



**Carlos Fournier** | Responsable de Portal y Software Social | IBM

# Lotusphere2011

IBM Software

Conociendo el “Customer  
Experience Suite” de IBM





# Agenda

## Introducción

La especulación de los consumidores

IBM Proyecto Northstar

IBM Customer Experience Suite

Demostración



# El uso de los móviles es una explosión

**Sobre el 85%** de los nuevos dispositivos tendrán acceso **vía Web** para 2011.

**En el mundo hay 5.3 billones** de abonados de móviles **a finales del 2010** (eso es casi el 80% de la población del planeta)

Casi **uno de cada cinco abonados de móvil** tiene Internet de alta velocidad (**3G o mejor**).

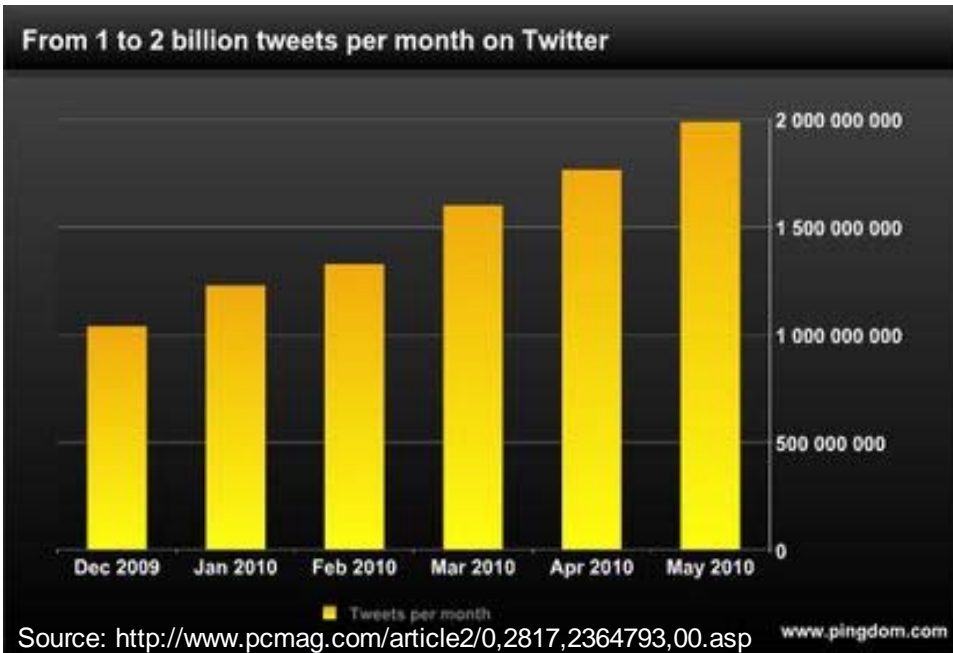
El número de personas que acceden a **Internet móvil** está creciendo muy rápido se **espera que alcance al PC** como el método favorito de acceso en **5 años**.





# Los medios sociales están monopolizando el tiempo de los consumidores...

## 2 BILLONES de Tweets por mes



La gente emplea sobre **11.7 billones de horas por mes en Facebook**

Source: <http://www.facebook.com/press/info.php?statisticst>

## Años para alcanzar 50M usuarios:



Cada día, **2 BILLONES de vídeos son vistos** en YouTube y cientos de miles son cargados.

Source: [http://www.youtube.com/t/fact\\_sheet](http://www.youtube.com/t/fact_sheet)



# La web ha evolucionado de una red de contenido a una red de gente

Tengo 10,000 seguidores y les puedo convencer de que tu producto es terrible.

He recibido una oferta competitiva convincente y estoy a punto de cambiar

Yo siempre hago comentarios positivos al estar satisfecho con los productos y servicios

Espero que las promociones sean relevantes para mi, no de cosas que no me interesan



Las expectativas de los clientes pretenden experiencias Web. Estas tienen que ser...

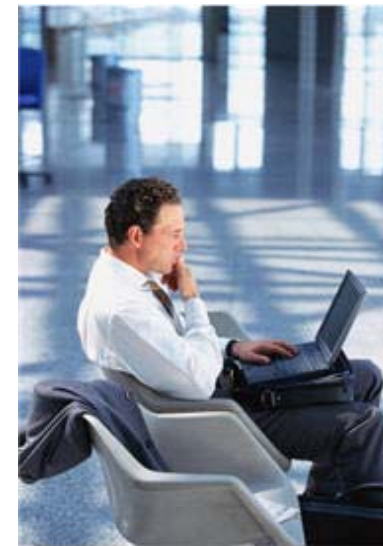
**Relevantes y personalizadas**  
a las necesidades individuales



**Participando --**  
memorable, irresistible,  
momentos de la verdad



**Portátil --**  
experiencias consistentes  
donde y cuando las necesitan



**Confiable:** Se entrega con la fiabilidad, la seguridad, la coherencia



Las experiencias Web excepcionales pueden proporcionar...

