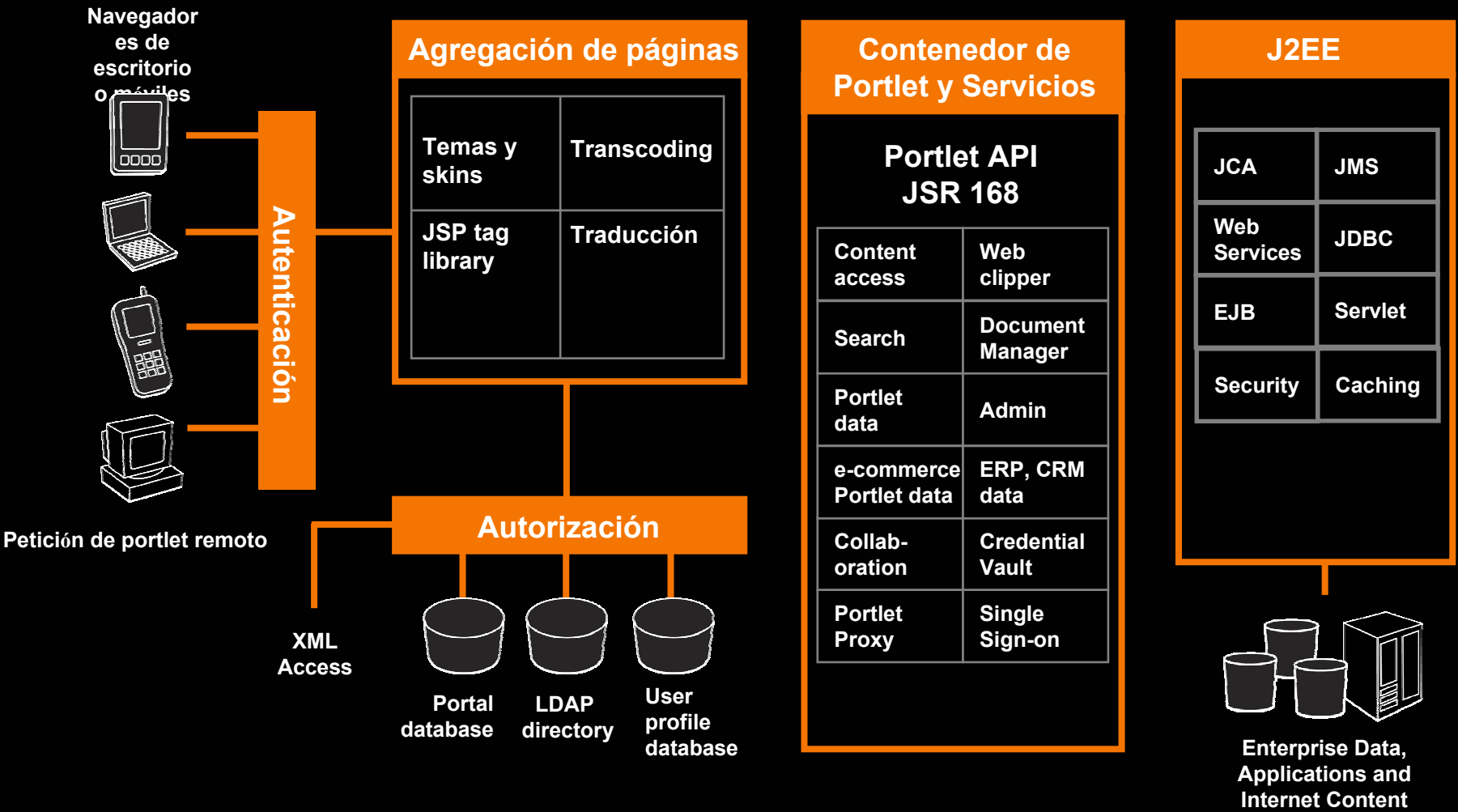
WAS, WSAD, HACP, HATS, CICS TG como los motores de software para convertir esas aplicaciones legacy en algo ahora accesible a través de un portal flexible

Gestión de la Información

Integración de aplicaciones

Colaboración entre personas

Arquitectura del portal



Las soluciones IBM de Portal te pueden ayudar a cubrir estos desafíos

B2E Portal

Incrementar la productividad de los empleados y maximizar la inversión en tecnología

B2C Portal

Aumentar la fidelización al dar a los clientes un mejor servicio y acceso a la información

B2B / Partner Portal

Hacer negocios de forma más eficiente con con distribuidores, proveedores y socios.



Volkswagen AG



VOLKSWAGEN AG

B2B Portal

Desafío

Crear un portal de espacio de trabajo on demand corporativo para 500.000 usuarios internos y externos, que aglutine aplicaciones básicas de negocio – incluyendo SAP – sobre una plataforma escalable por su futura expansión y múltiples usos

Solución

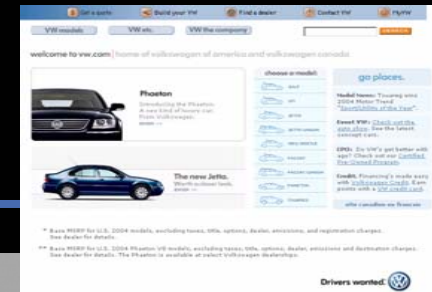
Una solución de portal basada en :

- WebSphere Portal
- WebSphere MQ Integrator
- WebSphere Business Integration

Valor

Los estándares abiertos facilitaron la integración de aplicaciones legacy; WebSphere Portal soporta la estrategia de Web Service; Solución completa IBM (incluyendo la seguridad)

La información correcta proporcionada en el momento oportuno a las personas adecuadas para una mejor y más rápida toma de decisiones; la dirección de la estrategia de portal de IBM es la “right one” – (integración de colaboración, contenidos, business intelligence, workflow); la posibilidad de reutilización de la plataforma para todo tipo de portales (B2X) cubrirá sus necesidades futuras.



German Cooperative Banking



B2E Portal B2B/Partner Portal



Desafío

Crear un entorno de colaboración y compartición del conocimiento para 1.300 bancos locales geográficamente dispersos, para asegurar su acomodación a las leyes y a las best practices del negocio

Solución

Un portal construido sobre WebSphere Portal, Lotus Domino, Lotus Team Workplace, Lotus Instant Messaging, Lotus Notes y WebSphere Application Developer que proporciona acceso instantáneo a información centralizada

Valor

- Servicio al cliente mejorado
- Aumento del volumen de créditos concedidos
- Una relación más estrecha entre los clientes y los más de 160.000 empleado del banco

“I see the solution we’re building as eighty percent communication and twenty percent information,” he says. “People have to be able to easily talk to each other and collaborate. The 1,300 banks that make up the German Cooperative Banks are not one single company, but they have to work together as if they are. The VR Knowledge Portal, which we built with WebSphere to integrate Domino databases, helps us accomplish that goal.”

