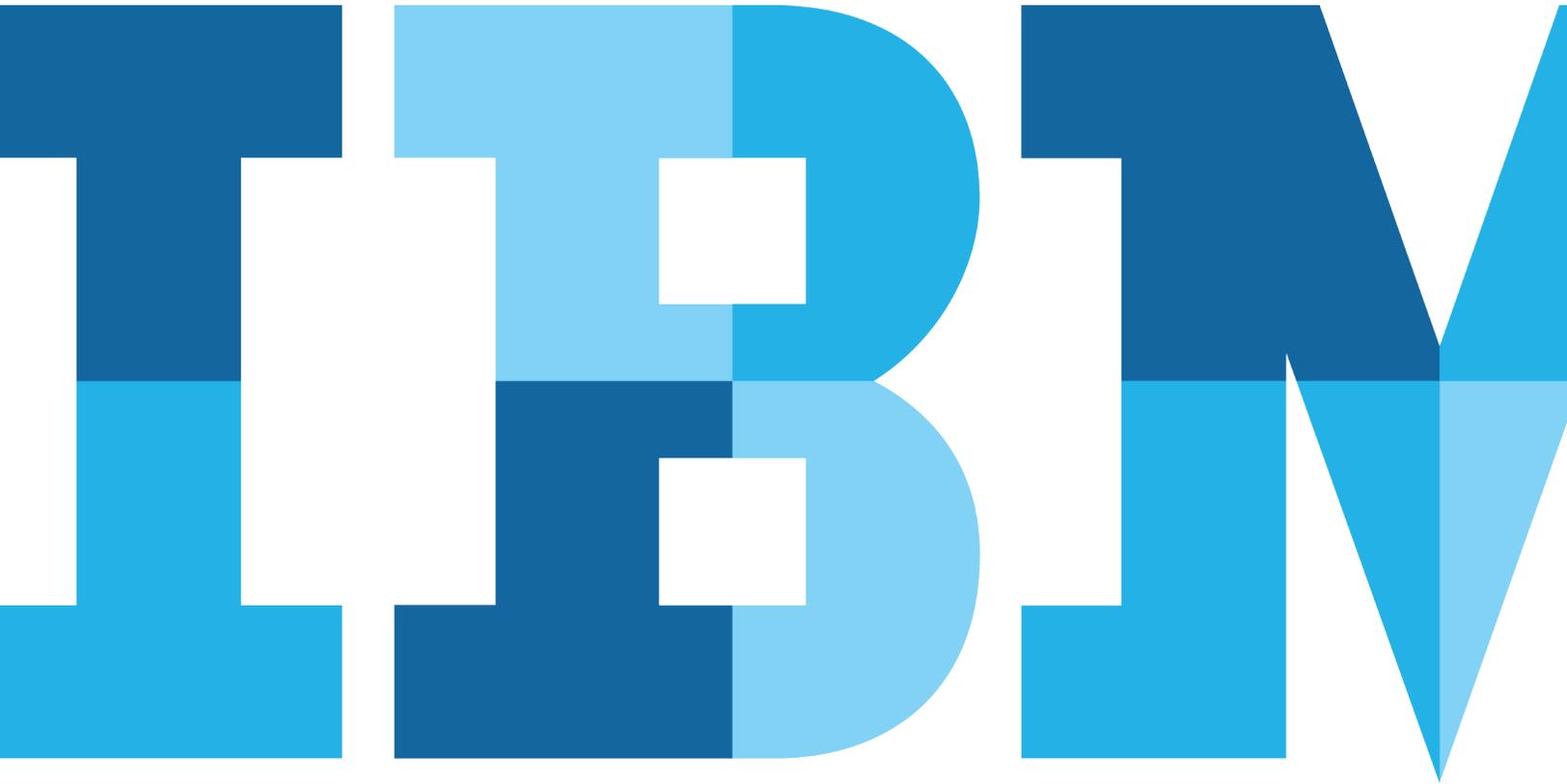


# Hacemos de su sector nuestro negocio

*IBM Enterprise Content Management*



En un mundo tan instrumentado como el actual, miles de millones de personas, billones de dispositivos y un número incalculable de sistemas generan enormes volúmenes de datos e información. La gestión y la recopilación de todo tipo de datos con enormes cantidades de documentos, correos electrónicos, imágenes, registros médicos, informes de garantías y formularios de organismos gubernamentales pueden generar obstáculos importantes. Sin embargo, las empresas que consiguen gestionar satisfactoriamente el contenido abren sus puertas a un nuevo mundo de oportunidades. Pueden conectar mejor información y personas extrayendo la inteligencia empresarial que les permita mantener la ventaja competitiva.

Las soluciones IBM® Enterprise Content Management (ECM) ayudan a las organizaciones a revelar el valor de su contenido y transformar los procesos empresariales para mejorar la productividad, reducir los riesgos y los costes e incrementar los ingresos. En la actualidad organizaciones de sectores diversos utilizan soluciones IBM ECM para facilitar y automatizar el acceso a la información, garantizar la conformidad con las normativas, facultar a los trabajadores del conocimiento para la optimización de la toma de decisiones e incrementar la competitividad de maneras nuevas e innovadoras. Las organizaciones también utilizan IBM ECM para crear una vista única de sus clientes que les permita proporcionar una mejor profundización y un mejor servicio al cliente. Las especificidades de cada sector pueden variar, pero las soluciones IBM ECM ayudan a organizaciones de todos los tamaños a tomar decisiones de forma más eficaz e inteligente, por ejemplo:

- Químicas y petroleras
- Comunicaciones
- Banca y servicios financieros
- Gobierno
- Sanidad
- Seguros
- Fabricación
- Minoristas
- Transportes
- Servicios de suministros y energía

Las soluciones IBM ECM permiten responder con rapidez a unas condiciones de mercado cambiantes al proporcionar valor empresarial en pocas semanas y desplegar aplicaciones completas en cuestión de meses. Una vez implementadas, las soluciones ayudan a reducir los costes y a ahorrar tiempo, además de permitir a la vez la utilización de contenido empresarial importante a fin de alcanzar la mayor ventaja posible en el mercado en cuestión.

Las soluciones por industria IBM ECM ofrecen repositorios y servicios ampliables que abarcan diversos tipos de contenido. También ofrecen información para una amplia variedad de aplicaciones de empresa al utilizar estándares abiertos e integrados. Estas ágiles soluciones ECM están estrechamente relacionadas con datos estructurados, iniciativas de colaboración, portales de empresa, herramientas de rendimiento empresarial, soluciones de almacenamiento, etc. IBM ECM, que opera junto con la amplia red de IBM Business Partners, proporciona cientos de soluciones ECM específicas centradas en las necesidades concretas de cada organización. Busque las soluciones adecuadas para los retos empresariales que se le planteen en el [IBM Industry Solutions Catalog](#) y descubra cómo IBM puede ayudarle a desvelar el valor empresarial de la información subyacente en cada rincón de su organización.

## **Químicas y petroleras** **Retos empresariales**

A pesar del interés creciente que despiertan las fuentes de energía alternativas, el petróleo y el gas siguen siendo fuentes de energía vitales en el entorno en evolución actual. Se espera que la demanda de energía aumente considerablemente en las próximas dos décadas a medida que los países emergentes adapten su potencial económico en expansión. La tecnología está emergiendo como un actor importante para dirigir el incremento del suministro de petróleo y gas y, al tiempo, mitigar el impacto medioambiental de la producción y el consumo de energía.



Mientras los gobiernos y las empresas químicas y petroleras investigan fuentes alternativas de energía limpias y asequibles, en la mayoría de regiones se aprenderá a sacar el mejor partido de la tecnología para extraer más petróleo y gas de las fuentes existentes y para encontrar nuevas fuentes. Las normativas gubernamentales heterogéneas a escala global, una distribución no uniforme de las fuentes de petróleo y la experiencia tecnológica generan operaciones más diversificadas, más fusiones y adquisiciones y colaboraciones complementarias más sólidas.

### Requisitos empresariales clave

Las empresas químicas y petroleras deben sacar partido de la tecnología de forma estratégica para mejorar el desarrollo de los recursos de petróleo y gas menos accesibles y difíciles de extraer, mejorar la recuperación de los campos existentes, reducir el impacto medioambiental y buscar nuevas fuentes de energía de hidrocarburos.

