



IBM Software Group

IBM Enterprise Content Management IBM Content Manager



@business on demand software

Providing a
Return on
Information

ECM: Gestión de cualquier tipo de contenido



Soluciones de contenido orientadas al cliente

Fidelizar al cliente

Respuesta más rápida

Comunicación completa y consistente

Transacciones precisas

Recuperar los docs. y contestar al cliente mientras sigue al teléfono.

Distribución instantánea al siguiente empleado del proceso

El trabajo puede seguir caminos paralelos, no en serie

Los empleados pueden prescindir de IT y publicar su propio contenido en la web

Áreas de solución

Customer Relationship Management (CRM)

Enterprise Resource Management (ERP)

Presentación de facturas

Servicio al cliente

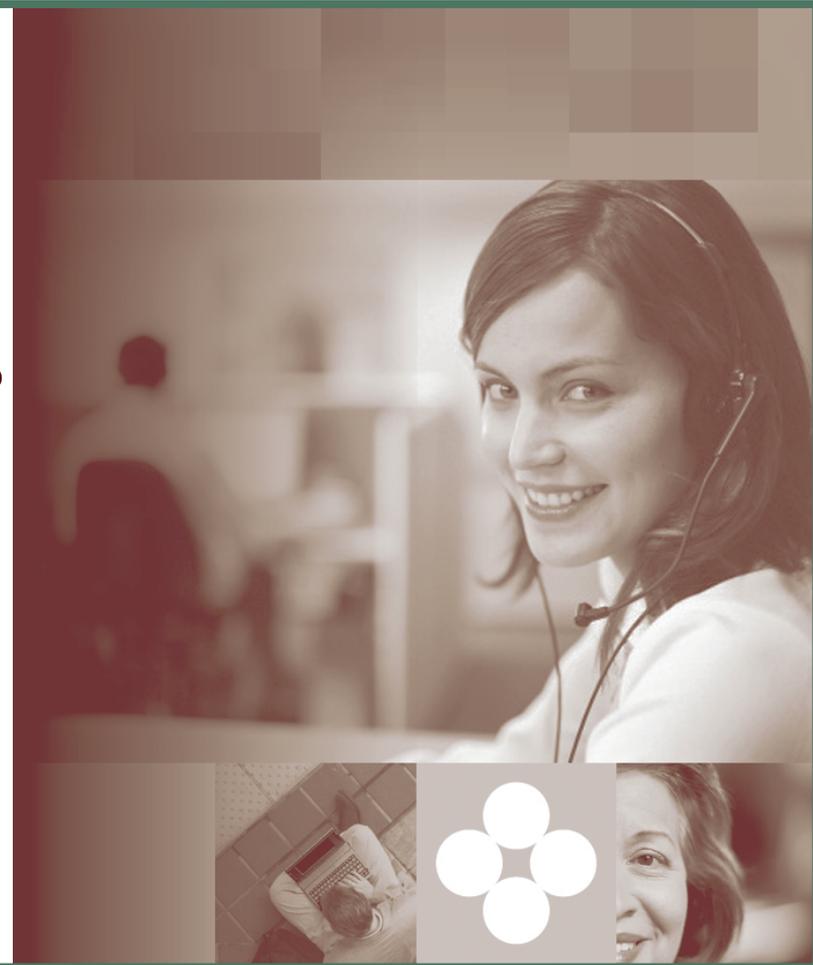
Aplicaciones de crédito

Historias médicas

Servicios de inversiones

Comercio web

Proceso de reclamaciones



Soluciones de Contenido Colaborativas

Dar más valor al empleado

- Mejora de productividad
- Reutilización y potenciación de la información en toda la organización
- Colaboración entre distintos grupos de trabajo
- Acceso instantáneo a los documentos
- Reutilización de información, en lugar de volver a crearla
- Distribución automática de los documentos

Áreas de solución

- Ciclos de aprobación
- Gestión financiera y de contratos
- Gestión de marca y marketing
- Administración de nuevos medicamentos
- Procesos de compras
- Gestión de expedientes
- Soporte de litigios



Soluciones de Contenido orientadas a las regulaciones

Facilitar el cumplimiento de las regulaciones

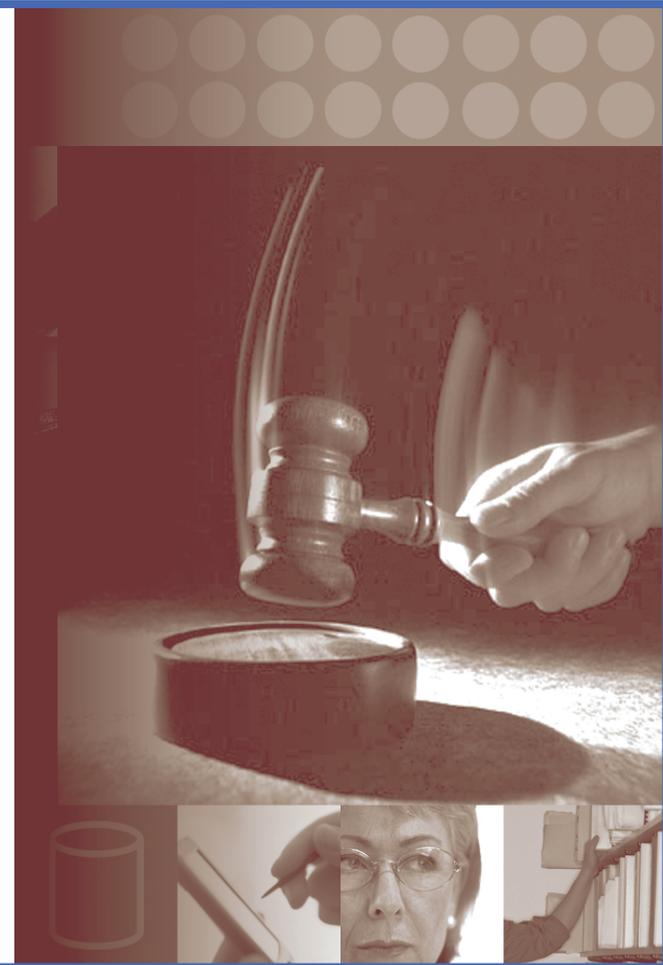
Reducción de los riesgos legales implementando políticas internas de cumplimiento

