

A vertical chain of crystal balls is positioned at the top left, with a single crystal ball floating below it. The background is dark blue with a subtle pattern of light blue geometric shapes.

**Madrid**  
**ECM Roadshow**  
**23 de Octubre de 2008**



**Joaquín Lacambra**  
**[jlacambra@es.ibm.com](mailto:jlacambra@es.ibm.com)**  
**Director de ECM**  
**España, Portugal, Israel,**  
**Grecia y Turquía**



Enterprise Content Management

# ¡Gracias!



# Tres años muy intensos con buenos resultados

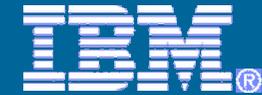


Enterprise Content Management

- **Hemos integrado dos equipos**
- **Hemos duplicado nuestros Ingresos.**
  - A nivel Mundial hemos logrado el 25% del mercado ECM
- **Hemos triplicado nuestra Base de Clientes en España**
  - Ningún cliente ha cambiado de Proveedor



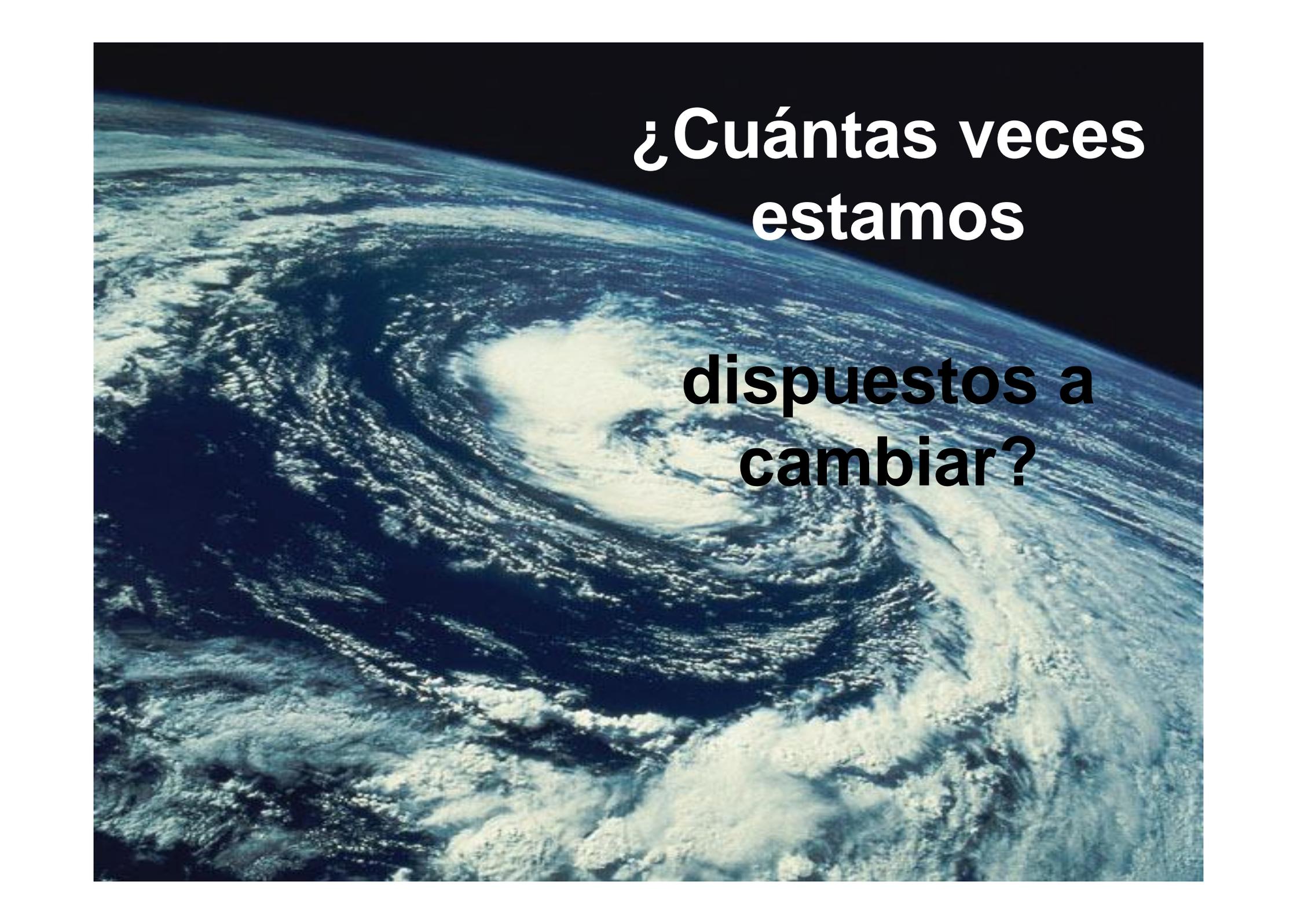
# Tres años muy intensos con buenos resultados



## Enterprise Content Management

- **Hemos triplicado los numeros de usuarios**
  - Hemos bajado por ingreso medio!!!!!!!!!!!!!!
- **Hemos aumentado nuestra base de Partnes**
  - Manteniendo todos los existentes en FileNet ahora integrados en IBM
- **Hemos aumentado los recursos**





**¿Cuántas veces  
estamos**

**dispuestos a  
cambiar?**

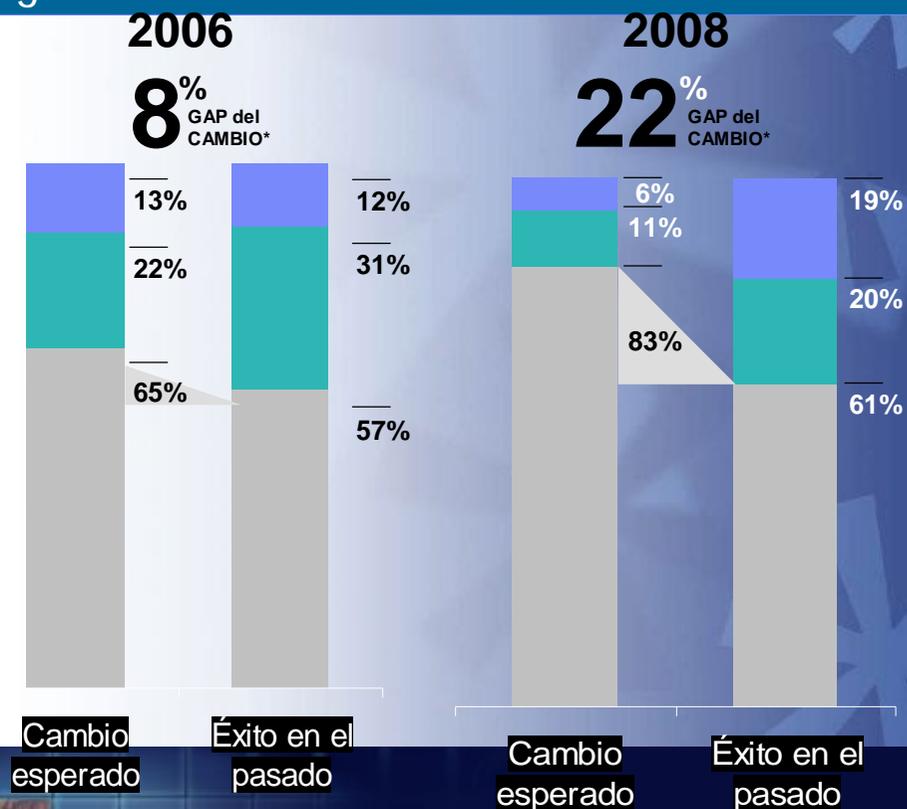
# CEO Study 2008: la empresa del futuro está hambrienta de cambio



Enterprise Content Management

**Mas CEOs que nunca (8 de cada 10) anticipan cambios turbulentos y se preparan para responder**

- En dos años el gap entre la capacidad para gestionar el cambio y la dimensión del cambio se ha triplicado
- El número de empresas con éxito limitado o nulo en su proceso de cambio crece al 60%
- Las organizaciones con mejores resultados son significativamente mejores que sus competidoras gestionando el cambio



\* Diferencia entre el nivel de cambio necesitado y el grado de éxito pasado gestionando el cambio

Cambio esperado

- No cambio/limitado
- Cambio moderado
- Cambio sustancial

Éxito en cambio pasado

- No cambio/limitado
- Éxito moderado
- Éxito

Fuente: IBM Global CEO Study 2008

# Nuestra estrategia general



Enterprise Content Management

**Tecnologías abiertas y soluciones de alto valor**

**Facilitar integración e innovación a los clientes**

**Ser la principal Empresa Globalmente Integrada**



# España en el entorno global de IBM



| Enterprise Content Management



- **Del 5% de EMEA, al 25% de Southwest**
- **Desde 2000, la plantilla de IBM en España ha crecido más de un 23%**
- **Creciente peso internacional**
  - **ISC**
  - **IOT SouthWest**
  - **EMEA F&P Sector Support Center**
  - **EMEA CoC Banking Front Office**
- **Nearshore:**
  - **Centro Cénit de Cáceres**
  - **Centro Cénit de Salamanca**
- **Más de 1.300 empleos creados en estos nuevos centros**

# ¿Por qué implantar una solución ECM?

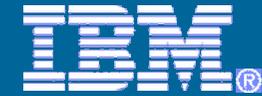


Enterprise Content Management

- **Porque el Papel que se pierde, se estropea, es caro y no es ecológico**
- **Porque la Ley me obliga a ello (p.e. ley 11)**
- **Porque quiero implantar una política basada en procesos**
- **Porque quiero que todos utilicen las mismas fuentes de información**



# ¿Por qué implantar una solución ECM?



Enterprise Content Management

- **Porque quiero ahorrar tiempo y dinero en el papel de la empresa (P.e. Factura electrónica)**
- **Porque quiero ahorrar tiempo y dinero en los procesos de mi empresa/organización**
- **Porque quiero evitar los documentos en los PC's**
- **Porque quiero gestionar los emails y los Ficheros (Lotus, SharePoint)**



# ¿Por qué implantar una solución ECM?



Enterprise Content Management

- Porque quiero integrar mis sistemas de la empresa (p.e. SAP, etc)
- Porque .... **NECESITO AHORRAR** .....