**200%**

**mas**

de visitantes  
quieren  
cambiarse



**16.6%**

**mas**

de  
recomendacion  
es sobre  
productos

**30% de  
mejora**

De autoservicio en  
el Help- Desk

**75% de  
mejora**

de salida al mercado  
de aplicaciones y  
servicios

**14.1%**

**repite**

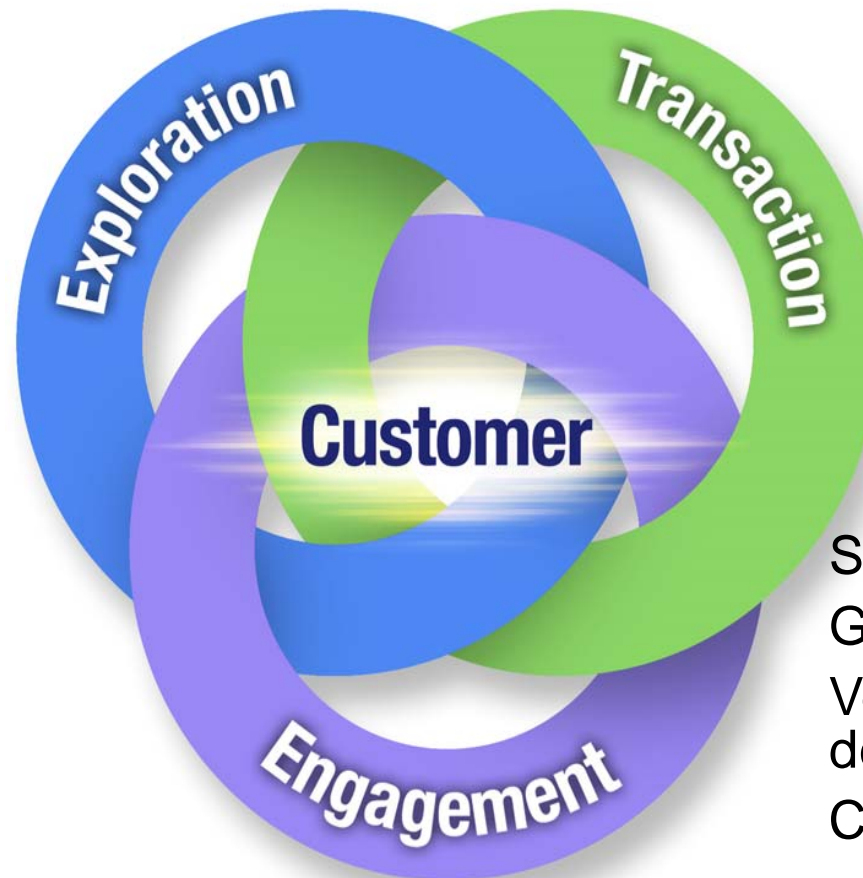
de la compra, clientes  
interesados

\*Based on IBM client engagements



# Las empresas, crean experiencias de usuario irresistibles en métodos digitales y tradicionales

Generación de demanda  
Segmentación & creación  
Liderazgo  
Revisiones & evaluación  
Testeo



Ventas / canal  
Experiencia multi-canal  
Promociones y precios  
Marketing

Servicio al cliente  
Gestión de la reputación  
Venta cruzada/incremento de venta  
Comunidades e influencia



# IBM Project Northstar

Leading the way in exceptional customer experiences

Lotusphere2011



*Visión sobre el “arte de lo posible” para satisfacer al cliente en la web*

*Estrategia de IBM a varios años para proporcionar a los clientes las mejores experiencias para incrementar la fidelidad*

*Inversión a futuro, continuidad de solución*

*Estrategia de mercado ágil para absorber continuamente y simplificar los avances emergentes y ayudar a los clientes diferenciarse en el mercado.*

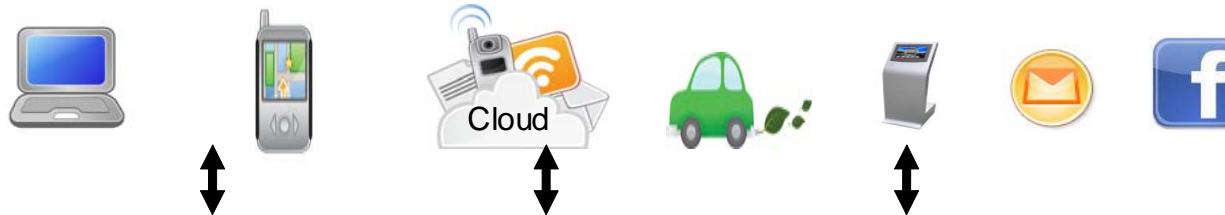


*La gente está en el centro de una experiencia excepcional, las capacidades son empleadas como sea necesario para contribuir al logro de experiencias que cumplen o superan las expectativas de sus destinatarios*