El éxito dependerá de cómo se aborden varias áreas clave:

- **Las instalaciones químicas y petrolíferas son complejas.** Para que las operaciones en las plantas sean eficaces y seguras, deben colaborar con eficacia una gran cantidad de grupos internos y externos. Las empresas deben gestionar grandes volúmenes de contenido relacionado con las plantas y sus operaciones, pero gran parte de ese contenido es dinámico y no se actualiza de la manera adecuada. Si no se dispone de una información precisa y actualizada, los esfuerzos clave de mantenimiento y respuesta ante emergencias pueden sufrir retrasos, lo que afecta directamente a la disponibilidad de la planta y podría incluso llevar a la parada de la planta.
- **La gestión eficaz de los cambios es vital para que las empresas químicas y petroleras tengan éxito.** Cada vez que se sustituyen o actualizan equipos, la organización debe elaborar manuales y especificaciones nuevas para reducir los errores y garantizar que las piezas apropiadas estén disponibles en las tareas de mantenimiento tanto previstas como no previstas.
- **Tuberías enormes transportan los productos químicos y el petróleo a tanques de retención y estaciones generadoras.** La supervisión de las ubicaciones de las tuberías es esencial tanto para el mantenimiento como para la reparación, así como para evitar que las cuadrillas de construcción dañen o rompan por accidente una tubería.
- **Las empresas químicas y petroleras deben cumplir numerosos requisitos normativos estatales y federales.** Su incumplimiento podría acarrear multas, sanciones y gastos legales astronómicos. Por ello, las empresas gastan una gran cantidad de dinero en garantizar el cumplimiento debido y en evitar las implicaciones legales que podrían afectar tanto a sus bolsillos como a su reputación.

### Cómo puede ayudar IBM ECM

Las soluciones IBM ECM mejoran el acceso a los datos de las plantas, lo cual ayuda a las empresas a mejorar el mantenimiento de las instalaciones, a incrementar el tiempo de actividad y a optimizar los procesos de las plantas. Ello, a su vez, reduce el tiempo de respuesta y permite tomar decisiones más precisas para que las organizaciones puedan extraer más capacidad de sus inversiones existentes. Las soluciones

### Caso de éxito de un cliente: Apache

Apache Corporation, una de las empresas petroleras independientes más grandes y exitosas del mundo dedicada a la exploración y el desarrollo de gas y petróleo, necesitaba agilizar la búsqueda, la recuperación y la modificación de la documentación sobre ingeniería procedente de distintas fuentes. Al implementar una solución IBM ECM basada en la plataforma IBM FileNet® P8, Apache ha podido simplificar la búsqueda de documentos y automatizar la gestión. A raíz de ello, los ingenieros han acelerado la finalización de los proyectos, han minimizado los errores que suponían elevados costes y han mejorado la conformidad con la normativa.

IBM ECM también ayudan a las organizaciones a crear un repositorio común para todo tipo de datos: desde documentos de seguimiento de adquisiciones y registros de operaciones de perforación hasta estimaciones de contabilización de reservas. Proporcionan una infraestructura que permite garantizar la conformidad con la normativa, agilizar los procesos relacionados y reducir considerablemente los costes de los esfuerzos en materia de conformidad.

Las soluciones IBM ECM son útiles en las operaciones químicas y petrolíferas de las fases tanto de excavación, prospección y obtención como de refinado, venta y distribución para:

- Mejorar significativamente el acceso a los datos estructurados y sin estructurar proporcionando medios para aumentar la eficacia en la producción y el tiempo necesario para la primera producción.
- Mejorar la gestión del ciclo de vida de las plantas.
- Optimizar la disponibilidad y la seguridad de las plantas.
- Gestionar mejor las actividades de prospección de los geocientíficos.
- Gestionar los derechos de paso legales.
- Crear una infraestructura para hacer frente a la conformidad normativa y mejorar la auditoría de reservas para la conformidad financiera
- Capturar el conocimiento de la fuerza de trabajo y desplegar prácticas recomendadas.
- Proporcionar una vista común de la información crítica química y petrolífera.



## Comunicaciones

### Retos empresariales

La combinación de consumidores dotados cada vez de mayor poder, la aparición de nuevos competidores y un fuerte incremento en la demanda de servicios móviles y de datos hace que este sector esté sumido en un proceso de cambio constante. No es de extrañar, por lo tanto, que el 76% de los directivos de las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones (CSP) identifiquen la “transformación del sector” como el factor que tendrá más impacto en su organización en los próximos cinco años.<sup>1</sup> Los cambios paulatinos ya no son una opción viable. Los directivos de las principales empresas proveedoras de servicios saben que si el sector se transforma, en la misma medida deben hacerlo sus organizaciones.

### Requisitos empresariales clave

Gracias a los años de experiencia de IBM en el sector de las telecomunicaciones, los mejores proveedores de servicios se están preparando para la transformación desarrollando conocimientos en cinco áreas clave que son las que apoyan sus estrategias a corto y largo plazo:

1. Implementación de una estrategia de banda ancha eficaz y ultrarrápida
2. Creación de una infraestructura ágil y flexible
3. Promoción de una cultura de colaboración
4. Utilización de la información obtenida acerca de la red y los clientes
5. Especial atención a la contención de los costes

### Cómo puede ayudar IBM ECM

Cuando las empresas de comunicaciones adoptan las soluciones IBM ECM, pueden encontrar nuevas oportunidades para mejorar el servicio al cliente, mejorar la eficacia operativa, reducir los costes y sacar partido del valor de los recursos de información integrados que residen en organizaciones fusionadas. Y lo que es más importante: estas soluciones ECM para la gestión del contenido (independientemente de la fuente o el formato) y para la gestión de procesos empresariales ayudan a las empresas a obtener el máximo partido de las inversiones existentes en ERP, las fuentes de contenido, la gestión de activos, las aplicaciones y los sistemas heredados de toda la empresa.

IBM ECM puede ayudar a las organizaciones del sector de las comunicaciones a mejorar:

- **El servicio al cliente:** ayuda a reducir el tiempo de resolución de las consultas de los clientes, aumenta las prestaciones de autoservicio de los clientes y profundiza aún más en las tendencias de los clientes con el objetivo de conservarlos y desarrollar nuevos productos y servicios.
  - **La eficacia operativa y el control de costes:** puede mejorar y agilizar los procesos clave como la facturación al cliente, la capacitación inicial de los empleados, las cuentas por pagar, la gestión de activos, la gestión del conocimiento, los asuntos legales corporativos, la gestión de contratos, la gestión de recursos humanos y la conformidad con la normativa.
  - **La gestión de la consolidación:** permite a las organizaciones fusionadas sacar el máximo partido de las inversiones en información existentes y las fuentes que residen en cada una de ellas.
- 

#### **Caso de éxito de un cliente: Turkcell**

Con el software IBM ECM, Turkcell ahora dispone de un repositorio de documentos estable, fiable y seguro. Hay más de 60.000 documentos almacenados electrónicamente que se pueden recuperar en tiempo real para responder a las solicitudes y las consultas de los clientes. Ello ha mejorado los tiempos de respuesta del servicio al cliente en un 50%, como mínimo. El repositorio está disponible las veinticuatro horas del día todos los días de la semana, por lo que, independientemente de cuándo se produzca la llamada de un cliente con un problema o una solicitud, se puede gestionar con rapidez y eficacia, lo cual permite mejorar los esfuerzos de fidelización de los clientes. Turkcell ahora puede proporcionar información a los clientes en tres segundos o menos, lo cual mejora el tiempo requerido de cinco segundos que estipulan determinadas normativas.

Desde la implementación, Turkcell ha operado durante más de 372 días sin que sea necesario reiniciar el sistema, lo cual permite mantener la satisfacción de los suscriptores e impide que se pierda negocio. Más de 15.000 usuarios acceden actualmente al sistema y, así mismo, Turkcell está bien posicionado para absorber el crecimiento futuro.

---

## **Servicios financieros** **Retos empresariales**

Es bien sabido que el sector de los servicios financieros está en una fase clara de transformación y reinención. La crisis de crédito y liquidez, un clima empresarial en el que se producen cambios a toda velocidad, las altas expectativas del servicio al cliente y un mayor número de ejecuciones empujan a las instituciones financieras a buscar nuevas maneras de hacer negocio.

Dos de los desafíos más apremiantes son satisfacer (y fidelizar) a los clientes y gestionar los datos de empresa. A medida que las instituciones financieras han ido asimilando los beneficios en términos de costes que supone ofrecer servicios en línea, han empezado a alejar sin querer a los clientes de sus oficinas. En muchos casos, ello ha comportado una reducción de los niveles de satisfacción de los clientes y de las oportunidades de ventas cruzadas y ventas de servicios de gama superior. Entre tanto, el volumen y la variedad de los datos disponibles (desde las preferencias de facturación del cliente a las ubicaciones más populares de los cajeros) han crecido de forma exponencial, abrumando a sistemas y empleados por igual.