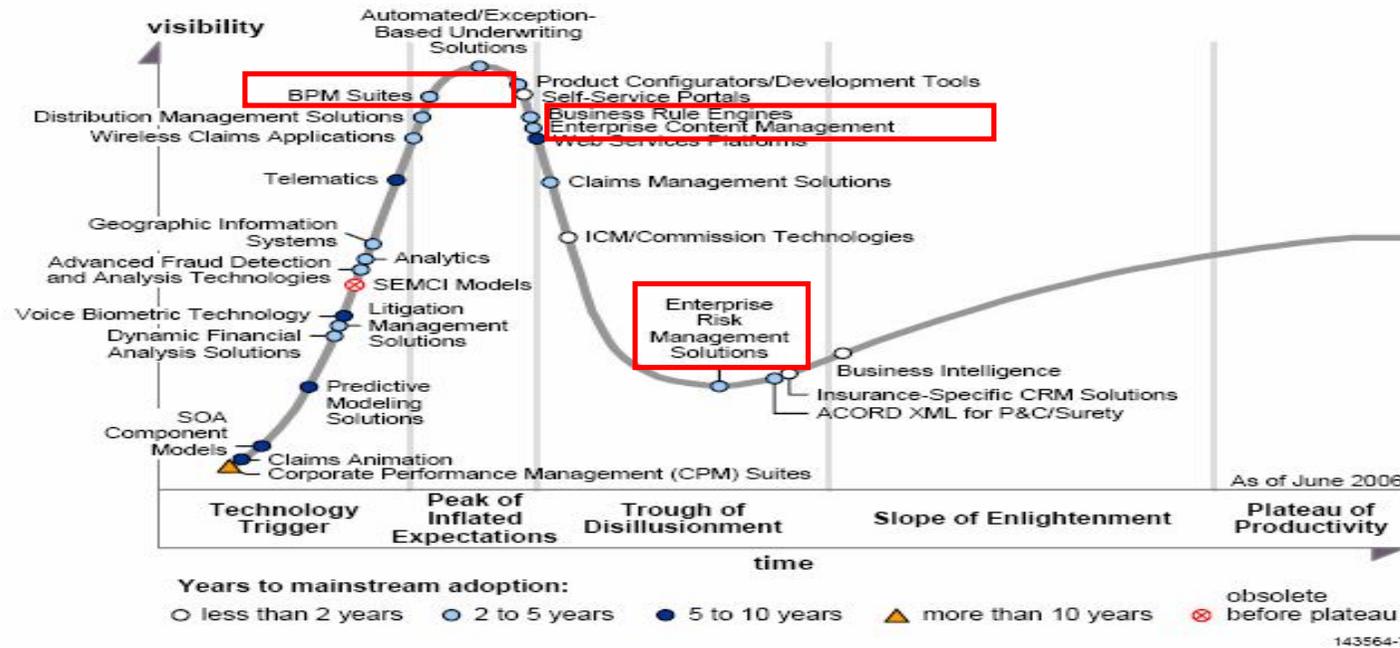


# Seguros- Hype Cycles

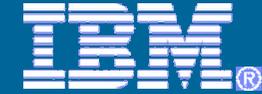


## Enterprise Content Management

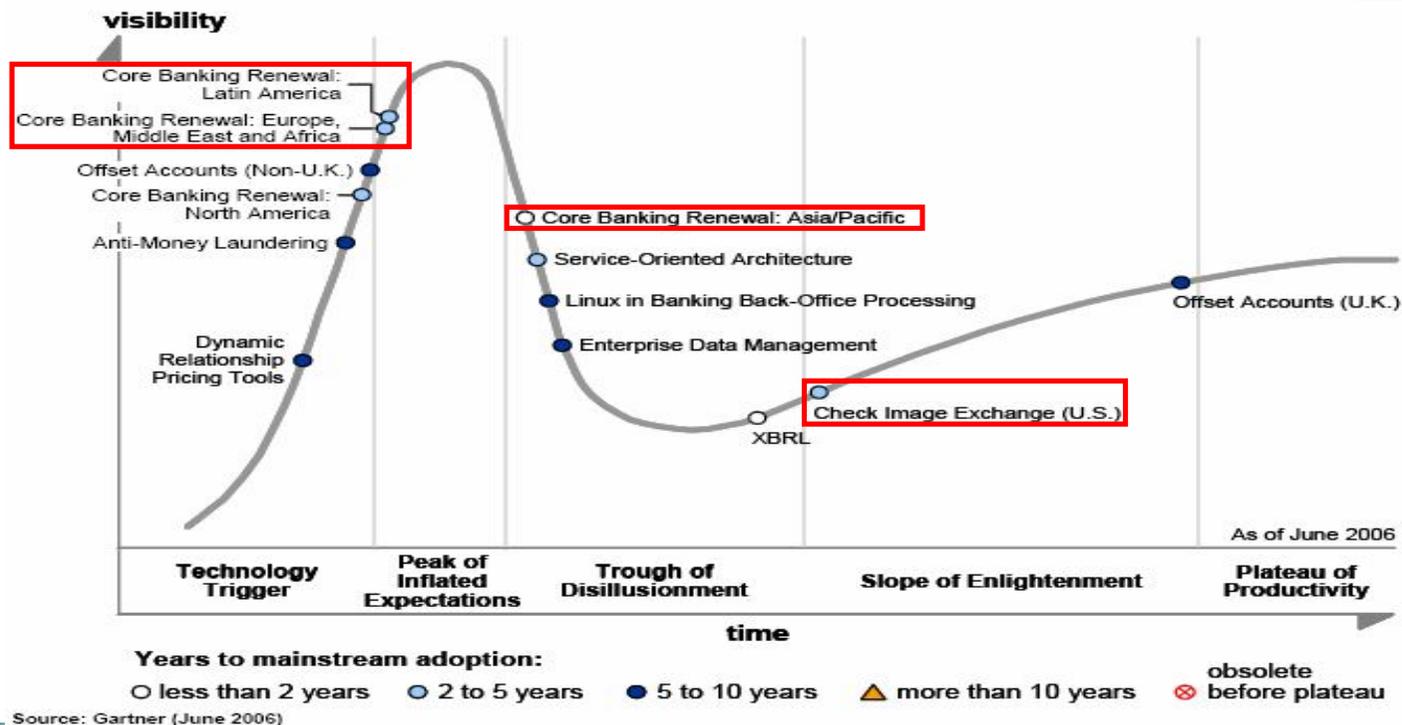
Figure 7. Hype Cycle for P&C Insurance, 2006



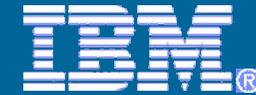
# Banca - Hype Cycles



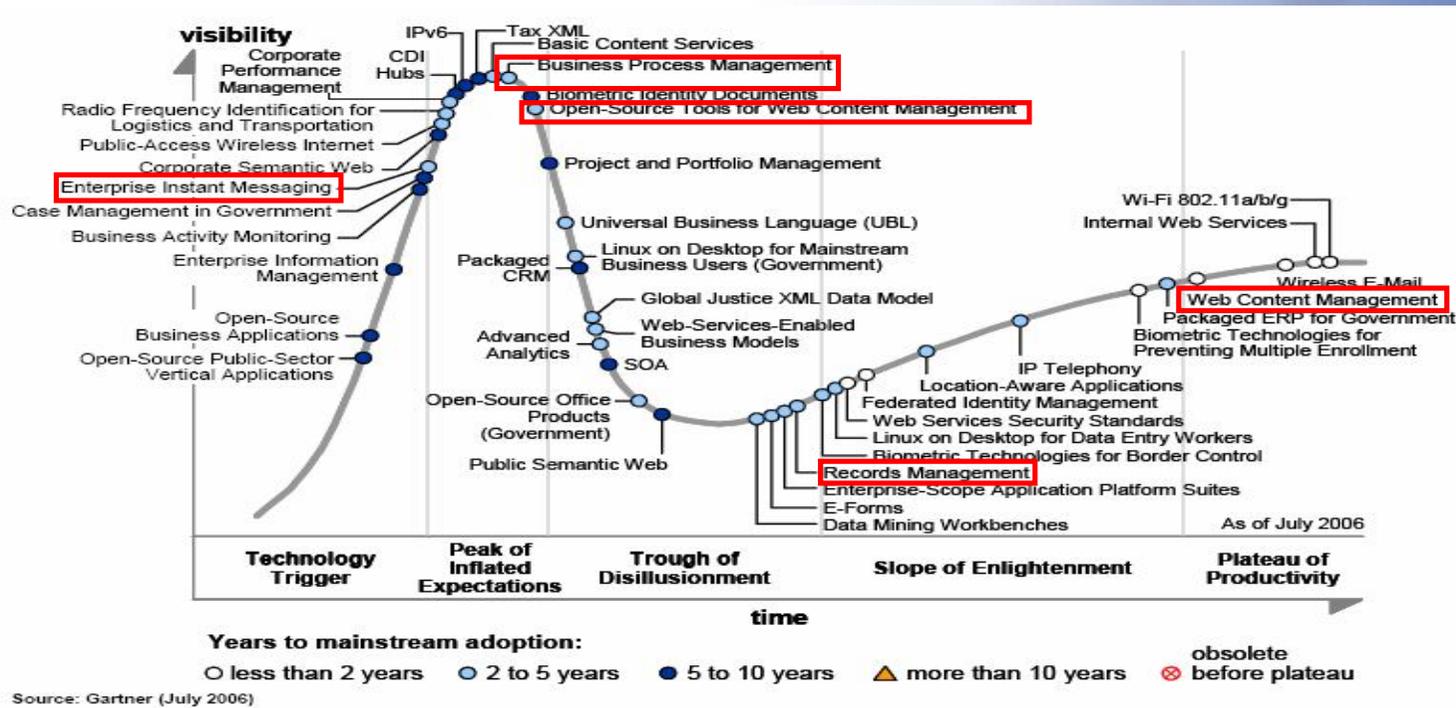
## Enterprise Content Management



# Gobierno - Hype Cycles



## Enterprise Content Management





Enterprise Content Management

**¿Pero existe una  
solución que haga  
todo eso?**



# Cuestionario



Enterprise Content Management

Si

NO

Depende





Enterprise Content Management

# Enterprise Content Management Product Roadmap

September 30 2008



**IBM CONFIDENTIAL**

© 2008 IBM Corporation

## IBM ECM Estrategia de Producto & Visión

1

### **Content Anywhere**

Manage content anywhere without requiring content migration

2

### **Active Content**

Deliver information that is unified, accurate and in context with critical business processes and policies

3

### **Enterprise Compliance**

Manage risk and automate compliance with records management, intelligent content archiving, and legal discovery

4

### **Business Agility**

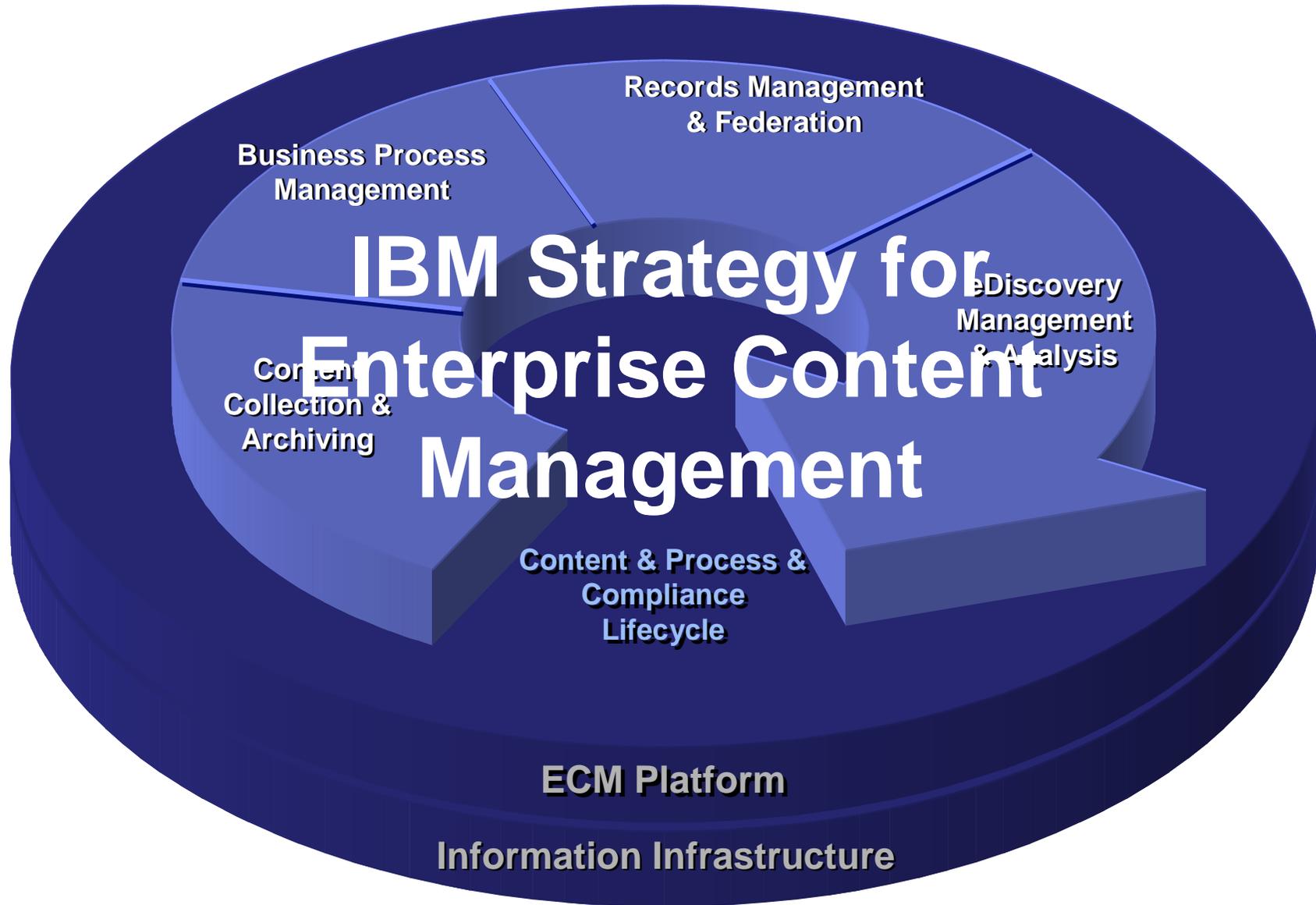
Provide the right information to the right constituents at the right time in the right context to enable better decisions faster