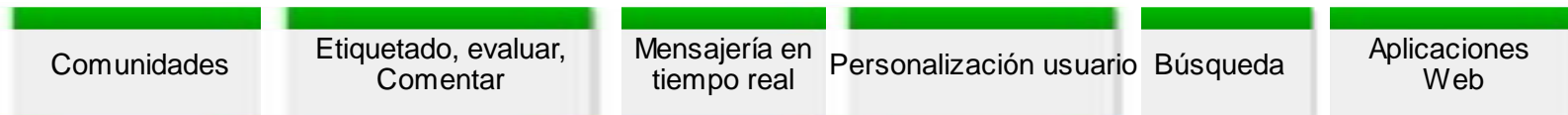


# IBM Customer Experience Suite

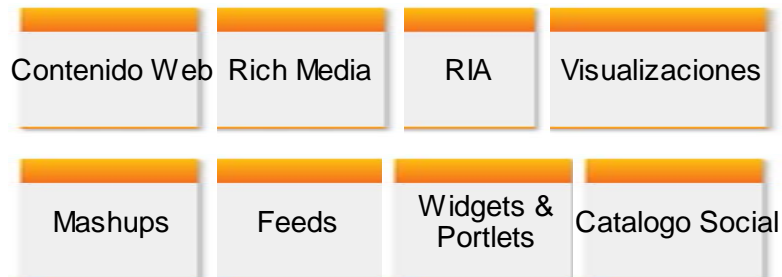
## Acceder



## Socializar



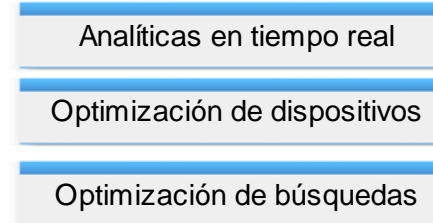
## Crear



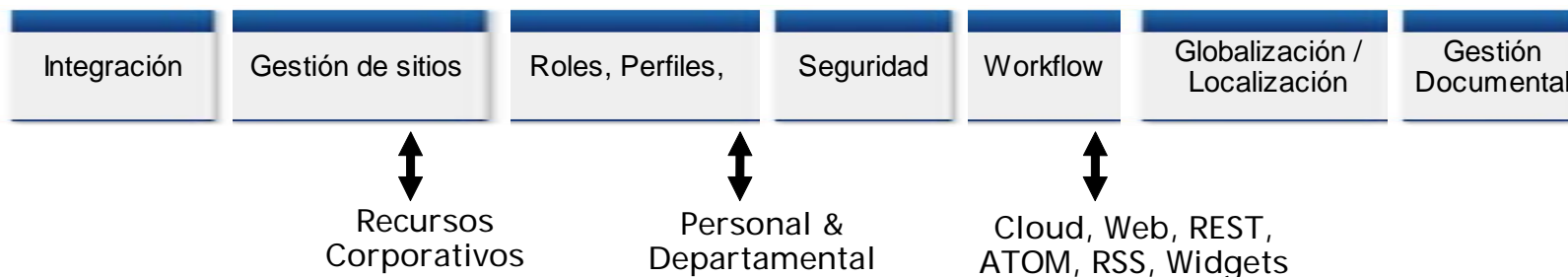
## Destino



## Optimización



## Integración





# IBM Northstar. Productos y servicios

## Servicios y soporte

IBM BP	GTS	GBS	Soft. Services	Soporte
--------	-----	-----	----------------	---------

## Soluciones y plantillas por industria

Gobierno	Sanidad	Banca	Retail	Seguros	Industrial	Telco	Viajes
----------	---------	-------	--------	---------	------------	-------	--------

## Módulos de valor añadido de IBM

Comercio	eForms	Móvil	ECM
Análisis predictivo	Web Analytics	Business Intelligence	Márketing corporativo

## Otros fabricantes

CRM	Digital Asset Management
Vistas inmersas	....

## IBM Customer Experience Suite

Web Content	Portal	Social	Personalización	Marketing	Búsqueda
Análisis	Mensajería instantánea	Móvil	Rich Media	Mashups	RIA



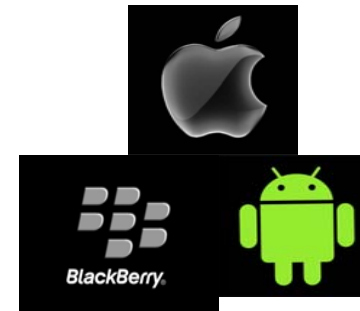
# Soluciones móviles

... contenido para cualquier dispositivo



7,500 + Dispositivos

...extender la experiencia Web a dispositivos móviles



... desplegar de forma rápida aplicaciones en dispositivos móviles

... escribirlo una vez y ejecutarlo en – tabletas, kioscos, web, PDA y más



# IBM Industry Toolboxes for WebSphere Portal

Casos de éxito  
Demostraciones  
Plantillas  
Guías de valor de negocio



## Gobierno:

Autoservicio estatal, autonómico y local

## Sanidad:

Seguros médicos y proveedor de soluciones

## Banca:

Atención al cliente y soluciones multicanal

## Seguros:

Atención al cliente y automatización de oficinas

## Retail:

Cadena de suministro inteligente y experiencia de usuario

## Telecomunicaciones:

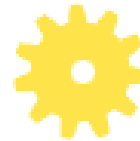
Creación de servicios, innovación y gestión

## Industrial:

Automoción, aeroespacial, petroleras, soluciones electrónicas

## Viajes y transportes:

Líneas aéreas, ferrocarril, hotel, soluciones de transporte





# Plantillas para la industria

1

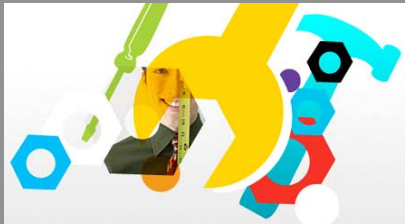
## Customer Experience Suite



2

## Plantilla Industrial

**Plantillas industriales**



- Catálogo de contenido Web
- Estructura del sitio
- Auto Registro
- Lista de tareas unificadas
- Tareas comunes
- Elementos de integración
- Indicadores industriales
- Mensajería segura
- ...