Gestión de documentos importantes a lo largo de su ciclo de vida

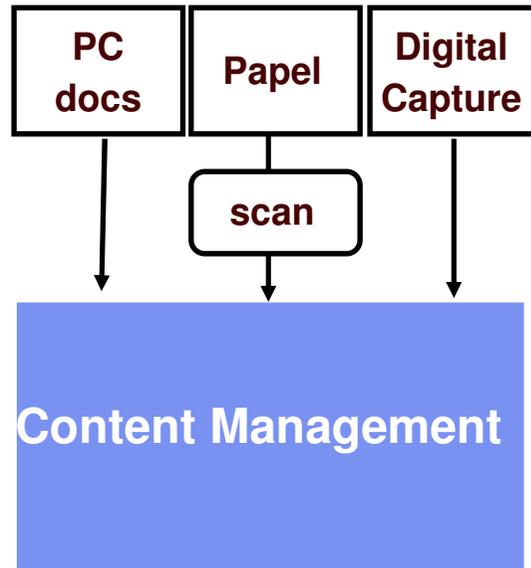
Implementación de gestión de registros

Principales regulaciones y estándares

- Ciclo de vida de los documentos
- Archivado de correo
- 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

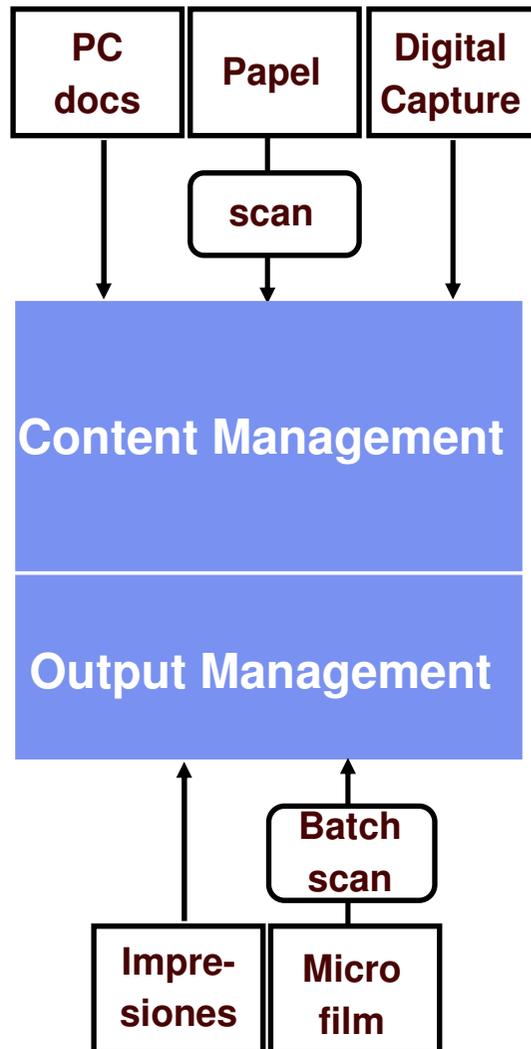


Administración de Documentos e Imágenes



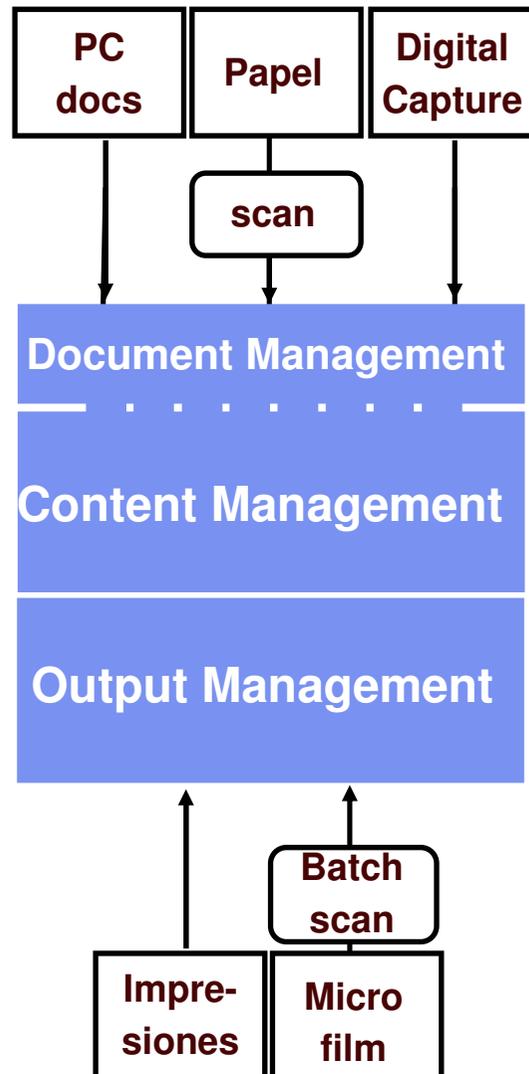
- ▶ Repositorio para administrar cualquier tipo de objeto digital
- ▶ API ODMA para almacenar y recuperar documentos de MS Office o Lotus SmartSuite
- ▶ Estructura del archivo a manera de folders y subfolders a cualquier nivel
- ▶ Control de Versiones
- ▶ Workflow documental
- ▶ LAN Cache
- ▶ Replicación de Objetos
- ▶ Multiplataforma: Windows, Linux, UNIX, iSeries, ...