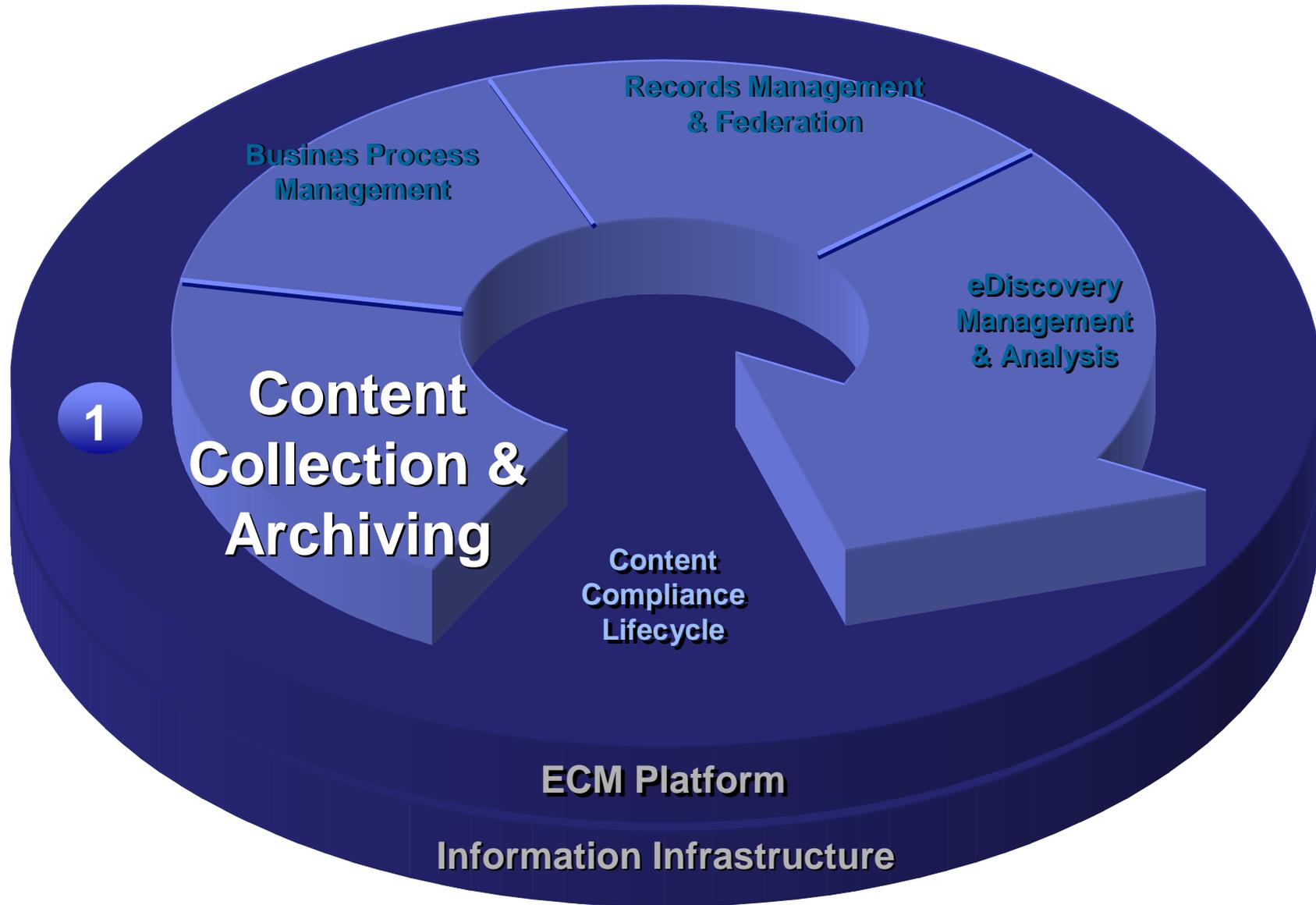
5

### **Pervasive**

Provide the ability for all enterprise users to access content, collaborate, and make business decisions using their familiar tools



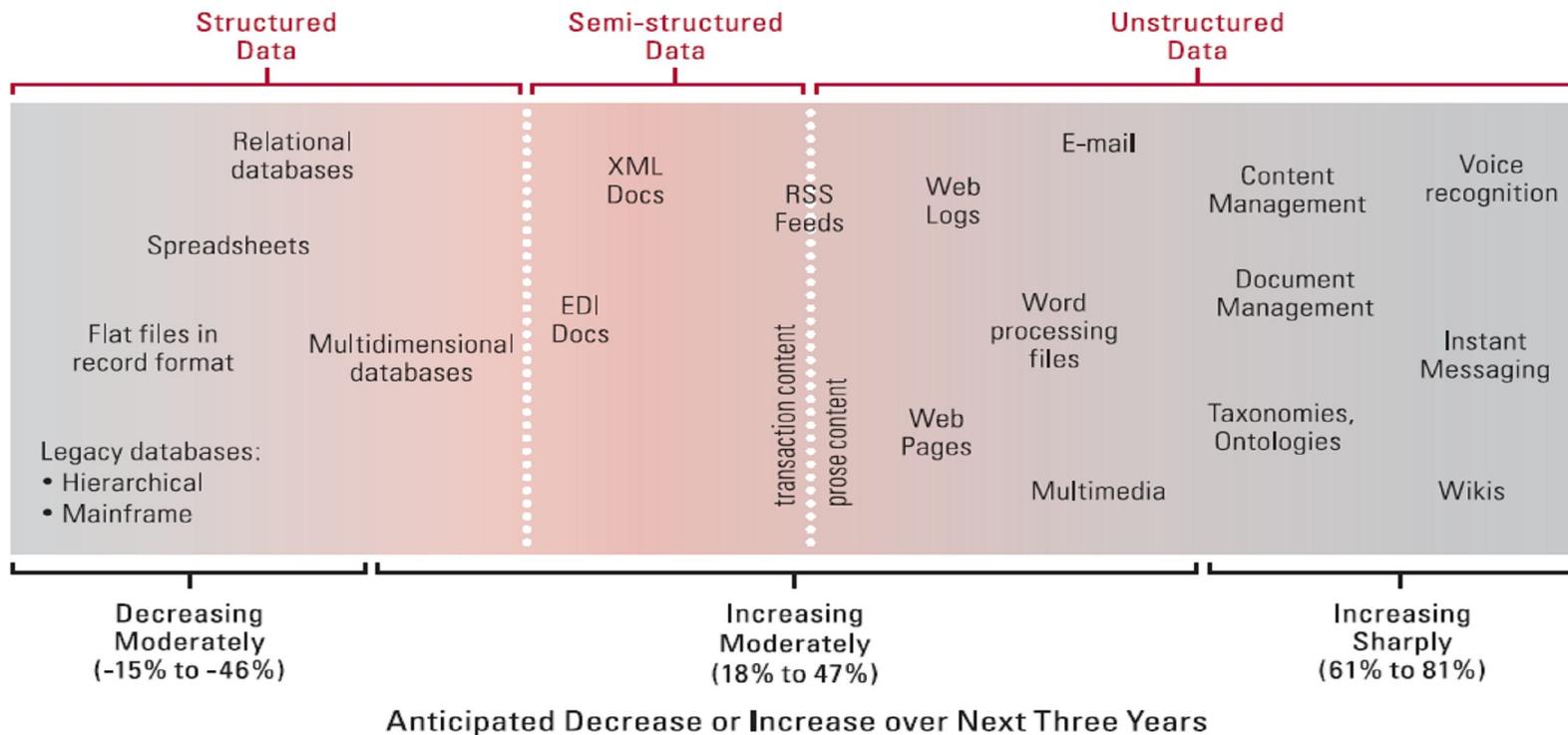




# IDC predice un crecimiento del 61% al 81% para el periodo 2007- 2010

Data and source types plotted on the data continuum

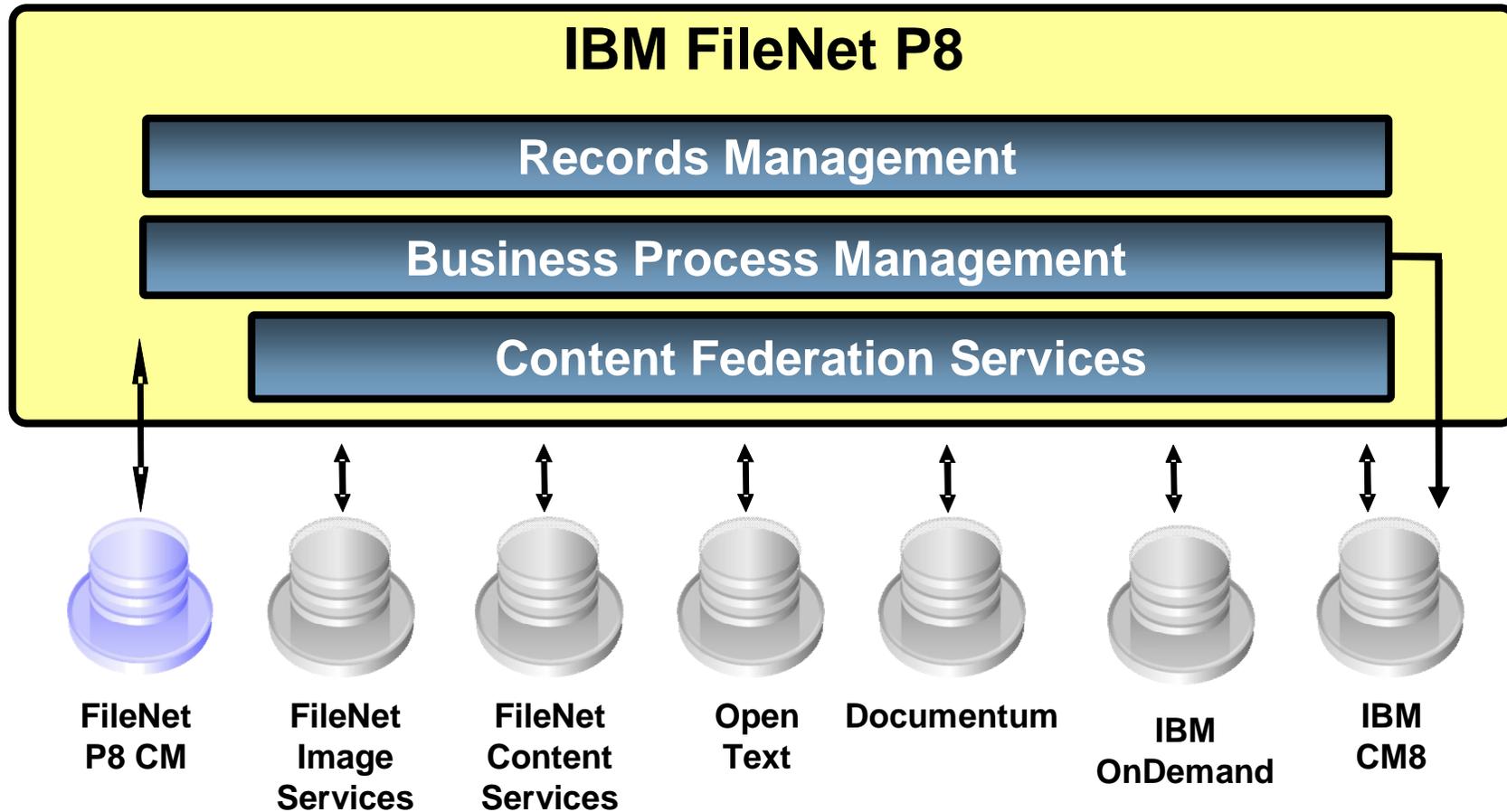
### Three Major Areas within Data Continuum