Para invertir esta tendencia, las instituciones financieras deben reforzar o sustituir sus sistemas de línea de negocio (LOB) actuales con prestaciones avanzadas que exploten el gran volumen de información acerca de los clientes, ofrezcan inteligencia procesable en tiempo real a los líderes de la empresa, los analistas y al personal de atención al cliente para que puedan tomar decisiones más informadas y oportunas.

A su vez, el sector de los servicios financieros continúa siendo objetivo de delincuentes (la lucha contra el robo y el fraude nunca antes había sido tan importante ni complicada). Y, por si el desafío no fuera suficiente, las instituciones también deben hacer frente a regulaciones más restrictivas (los cambios en materia de divulgación de la ley estadounidense Truth in Lending Act) así como a normativas globales (Basel111, FATCA) y nuevas legislaciones, como las leyes estadounidenses Secure and Fair Enforcement (SAFE) Mortgage Licensing Act y Dodd- Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act.



El denominador común de todos estos retos es el desarrollo de información exhaustiva y de alta calidad y el uso de una analítica avanzada. Para sacar el máximo partido de la gran cantidad de datos, en primer lugar las instituciones deben mejorar su capacidad de captura de todos los datos de los clientes, independientemente del canal, el repositorio o el formato de estos. Una vez colocados los datos en su ubicación correspondiente, un análisis del contenido potente, predictivo, forense y cualitativo, combinado con la gestión de los procesos empresariales y con motores de reglas, puede sacar el máximo partido de los datos para ofrecer una inteligencia procesable que alcance nuevos niveles de profundización.

En su conjunto, esos elementos ayudan a los bancos y a las instituciones financieras a comprender, asimilar y dar formato a la información esencial para ofrecerla a tiempo en el momento en que se contacta con el cliente (ya sea en una oficina, en línea o por teléfono).

### **Requisitos empresariales clave**

Los bancos y las empresas que ofrecen servicios financieros no deben limitarse a capturar y gestionar la información si desean fomentar el crecimiento y reducir su nivel de riesgo. Necesitan acceso en tiempo real a la información procesable y cuantitativa atrapada en sus repositorios de contenido sin estructurar. El análisis predictivo y del contenido puede revelar dicha información, lo que genera un potencial de mejoras considerables en materia de marketing y gestión de riesgos, así como nuevas oportunidades de negocio.

Teniendo esto en cuenta, las instituciones buscan maneras de hilar la información del cliente con ECM y los procesos de

---

### Caso de éxito de un cliente: un banco estadounidense

Un banco con sede en San Francisco ha conseguido una mayor visibilidad para diversos indicadores de rendimiento clave (KPI), ha agilizado los procesos internos y ha procesado la mayoría de sus entradas sin errores gracias a la colaboración con IBM Premier Business Partner Pyramid Solutions, Inc. e IBM Software Services for ECM que le ha permitido agilizar la mayoría de sus actualizaciones por cambios de dirección y procesos de decesos. La solución incorpora el software IBM Datacap Taskmaster Capture, IBM Case Manager e IBM FileNet Content Manager, que posibilitan una mayor eficacia y visibilidad de empresa en los KPI de estos dos procesos.

---

empresa básicos a fin de hacer surgir nuevas posibilidades que aporten beneficios a la empresa:

- Ofertas de servicios más competitivas
- Mejora de los promedios de resolución en las primeras llamadas
- Mejora de la retención de cuentas
- Incremento del crecimiento orgánico (número medio de productos por cliente)
- Mejora del crecimiento de los ingresos gracias al empaquetado de productos inteligentes
- Mejora de la eficacia operativa con un coste menor
- Mejora de la conformidad con la normativa
- Mejora de la investigación contra el robo y el fraude
- Mejora de la generación de informes y la investigación en materia de blanqueo de dinero

### Cómo puede ayudar IBM ECM

Las soluciones IBM ECM pueden aportar un valor competitivo y estratégico considerable a los bancos y a las empresas que ofrecen servicios financieros al proteger, gestionar y analizar datos vitales sobre los clientes procedentes de todo tipo de contenido estructurado y sin estructurar. Pueden agilizar

y automatizar los procesos empresariales para ofrecer a empleados, clientes y partners información fiable en el momento adecuado, con el formato correcto y en el contexto empresarial pertinente. Sus ventajas son:

- Aportación de una vista más exhaustiva de 360 grados del cliente gracias a la integración de datos, contenido y procesos
- Mejora de las prestaciones de CRM y centro de contacto al proporcionar acceso en tiempo real a información detallada sobre los clientes
- Optimización del acceso a la información en todas las líneas de negocio de atención al cliente
- Aceleración del ritmo de las operaciones gracias al despliegue de la gestión de procesos empresariales inteligentes
- Incremento de la producción con una reducción simultánea de los costes
- Reducción del coste derivado de la conformidad con las obligaciones normativas
- Mejora de las investigaciones contra el fraude

A su vez, IBM está haciendo frente a la necesidad creciente que experimenta el sector financiero de renovar, sustituir o reforzar los sistemas heredados existentes con tecnologías de gestión de captura y análisis avanzadas que generen soluciones más inteligentes y reveladoras para:

- Aperturas de cuentas
- Concesiones de hipotecas
- Préstamos a clientes (de todos los tipos)
- Tarjetas de crédito
- Préstamos comerciales
- Banca mayorista
- Mercados de capital (contactos de derivados)
- Banca de inversión
- Representación de estados de cuentas entre líneas de negocio
- Gestión de registros entre líneas de negocio
- Subsistemas de captura frontales inteligentes



## Organismos gubernamentales Retos empresariales

En la coyuntura actual de austeridad, embargos y estímulos económicos constantes, los gobiernos de todo el mundo se ven sometidos a presiones financieras adicionales. Las tecnologías sociales, móviles, de datos de gran tamaño y en la nube están forzando a los organismos del sector público a combinar y gestionar muchos tipos de información. En este sentido el análisis es vital para estimular y optimizar la toma de decisiones. La compleja tarea de gestionar toda esta información también exige la transformación radical de modelos y procesos de negocio. La necesidad de aumentar tanto la eficacia como la eficiencia del servicio respetando estrictas directrices de transparencia plantea desafíos específicos para los organismos gubernamentales:

- **Optimización de las tareas:** una reducción de los recursos y los presupuestos junto con el incremento constante de las expectativas de los contribuyentes hacen que las cargas de trabajo de los empleados públicos estén aumentando, aunque su jornada laboral sigue siendo la misma. Los altos

cargos gubernamentales buscan maneras de ayudar a los empleados a trabajar con eficacia e inteligencia, lo que implica proporcionarles la información y la inteligencia que necesitan para llevar a cabo sus tareas de forma puntual.

- **Gestión y gobierno de la información:** del mismo modo que las soluciones de análisis y gestión avanzada de casos ayudan a los empleados públicos a mejorar y ajustar la toma de decisiones, el paso fundamental que supone el gobierno de la información permite incrementar la confianza de los trabajadores en la información que utilizan para realizar su trabajo.
- **Sistemas e información dispares:** en la práctica, el abastecimiento de los organismos gubernamentales aún genera adquisiciones en silos (y por tanto aisladas) de áreas de información divididas por departamentos. Las islas de trabajo y los sistemas verticales no integrados dificultan la colaboración, lo cual socaba valiosos presupuestos, genera demasiada burocracia y frena el flujo de información a través de la organización.
- **Fraude, uso inadecuado y gastos inadecuados:** es una de las últimas áreas en las que los propietarios de programas gubernamentales pueden erradicar la apropiación indebida de fondos. El hecho de que haya menos recursos para gestionar programas obliga a los organismos a tener que investigar el fraude y los gastos inadecuados de forma eficaz y rápida. Es más, tienen que reforzar los controles internos para reducir o eliminar las prácticas fraudulentas e inadecuadas dentro del programa y por parte de los contribuyentes.

### Requisitos empresariales clave

ECM está cobrando cada vez más importancia entre los organismos gubernamentales, pero también se da una tendencia a centrarse en la homogeneización de tareas y políticas. Los organismos gubernamentales buscan nuevas oportunidades para integrar el flujo de trabajo y ECM con el fin de mejorar su eficacia operativa y, por lo tanto, muchos de ellos se encuentran en una fase de cambio. Esta evolución exige un alto grado de interoperabilidad entre los sistemas existentes.