Almacenamiento y consulta de impresiones



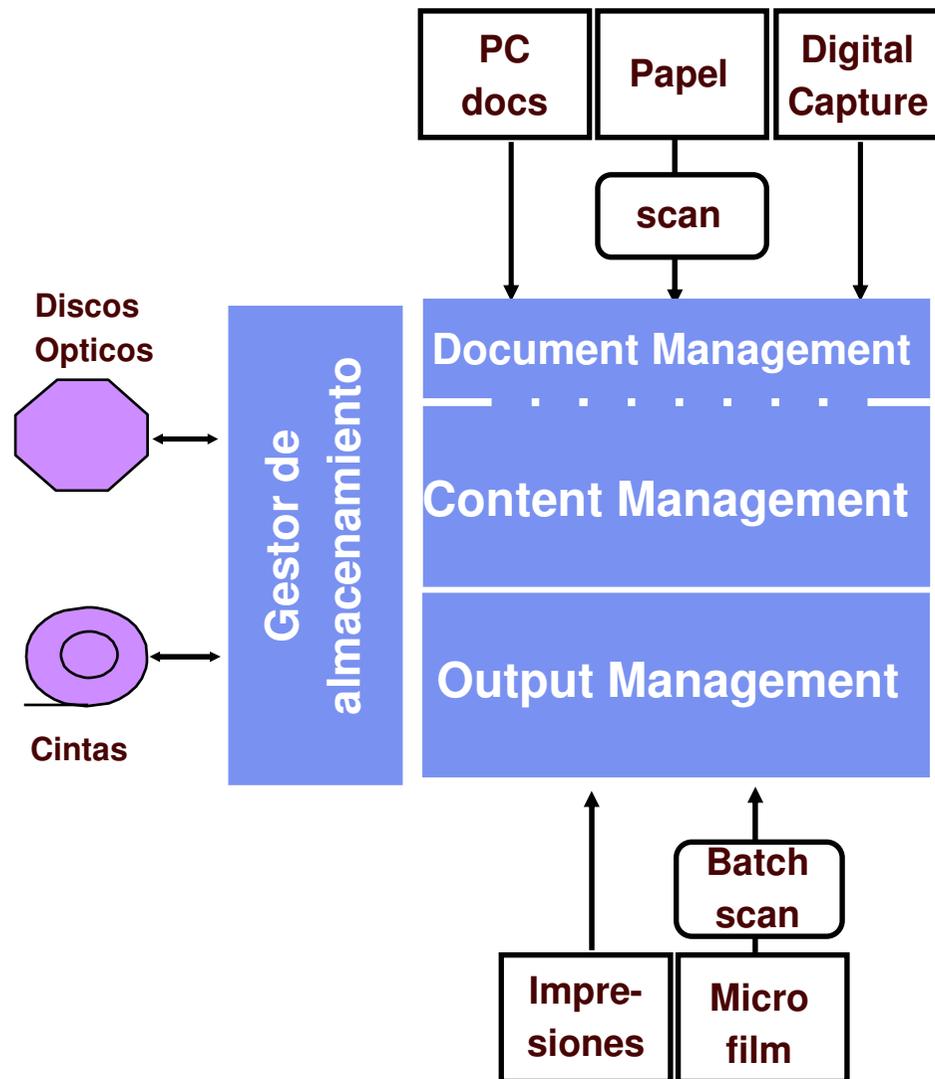
- ▶ Repositorio para el almacenamiento de la salida producto de las aplicaciones
- ▶ Importación en batch de los archivos de impresión
- ▶ Indexación automática
- ▶ Arquitectura optimizada para alto volumen
- ▶ CD ROM feature
- ▶ Multiplataforma: Windows, Linux, UNIX, iSeries, ...