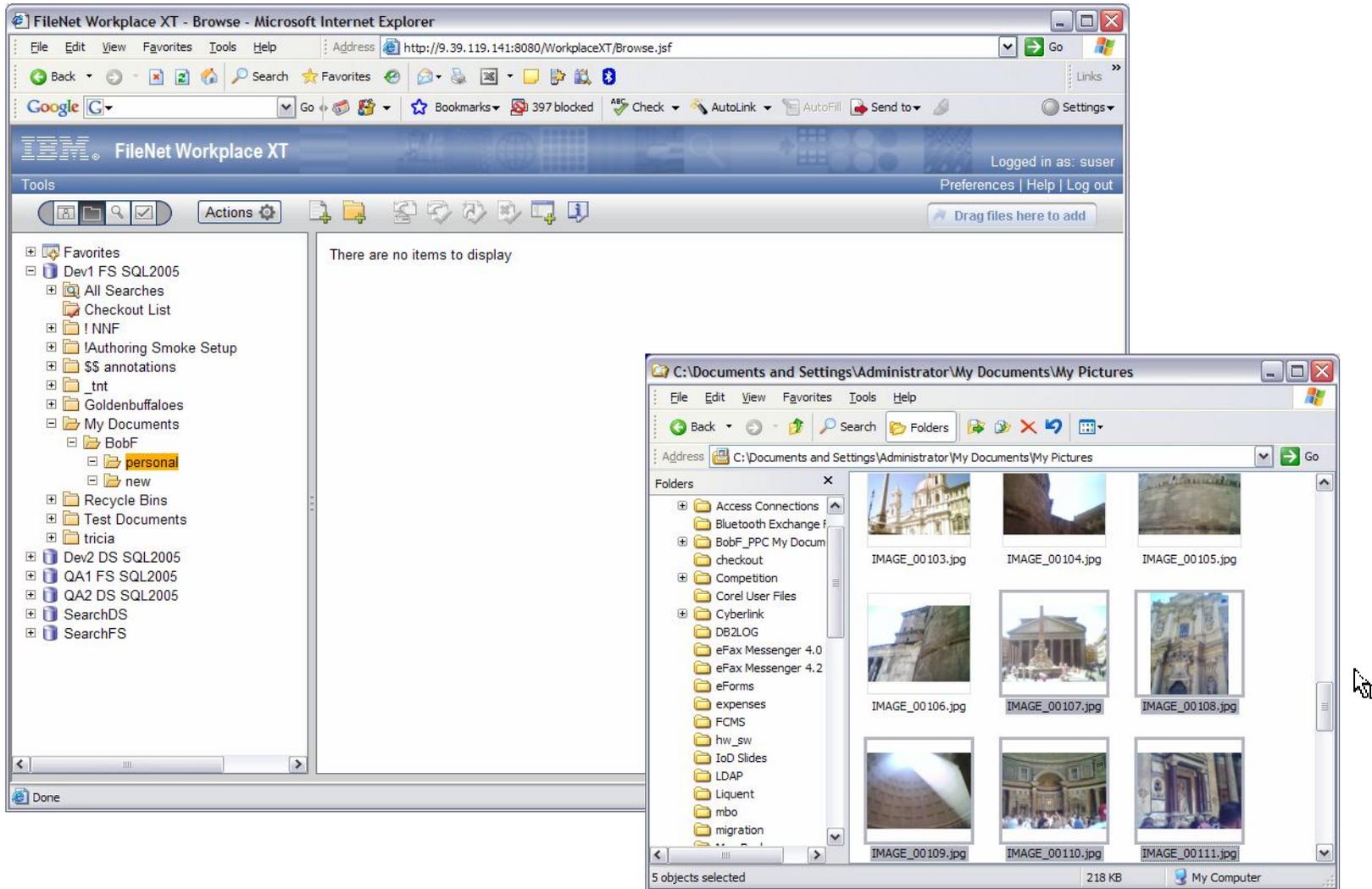
TDWI: BI Search and Text Analytics, Phillip Russom, 2Q 2007



# IBM ECM: Federación de Contenidos

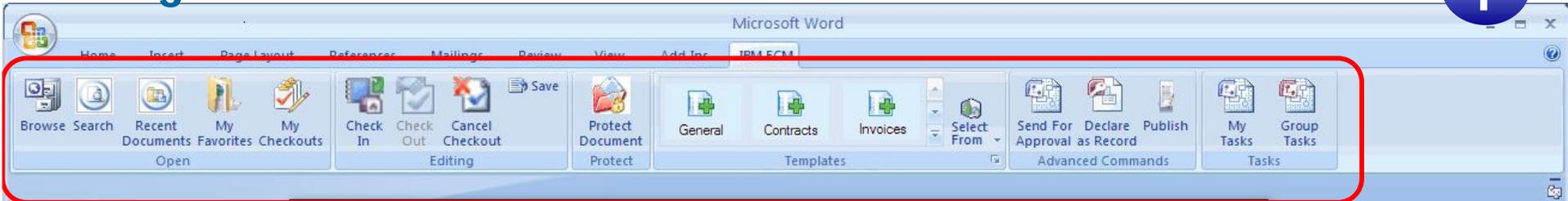


# Workplace XT - Interface nuevo para P8 4.0



# Integración con Office

1



**Ribbon Bar  
Con grupos de  
comandos  
de ECM**

**FOCUS CORPORATION**  
1938 HARBOR BOULEVARD  
COSTA MESA, CA 90210

**CONTRACT**

**CUSTOMER INFORMATION**

Contract #	78-38392
Customer Name	EBO Networks
Address	10384 Bay Street
City, State, Zip	Las Vegas, NV 92626-1420
Contact	Bill Williams
Telephone	716-398-3409

**ORDER INFORMATION**

Service/Product Description	Unit Price	Units	Price
Call Center Headsets Model 982	\$75.00	1000	\$75000.00
Call Center Headsets Model 198	\$100.00	20	\$2000.00
<b>Total</b>			<b>\$77000.00</b>

**CUSTOMER** **VENDOR**

By: \_\_\_\_\_ By: \_\_\_\_\_

Page: 1 of 2 Words: 510 100%

# Integración con Lotus Quickr

1

Home - IBM Lotus Quickr - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh Print Mail Stop Bluetooth

Address [https://quickr.tap.ibm.com:9443/lotus/myquickr/ut/p/c1/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os\\_hQJ29XizBnI0N3V28nA6MAI4sQZzMXQ5NQA6B8pFm8AQ7gZADSbebnFulP5G1kYODu5GJgFOLnYhmfGAC4mukHw6yD7cKM0OIPD7z8ck7GuJ](https://quickr.tap.ibm.com:9443/lotus/myquickr/ut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os_hQJ29XizBnI0N3V28nA6MAI4sQZzMXQ5NQA6B8pFm8AQ7gZADSbebnFulP5G1kYODu5GJgFOLnYhmfGAC4mukHw6yD7cKM0OIPD7z8ck7GuJ)

Google Go Bookmarks 494 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Settings

Lotus Quickr All Sources Log Out: Martin A. Herbach

Help Quickr Feedback

### IBM Lotus Quickr

Visit a place and start collaborating with others.

Create a Place  
Manage Places  
Learn More

### My Places

Sort by: Title Owner [Hide details](#)

- bcsadvocates**  
EMEA ECM Techsales - BCS Advocates  
Owner: [Thorsten Zoerner](#)
- Quickr ECM Integration Offering team**  
Owner: [Cengiz H. Satir](#)
- ECM Product Management**  
Lotus QuickPlace for ECM Product Management.  
Owner: [Troy R. Foster](#)
- 08 EMEA IOD Content PDT Presentations**  
For review and approval of 2008 EMEA IOD Content PDT presentations.  
Owner: [Michael T. Braendel](#)
- QuickrWorks**  
A place to share information about how to extend Quickr  
Owner: [Gregory T. Melahn](#)
- Quickr FileNet**  
Owner: [David J. Kennedy](#)
- A Place for Quickr Sales**  
A Place for Quickr Sales  
Owner: [Jelan C. Heidelberg](#)
- Kitchen Sink**  
Kitchen Sink  
Owner:

Show: 10 | 20 | 50 | 100 | All items per page [Previous](#) | [Next](#)

start 100% 4:06 PM Friday 5/9/2008

# Integración con SharePoint

1

2007

Shared Documents - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Favorites Go Links

Address http://vorsite-fnsp/sites/demo/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx

Home Documents and Lists Create Site Settings Help Up to Vorsite's FileNet SPS Integration

Demo  
Shared Documents

Select a View  
All Documents  
Explorer View

Actions  
Add to My Links  
Alert me  
Export to spreadsheet  
Modify settings and columns

Share a document with the team by adding it to this document library.

New Document | Upload Document | New Folder | Filter | Edit in Datasheet

Type	Name	Modified	Modified By	Checked Out To	VorsiteUser
Word Document	BrandingIronLegalAgreementFunctional	3/10/2006 1:40 PM	Kayode Dada		
FileNet SPS	Move Content to FileNet	3/10/2006 1:42 PM	Nghia Phan		
FileNet SPS	Copy Content to FileNet	3/10/2006 1:30 PM	Kayode Dada		
This Document	View Properties	3/10/2006 1:03 PM	Kayode Dada	Kayode	
This Document	Edit Properties	3/10/2006 1:08 PM	Sushil K. Verma		
This Document	Edit in Microsoft Office Word	3/10/2006 1:17 PM	Cheng Lu		
This Document	Delete				
	Check Out				
	Version History				
	Add to My Links				
	Submit to Portal Area				
	Alert Me				
	Discuss				
	Create Document Workspace				

Done Local intranet

# IBM Content Manager OnDemand

Captura electrónica y presentación de listados, reduciendo los costes de impresión

- Ingesta e indexación de alto volumen
- Gestión de almacenamiento automatizada y optimizada
- Alta escalabilidad
- Interoperatividad entre plataformas