La gestión avanzada de casos es un modelo que ayudará a los organismos públicos a satisfacer las demandas de servicio a los ciudadanos y de eficacia operativa. La conformidad con las normativas y las cuestiones relacionadas con el denominado “Gobierno 2.0” están llevando a gobiernos de todo el mundo a integrar procesos, políticas y personal de maneras nuevas e innovadoras y a reaccionar con rapidez ante desafíos e incidencias inesperados. La gestión avanzada de casos y algunas tecnologías como el análisis de texto permiten a los gobiernos innovar y fomentar una toma de decisiones más dinámica.

### **Cómo puede ayudar IBM ECM**

IBM ECM estimula la agilidad empresarial en los organismos gubernamentales, lo que permite que los procesos empresariales vayan más allá de los límites de la organización sin que sea necesario llevar a cabo cambios en la estructura gubernamental existente. Las soluciones IBM ECM ayudan a mejorar el modo en el que los organismos públicos llevan a cabo su labor internamente y de cara al público y les permite:

- Aumentar la productividad en la toma de decisiones y la colaboración con conceptos de la gestión avanzada de casos y prestaciones técnicas
- Mejorar la eficacia de la fuerza de trabajo al homogeneizar el personal, los procesos y la política gubernamental para alcanzar una mayor eficacia
- Reducir los riesgos y mejorar la apertura y la transparencia al gestionar todo el ciclo de vida de la información y el gobierno de los registros, eDiscovery y las leyes de libre información
- Combinar el proceso de lenguaje natural con análisis predictivos para obtener información más reveladora y ser más eficientes en la clasificación automática de los documentos y los datos
- Compartir de forma segura y eficaz la información y los procesos entre silos de información
- Crear aplicaciones inteligentes que estimulen la transparencia entre carpetas y procesos y, además, permitan a los programas medir la eficacia del programa en su conjunto
- Compartir mejor la información en los medios sociales con el trabajador o el ciudadano entendiendo el modo en el que estos interactúan y utilizan tabletas, dispositivos móviles y aplicaciones de escritorio

---

### **Caso de éxito de un cliente: Departamento de Servicios Humanos del Estado de Illinois**

El Departamento de Servicios Humanos del Estado de Illinois (DHS) tenía más de 100 millones de documentos en papel almacenados en cajas de archivos en sus oficinas y almacenes locales que ocupaban espacio y reducían la productividad de los trabajadores de casos. Los servicios de IBM Enterprise Content Management (ECM) ayudaron a este organismo a diseñar e implementar una solución de documentos electrónica que integra el software IBM ECM con el sistema principal de DHS. Tras la finalización del despliegue de la fase 1, el tiempo que los trabajadores de casos dedican a recuperar archivos ha pasado de minutos a segundos y DHS está consiguiendo ahorrar más de un millón de dólares con la digitalización de aproximadamente siete millones de páginas de documentos.

---

### **Caso de éxito de un cliente: Estado de Dakota del Norte**

En un esfuerzo por mejorar los servicios públicos y la eficacia, los funcionarios del estado de Dakota del Norte necesitaban un método para extraer información más reveladora de su volumen creciente de información ciudadana y aplicarla a cada caso concreto. Los funcionarios han trabajado con IBM para implementar una solución ECM basada en la gestión de casos avanzada que permite a los administradores compartir información entre departamentos y aporta una mayor visibilidad sobre las operaciones. El estado ha podido reducir el tiempo de respuesta para las consultas de los ciudadanos de días a segundos, ha conseguido ahorrar costes al reducir el fraude, ha mejorado la eficacia operativa y ha reforzado la seguridad pública.

---



## Sector sanitario

### Retos empresariales

La tendencia del sector sanitario a adoptar una infraestructura más integrada y los cambios en los modelos de atención crónica están presionando a los gobiernos, los proveedores de servicios sanitarios y las aseguradoras para que consideren la tecnología como un medio que les permita garantizar resultados clínicos y reducir los costes administrativos. Las demandas públicas de un sistema sanitario que anteponga las necesidades del paciente están llevando a las organizaciones del sector sanitario a investigar y evaluar pormenorizadamente los procesos actuales. Las demandas crecientes en materia de conformidad con la normativa, como las normativas estadounidenses US Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) y Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO), también plantean grandes exigencias a las organizaciones de TI y a los responsables de la toma de decisiones empresariales.

### Requisitos empresariales clave

Las organizaciones del sector sanitario están intentando seguir el ritmo que impone la aparición de un nuevo entorno que sigue los dictados impuestos por la globalización, el consumismo y los cambios demográficos. Deben mejorar la eficacia de las operaciones, contener los costes y conseguir nuevos negocios de forma más eficaz. Entienden la ventaja que supone la interoperabilidad entre sistemas y ofrecer nuevos productos con mayor rapidez en varios canales de distribución, de manera que la información de los pacientes sea portable y pueda transmitirse de un punto de atención a otro entre comunidades, regiones e incluso países. Las costosas nuevas tecnologías y tratamientos deben justificar sus costes. Los planes sanitarios dirigidos al consumidor, en los que los miembros determinan cómo y en qué desean gastar sus presupuestos sanitarios, están dando lugar a la aparición de consumidores activos e informados que exigen a las aseguradoras un servicio más práctico y fiable.

### Cómo puede ayudar IBM ECM

Las soluciones IBM ECM admiten aplicaciones y procesos como la gestión de registros sanitarios electrónicos, facturación, cuentas por pagar, gestión de políticas y gestión del ciclo de ingresos. Con una plataforma ECM totalmente integrada, los proveedores de servicios sanitarios y las aseguradoras pueden gestionar mejor el contenido y los procesos empresariales al conectar con aplicaciones y sistemas existentes en toda la empresa. La recopilación de información reveladora extraída de volúmenes de información médica sin estructurar mejora los resultados y la eficacia de los tratamientos. Las soluciones IBM ECM ayudan a los proveedores de servicios sanitarios y a las aseguradoras a:

- Profundizar aún más en la información clínica y gestionar los planes de atención con mayor eficacia
- Transformar las operaciones agilizando los procedimientos, eliminando los procedimientos redundantes, fomentando la precisión de la información, eliminando los cuellos de botella de procesos, equilibrando las cargas de trabajo de los empleados y proporcionando un análisis empresarial exhaustivo para optimizar la toma de decisiones
- Agilizar la atención al paciente al aunar planes de atención con análisis avanzados y la gestión de resultados controlada mediante datos
- Mejorar los despliegues de EMR/EHR gracias a la integración contextualizada de la información sin estructurar con los sistemas de registro
- Compartir con seguridad la información sanitaria entre comunidades, redes sanitarias y diversas regiones sanitarias
- Proporcionar un análisis dinámico de cohortes comparándolo con conjuntos de datos de poblaciones de mayor tamaño para obtener mejores vías de atención clínica o tratamientos
- Transformar la información médica (archivos de casos, notas de alta, notas de médicos y enfermeras) en información digital que se pueda analizar con un proceso de lenguaje natural para extraer tendencias, patrones y relaciones que es posible que no se hayan detectado antes

---

### Caso de éxito de un cliente: Cantón de la ciudad de Basilea

El cantón de la ciudad de Basilea, uno de las 26 subdivisiones territoriales de Suiza, se encuentra en el norte del país e incluye a la ciudad de Basilea, que desde hace tiempo ha estado estrechamente ligada a los sectores farmacéutico, químico y financiero. El distrito se embarcó en una iniciativa de implementación de registros sanitarios electrónicos (EHR) que exigía la consolidación de registros dispares de pacientes para que los médicos pudieran trabajar con una historia única y fiable de cada paciente. El distrito de la ciudad de Basilea desplegó una solución de identificación de los pacientes que utiliza algoritmos optimizados para comparar, estandarizar y ponderar datos de manera que se busquen coincidencias con las identidades de los pacientes y se establezcan enlaces con estas. El objetivo era crear una historia única de cada paciente que permitiera a los equipos de tratamiento proporcionar una atención no duplicada, incluso a nivel transnacional.

El cantón consiguió una infraestructura analítica para supervisar la sanidad pública en base a la agregación de datos y para desarrollar estrategias de rectificación del rumbo que pudieran implementarse automáticamente en condiciones concretas. Se prevé que la solución de IBM consiga que el cantón ahorre hasta un 80% en costes de radiología al reducir la necesidad de producir y transportar copias impresas o DVD de imágenes radiológicas. Así mismo, dicha solución ofrece la oportunidad de crear un tipo de sensor del estado de salud de la población a través de un análisis automatizado en tiempo real de los registros de datos de todos los pacientes durante un largo periodo de tiempo.