- Hartmut Ehrich, Manager Service Projects, FIDUCIA IT AG

Colaboración

Portal

Colaboración

Gestión de contenido

Ofertas:

Lotus Notes/Domino

Instant Messaging and Web Conferencing

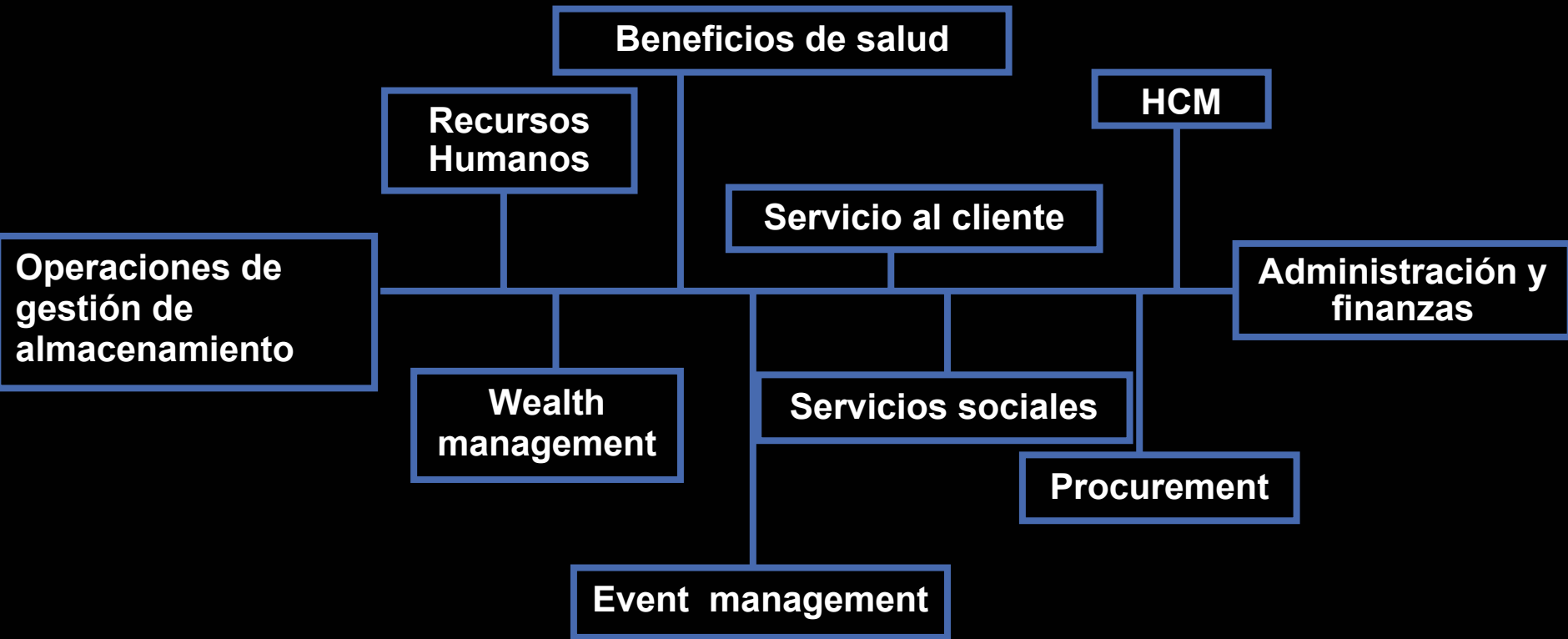
Lotus Team Workplaces

Lotus Learning Management System

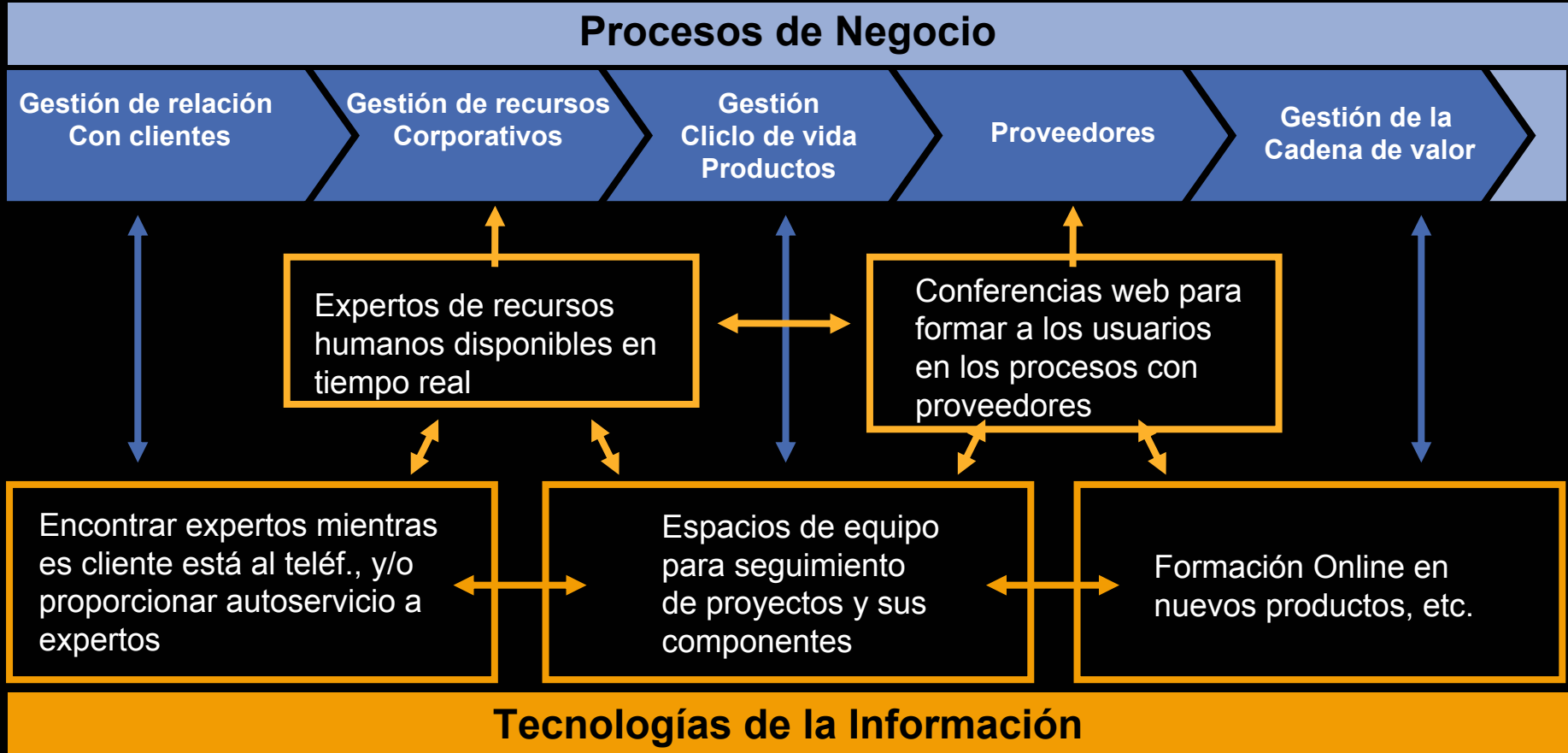
Lotus Workplace



Las organizaciones buscan la optimización de sus procesos de negocio



Incorporar la colaboración en la base del negocio añade valor a los procesos y las aplicaciones existentes