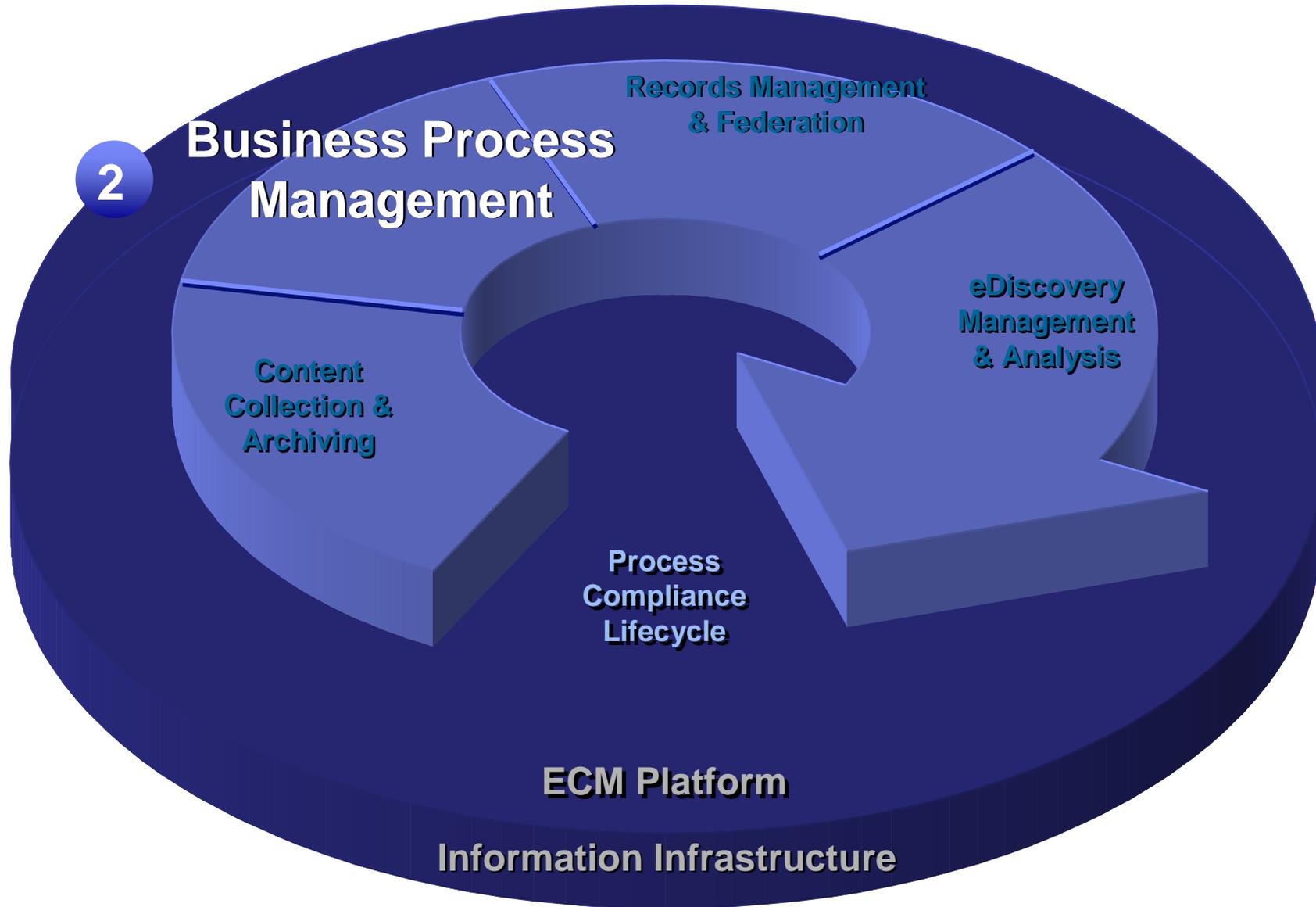
11/01/99 CLASSICAL MUSIC DISTRIBUTORS PAGE 01  
10:17 MONTHLY SHIPPING REPORT  
MSR94 FROM 10/01/99 TO 10/31/99

CUSTOMER: Betty's Music Store  
Muscatine Plaza  
200 Lower Muscatine  
Cedar Falls, IA 50613

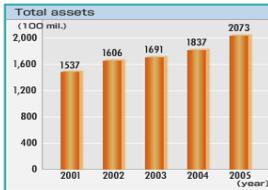
ACCOUNT NUMBER: 11887  
CONTACT: Betty Yoder

MEDIA	QTY	DESCRIPTION	LABEL/NO.	UNT_PRC	AMOUNT
ORDER NUMBER: 536017 SHIP DATE: 10/06/99					
CD	4	Bartok, Sonata for Solo Violin	MK-42625	8.99	35.96
	7	Mozart, Mass in C, K.427	420831-2	9.00	63.00
	2	Luening, Electronic Music	CD 611	10.19	20.38
TAPE	9	Scarlatti, Stabat Mater	SBT 48282	5.99	53.91
ORDER NUMBER: 536039 SHIP DATE: 10/21/99					
CD	11	Beethoven, Pathetique Sonata, Arau	420153-2	5.99	65.89
	8	Mendelssohn, War March of the Priests	SMK 47592	8.99	71.92
	10	Pizzetti, Messa di Requiem	CHAN 8964	9.59	95.90
LP	6	Misc., Modern Trombone Masterpieces	ADA 581087	10.79	64.74
TAPE	6	Gershwin, An American in Paris	ACS 8034	5.99	35.94





# Principales Beneficios de BPM

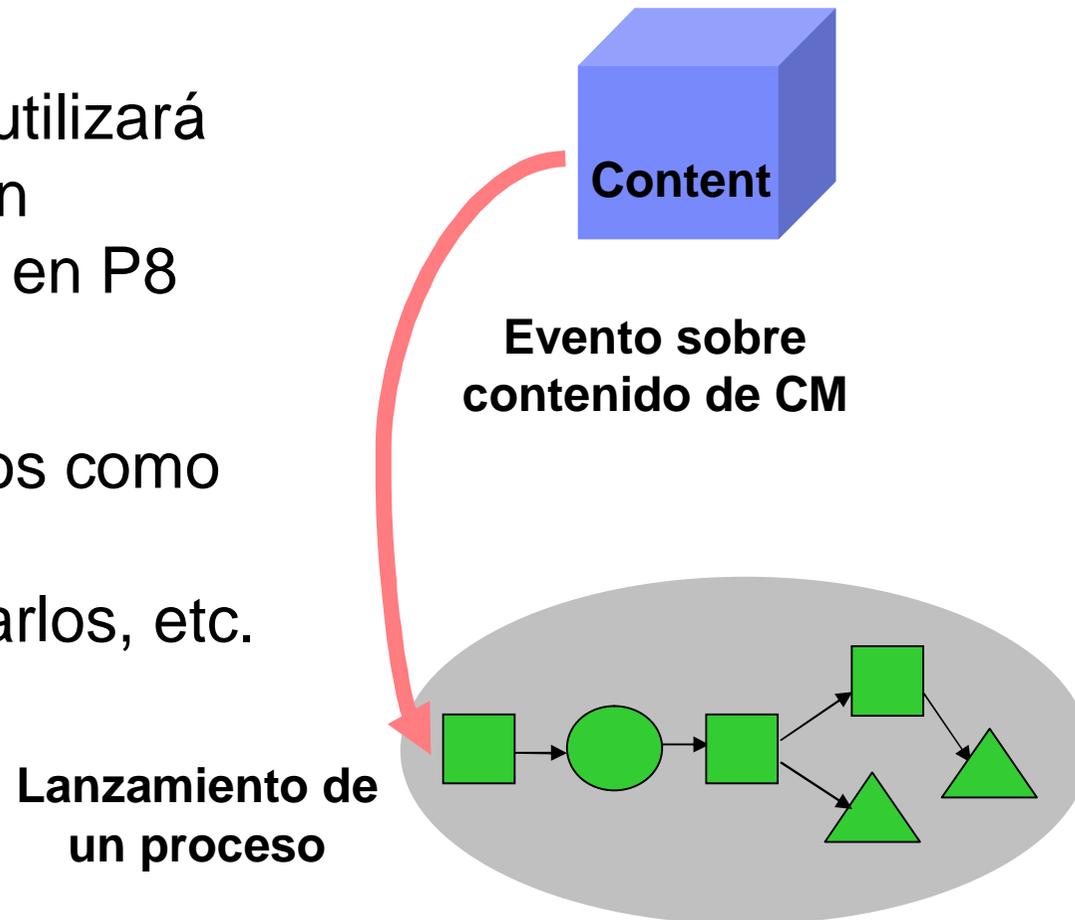


- Mejora de la eficacia en el negocio
- Mayor Visibilidad y Control
- Seguimiento de los KPIs
- Garantiza que el Proceso sigue la Normativa establecida

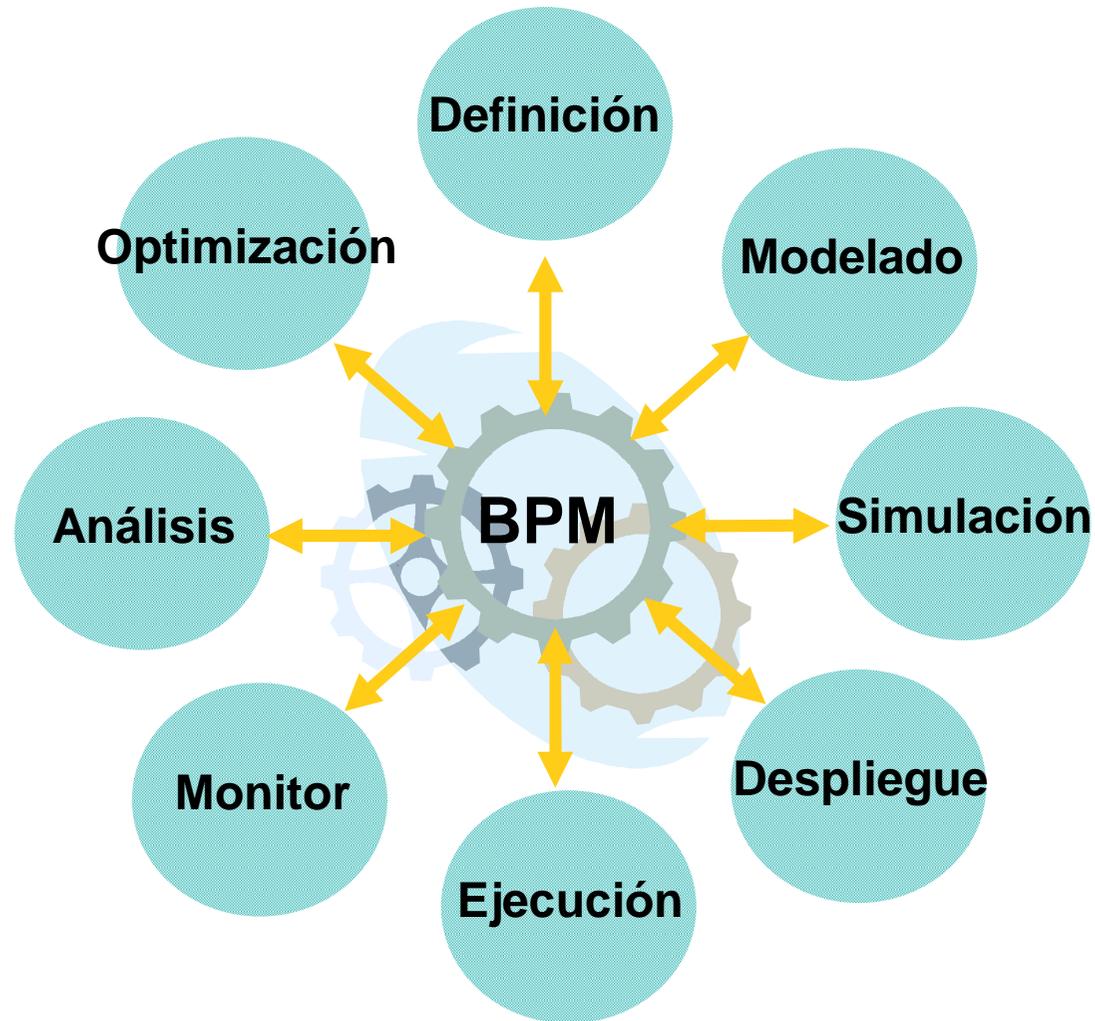


## IBM ECM: Concepto de Contenido Activo

- Content Manager utilizará eventos que lanzan procesos basados en P8 BPM
- Se incluyen eventos como añadir contenidos, actualizarlos, borrarlos, etc.