Administración Avanzada de Documentos



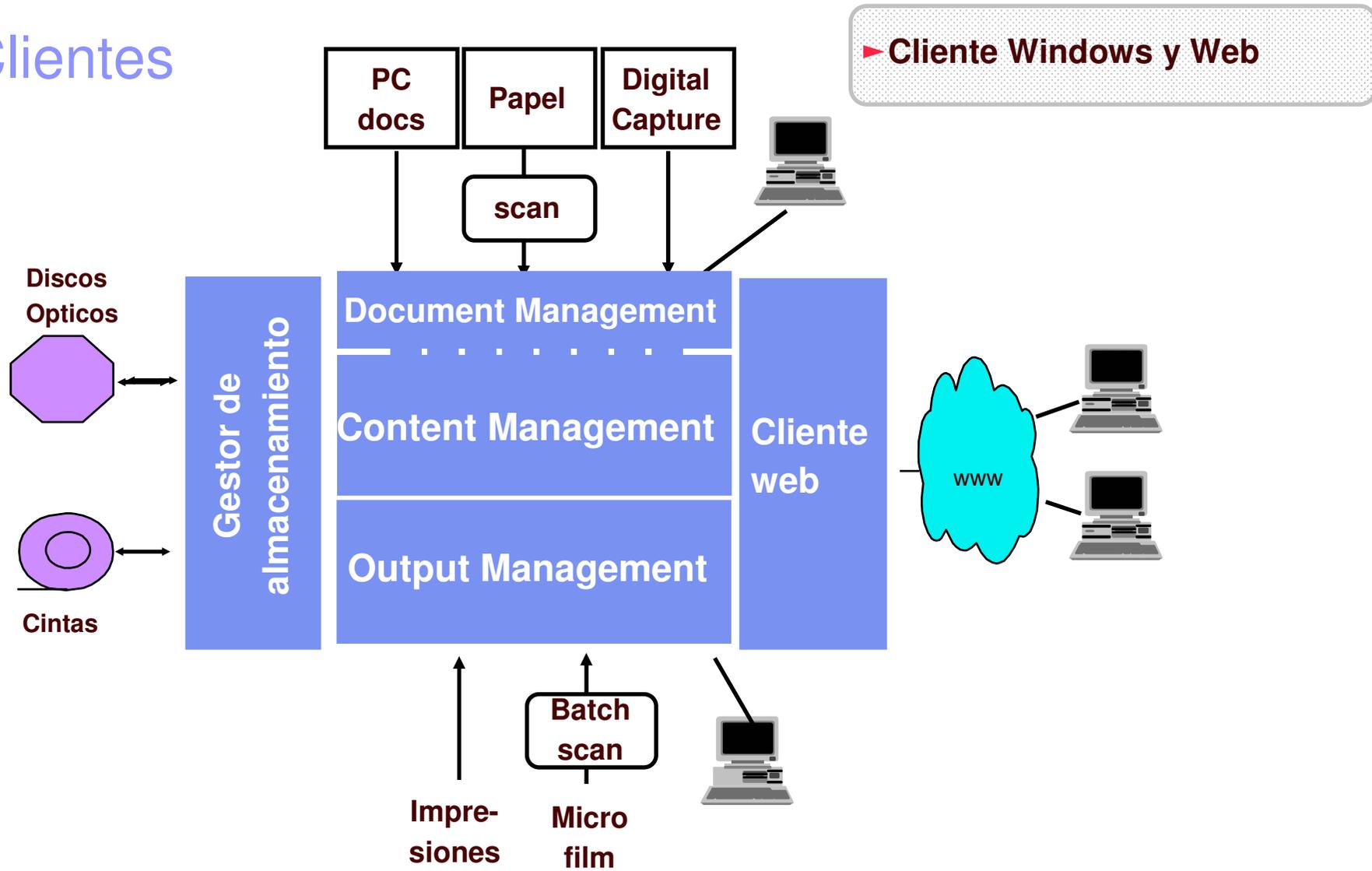
- ▶ Creación de Documentos mediante trabajo colaborativo.
- ▶ Integración con Mensajes Instantáneos
- ▶ Manejo de Documentos Compuestos
- ▶ Manejo de archivos Autocad
- ▶ Integración con MS Office y otras aplicaciones
- ▶ Workflow
- ▶ Control de Versiones