3

## Portal preconstruido

### Portal para el paciente



Retail



### Gobierno Auto servicio



Banca Online





# Plantilla de autoservicio de Gobierno

Un único punto de acceso a todos los servicios del Gobierno

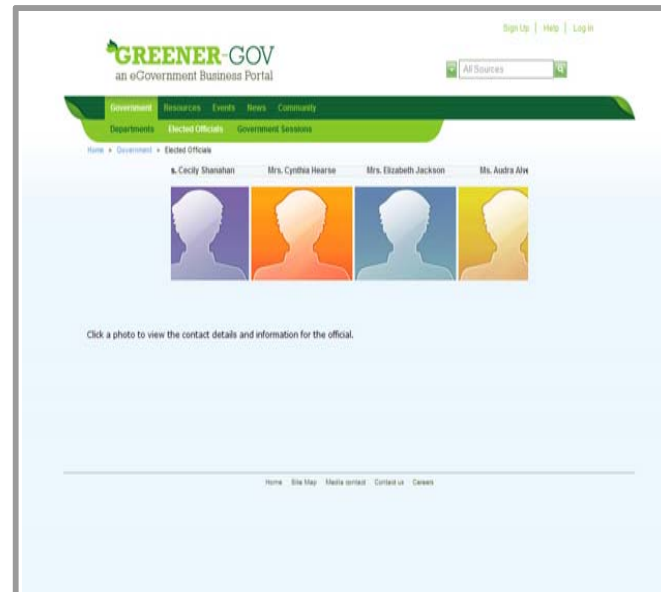
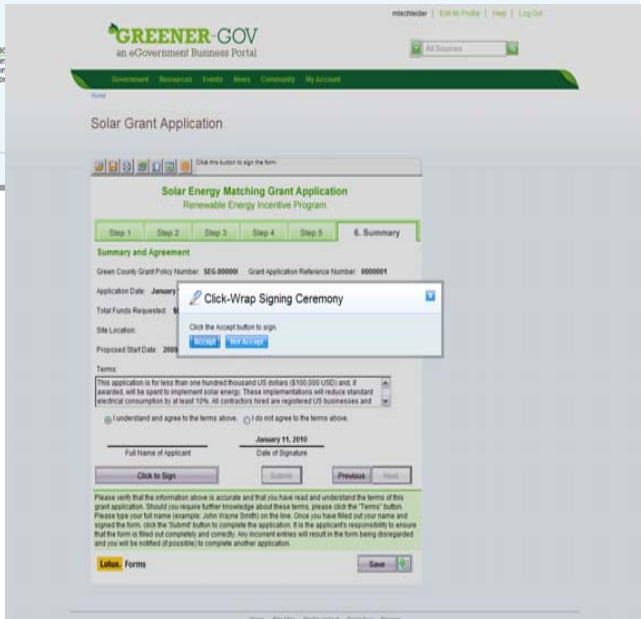
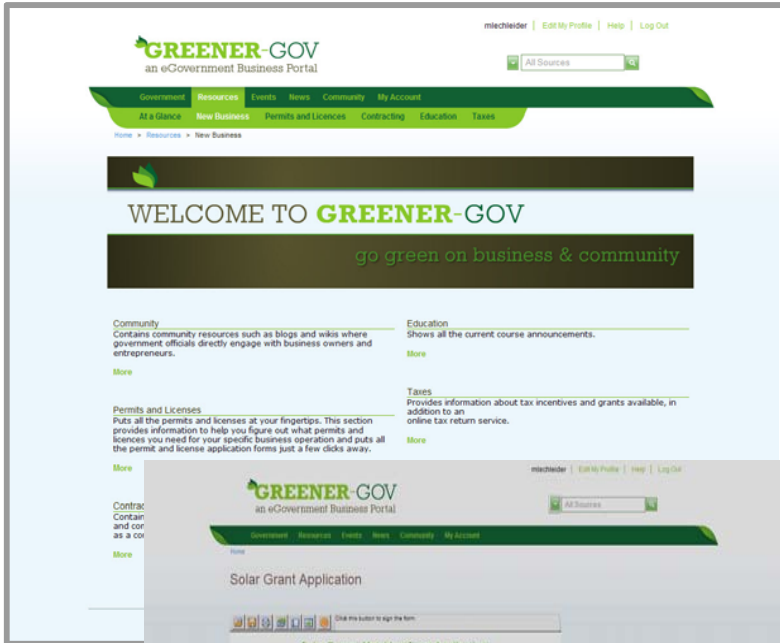
Ayuda al Gobierno a

Tener una interface más amigable para una mejor comunicación.

Mejorar el desarrollo económico y lanzar los programas de estímulo.