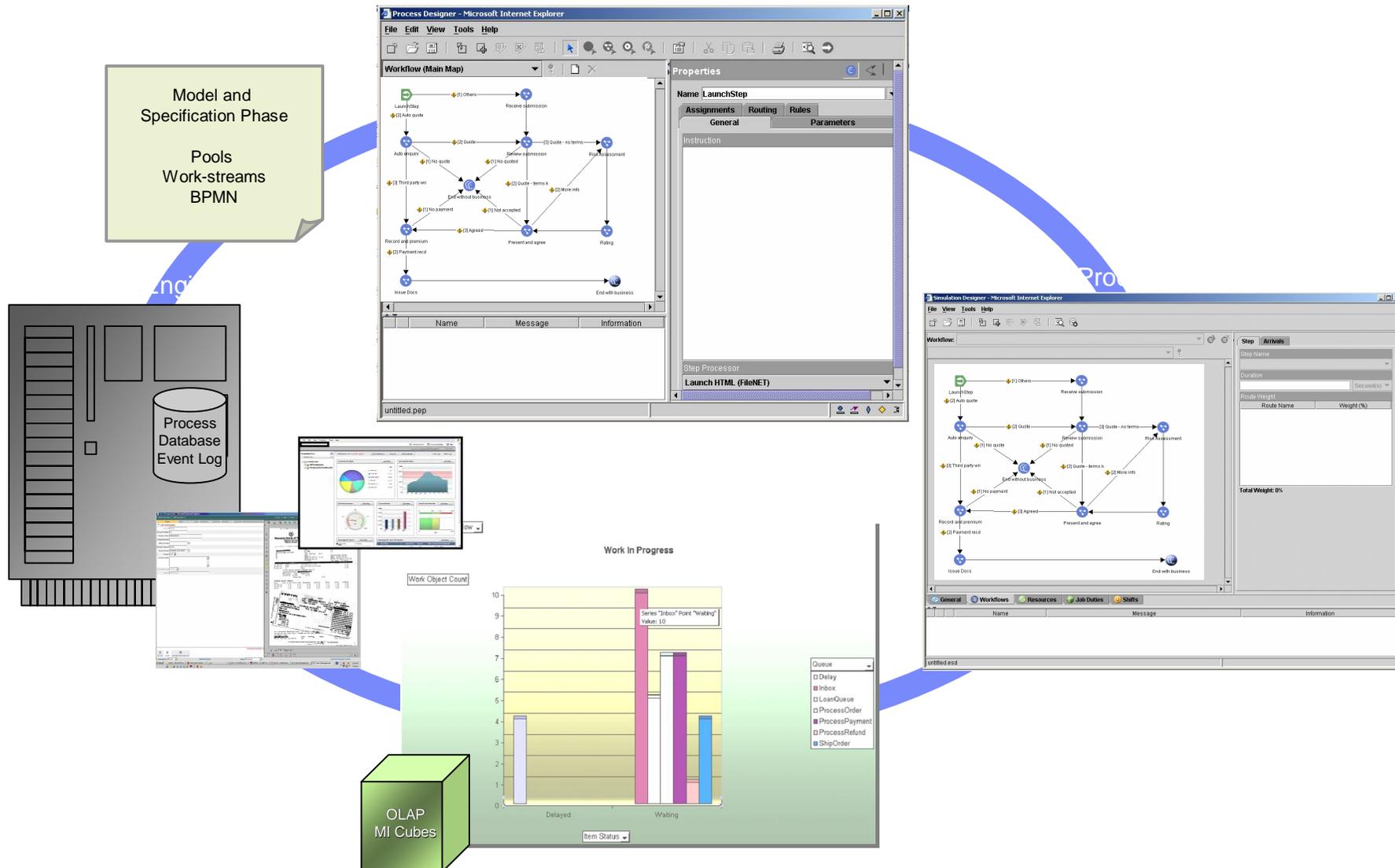


# El Ciclo de Vida del BPM



Source: Gartner, Feb. 2007





Navigation Tree

Dashboards

- Dashboards
  - All Dashboards
  - Bookmarked Dashboards

Dashboards | GM Customer Support

Edit Dashboard

Save As

Add Bookmark

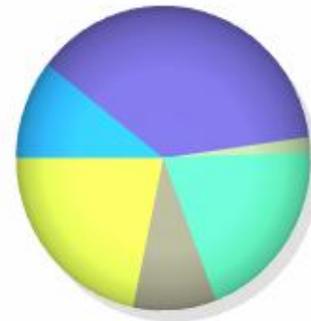
Tasks

Alerts



Cases By Product

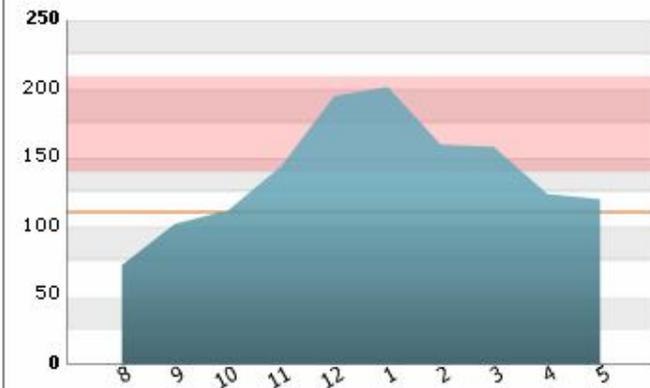
Activities



Product	%
FIN-GL	2.3
SCM-BI	37.2
CRM-MKT	10.5
PT-PT	21.7
CRM-SU	9.4
FIN-AP	18.9

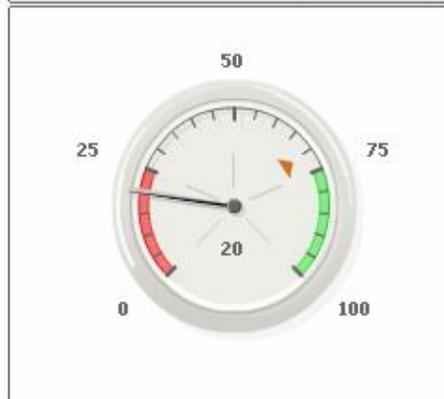
Arrivals By Hour

Activities



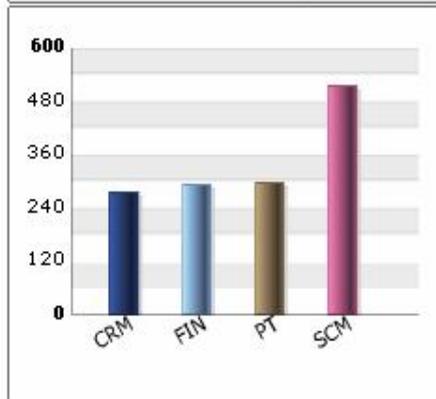
SLA Performance

Activities



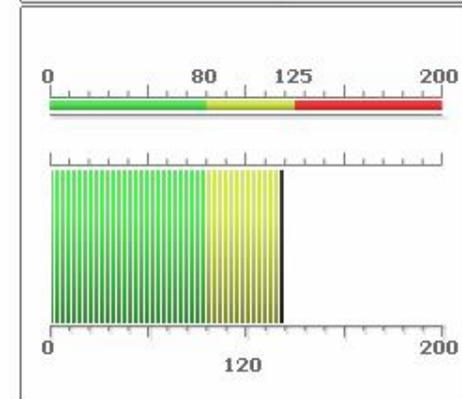
Case Arrivals

Activities



Total Case Arrivals

Activities



Unassigned Cases

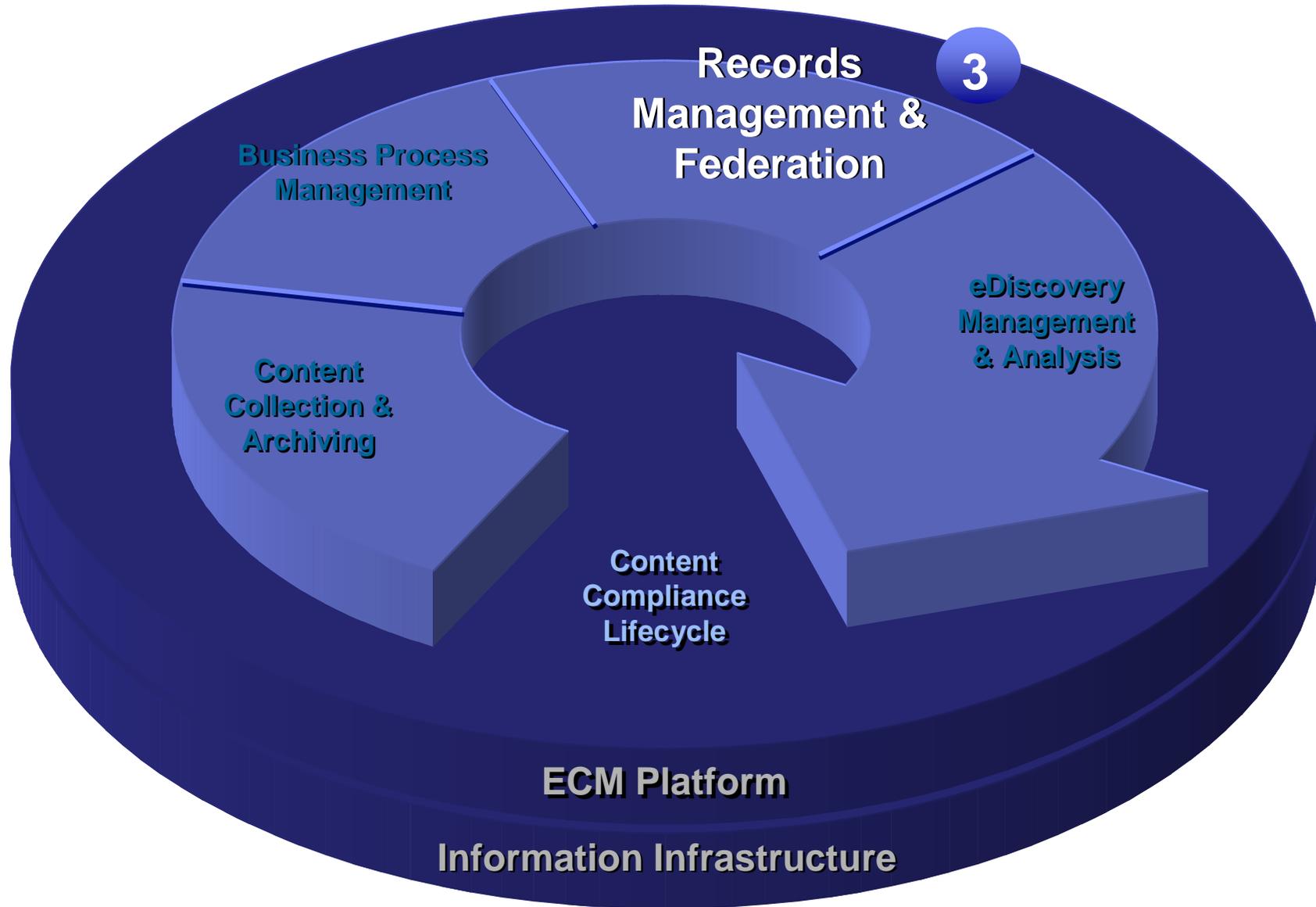
Activities



Unassigned Cases by Region

Activities

ACTION	CAPACITY	CASES	PERC EXCEED	REGIONNAME
...	400	265	0.00	EMEA

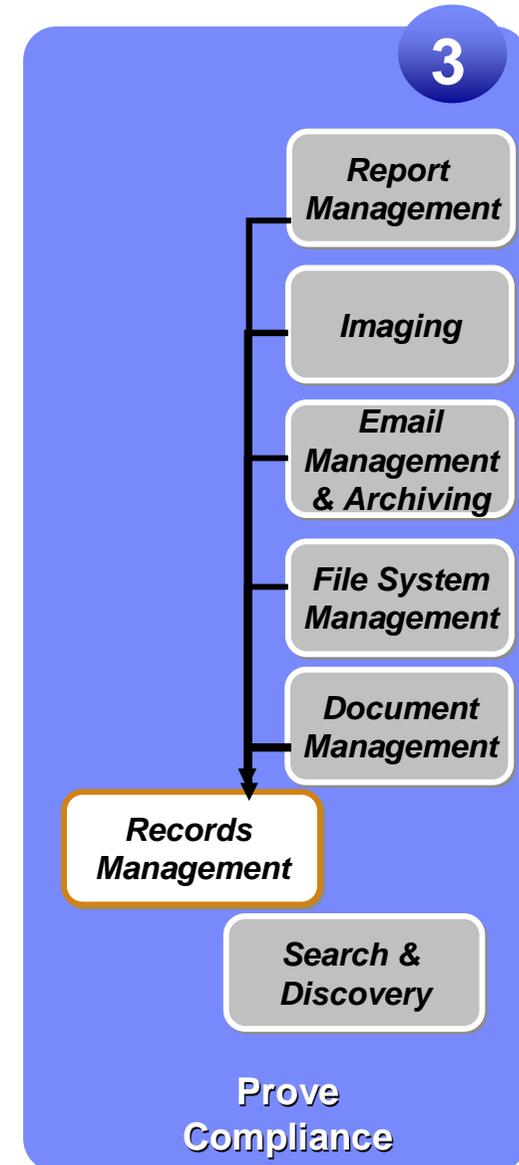


# El mercado RM evoluciona en dos líneas



## IBM FileNet P8 Records Manager

- Capacidad de gestionar tanto **Records físicos** como **electrónicos**
- **Automatiza** todo el ciclo de vida de gestión de los Records. Para ello utiliza eficazmente los procesos, eventos, reglas... para obligar, de manera transparente al usuario al cumplimiento de las políticas.
- Cuadros de Clasificación Jerárquicos, Declaración, Disposición, Holds, Seguridad...
- Incluye procesos para
  - Proceso de Records físicos
  - Procesos de Disposición