Necesidades comunes de los clientes



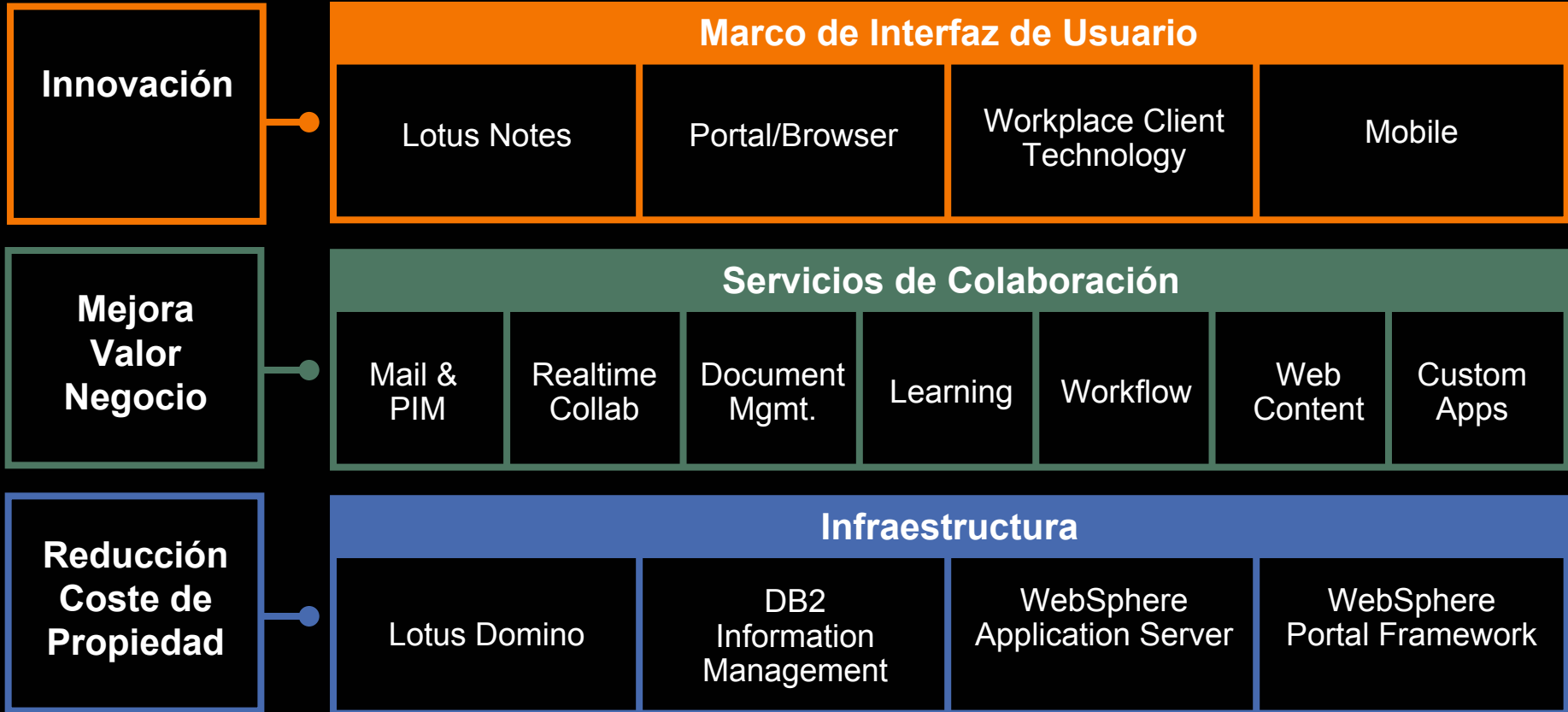
Conseguir que la gente sea más productiva



Soluciones de Colaboración en People Productivity

Proporcionando valor al negocio

Haciendo a más gente más productiva en el contexto del trabajo que realizan cada día



Lotus Domino proporciona elección y flexibilidad

The diagram illustrates the flexibility of Lotus Domino. A central orange box labeled "Lotus Domino" is connected by three lines to three software interfaces: Lotus Notes, Domino Web Access, and Microsoft Outlook. The background features a woman working on a laptop, and a bottom strip contains icons for a smartphone, a laptop, and a person on a mobile phone.

Lotus Notes

Category	Item Name	Created	Modified	Author	Accession
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes

Domino Web Access

Category	Item Name	Created	Modified	Author	Accession
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes

Microsoft Outlook

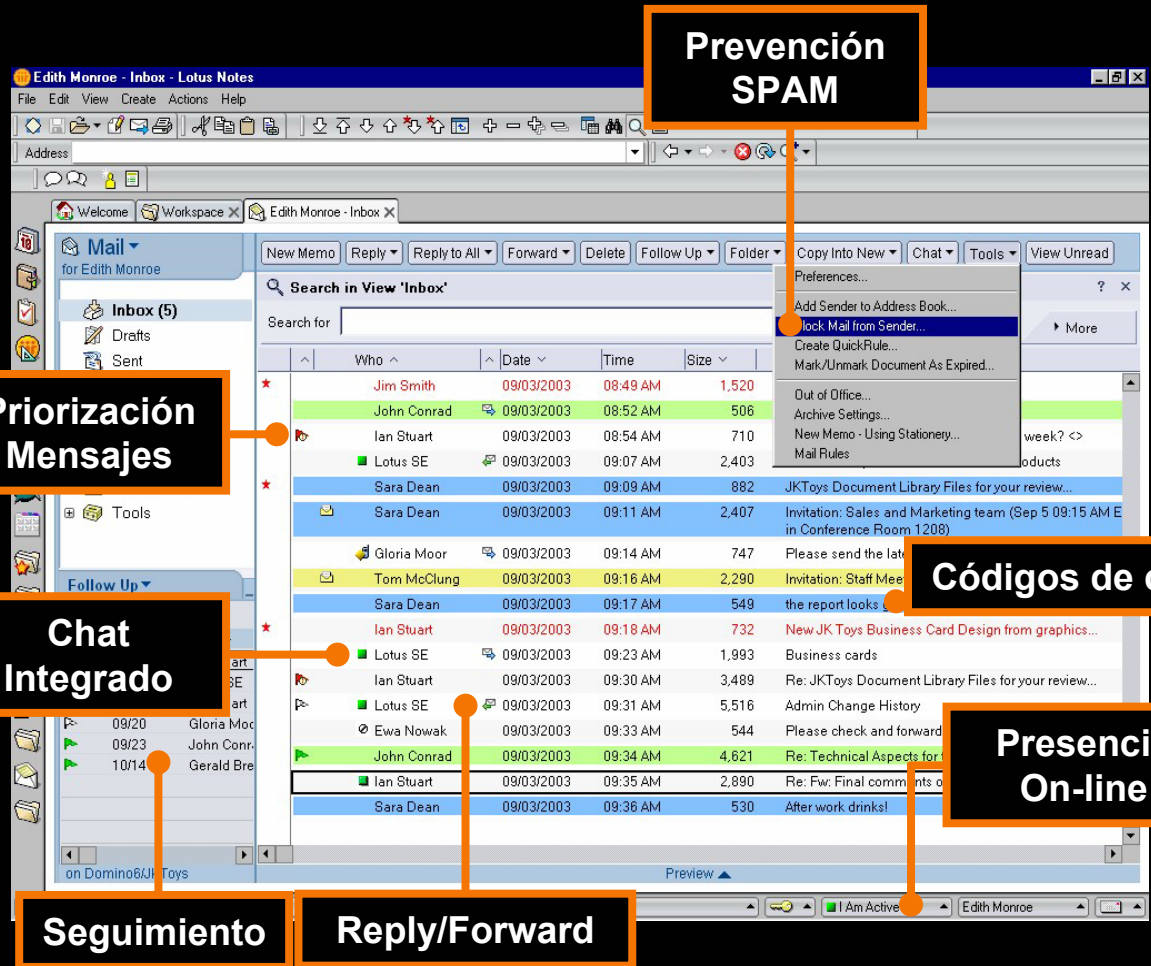
Category	Item Name	Created	Modified	Author	Accession
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes
Notes	Notes	11/11/2009 11:11:11	11/11/2009 11:11:11	IBM	Notes

Lotus Domino

IBM Lotus Notes 6.5

- Productividad mejorada
- Mensajería Instantánea integrada
- Control SPAM
- Seguimiento
- Líder en TCO
- Smart Upgrade
- Mejoras agenda

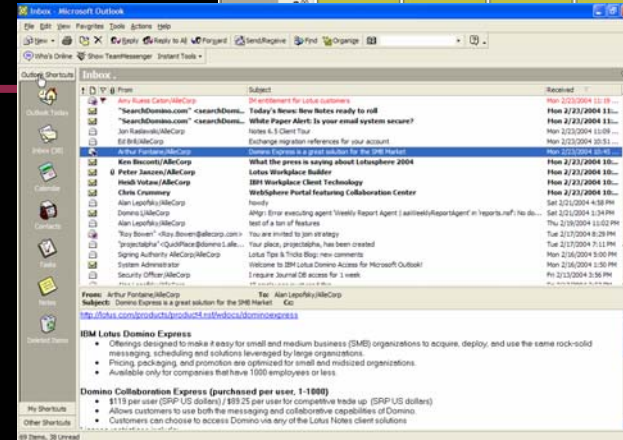
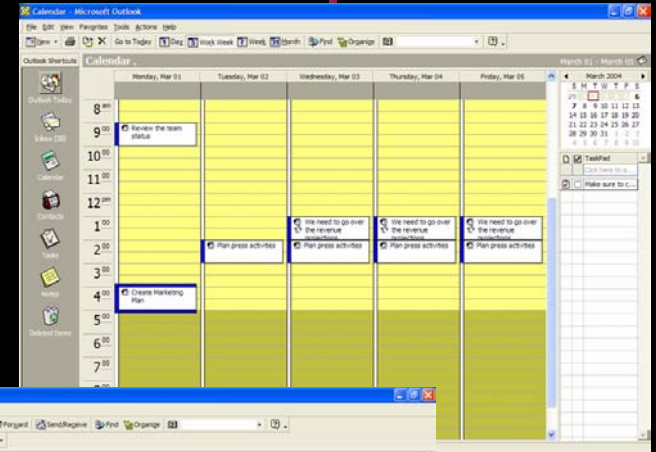
Seguridad inigualable