Mejorar la efectividad a través del gobierno electrónico (Formularios Online para impuestos, permisos, registros, licencias)

Capturar mas beneficio y cerrar el círculo de interacción con el diálogo con los ciudadanos.





# Portal para el paciente en sanidad

**Conecta a los pacientes para mejorar la atención y satisfacción.  
Servicios a través de la Web Web – gestionando su expediente – en tiempo real.**

## Mejora la atención al paciente

mejor comunicación

## Incrementar la satisfacción

mejorando la experiencia

## Mejora la eficiencia

motivando al paciente

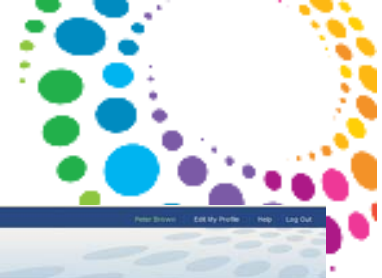
## Más innovación

mas servicios médicos y menos procesos administrativos

## Base para otros portales médicos







# Plantilla para banca de consumo

14% de los consumidores abandonan los bancos por malas experiencias online

## Mejorar el acceso a clientes

acceso anónimo y autenticado

## Mejorar la satisfacción del cliente

servicios personalizados, información y ofertas.

## Mejorar la eficiencia

con el autoservicio

## Mayor innovación

focalizarse mas en los servicios

## La base para la banca multicanal

Móviles, Kioscos y otros accesos



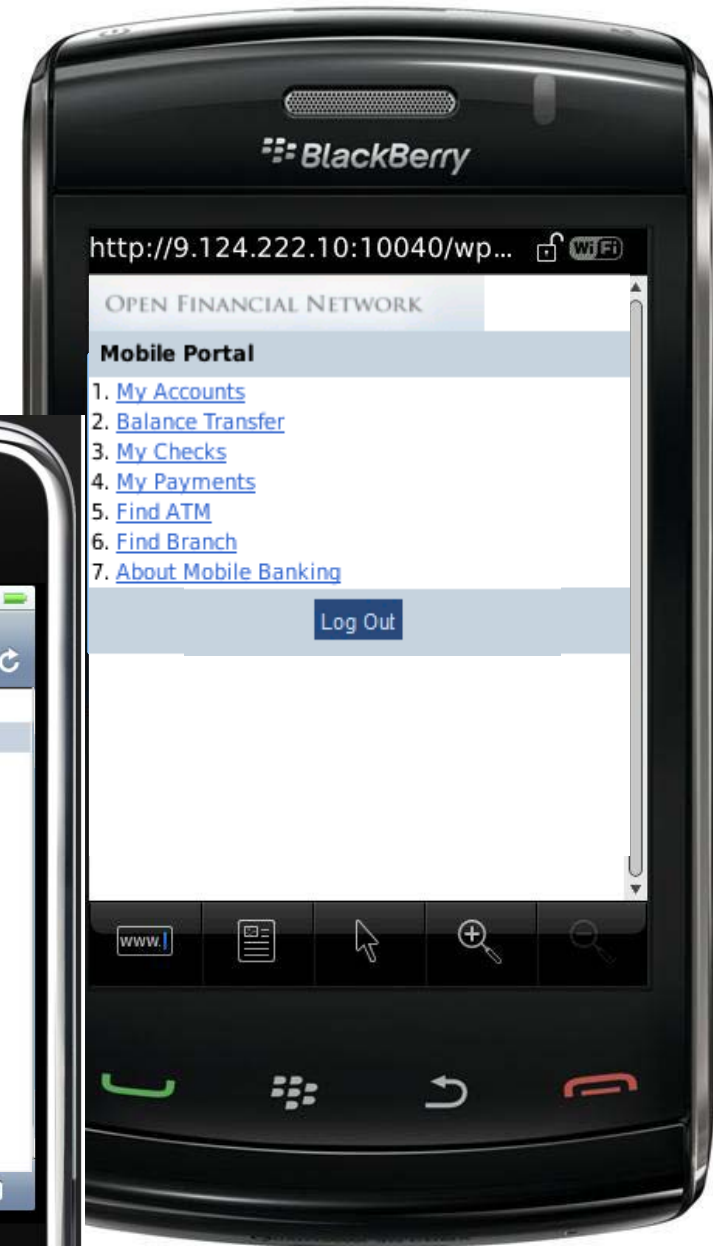
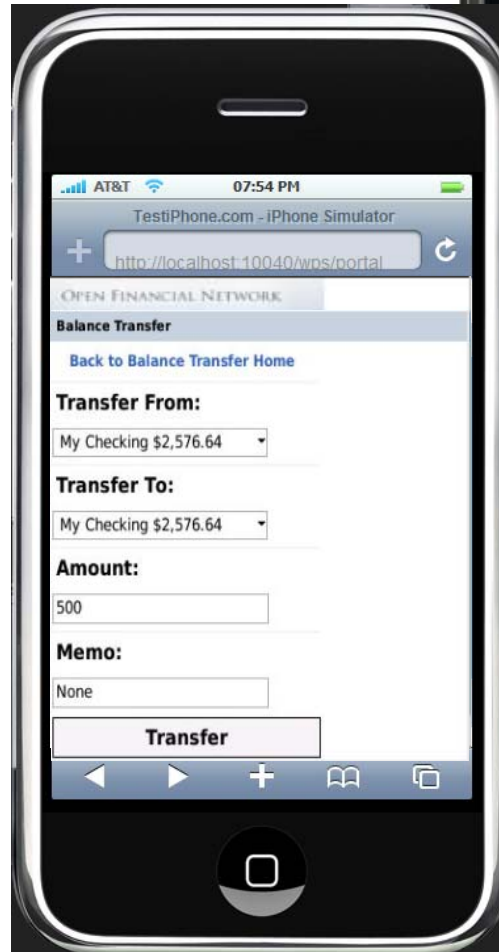


# Extensión banca Móvil

Proporciona una solución multicanal extendiendo las plantillas de banca a dispositivos móviles.