Administración del almacenamiento

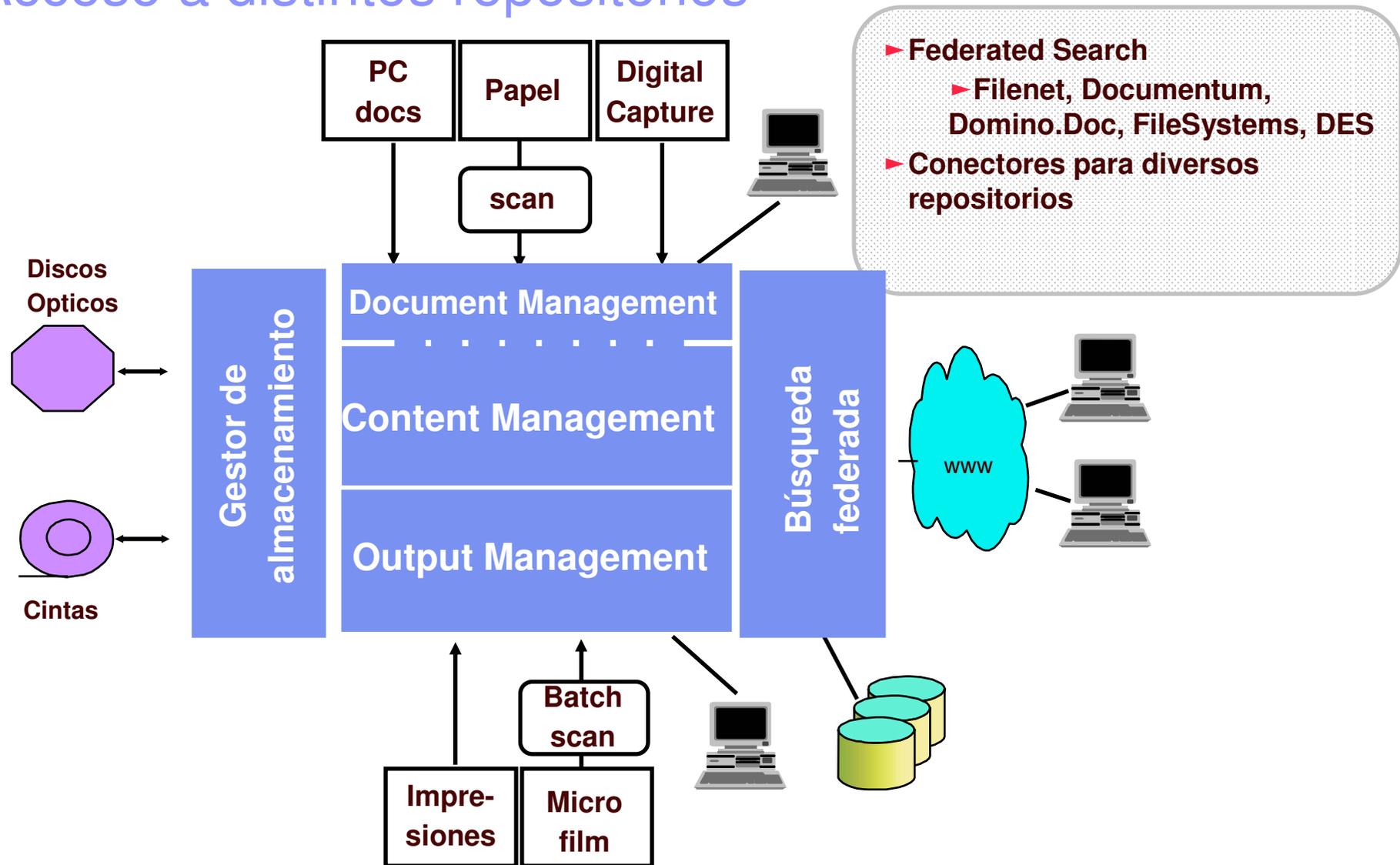


- ▶ Administración jerárquica de los dispositivos de almacenamiento
- ▶ Administración de respaldos
- ▶ Gran número de dispositivos soportados (magnéticos, ópticos, cintas)