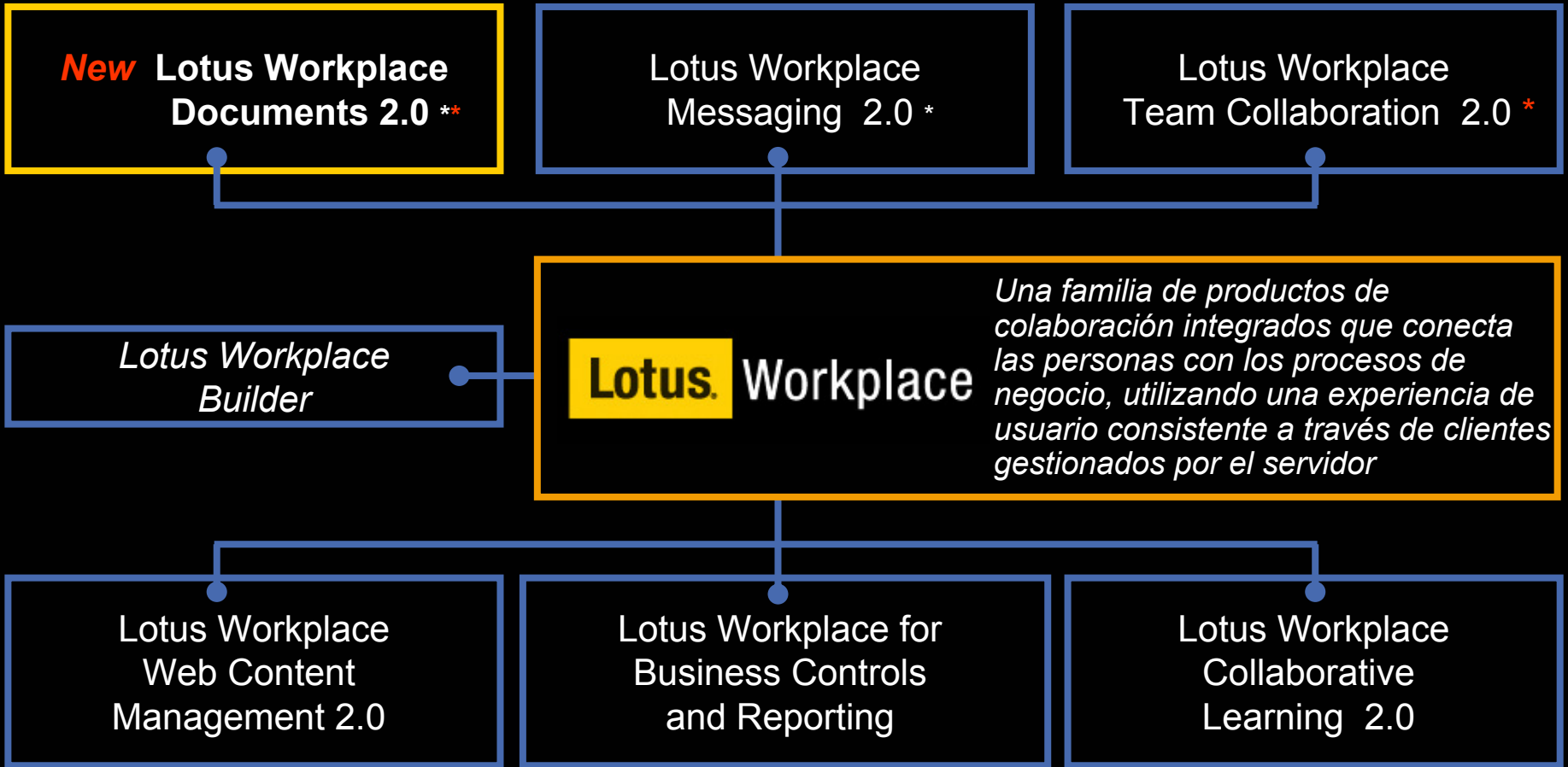
Domino Access for Microsoft Outlook

Ventajas

- Mantener cliente Outlook
- Bajo coste de formación
- No hay costes asociados al cambio de escritorio
- Todas las de Domino



Lotus Workplace: nuevos productos y capacidades de Colaboración



* Con IBM Workplace Client Technology
 * incluyen el nuevo Workplace Builder

Un tipo de cliente para cada usuario

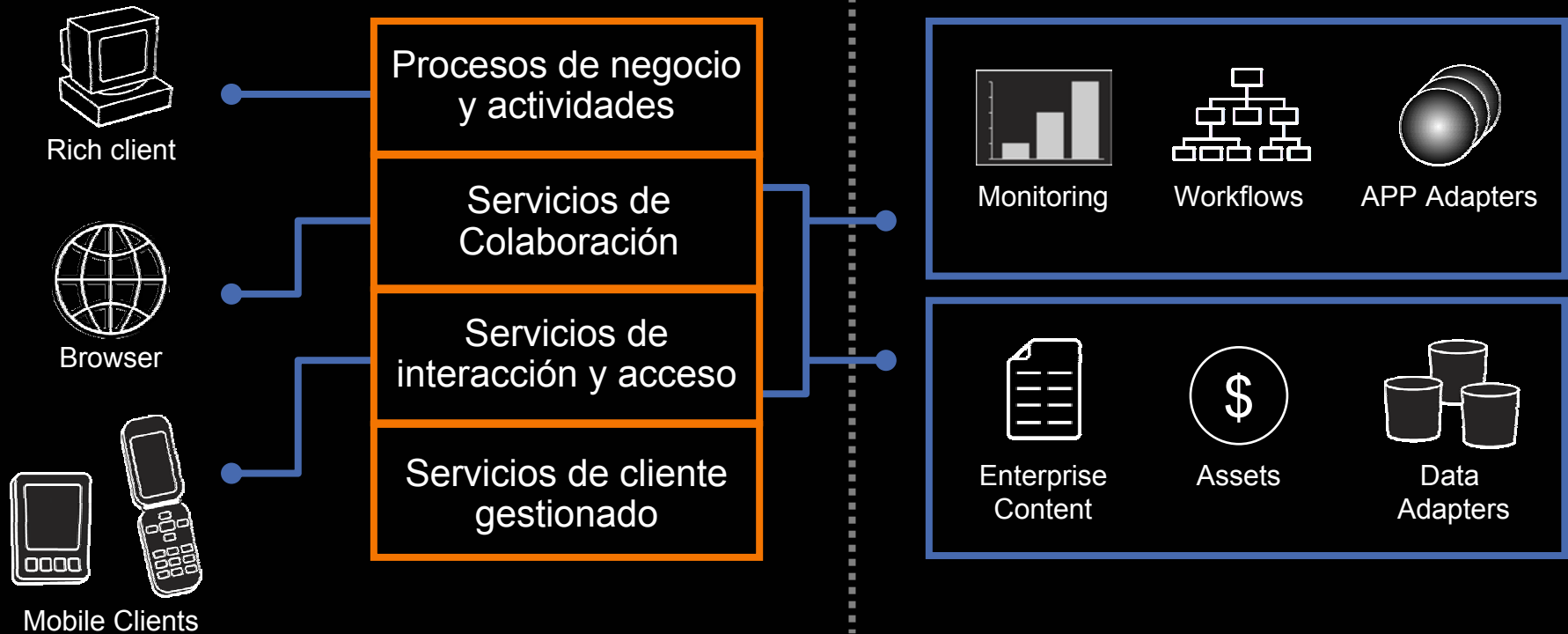
Haciendo a más gente más productiva en el contexto del trabajo que realizan cada día

Integración Front-end

Integración Back-end

IBM Workplace

Integración del negocio



Desafío – Conseguir una funcionalidad de Cliente Rico a un bajo TCO



Tecnología de cliente IBM Workplace

Elección y flexibilidad para los clientes

Implementación “No Touch” – Bajo TCO

- Proporcionar clientes ricos a comunidades de usuarios finales gestionándolo desde un servidor
- Administración, configuración y actualización del cliente centralizada
- Se proporcionan las capacidades según se necesitan
–on demand

Experiencia de usuario rico

- Uso desconectado y sincronización
- Poder se sw de cliente – i.e drag-n-drop, mejora de la respuesta, control de la IU
- Componentizado y Contextual
- Gestor de documentos embebido

Pataforma cliente extensible para

- Colaboración, incluyendo correo, agenda y planificación, mensajería instantánea, espacios para equipos...
- Gestión documental
- Aplicaciones existentes Web, Java, .Net y Notes
- Nuevas Aplicaciones – IBM y Business Partners

Gestión de Datos y Seguridad incluida

- Utiliza almacén de datos encriptados en local y en el servidor
- Control de acceso gestionado por políticas

Elección y flexibilidad

- Escritorios Linux, Windows y MacOS (futuro)
- Potenciar documentos Office y aplicaciones Java.Net y C++ existentes
- Interoperabilidad basada en estándares



Grupo HCP Salud



Desafío

Necesitaban hacer accesibles de una forma eficaz a sus expertos y a sus activos de conocimiento, y también querían soportar colaboración de equipos sobre toda red de servicios distribuídos

Solución

Un entorno de colaboración y gestión del conocimientos basado en IBM Lotus Notes y Domino, ejecutándose sobre servidores IBM xSeries

Valor

Incremento de la productividad de los empleados de HCP en un 25%, y se hicieron más fácilmente accesibles los activos de conocimiento

“There’s a direct relationship between the capabilities of Lotus Notes and Domino and the productivity of our people. Put another way, the same number of HCP people can handle 25 percent more customer workload.”