---

## Seguros

### Retos empresariales

La competitividad en el siempre competitivo sector de los seguros se está intensificando aún más a medida que surgen nuevos retos empresariales. Los bajos tipos de interés están afectando a los ingresos por inversión y las aseguradoras siguen teniendo que hacer frente a pérdidas por catástrofes. Los modelos de ventas han evolucionado para incluir canales diversos: desde personal de ventas interno, agentes independientes y operadores hasta la respuesta directa ante distribuciones y penetraciones de mercado más amplias. Las presiones normativas crecientes y el hecho de que los reguladores se muestren proactivos siguen subiendo el listón y el coste que supone el mantenimiento de la conformidad. Algunas aseguradoras se ven abrumadas por operaciones costosas e ineficaces: el contenido sobre seguros suele estar distribuido por toda la empresa en varias aplicaciones y formatos, lo que impide el acceso y el control inmediato y suma costes operativos. Los procesos de las aseguradoras con frecuencia son manuales y lineales y exigen que los empleados, los partners y los clientes sigan pasos y procedimientos que exigen mucho tiempo. La tecnología heredada no permite realizar operaciones ágiles, ya sean nuevos canales de distribución o la introducción rápida de



### Caso de éxito de un cliente: Grange Insurance

Grange Insurance, una aseguradora que ofrece seguros de automóvil, domésticos, de vida, de empresa y agrarios en el sureste y el medio oeste de Estados Unidos, tenía que simplificar el acceso a la información para su red de agentes independientes. Grange implementó una solución IBM ECM con IBM Content Manager y otro software de IBM. La solución ha permitido sustituir los procesos basados en papel por procesos electrónicos para gestionar mejor la información durante su ciclo de vida. Ahora los representantes de servicio al cliente pueden acceder en línea a la información de las pólizas y proporcionar respuestas a los agentes y a los clientes rápidamente por teléfono o correo electrónico. Los titulares de las pólizas reciben las actualizaciones de las reclamaciones, nuevos presupuestos y demás información en cuestión de horas, en vez de días. Grange ha podido incrementar su negocio sin tener que contratar nuevos representantes.

nuevos productos. Los clientes solicitan mejores servicios y experiencias, lo que obliga a modernizar la tecnología heredada y centrarse en la diferenciación del servicio.

### Requisitos empresariales clave

Para conseguir cuota de mercado de forma rentable, las aseguradoras tienen que diferenciar sus productos y servicios a través de la innovación tecnológica. Deben ofrecer a los clientes lo que necesitan y, al mismo tiempo, convertirse en entidades empresariales más eficaces. En resumen, tienen que sumar al potencial del contenido sus procesos empresariales para captar nuevas oportunidades de éxito optimizando los procesos centrados en el contenido, como la gestión de documentos multicanal, la cobertura y la gestión de reclamaciones, etc. Los procesos empresariales deben permitir que clientes, agentes y empleados accedan en tiempo

real y en el momento justo a la información. Las nuevas demandas del sector exigen a las compañías aseguradas:

- Agilizar y automatizar procesos empresariales y, al mismo tiempo, hacerse con el control del contenido para maximizar la productividad de los empleados
- Encontrar partners tecnológicos que les ayuden a proporcionar un rendimiento de la inversión sólido y la capacidad de incrementar la rentabilidad
- Crear una orientación con mayor capacidad de respuesta ante el cliente que les permita atraer y prestar servicio a un abanico más amplio de clientes, agentes y operadores
- Diferenciar la gestión de riesgos, las relaciones con los clientes y otros procesos empresariales sacando el máximo partido de los conocimientos y los datos extraídos de la información interna y externa a la organización
- Desarrollar un modelo de negocio centrado en los clientes para hacer frente a los retos de distribución emergentes y a la interacción con los clientes nuevos y existentes
- Contener los costes y centrarse en la consecución de eficacia y mejoras en los procesos empresariales
- Sacar el máximo partido de los esfuerzos en materia de conformidad para reducir costes y generar una ventaja competitiva
- Mejorar la rentabilidad y los niveles de servicio

### **Cómo puede ayudar IBM ECM**

Con una plataforma ECM integrada, las aseguradoras pueden integrar el contenido, los procesos empresariales y las aplicaciones con los sistemas existentes. Las soluciones IBM ECM ayudan a las compañías aseguradoras a:

- Transformar y agilizar los procesos a través de la gestión avanzada de casos y mejorar los resultados de procesos empresariales complejos como las coberturas, el servicio a los titulares de las pólizas, el proceso de reclamaciones y la emisión de pólizas
- Utilizar y compartir de forma eficaz y eficiente el contenido para controlar los procesos empresariales y apoyar la toma de decisiones en toda la compañía
- Obtener información reveladora de grandes volúmenes de datos sin estructurar para mejorar la estrategia de la compañía, las operaciones y las ventas
- Alcanzar la conformidad con las especificaciones

---

### **Caso de éxito de un cliente: Security First Insurance**

Cuando cientos de miles de clientes contactan con su compañía aseguradora tras un desastre natural, no es de extrañar que los teléfonos comuniquen y los empleados no puedan asumir todas las consultas y reclamaciones con la rapidez con la que éstas se producen. Para complicar aún más las cosas, los clientes ahora contactan con sus aseguradoras a través de sus páginas de Facebook y sus cuentas de Twitter con la esperanza de que un empleado los atienda.

Security First Insurance dio con una solución a este problema de servicio al cliente. Esta empresa es una de las compañías aseguradoras del hogar más importantes de Florida, tiene su sede en Ormond Beach y cuenta con más de 80 profesionales de los seguros que prestan servicio a prácticamente 190.000 clientes.

Con IBM Content Analytics Software y una solución de un IBM Business Partner, Security First Insurance ahora puede identificar con rapidez las solicitudes urgentes y enviar a los empleados responsables, independientemente de los canales de comunicación que utilicen los clientes. La solución convierte a los medios sociales en un canal de comunicación procesable durante una catástrofe de gran magnitud, acelera los procesos de las reclamaciones al iniciar las reclamaciones con la información que se indica en correos electrónicos y en entradas en medios sociales, facilita la priorización de los casos analizando el contenido de los medios sociales mediante la búsqueda de palabras clave y tonos que indiquen urgencia y fomenta la conformidad al documentar automáticamente las comunicaciones mediante los medios sociales.

- 
- normativas, como HIPAA y las leyes estadounidenses Gramm-Leach-Bliley Act, USA Patriot Act, California State Law SB 1386 y legislaciones internacionales similares sobre protección y gestión de la información de los clientes
  - Proporcionar visibilidad sobre el contenido y los procesos para fomentar la conformidad
  - Apoyar nuevas iniciativas de productos que aprovechen las oportunidades en los mercados emergentes
  - Maximizar el valor y el uso dentro de la organización de la información heredada a través de la conectividad con los sistemas existentes



## Fabricación

### Retos empresariales

Los fabricantes hacen frente a diversos retos en materia de información y procesos empresariales. Deben identificar continuamente oportunidades de mejoras operativas, dada la demanda constante de acelerar la puesta en el mercado de los productos. También deben dar cabida a las estipulaciones sobre conformidad de la normativa en materia de seguridad de los empleados y los contratistas, el impacto medioambiental y los informes financieros. Por ejemplo, la Directiva sobre Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (WEEE) ha establecido normas para el reciclaje y el desecho de aparatos electrónicos. El mantenimiento de las plantas es vital para realizar correctamente las operaciones de planta, aunque puede resultar costoso e implicar omisiones si el seguimiento de los datos sobre activos y mantenimiento no se realiza de forma eficaz ni se puede acceder a estos de inmediato. De hecho, todos los datos de las plantas tienen que optimizarse para sacar el máximo partido para el negocio, pero suelen residir en silos de sistemas y aplicaciones distribuidos por toda la planta y que con frecuencia se encuentran en varias instalaciones.

## Requisitos empresariales clave

Los fabricantes deben ampliar sus prestaciones de gestión de la información. Tienen que proporcionar acceso preciso en tiempo real a contenido compartido y procesos empresariales distribuidos entre islas de información. Si lo consiguen, pueden agilizar y acelerar el ritmo de las operaciones y la producción y mejorar los ciclos de comercialización.

Puesto que no cumplir la normativa no es una opción, los fabricantes tienen nuevos requisitos para sus procesos e infraestructuras de TI. Por ejemplo, la Directiva sobre Reducción de Substancia Peligrosas (ROHS) de la Unión Europea restringe el uso de seis sustancias en los aparatos eléctricos y electrónicos nuevos y establece los niveles aceptables para otros materiales designados. En el caso de estas obligaciones, los fabricantes se convierten en los responsables de su cumplimiento ya que no solo deben demostrar que ellos las cumplen, sino que también deben asegurarse de que lo hacen sus proveedores y fabricantes asociados. Así, para demostrar tal conformidad, los fabricantes deben recopilar, analizar y realizar informes sobre una amplia variedad de contenido.