### Disorganized Content



Existing P8 Repositories



File Shares



Basic Content Services



e-mail server

# IBM Content Connector + IBM Classification Module

IBM Content Connector



IBM Classification Module



P8-Integrated Review & Audit



### P8 Services



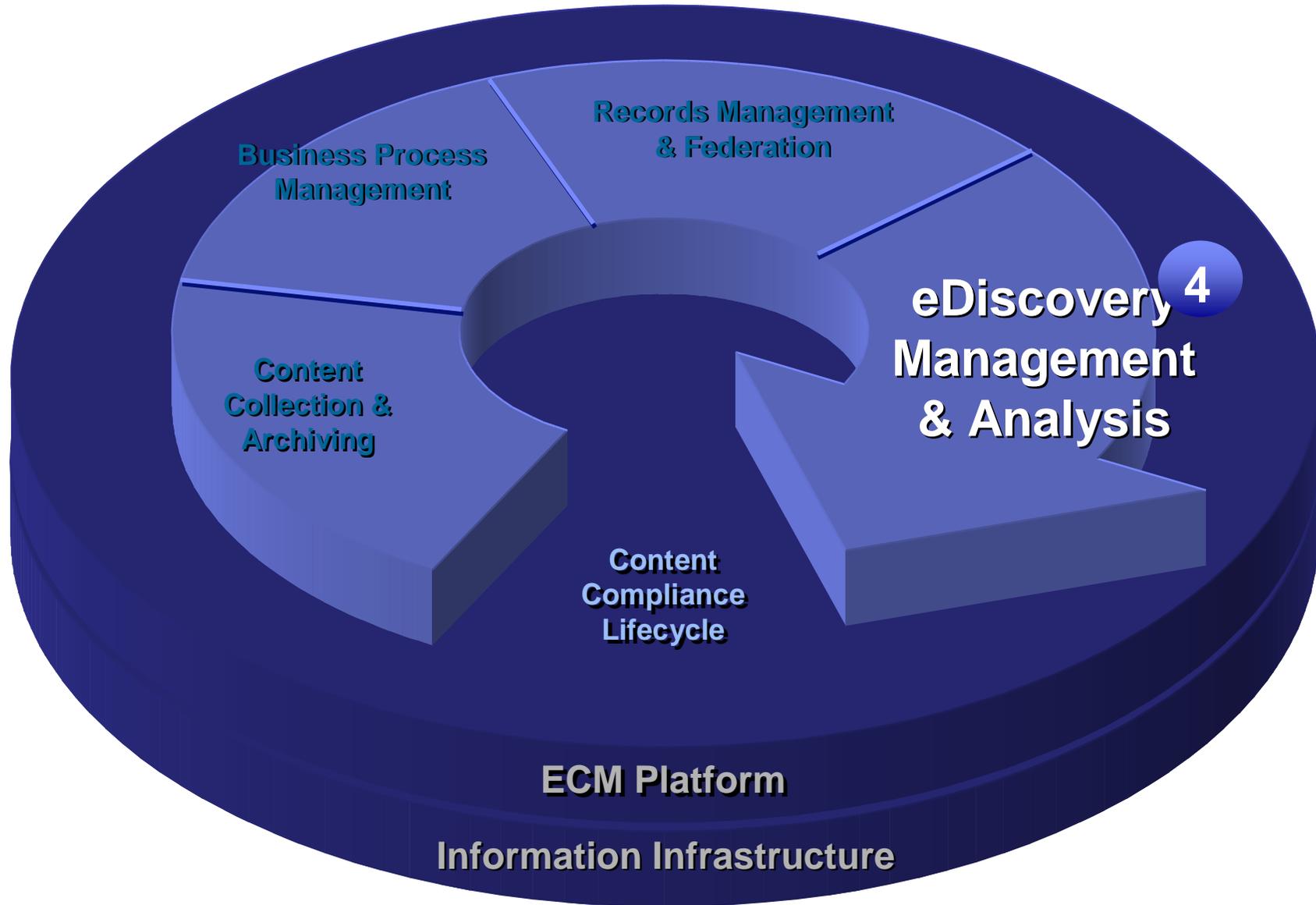
Records Management



Business Process Management



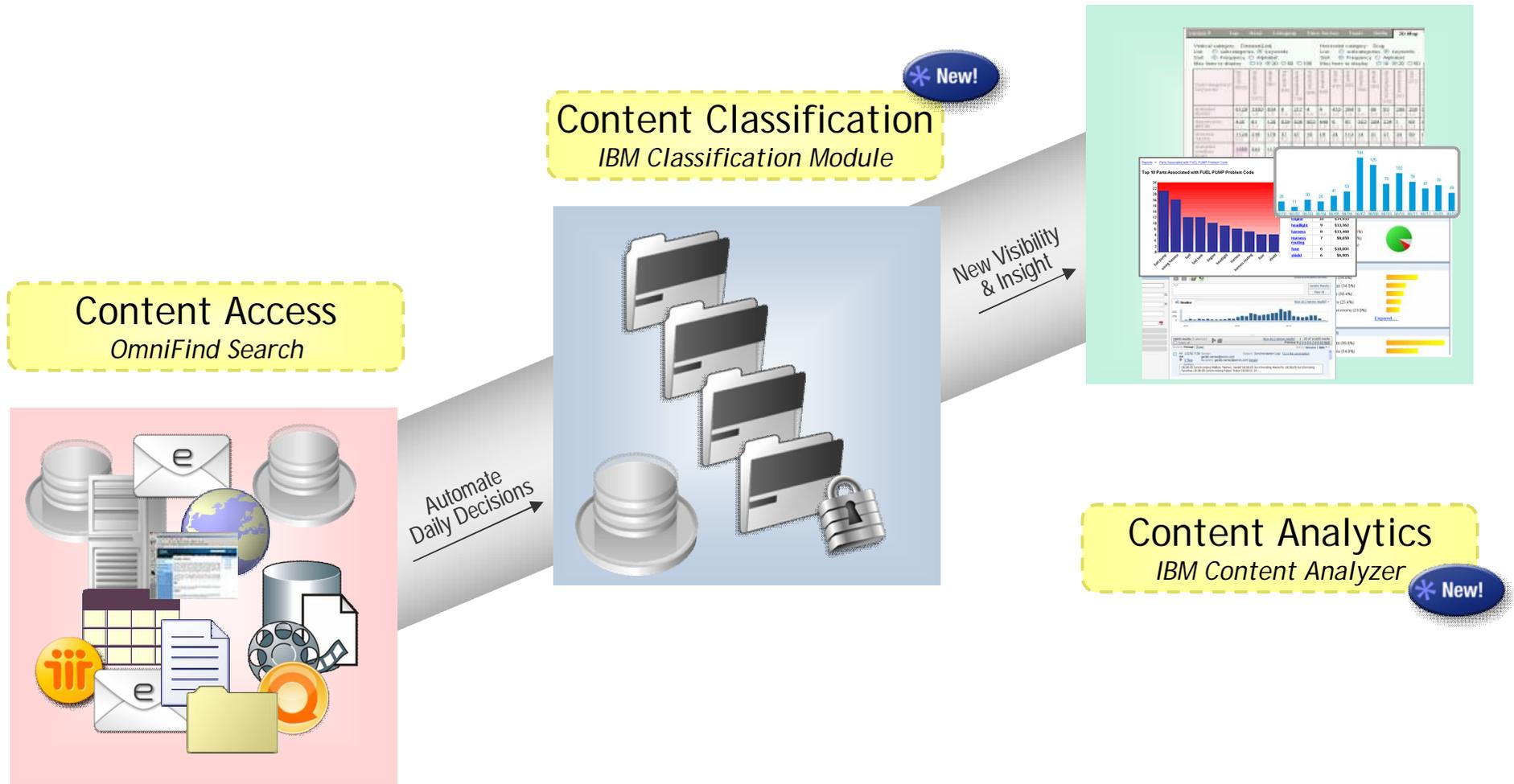
e-mail/Content Archiving



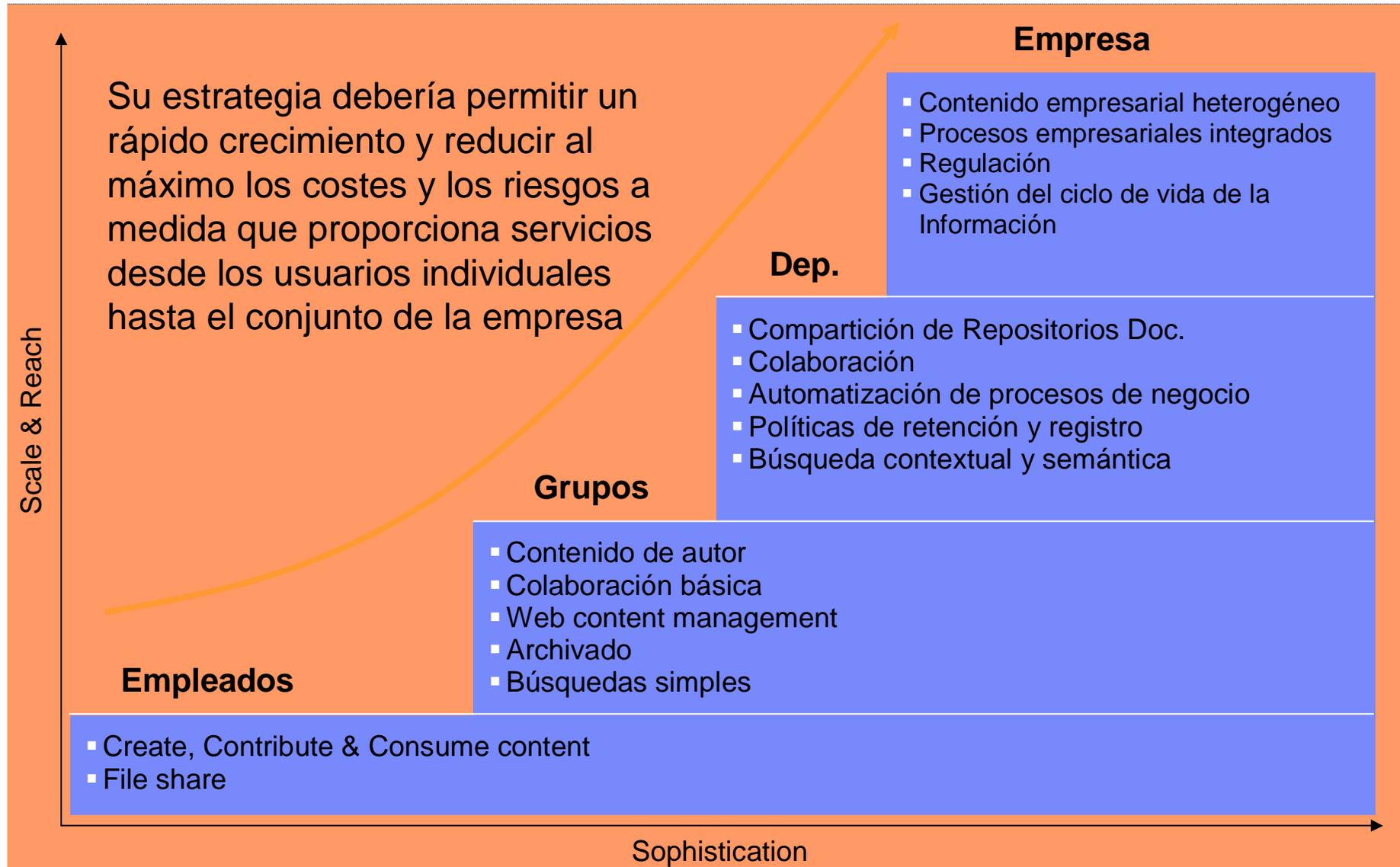


# IBM ECM Discovery Portfolio

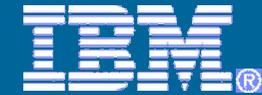
4



# IBM ECM: Un proceso progresivo

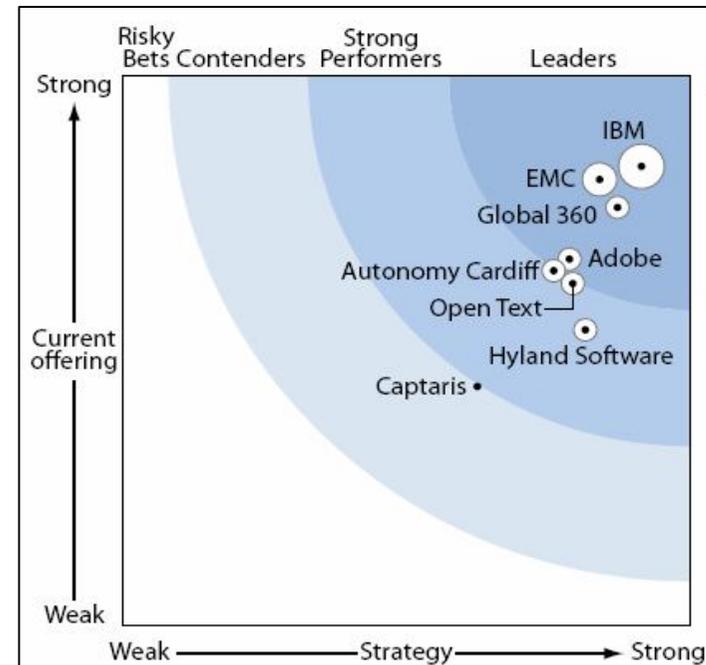
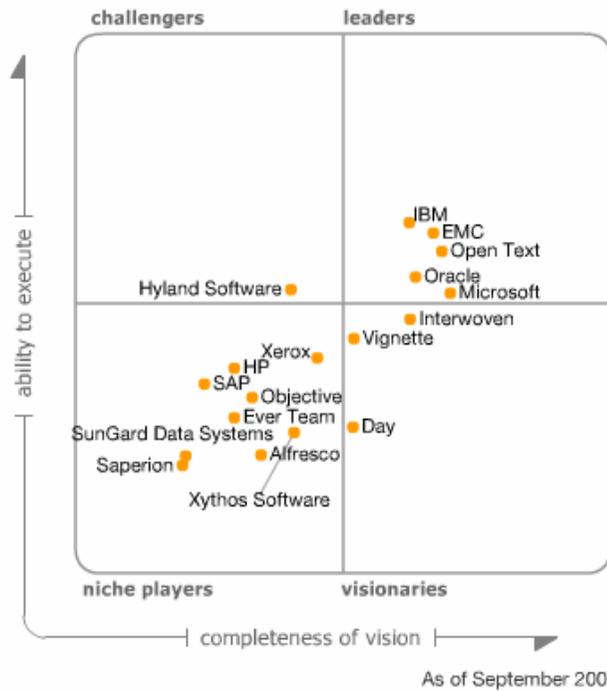


# Analistas



## Enterprise Content Management

Wave Document-Centric BPM, Q3



# ¿Por qué IBM?



## Enterprise Content Management

- **Dispone de una suite completa de soluciones ECM y BPM**
- **Los productos permiten mucha capacidad para crecimiento y escalabilidad**
- **IBM dispone de un equipo humano con conocimiento vertical y horizontal del negocio**
- **Dispone de una amplia red de partners**
- **Solidez y Fiabilidad**



## Sector Público: Junta de Castilla y León (BPM)

### Reto

- La implantación de la Ley de Dependencia plantea una interacción entre tres entidades como son la Administración Central del Estado a través del Ministerios de Asuntos Sociales, las CC.AA., las Diputaciones y los Ayuntamientos.
- Por los destinatarios su relevancia social y política es muy elevada y es el ejemplo de la Sede y Expediente Electrónica

### Solución

- Crear una solución integrada que permita no sólo la captura en tiempo real de las solicitudes, sino la integración en un procedimiento de los distintos actores afectados hasta la resolución del Expedientes
- Se exige además una visibilidad máxima del estado de la tramitación



### Beneficios de Negocio

- Un único motor de procesos para todas las solicitudes
- Información en tiempo real del estado de tramitación de cada expediente
- La información histórica de cada expediente queda registrada
- Tramitación más rápida en todos los casos, con grandes reducciones de tiempos de respuesta: Mejor Servicio al ciudadano
- Integración del expediente con la documentación correspondiente
- Repositorio único: administración de sistemas simplificada



# Sector Público: Policía Judicialia (CM, BPM, RM)

## Reto

- La implantación de un sistema que permita gestionar de forma electrónica las denuncias de los ciudadanos, y que asegure el seguimiento de todo el proceso de denuncia, la integración de los diferentes documentos que se generan, la eficacia en la tramitación de las mismas y la posibilidad de auditar en todo momento la información empleada y el proceso en sí

## Solución

- Adoptar un sistema amplio y versátil, que cubra todas las necesidades que se plantearán en una tramitación de una denuncia electrónica, asegurando la fiabilidad de la información, la integridad de la misma, la facilidad para integrarse con otros organismos del Ministerio de Justicia, y la perdurabilidad en el tiempo, tanto de la información como del propio sistema



Polícia Judiciária

## Beneficios de Negocio

- Adopción de un sistema flexible que cubra todas las necesidades informáticas para la tramitación de la Denuncia Electrónica
- Gestión y almacenamiento de la documentación asociada a la denuncia
- Confidencialidad de la documentación que lo requiera
- Facilidad para tratar documentos desde diferentes canales y puntos de entrada (escaner, correo electrónico, registro tradicional, etc)
- Trazabilidad de los procesos de tramitación