Soporte para:

- Localización, ATM o oficina
- Resumen de cuentas
- Historias de transacciones
- Transferencias
- Facturas





# Plantillas para retail

## Formularios de procesamiento de mercancía sin errores

a través de un portal interactivo autoservicios.

## Intercambio inmediato de información

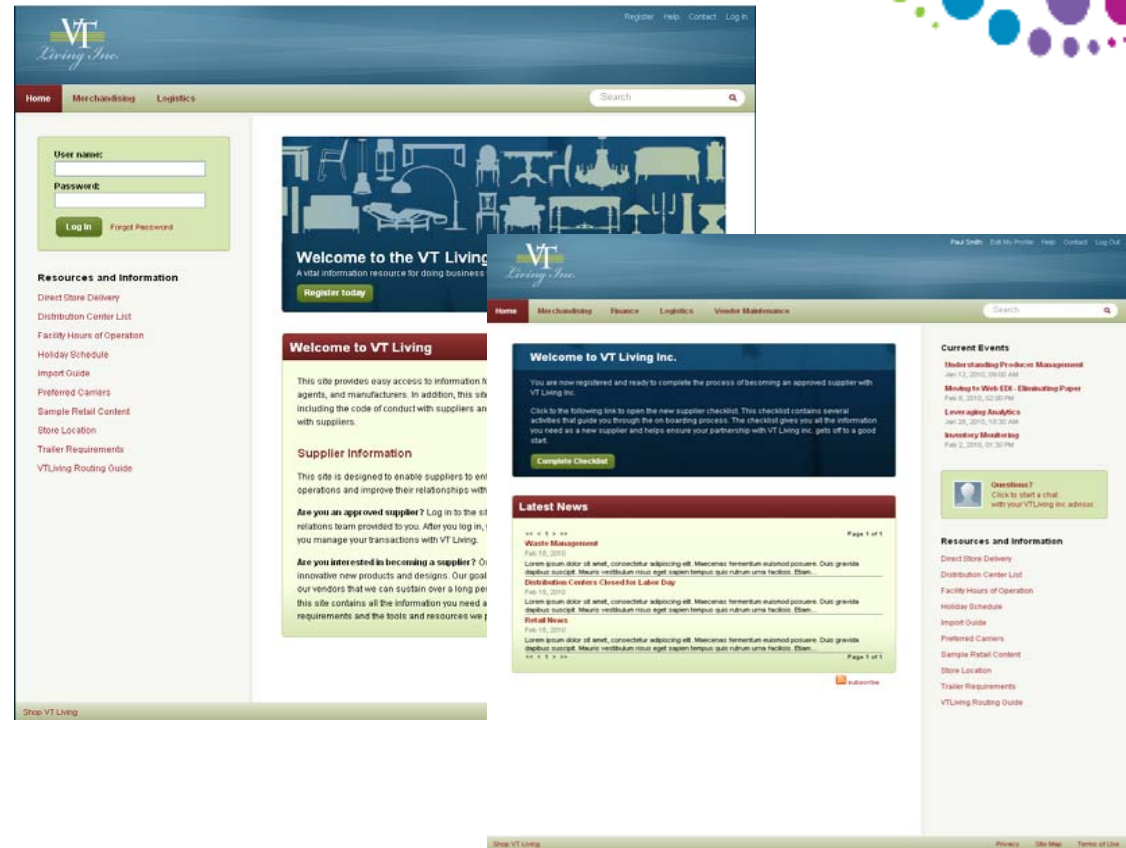
a través de un portal colaborativo seguro

## Contenido personalizado

permite a los retailers intercambiar la información con las tiendas así como con los proveedores.

## Informativo para todas las tiendas

se proporciona desde un punto centralizado evitando errores de comunicación.