---

### Caso de éxito de un cliente: Murray-Hoffman

La empresa Murphy-Hoffman Company (MHC) ostenta y gestiona en diez estados de EE.UU. una red de 42 concesionarios de camiones Kenworth que ofrece a más de 40.000 clientes una amplia gama de servicios. Además, MHC Truck Leasing cuenta con 22 ubicaciones y ofrece programas completos de alquiler de servicios para camiones de cargas medias y pesadas. Sus empleados necesitan un acceso instantáneo a los documentos que controlan las operaciones cotidianas, pero la empresa generaba más de 10.000 páginas de papel al día en tickets de caja y órdenes de reparación, lo que ponía trabas a la capacidad de MHC de prestar un servicio rápido al cliente.

La empresa ha desplegado IBM Datacap Taskmaster Capture con los escáneres Fujitsu 5120 y 6140 y Hyland Software's OnBase, lo que ha supuesto un ahorro de 442.000 dólares anuales en costes de envío, recuperación y almacenamiento de documentos, un incremento de la satisfacción del cliente y una mejora de la competitividad.

---

### Caso de éxito de un cliente: NACCO Materials Handling Group

La implementación de una solución IBM ECM ha ayudado a esta empresa dedicada al diseño, fabricación y venta de carretillas elevadoras combinar una gestión de los documentos potente con un flujo de trabajo listo para su uso y prestaciones de proceso con el fin de automatizar y controlar tareas y actividades relacionadas con el contenido. La empresa ha podido reducir a un solo día el plazo de divulgación de la información sobre cambios de ingeniería a ubicaciones internacionales, cuando antes era de entre 15 y 30 días. NACCO ha establecido también un repositorio para almacenar todos los documentos controlados (políticas, procedimientos, etc.) y un repositorio central para almacenar las copias escaneadas de los documentos importantes.

---

### Cómo puede ayudar IBM ECM

Las soluciones IBM ECM están dotando a los fabricantes de la capacidad de integrar contenido importante y procesos empresariales vitales para optimizar las operaciones y alcanzar la conformidad. ECM puede ayudar a acelerar el ritmo de las operaciones gracias a una gestión inteligente de los procesos y, al mismo tiempo, aumentar la productividad de los empleados existentes, reducir los costes y añadir ingresos al balance. IBM ECM permite a los fabricantes simplificar y unificar su arquitectura empresarial con una sola solución para que puedan cumplir sus requisitos empresariales y tecnológicos en materia de contenido y colaboración. IBM ECM puede ayudar a los fabricantes a:

- Gestionar el contenido y los procesos empresariales y, al mismo tiempo, conectar estos activos con aplicaciones y sistemas heredados en toda la empresa
- Fusionar las fuentes de contenido y mejorar el acceso a la información para poder vincular clientes, proveedores y producción (independientemente de la ubicación) con el objetivo de acelerar los procesos empresariales y maximizar la producción
- Gestionar y almacenar con facilidad todo el contenido que acumulen a lo largo del ciclo de vida de un activo
- Agilizar el proceso de mantenimiento de la planta y proporcionar todas las herramientas necesarias para una planificación, gestión y seguimiento satisfactorios, lo que reduciría el tiempo de inactividad
- Gestionar mejor sus iniciativas en materia de conformidad en todas las áreas (como medioambiente, reciclaje, seguridad, salud y normativas financieras) gracias a la infraestructura de conformidad de IBM ECM

## Minoristas Retos empresariales

Las empresas minoristas hacen frente a una coyuntura de mercado altamente competitiva con nuevas demandas de eficacia operativa. A pesar de ello, muchas organizaciones no están optimizando por completo el modo como gestionan sus procesos empresariales y la información de valor porque tienen que lidiar con retos en materia de contenido y procesos como los siguientes:

- Una demanda de información sobre productos exhaustiva y más detallada, especialmente en el caso de los minoristas multicanal, para que los consumidores puedan comparar y evaluar los productos en base a la información disponible sobre estos.
- Niveles altos de sustitución de empleados y contratación estacional, que pueden sobrecargar a la organización de recursos humanos y dificultar la formación adecuada de los representantes de ventas.
- Un alto volumen de transacciones de cadena de suministros, las cuales se suelen documentar en papel lo que genera procesos de cadena de suministros innecesariamente lentos y costosos y dificulta el establecimiento y el mantenimiento de las prácticas recomendadas adecuadas.
- Iniciativas ecológicas, como la conservación de la energía y la protección del entorno, que los minoristas deben implementar manteniendo al mismo tiempo la rentabilidad.
- Un incremento de la preocupación de los clientes en cuanto a la seguridad de sus datos identificativos y financieros.



### Requisitos empresariales clave

Los clientes de las empresas minoristas desean tener una experiencia de compra reforzada con información, por lo que las empresas minoristas deben mejorar el modo como utilizan los datos para el servicio al cliente y para permitir la evaluación de los productos. Internamente, los minoristas necesitan tener acceso a información fiable sobre el comportamiento de compra y para las actividades del personal de ventas. La consolidación se perpetúa con fusiones y adquisiciones que permiten la expansión a otros mercados y geografías, lo cual exige métodos innovadores para integrar contenido dispar y procesos que no tienen relación alguna entre sí. Los minoristas deben responder de forma eficaz a la invasión de competidores globales.

Para seguir siendo competitivos, los minoristas deben crear una sola vista de un producto e información de servicio para poder compartir la información en toda la empresa, mejorar la eficacia en los procesos de cadena de suministros y eliminar duplicados y datos sobre productos conflictivos. Al combinar todos los datos, estructurados o no, sobre los clientes, los minoristas pueden generar una nueva eficacia, mejorar el servicio al cliente, estimular la satisfacción del cliente y reducir los costes del servicio de soporte al cliente. Si pueden mejorar los procesos esenciales del negocio, especialmente los relacionados con la cadena de suministros, podrán gestionar mejor y con mayor seguridad todas las formas de contenido empresarial.

### Cómo puede ayudar IBM ECM

La plataforma IBM ECM ofrece a los minoristas soluciones para gestionar el contenido, independientemente de la fuente o el formato y, al mismo tiempo, gestionar los procesos empresariales relacionados. A su vez, los minoristas pueden sacar partido de las inversiones existentes en ERP, aplicaciones y sistemas heredados de toda la empresa. Gracias a una plataforma ECM totalmente integrada y a la infraestructura de TI, los minoristas pueden mejorar el servicio al cliente y la eficacia operativa, reducir los costes, entender mejor las tendencias de los clientes y cumplir los requisitos de conformidad. Las soluciones IBM ECM:

- Ayudan a los minoristas a gestionar con eficacia documentos y procesos para mejorar la eficacia de la cadena de suministros
- Proporcionan información exhaustiva y actualizada sobre los productos que permite facilitar las decisiones de compra, mejorar la navegación en los sitios web, supervisar y mejorar la experiencia en línea y elaborar promociones orientadas sin depender de la TI
- Posibilitan procesos de contratación eficaces y automatizados al hacer que los materiales y los procesos estándar para la orientación, la formación y las prestaciones sean eficaces y estén disponibles de inmediato
- Reducen el desarrollo promocional y el tiempo de despliegue
- Establecen un proceso eficaz y repetible para el ciclo de vida de los contratos
- Automatizan los procesos de cadena de suministros, como el abastecimiento, la distribución y los pagos a fin de reducir considerablemente los costes, erradicar la pérdida de documentos y sacar partido de los descuentos por pago.

## Transportes

### Retos empresariales

En el sector del transporte, el rendimiento económico global dicta los cambios en la cadena de suministros, lo que hace que los proveedores de transporte tengan que rediseñar sus estrategias de servicio. La seguridad de la carga es igual de importante en todo el mundo, pero hay pocas soluciones disponibles. El hecho de que los procedimientos y requisitos gubernamentales estén en fase de evolución impone nuevos costes a los transportistas. La utilización de sistemas dispares dificulta la visualización y el seguimiento de la información relacionada con los inventarios de cadena de suministros a lo largo de toda la cadena de suministros. Los transportistas tienen que lidiar con infraestructuras de TI de plataformas anteriores, sistemas antiguos y varios puntos de integración. Muchas empresas globales aún dependen en gran medida de los procesos de cadena de suministros proclives a errores basados en papel y hojas de cálculo. Además, los requisitos de seguridad cambiantes imponen demandas adicionales a los proveedores de servicios de transporte, especialmente en la gestión de la logística transfronteriza. En el caso de muchas de las actividades de transporte altamente especializadas, las empresas deben hacer frente al reto de mantener el ritmo que imponen tecnologías que cambian con rapidez. En el caso de las actividades menos especializadas, la sustitución del personal es habitual.