— Javier Benito, Information Systems Manager,
Grupo HCP Salud



Weil, Gotshal & Manges LLP



Desafío

Capacitar a más de 1000 abogados para colaborar de forma rápida en casos importantes, y al mismo tiempo facilitar la comunicación y la colaboración con los clientes

Solución

- Lotus Instant Messaging and Web Conferencing
- Lotus Team Workplace

Valor

Los abogados tienen las herramientas que necesitan para poder trabajar más rápido, colaborar con sus colegas de todo el mundo, y estar conectados con sus clientes.

“Our law firm is made up entirely of knowledge workers, each relying on research, communication, and collaboration to do their work. Lotus and IBM provide the advanced tools that let us ensure maximum collaboration, create cohesive teams, and provide the best possible services to our clients around the world.”

— CIO, Weil, Gotshal & Manges LLP



Gestión de Contenidos

Portal

Collaboration

Content Management

Offerings:

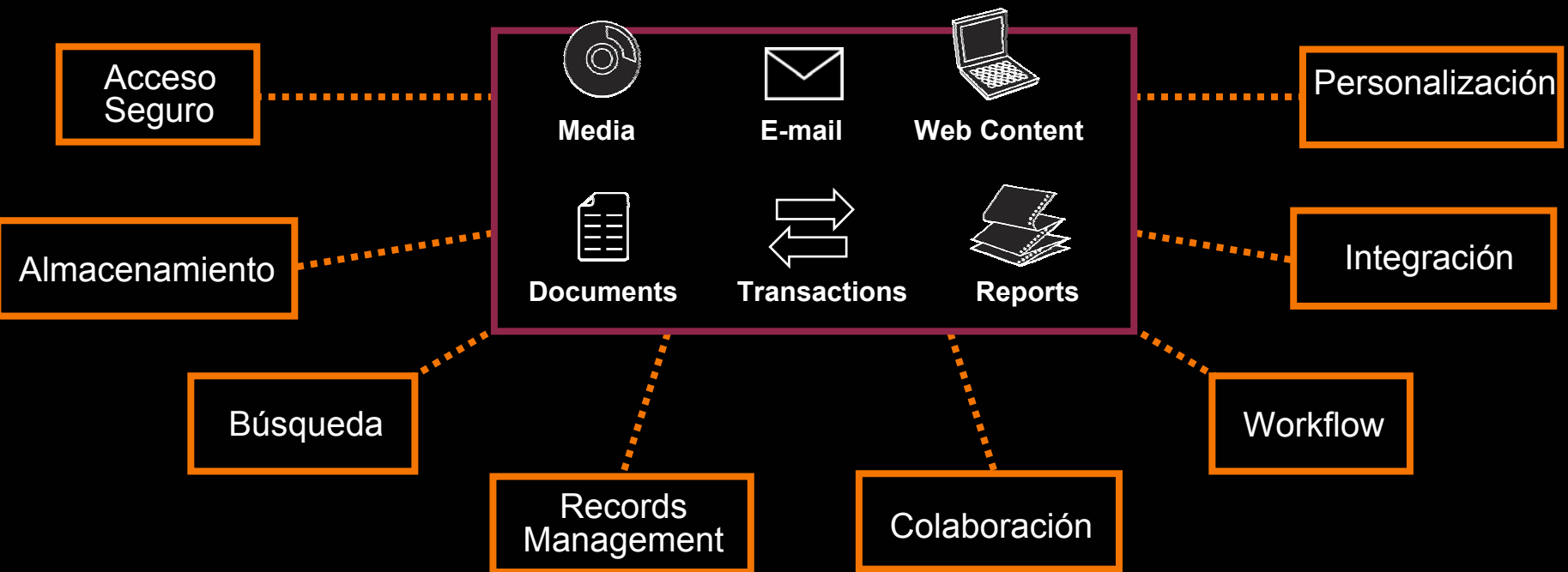
- DB2 Content Manager
- DB2 Content Manager OnDemand
- DB2 Document Manager
- DB2 Records Manager
- DB2 Common Store
- Lotus Workplace Web Content Management
- Lotus Domino Document Manager



Información on demand – donde y cuando se necesita

Información on demand:

Gestionar y potenciar cualquier tipo de información a través de múltiples aplicaciones y procesos de negocio

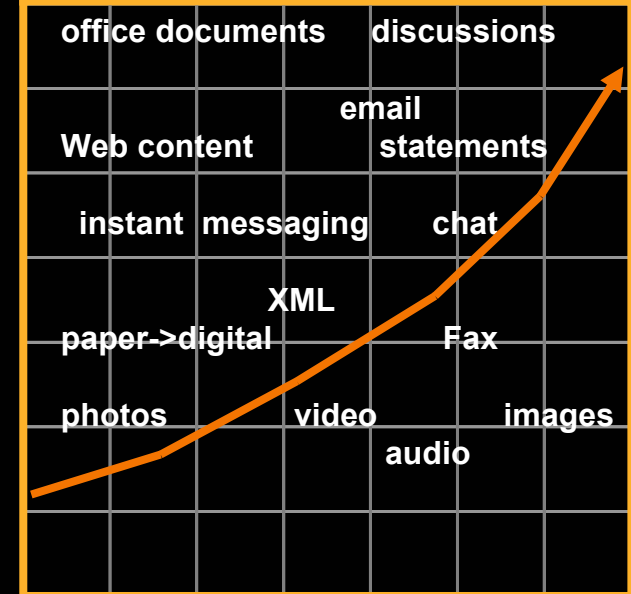


La información es la savia de una organización

¿Está tu información bajo control o en crisis?