# Portal del agente para aseguradoras

**Reduce los costes de procesado de partes y reclamaciones.  
Incrementa el beneficio captando nuevos clientes y reteniendo a los actuales.**

## Comercio electrónico

Nuevos canales de venta vía Web

Mejorar la experiencia de usuario

Cambios demográficos

Contenido móvil

**“Digitalización” de procesos en papel**

Formularios electrónicos

Re-ingeniería de procesos

Analítica de procesos y cuadros de mando

## Colaboración y redes sociales

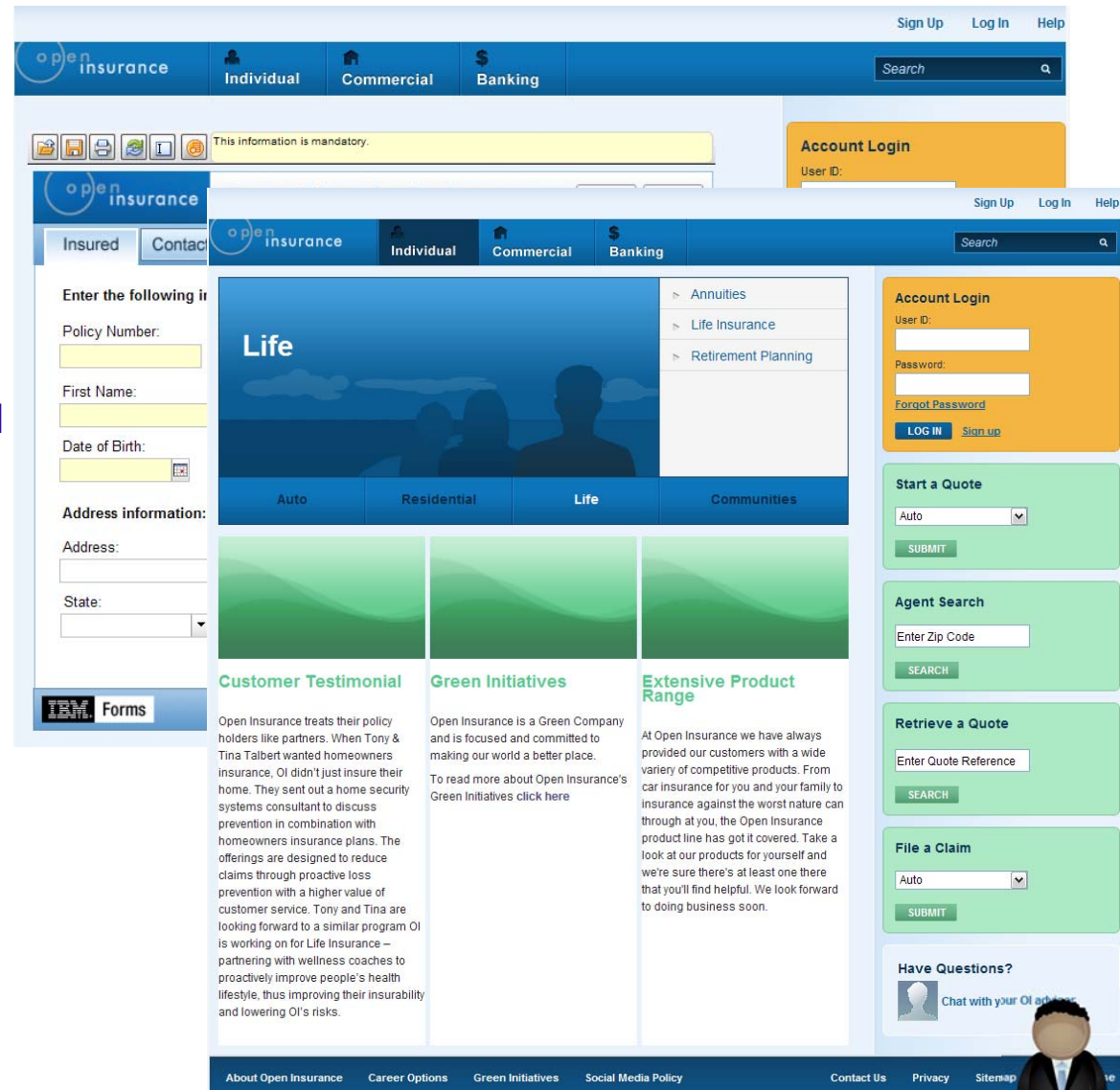
Agentes y asegurados

Agentes y asegurados con la compañía

Agente a los clientes

Compañía con clientes

Agente a Agente





# Demostración: Exceptional Web Experience

**PROSPERO** MY PORTFOLIO [Log In](#)  
 MY LANGUAGE [EN](#) [FR](#) [ES](#)

[ABOUT](#) [PLANNING](#) [INVESTMENTS](#) [RETIREMENT](#) [INSURANCE](#) [LOANS](#) [BANKING](#)

Think big... but get on top of the little things.  
 We'll help you get your plans underway. To make reaching your goals simpler, we've put together a list of all the essentials with advice, tips and shortcuts to help you tackle the details.  
[Get started now](#)

How to prosper in a dismal climate [More videos](#)

**I WANT TO...**

- Get advice on:
- Apply for:
- Get advice on:

**TALK TO US**

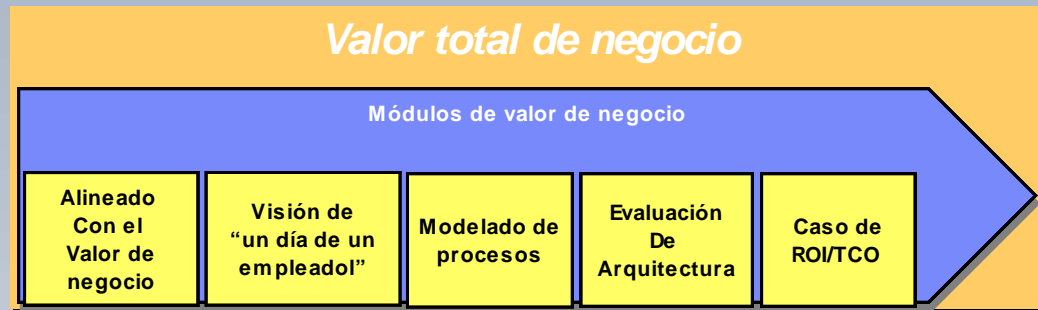
[Submit](#)