### Requisitos empresariales clave

Las empresas transportistas necesitan un acceso rápido a sistemas y contenido variado en toda la organización. También deben gestionar los procesos empresariales entre diversas organizaciones y funciones para proporcionar toda la información relevante necesaria para tomar decisiones precisas en el momento oportuno. Aunque deben gestionar centralmente las operaciones, deben permitir variaciones locales según los factores culturales, los requisitos gubernamentales y la infraestructura en cuestión. Al hacerlo, pueden agilizar los procesos y reducir los costes. Con



frecuencia intentan desplazar mayores volúmenes de artículos a través de la cadena de suministros con más rapidez para mejorar el rendimiento de la empresa, por lo que la eficacia de la cadena de suministros es vital.

Puesto que la visibilidad en tiempo real sobre el proceso de cadena de suministros es crucial, las empresas transportistas necesitan una amplia gama de servicios de software integrados con los sistemas de empresa más importantes a fin de permitir la visibilidad adecuada. Necesitan seguimientos de auditoría y evidencias de rendimiento para garantizar que se sigan los procesos empresariales aprobados, para mantener la conformidad con la normativa y para capturar las métricas de rendimiento.

Los empleados son la clave de un buen servicio, por lo que estas empresas deben invertir en la contratación, formación, desarrollo y gestión de la carrera de los empleados, así como disponer del contenido y los procesos que apoyen dichas iniciativas. Las empresas que ven aumentar el número de clientes globales y sus socios deben centrarse más en la gestión de la complejidad de los distintos contratos y acuerdos y necesitan más recursos para ello. Para mantener la satisfacción de los clientes, necesitan maneras de mejorar la experiencia del cliente, por ejemplo ofrecer información exhaustiva sobre los clientes para que el servicio de soporte al cliente pueda resolver rápidamente los problemas de los clientes.

### **Cómo puede ayudar IBM ECM**

Las soluciones IBM ECM ayudan a las empresas transportistas a superar retos como la globalización y la consolidación, la necesidad de cadenas de suministros más flexibles, la mejora de la seguridad y la conformidad con las directivas del sector y gubernamentales. Con IBM ECM, las empresas transportistas pueden beneficiarse de:

- **Un aumento de la fidelización de los clientes:** ayuda a mejorar la calidad global del servicio al cliente en todas las fases del ciclo de vida de éste, en especial en las áreas de contratos, facturación, gestión de reclamaciones y análisis de las tendencias.
- **Una mejora de la eficacia operativa:** mejora los procesos empresariales esenciales, como el servicio al cliente, la capacitación inicial de los empleados, la gestión de los contratos, la facturación a clientes, las cuentas por pagar, los asuntos legales corporativos y la conformidad, lo cual, por su parte, puede reducir los costes operativos.
- **Nuevas eficacias de cadena de suministros:** captura y gestiona con seguridad documentos asociados con envíos y vincula los documentos más importantes de los envíos y sus procesos con transacciones ERP.

---

### **Caso de éxito de un cliente: J.B. Hunt**

Una gran empresa de logística de transporte norteamericana necesitaba simplificar la gestión de decenas de miles de documentos y mantener, al mismo tiempo, la eficacia de facturación, de coordinación de transportistas independientes y de seguimiento de los retrasos de los chóferes. La empresa ha implementado una solución IBM ECM con software IBM FileNet para automatizar los procesos, eliminar los errores e integrar varias fuentes de información. Una facturación más eficaz ha llevado a una reducción del 83% en la dotación de personal y la visibilidad en tiempo real de los retrasos en las entregas ha ayudado a ahorrar un millón de dólares en términos de ingresos.

---

- **Una mejor gestión de los activos:** ayuda a gestionar con eficacia toda la documentación asociada con el abastecimiento, el mantenimiento y la retirada de los activos esenciales de manera que los empleados responsables de la gestión y la reparación de esos activos dispongan de información precisa y actual de forma inmediata.
- **Mejora del servicio al cliente:** proporciona una sola vista de la información del cliente para toda la empresa, de manera que cualquier persona que interactúe con los clientes pueda responder rápidamente a consultas y resuelva los problemas que puedan plantearse con los clientes.
- **Reducción de los costes de nueva contratación:** ayuda a reducir el tiempo y, por lo tanto, el coste del proceso de capacitación inicial de los empleados para el sector del transporte, que tiene volúmenes de sustitución de personal sumamente elevados.



## Servicios de suministros y energía

### Retos empresariales

Las empresas energéticas y de servicios de suministros, aunque comparten muchos retos empresariales predominantes en las corporaciones actuales, tienen su propio conjunto de obstáculos relacionados de forma específica con la gestión de activos y plantas. Por ejemplo, la ley estadounidense Energy Policy Act de 2005 ha cambiado las políticas energéticas en los Estados Unidos. Entre otros aspectos, la ley ha incrementado los requisitos de conformidad para las empresas de transmisión y distribución, con sanciones considerables en el caso de que no se cumpla la normativa. También ha acelerado las fusiones y las adquisiciones en el mercado de las compañías eléctricas. Además, muchas normativas rigen cómo deben funcionar las organizaciones energéticas y del sector de los servicios de suministros, por lo que la supervisión normativa de las emisiones de las plantas, la calidad del agua, la seguridad de las infraestructuras, el comercio energético, etc. (junto con las

### Caso de éxito de un cliente: PPL

PPL controla o es propietario de unos 12.000 megavatios de capacidad de generación de energía, vende energía en mercados clave en los Estados Unidos y ofrece servicios de electricidad a 4 millones de clientes en los Estados Unidos y el Reino Unido. La empresa ha implementado una solución IBM ECM que utiliza IBM Enterprise Records, IBM Content Collector for Email y Content Collector for File Systems. La solución se ha diseñado para agilizar la gestión de la información, eliminar los obstáculos que suponen los registros impresos y mejorar el acceso a la información para cumplir con la normativa. Con la nueva solución, PPL ha reducido el tiempo de acceso a los registros de un máximo de cinco días a unos segundos y ha disminuido el tiempo de compilación de la información para nuevos proyectos en un 75 por ciento. Además, el personal ahora puede confirmar la conservación de mensajes y documentos de correo electrónico cruciales para cumplir con los requisitos normativos.

---

### Caso de éxito de un cliente: Con Edison of New York

Con Edison of New York proporciona servicios eléctricos, de gas y vapor a la ciudad de Nueva York y al condado de Westchester. La compañía presta servicio eléctrico a unos tres millones de clientes y servicio de suministro de gas a un millón de clientes. Además, presta servicios de suministro de vapor en determinadas zonas de Manhattan. Los inspectores de campo de construcciones de Con Edison dedican un 90% de su tiempo cada semana a la gestión de campo de varios proyectos. Necesitan información al instante para minimizar los errores, el papeleo y los retrasos. En colaboración con el equipo de proyectos de Con Edison y un IBM Business Partner, IBM ha desarrollado la solución Mobile Office for Construction Management basada en las ofertas principales de la suite de productos IBM ECM. Con la solución en marcha, el flujo de comunicaciones mejorado ha eliminado prácticamente los costosos retrasos, lo que, a su vez, ha mejorado la capacidad de respuesta ante los clientes. La empresa también calcula obtener un rendimiento de la inversión de 250.000 dólares a partir del despliegue del software de IBM en toda la empresa.

---

posibles responsabilidades) son preocupaciones esenciales. Por otro lado, algunos aspectos del sector se han desregularizado, lo que ha posibilitado la comunicación entre empresas y un aumento de la competencia.

Otro problema presente en el sector energético y de los servicios de suministros es el envejecimiento de determinados activos como la transmisión y la distribución de las redes eléctricas y de gas. En algunos casos, es necesario ampliar el ciclo de vida de los activos vitales o repararlos, mientras que, en otros casos, las empresas tienen que retirarlos. Sin embargo, lo más importante es que debe disponerse de la documentación relevante y los procesos fiables para comprobar que se gestionan de forma adecuada. El envejecimiento del personal también puede plantear retos administrativos y de contenido. Las empresas tienen que asumir las pérdidas de propiedad intelectual que constituyen los conocimientos que solo poseen los empleados que están a punto de retirarse. Además, el envejecimiento del personal puede plantear dificultades en la divulgación de información crucial a una nueva generación de trabajadores.