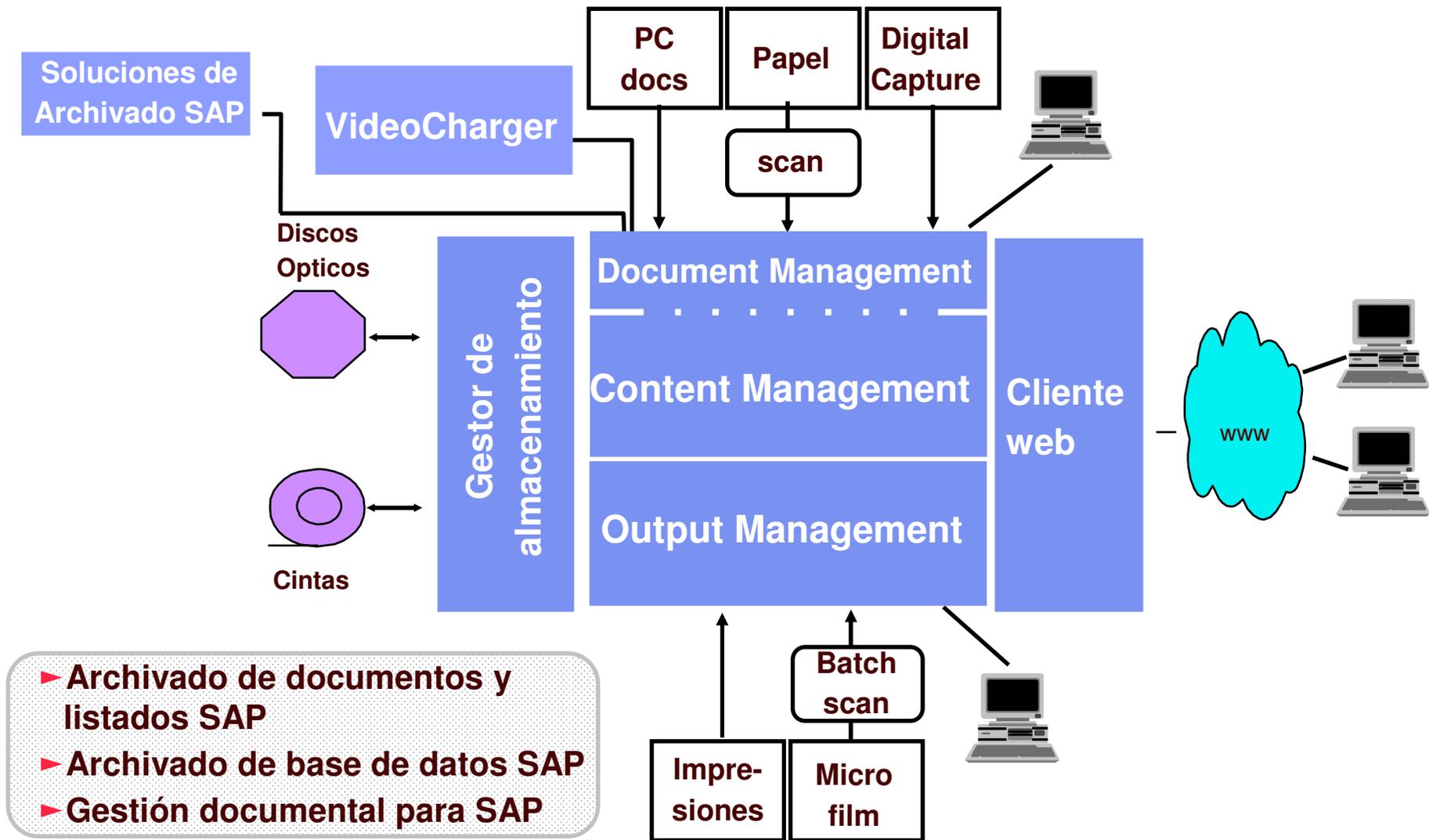
Cientes



Acceso a distintos repositorios

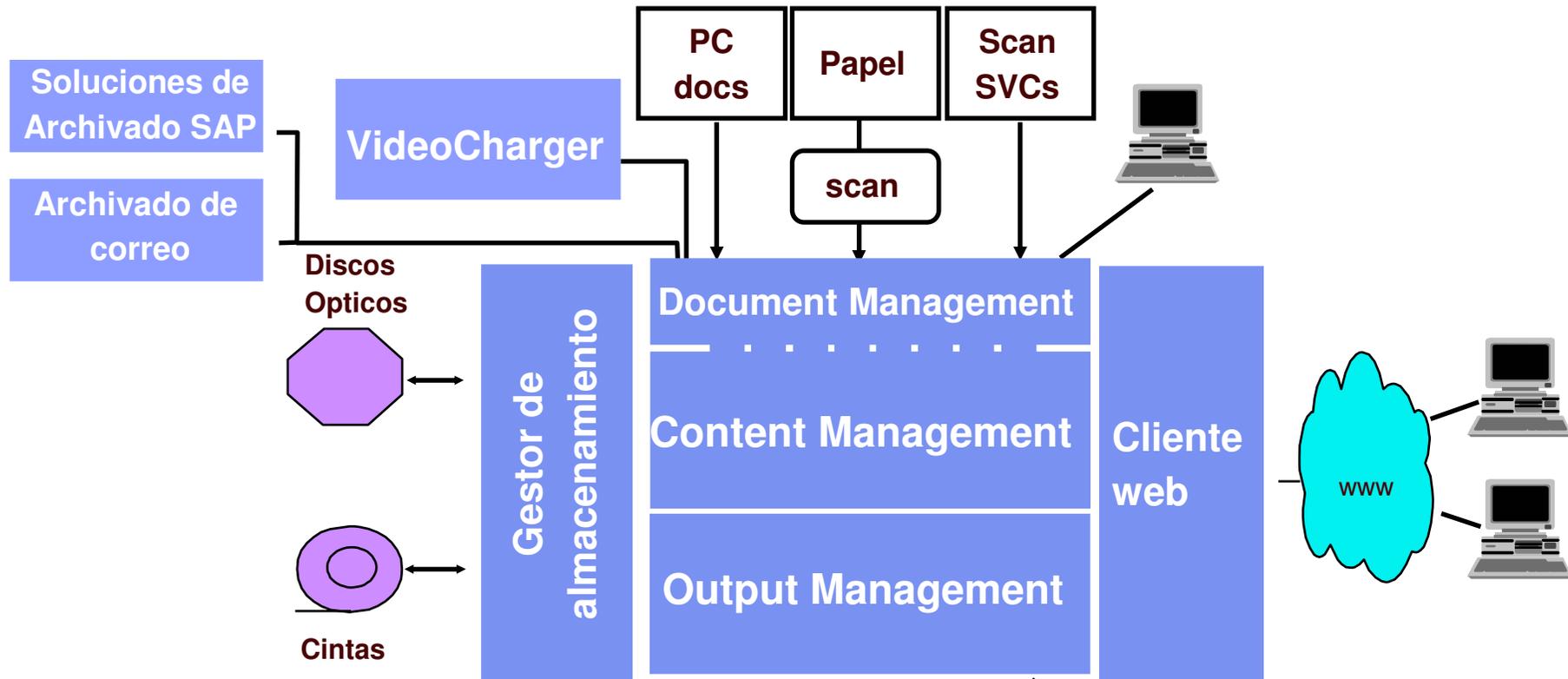


Integración con SAP R/3

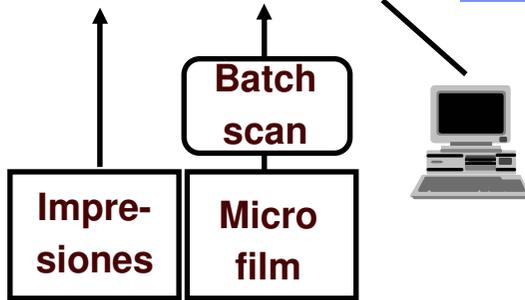


- ▶ **Archivado de documentos y listados SAP**
- ▶ **Archivado de base de datos SAP**
- ▶ **Gestión documental para SAP**

Archivado de e-mail



- ▶ Archivado del correo Domino y Exchange
- ▶ Acceso al archivo desde los clientes de correo
- ▶ Mejora el rendimiento y reduce el espacio en disco usado por el correo



Soluciones

▶ Entorno financiero:

- Gestión de créditos e hipotecas
- Consulta de extractos,... via web por el cliente
- Gestión de recibos de tarjetas de crédito
- Gestión de firmas
- Gestión de cheques
- Cumplimiento de normativas y regulaciones
- Gestión de contratos

▶ Entorno de seguros:

- Tramitación de siniestros
- Gestión de pólizas
- Consulta via web por el cliente
- Ayuda a los agentes, profesionales....
- Videoperitación

▶ Gobierno:

- Cada departamento gestiona documentación
- Cumplimiento de leyes y normativas
- Gestión de permisos, licencias, ...
- Gestión de impuestos
- Portales del ciudadano
- Gestión de formularios electrónicos

▶ Industria:

- Documentación de ingeniería
- Control de la gestión e ISO 9000
- Gestión de productos
- Control de calidad
- Servicio al cliente
- Archivado de SAP
- Gestión de facturas y albaranes