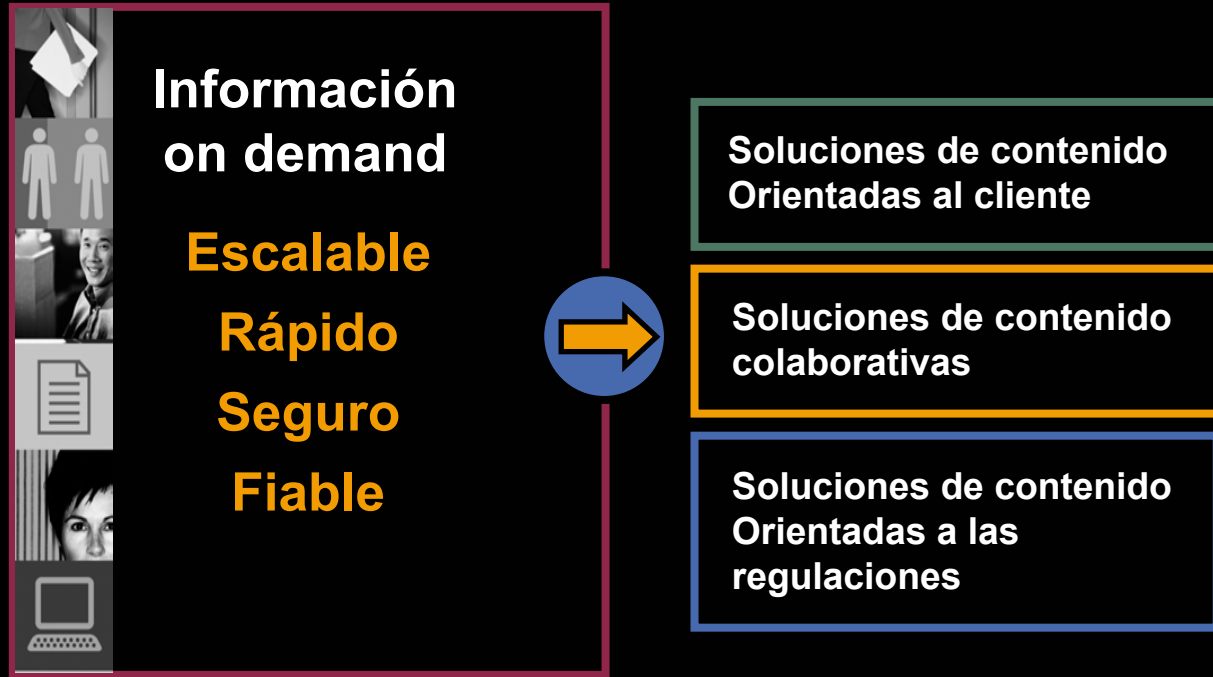
- ¿Tienen sus clientes y socios acceso a la **información corporativa online** o tienen esperar a que una tercera persona se la proporcione a petición?
- ¿Pueden sus empleados acceder fácilmente a la información o **buscan y recrean** la información?
- ¿Sabe donde están todos sus documentos de forma que puede cumplir con **las regulaciones gubernamentales y de la industria** o pasa las noches en vela?
- ¿Están sus **sedes web** internas o externas integradas u obsoletas?

El volúmen de información crece exponencialmente



Soluciones de Gestión de Contenidos

Increase profit and decrease cost



Soluciones de contenido orientadas al cliente

Customer Focused
Content Solutions

Fidelizar al cliente

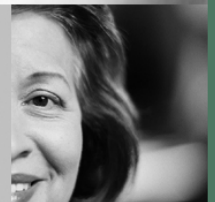
- Respuesta más rápida
- Comunicación completa y consistente
- Transacciones precisas

Areas de solución

Customer Relationship Management (CRM)

Enterprise Resource Management (ERP)

- Presentación de facturas
- Servicio al cliente
- Aplicaciones de crédito
- Historias médicas
- Servicios de inversiones
- Comercio web
- Proceso de reclamaciones



Gothaer Insurance



Customer Focused
Content Solutions

Desafío

Mejorar la eficacia en el procesamiento de nuevas solicitudes de seguro y en el servicio a las pólizas ya existentes
(en una red de 19.000 agentes)

Solución

Gestión documental y sistema de workflow integrados con la mensajería de Lotus Notes

Valor

- Ahorro de 1.2 millones anuales en costes de archivo
- Incremento de un 10% en la productividad de los empleados en el procesamiento de 160.000 pólizas al año
- Incremento de la satisfacción del cliente

“We expect the IBM Content Manager solution will save Gothaer-Parion DM1.2 million a year on media archive costs and improve employee productivity by an estimated 10 percent.”

— Burkhard Becker, Automotive Insurance Administration Department, Gothaer Versicherung

HypoVereinsbank

Leben Sie. Wir kümmern uns um die Details.

HypoVereinsbank

Customer Focused
Content Solutions

Desafío

Procesos de negocio obsoletos para la gestión de cuentas de clientes y los documentos de recursos humanos suponían un riesgo para la continuidad del negocio

Solución

Gestión documental y sistema de flujos integrados con el sistema SAP existente, proporcionando acceso en tiempo real a las cuentas de clientes y a la información de los empleados

Valor

- Mejoras en la satisfacción y en la retención de clientes
- Mejora de la productividad y la moral del empleado
- Significativos ahoros en costes anuales

“Our employees cringed when they had to tell a customer they couldn’t answer a question immediately. We were literally placing our business in jeopardy by not giving our staff the tools they needed to work productively.”

— Jana Bulkin, Senior Consultant for Archive and Workflow Solutions, HVBInfo GmbH

Soluciones de Contenido Colaborativas

Collaborative
Content Solutions

Dar más valor al empleado

- Mejora de productividad
- Reutilización y potenciación de la información en toda la organización
- Colaboración entre distintos grupos de trabajo

Áreas de solución

- Gestión de contenidos web/ Gestión documental
- Gestión de vendors
- Gestión financiera y de contratos
- Gestión de marca y marketing
- Administración de nuevos medicamentos
- Underwriting
- Gestión de expedientes
- Soporte de litigios



The Manchester Airport Group



Collaborative
Content Solutions

Desafío

Ser el mejor aeropuerto del mundo. Proporcionar información precisa y servicios al cliente a través de la sede web

Solución

Plataforma de gestión de contenidos Web que proporciona herramientas de colaboración y capacita tanto a personal técnico (web masters) como no técnico (creadores de contenido) para la modificación y actualización de los contenidos de la sede web

Valor

- Mejor servicio al cliente debido a la publicación de información precisa y consistente
- Ahorros de costes debido a la ausencia de contenidos duplicados
- Mejoras en la productividad y en las relaciones con los clientes

“The challenge was clear. We needed to integrate people, processes and systems to bring further value to our business.”

*— Peter Burgess, General Manager of IT,
Manchester Airport*

Schering AG



Collaborative
Content Solutions

Desafío

Necesidad de acelerar la creación colaborativa de contenidos y la compartición de conocimiento a nivel mundial para reducir costes asegurar su posición de liderazgo en el mercado

Solución

IBM Lotus Workplace Web Content Management

Valor

Un incremento del 400% en los accesos diarios a la sede web Schering's Berlin por los empleados. Mejoras en la comunicación y la cooperación. Reducción radical de costes y del tiempo necesario para el desarrollo de nuevas sedes web en Schering AG

“Leveraging our existing IBM Lotus Domino infrastructure and implementing our corporate Web worldwide, we are using IBM Lotus Workplace Web Content Management to accelerate our internal business processes, saving both time and money. This has improved consistency and Inter-departmental integration and has significantly reduced the amount of maintenance.”