### Requisitos empresariales clave

Las empresas energéticas y de servicios de suministros están detectando muchas nuevas oportunidades de mejora del rendimiento, especialmente si simplifican y optimizan la gestión de sus activos y plantas. Si son capaces de encontrar la manera de vincular datos y documentos con los procesos empresariales clave (como la vinculación de la gestión de activos de la empresa con ECM), podrán optimizar sus activos y, por lo tanto, optimizar el rendimiento de sus plantas. Les interesa agilizar los procesos basados en papel e integrar los procesos fragmentados para que los empleados puedan acceder rápidamente a varios sistemas y a todo el contenido de las operaciones. Necesitan seguimientos de auditoría y procesos empresariales, además de evidencias de que los procesos empresariales están en vigor. Desean métodos fiables para mantener la conformidad con la normativa, tiempos inferiores para los ciclos de los procesos de atención al cliente, nuevas maneras de mejorar su ventaja competitiva y métodos seguros para capturar el conocimiento del personal con mayor antigüedad.

### Cómo puede ayudar IBM ECM

IBM ECM ofrece muchas ventajas en materia de gestión de contenido y procesos empresariales a las empresas energéticas y de servicios de suministros. Las soluciones ayudan a mejorar las operaciones de los activos al respaldar el contenido y los procesos relacionados con la evolución de todos los activos desde su diseño inicial a través de las fases de construcción, puesta en servicio, operaciones y mantenimiento, expansión y restauración y, finalmente, desmantelamiento. Las soluciones IBM ECM refuerzan a las empresas energéticas y de servicios de suministros en áreas clave como:

- **Operaciones de planta:** además de la gestión del contenido asociada con la planta, los empleados también pueden crear, gestionar, supervisar y archivar los procesos empresariales clave necesarios para llevar a cabo operaciones de planta eficaces, así como para cumplir con la normativa.
- **Mantenimiento de activos:** cuando IBM ECM se integra con sistemas de gestión de activos de empresa, ayuda a mejorar el proceso de mantenimiento y a garantizar que todo

el contenido necesario esté disponible para una planificación, una gestión y un seguimiento satisfactorios que reduzcan el tiempo de inactividad.

- **Fiabilidad de los procesos:** las empresas pueden crear y aplicar reglas BPM y utilizar seguimientos de auditoría para verificar el cumplimiento de la conservación de registros y otros requisitos normativos.
- **Disponibilidad de las plantas:** las soluciones IBM ECM ayudan a reducir el tiempo de inactividad de las plantas para actividades de mantenimiento tanto programadas como no programadas y reducir los cortes en el suministro de energía, lo cual puede reducir los costes y aumentar los ingresos.
- **Gestión de aplicaciones:** las empresas pueden gestionar con eficacia las aplicaciones empresariales esenciales como la gestión de cambios, la gestión del ciclo de vida de plantas y activos y el proceso de tarifas, así como muchas soluciones de soporte para empresas como la integración de ERP, el proceso de las cuentas por pagar, la conformidad con la normativa y el servicio de soporte al cliente.
- **Propiedad intelectual:** las organizaciones pueden capturar información vital del personal con más antigüedad y utilizarlo para formar al personal nuevo.
- **Agilización de la arquitectura:** la TI puede simplificar y unificar la arquitectura de empresa con una sola solución para cumplir los requisitos empresariales y tecnológicos sobre contenido y colaboración.
- **Costes normativos:** las empresas pueden reducir los imparable costes relacionados con el cumplimiento de la normativa a través de procesos agilizados que reducen los gastos administrativos, legales y contables asociados con las auditorías necesarias para garantizar la conformidad.

## Soluciones IBM ECM por sector

El entorno empresarial actual se mueve cada vez con mayor rapidez, por lo que es necesario contar con una sólida capacidad de respuesta para mantener el ritmo. Al centrarse en requisitos específicos de cada sector, IBM ECM permite incrementar el poder de toma de decisiones gestionando contenido, optimizando los procesos empresariales asociados y posibilitando la conformidad a través de una infraestructura de información integrada que:

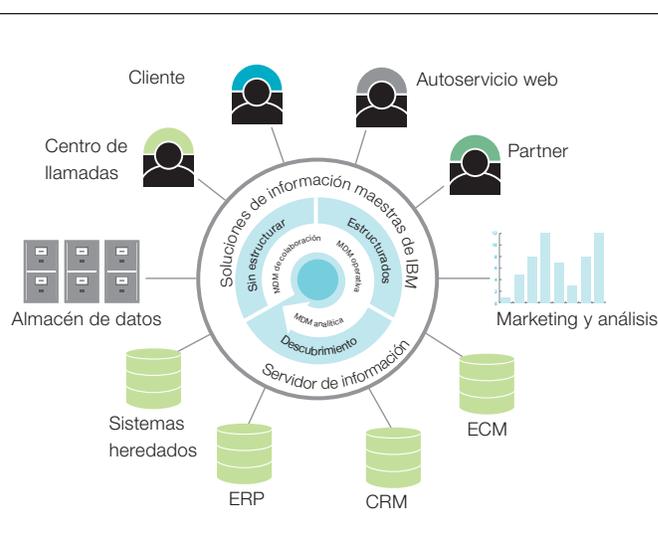


Figura 1. Las soluciones IBM ECM permiten crear una sola vista del cliente al extraer contenido de toda la empresa y vincularlo con prestaciones de almacenamiento de datos y marketing y análisis.

- Le permita tanto a usted como a sus partners en materia de TI desplegar rápida y fácilmente prestaciones ECM que reduzcan el tiempo de obtención de valor
- Le permita integrar contenido con procesos para añadir valor y transformar su empresa
- Agilice y optimice los procesos complejos para mejorar el flujo de trabajo en toda la empresa
- Ofrezca una plataforma integrada y abierta que se pueda desplegar globalmente y que proporcione interoperabilidad con la selección más amplia de sistemas de TI, reduciendo así los costes y mejorando la eficacia
- Aumente la capacidad para reaccionar con rapidez ante requisitos empresariales cambiantes
- Integre el contenido sobre clientes en un solo repositorio (véase la Figura 1) que proporcione un punto centralizado para gestionar y acceder con seguridad a toda la información sobre los clientes, independientemente de la fuente o el formato

## Acerca de IBM Enterprise Content Management

Las soluciones IBM Enterprise Content Management ayudan a las organizaciones a emplear el valor de la información sin estructurar para obtener nuevos datos y mejores resultados empresariales. Las organizaciones que descubren, reconocen y actúan sobre el contenido relevante pueden alcanzar grandes resultados. Al poner el contenido pertinente en movimiento (capturándolo, activándolo, compartiéndolo en los medios sociales, analizándolo y controlándolo) organizaciones de todos los sectores pueden transformar su negocio con decisiones informadas en el momento justo. Más de 13.000 organizaciones en todo el mundo están obteniendo grandes resultados con las soluciones de contenido inteligentes de IBM.

### Más información

Para obtener más información sobre las soluciones IBM ECM específicas de su sector, póngase en contacto con su representante de ventas de IBM o su IBM Business Partner, o visite: [ibm.com/software/es/ecm](http://ibm.com/software/es/ecm)



---

© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589

Elaborado en los Estados Unidos de América  
Julio de 2013

IBM, el logotipo de IBM, [ibm.com](http://ibm.com), y FileNet son marcas comerciales de International Business Machines Corp. registradas en muchas jurisdicciones internacionales. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Hay disponible una lista actualizada de marcas registradas de IBM en Internet en el apartado "Copyright and trademark information" del sitio web [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Este documento está actualizado en la fecha inicial de su publicación e IBM lo puede modificar en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS DE NINGÚN TIPO, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y LA GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO VULNERACIÓN. Los productos de IBM se ofrecen con las garantías definidas en los términos y condiciones de los acuerdos con los que se suministran.

Los ejemplos de datos de rendimiento y clientes que se ofrecen son meramente ilustrativos. Los resultados de reales pueden variar en función de las configuraciones y las condiciones de funcionamiento específicas.

Los clientes de IBM asumen la responsabilidad de garantizar que cumplen las obligaciones legales pertinentes. El cliente asume además la responsabilidad de solicitar el asesoramiento legal oportuno que le permita identificar e interpretar la legislación y las obligaciones normativas aplicables que puedan afectar a su empresa y las acciones que deba emprender para el cumplimiento de dicha legislación. IBM no proporciona asesoramiento legal ni declara ni avala que sus servicios o productos garanticen el cumplimiento de legislaciones por parte del cliente.



Recicle este documento