Let us help you get started or if you have any questions:

- [Find your nearest advisor](#)
- [Call 1 800 900 0000](#)



# Les podemos ayudar: "Business Value Assessment"



## Entregables

**Resumen ejecutivo:** Factores clave, carencias del negocio, retos y objeciones, impulsores de valor y beneficios de negocio.

**Datos clave:** Análisis de beneficio, Asunciones de referencia, análisis de procesos, recomendaciones de implementación de alto nivel y hoja de ruta.

## MÓDULOS DEL BVA

### Consenso

Los gestores deben de estar de acuerdo en las operaciones de alto valor, la práctica, las metas de negocio, las comunidades, la alineación con los objetivos de negocio, todo ello desarrollado en el lenguaje de los negocios.

### Visión de "un día ejemplo"

Demostración basada en un escenario personalizado de un día de negocios dentro de su empresa, ilustrando especialmente casos específicos, en el contexto de la experiencia de trabajo del día a día.

### Procesos

Modelado de procesos de negocio y características así como establecer la visión de futuros procesos y oportunidades asociadas de mejora

### Tecnología

Diagnostico de análisis y descubrimiento de los requerimientos técnicos de alto nivel de la visión de futuro en el contexto de TI y de sus objetivos de negocio.

### Números

ROI y TCO de alto nivel estructurado, el beneficio financiero estimado, inversión requerida, y los retornos financieros asociados a la solución propuesta.



# Alcanzar



# Participar



# Integrar





# Legal Disclaimer

© IBM Corporation 2011. All Rights Reserved.

The information contained in this publication is provided for informational purposes only. While efforts were made to verify the completeness and accuracy of the information contained in this publication, it is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. In addition, this information is based on IBM's current product plans and strategy which are subject to change by IBM without notice. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, this publication or any other materials. Nothing contained in this publication is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software.

References in this presentation to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in this presentation may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, stating or implying that any activities undertaken by you will result in any specific sales, revenue growth or other results.

**If the text contains performance statistics or references to benchmarks, insert the following language; otherwise delete:**

Performance is based on measurements and projections using standard IBM benchmarks in a controlled environment. The actual throughput or performance that any user will experience will vary depending upon many factors, including considerations such as the amount of multiprogramming in the user's job stream, the I/O configuration, the storage configuration, and the workload processed. Therefore, no assurance can be given that an individual user will achieve results similar to those stated here.

**If the text includes any customer examples, please confirm we have prior written approval from such customer and insert the following language; otherwise delete:**

All customer examples described are presented as illustrations of how those customers have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics may vary by customer.

**Please review text for proper trademark attribution of IBM products. At first use, each product name must be the full name and include appropriate trademark symbols (e.g., IBM Lotus® Sametime® Unyte™). Subsequent references can drop "IBM" but should include the proper branding (e.g., Lotus Sametime Gateway, or WebSphere Application Server). Please refer to <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> for guidance on which trademarks require the ® or ™ symbol. Do not use abbreviations for IBM product names in your presentation. All product names must be used as adjectives rather than nouns. Please list all of the trademarks that you use in your presentation as follows; delete any not included in your presentation.**

IBM, the IBM logo, Lotus, Lotus Notes, Notes, Domino, Quickr, Sametime, WebSphere, UC2, PartnerWorld and Lotusphere are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. Unyte is a trademark of WebDialogs, Inc., in the United States, other countries, or both.

**If you reference Adobe® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:**

Adobe, the Adobe logo, PostScript, and the PostScript logo are either registered trademarks or trademark

**If you reference Java™ in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:**

Java and all Java-based trademarks are trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States, other countries, or both.

**If you reference Microsoft® and/or Windows® in the text, please mark the first use and include the following, as applicable; otherwise delete:**

Microsoft and Windows are trademarks of Microsoft Corporation in the United States, other countries, or both.

**If you reference Intel® and/or any of the following Intel products in the text, please mark the first use and include those that you use as follows; otherwise delete:**

Intel, Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium, and Pentium are trademarks or registered trademarks of Intel Corporation or its subsidiaries in the United States and other countries.

**If you reference UNIX® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:**

UNIX is a registered trademark of The Open Group in the United States and other countries.

**If you reference Linux® in your presentation, please mark the first use and include the following; otherwise delete:**

Linux is a registered trademark of Linus Torvalds in the United States, other countries, or both.

Other company, product, or service names may be trademarks or service marks of others.

**If the text/graphics include screenshots, no actual IBM employee names may be used (even your own), if your screenshots include fictitious company names (e.g., Renovations, Zeta Bank, Acme) please update and insert the following; otherwise delete:**

All references to [insert fictitious company name] refer to a fictitious company and are used for illustration purposes only.