— Jens Buhlke, Corporate Technical Webmaster,
Schering AG



Soluciones de Contenido orientadas a las regulaciones

Facilitar el cumplimiento de las regulaciones

- Reducción de los riesgos legales implementando políticas internas de cumplimiento
- Gestión de documentos importantes a lo largo de su ciclo de vida
- Implementación de gestión de registros

Principales regulaciones y estándares

- DOMEA- Germany, Document and Records Management
- MoReq- EU, Electronics Record Keeping
- Pro- UK . Public Records Standard
- SEC/NASD - Retention and Supervision
- Basel II – Credit, Market and Operational Risk Management
- HIPAA - Privacy and Information Sharing
- Sarbanes-Oxley - Improved Financial Controls
- 21CFR11 - Approval and Accountability
- DoD 5015.2 - Record Management



Kraft Foods Deutschland



Compliance
Content Solutions

Desafío

- Cumplir los requerimientos gubernamentales sobre retención de datos
- Mejorar la productividad

Solución

- Archivo y repositorio central, integrando tanto documentos en papel como los generados por SAP, proporcionando acceso rápido a los usuarios finales, seguridad y auditabilidad para 2.1M de facturas al año, con un crecimiento del 20% anual
- El mismo repositorio gestiona fotos históricas, activos de marca, y correo electrónico archivado

Valor

- Conservación a largo plazo y accesos a documentos valiosos y activos de marca
- Cumplimiento eficaz de las regulaciones

“ With DB2 Content Manager, we have transformed incoming invoice archival from an offline, after-the-fact activity into an integral part of the accounting process.”

— Sven-Erik Iwersen, Systems Analyst,
Kraft Foods Deutschland

Maximice su ROI: Retorno en la Gestión de la Información

Mejorar la productividad de los empleados

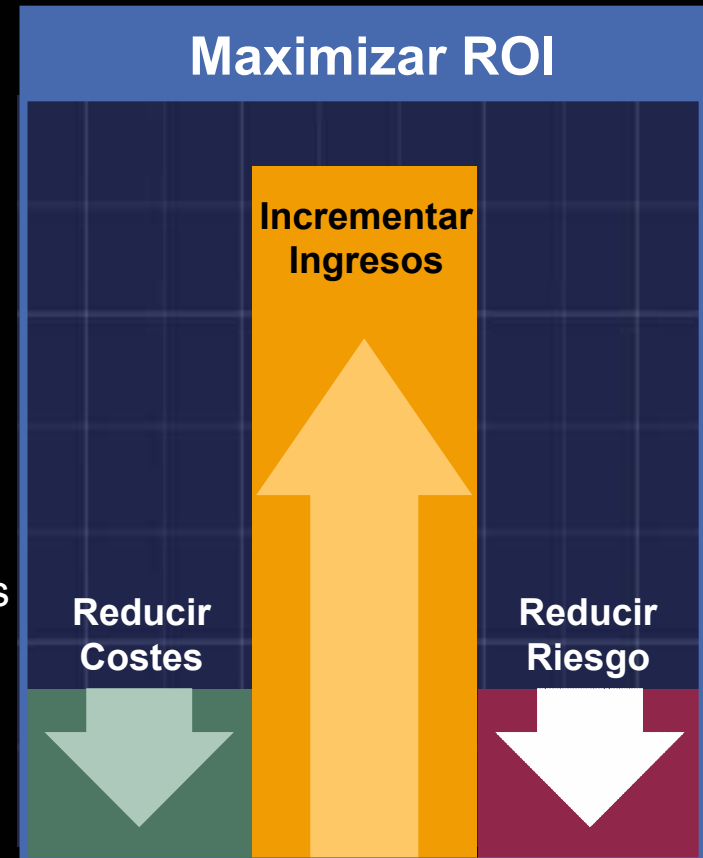
- Acceso instantáneo a todo tipo de información en cualquier momento
- Flujos automatizados frente a manuales
- Reutilización de la información, en vez de volver a crearla

Mejorar la capacidad de respuesta en un Mundo on demand

- Un servicio más rápido a clientes, socios y proveedores
- Ciclos de procesos de negocio más cortos

Facilitar el cumplimiento de las regulaciones

- Gubernamentales
- de la industria



People Productivity – Enlazándolo todo

People Productivity se refiere a la integración de las personas dentro del entorno On Demand



¿Qué pueden hacer por tí las soluciones de People Productivity?

Mejora de la productividad

- Una transferencia más rápida y fiable de datos de los pacientes redujo costes en un 25%
- La mejora en la productividad de los empleados produce un ahorro anual del \$6M y un incremento en los ingresos de \$200M
- La solución de eCommerce triplicó las ventas con el mismo personal

Victory Springs Senior
Health Associates

ACUITY

NATIONALGEOGRAPHIC.COM

Conectar equipos dispersos

- Colaboración basada en la web produjo ahorros de \$600k anuales solo en tarifas aéreas
- Conectó 3.600 agentes de ventas en 153 oficinas

IR Ingersoll Rand

Manulife Financial

Mejora en la capacidad de respuesta

- Reducción del volumen de llamadas en un 23%
- Creación de espacios de trabajo par a los clientes en 1 minuto vs. 48 horas

Prudential

WOMBLE
CARLYLE

Facilita la prueba de cumplimiento de regulaciones

- Gestión y archivo de millones de documentos para cumplir con las regulaciones gubernamentales
- Ayudó a 60.000 empleados a cumplir con las regulaciones SEC para archivar todos los correos electrónicos de 7 años

KRAFT

Prudential

2003: IBM People Productivity líder del mercado

Colaboración

- #1 cuota de mercado en la categoría de colaboración
- 73% cuota de mercado en mensajería instantánea corporativa
- #1 software de colaboración sobre Linux

Gestión de Contenidos

- #1 cuota de mercado en gestión de documentos y contenidos
- Digital Content Management Company del año 2003-Frost & Sullivan
- Content Compliance- Winner Transform Products of 2003

Portal

- #1 cuota de mercado por ingresos en la categoría de portal
- Votado "Best Enterprise Portal Platform"- 2003 Codie Awards
- Mejor "Enterprise Information Integration Platforms & Portals" en Intelligent Enterprise's annual Readers' Choice Awards

Seguridad y almacenamiento

- Frost & Sullivan Market Engineering Leadership Award 2003
- 2004 LinuxWorld Product Excellence Award
- 2003 Crossroads A-list Award for Identity Management

Gracias