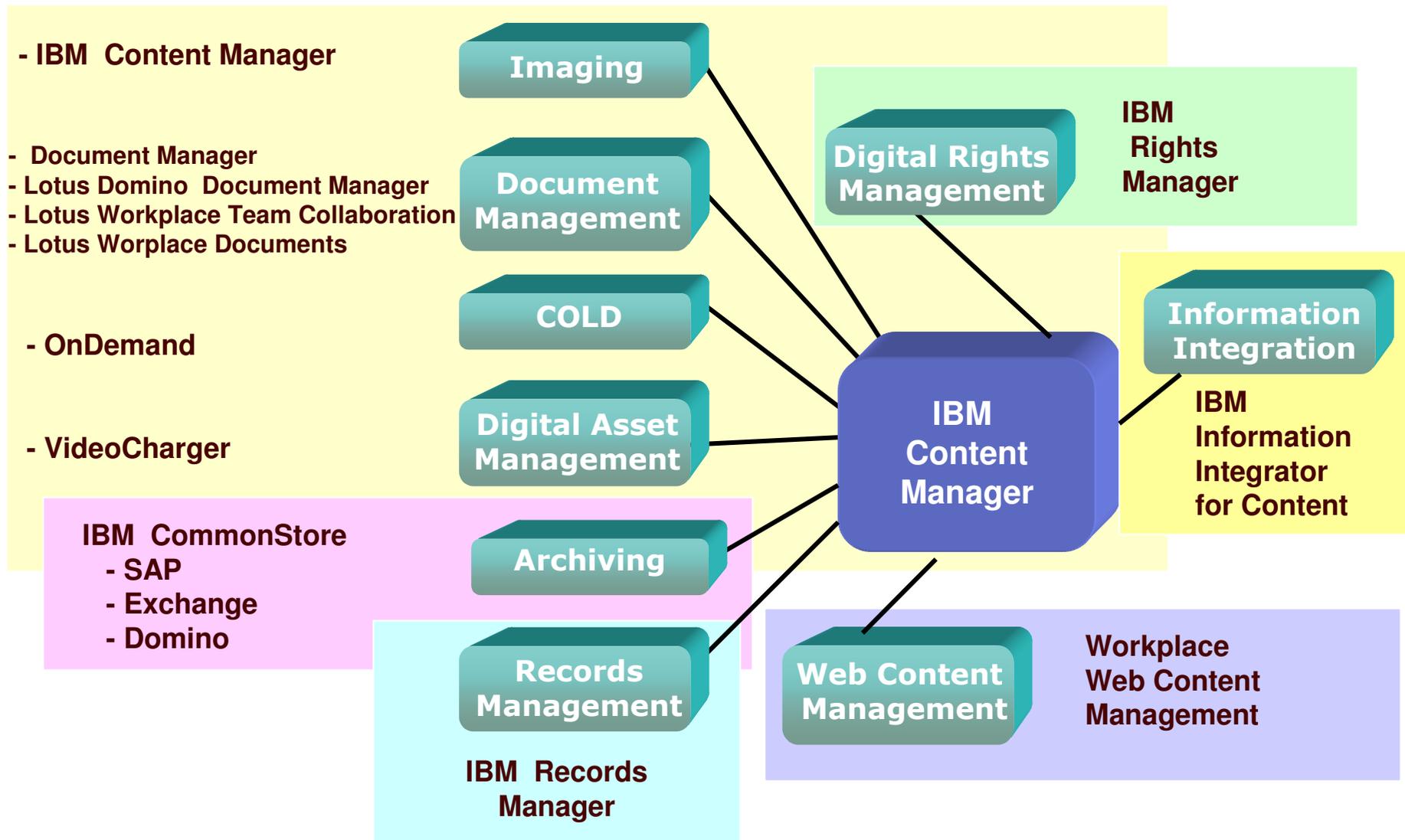
▶ Transportes:

- Comprobantes de entrega
- Gestión de la flota

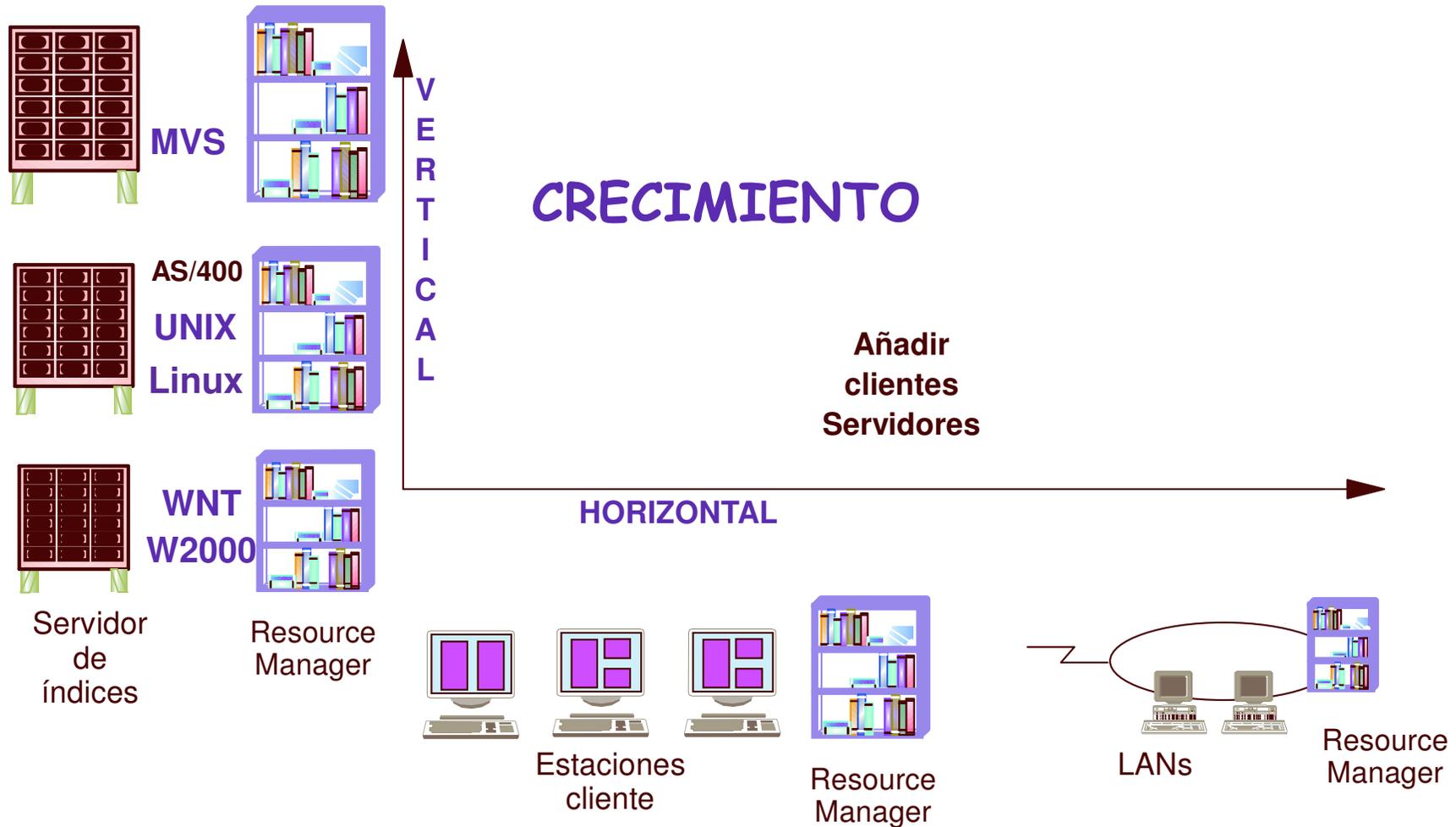
▶ Distribución - Retail:

- Portales de compra
- Gestión de vendedores
- Gestión de assets para marketing y publicidad
- Programas de fidelización
- Venta de contenidos digitales: fotos, música,...
- Publicidad dinámica en las tiendas

IBM Content Manager Portfolio



IBM Content Manager: Escalabilidad



Content Manager Express: Solución para la PYME

- ▶ **Arquitectura unificada en un sólo servidor Windows 2000**
- ▶ **Coste de entrada menor**
- ▶ **Almacenamiento en disco magnético**
- ▶ **Fácil instalación: con un click se instalan todos los prerequisites y el producto**



Factor diferenciador de IBM Content Manager

- ▶ IBM es el único proveedor de soluciones de Enterprise Content Management con una única estrategia del repositorio.
- ▶ IBM Content Manager es una infraestructura común para todas las plataformas y versiones, desde la versión Express hasta un entorno z/OS, intercambiable entre todas ellas.
- ▶ Permite opciones muy asequibles económicamente para PYMES (CM Express), siendo el mismo producto que para empresas de mayor tamaño.
- ▶ IBM es el único proveedor con una completa infraestructura y un precio común para cualquier necesidad del cliente:
 - ▶ Workflow
 - ▶ DB2
 - ▶ WebSphere
 - ▶ TSM
 - ▶ ...

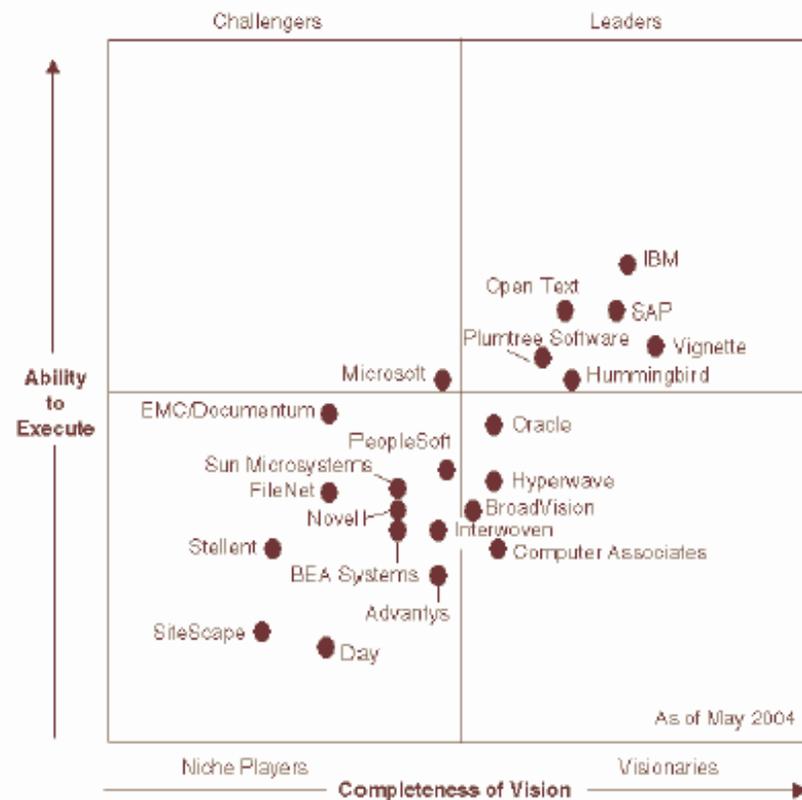
GARTNER – “Smart Enterprise Suites”

- ¿Qué son “Smart Enterprise Suites”? “...convergence of portal, collaboration and content management”

 - Gartner 5/02
- Objetivo de cada fabricante: “...own as much content in its repository as possible”

 - Gartner 11/03

Gartner: Magic Quadrant for the Smart Enterprise Suite, 2004



Source: Gartner Research (May 2004)