## Sector Público: ACA (CM y SAP)

### Reto

- Implantar un sistema de Gestión documental que sirva como repositorio con firma electrónica de todos los expedientes vinculados a la tramitación de las autorizaciones. Asimismo integrar en SAP toda esa información y la contable

### Solución

- Solución ECM de IBM con el conector de SAP



### Beneficios de Negocio

- Adopción de un sistema integrado que cubre todos los expedientes referidos a los necesidades del agua
- Crear una plataforma única en la que todos los documentos generados por SAP



## Banca: Citigroup (Plataforma)

### Reto

- Implementar una solución de Expediente Electrónico que permita unir los silos de imágenes escaneadas en un repositorio único
- Permitir que esa información forme parte activa de sus procesos de negocio
- Procesar más de 100.000 imágenes / día

### Solución

- Implantar una solución ECM corporativa que cubra los distintos aspectos de gestión de contenidos, procesos, y gestión de registros (compliance).



- Ahorro de 5.000.000 \$ en almacenamiento.
  - 1,5 GB diarios de expedientes electrónicos.
- Respuestas mucho más ágiles:
  - Reducción de procesos de 2 semanas a 2 días
- Mejora de el uso de los recursos internos (personal)
- ROI en todos los ámbitos de la empresa
- Información centralizada, segura y fiable.



## Banca: Caixa Galicia (BPM)

### Reto

- Desde CXG CORPORACION CAIXA GALICIA se gestionan los sistemas de más de 20 empresas.
- Empresas diferentes, pero procedimientos corporativos iguales.
- No se dispone de un repositorio de documentación para la organización.
- Necesidad de automatizar y monitorizar los procedimientos.

### Solución

- **Tres tipos de soluciones**
  - Soluciones de procesos.
  - Soluciones basadas de gestión documental.
  - Soluciones mixtas.
- **IBM FileNet era la solución que mejor integraba la parte de procesos y la gestión documental.**



#### Diseño de más de 25 procesos estandarizados bajo una visión común

- Gestión de compras de dirección
- Gestión de compras generales
- Gestión de viajes
- Aprobación de facturas
- Gestión de no conformidades
- Gestión de reclamaciones
- Procedimiento de inversiones financieras
- Procedimiento de desinversiones financieras
- Procedimiento de inversiones inmobiliarias
- Procedimiento de desinversiones inmobiliarias
- Confección de POA
- Solicitud de cambios en sistemas
- Gestión de incidencias en sistemas

#### Reducción radical de los tiempos de desarrollo:

- El tiempo se dedica a definición del procedimiento y a pruebas.
- Tiempo de desarrollo medio de un procedimiento: 5-10 días.
- Se reduce drásticamente el tiempo necesario para realizar modificaciones (procedimientos con más de 20 versiones en un año).

#### Realizar métricas y optimizar procesos de los que antes no se tenía control.

#### Repositorio de documentación centralizado para toda la organización.

#### Crear una cultura y una forma de trabajar homogénea para toda la organización



## Seguros: Zurich Group (BPM)

### Reto

- Implementar una solución de Expediente Electrónico que permita unir los silos de información a nivel departamental.
- Permitir que esa información forme parte activa de sus procesos de negocio a nivel mundial.
- Flexibilidad de aplicación para expandir, escalar.

### Solución

- IBM Filenet Content
- IBM Filenet IM
- ECM Document Management



- Ahorro de un 83% de tiempo en Gestión de los expedientes.
- Respuestas mucho más ágiles:
  - Reducción de procesos de 5 días a 5 horas
- Incremento de productividad en un 12%
- 120 millones de expedientes ya gestionados, y futuros despliegues lo multiplicarán por 5.



## Utilities: Iberdrola (IS y Plataforma Corporativa)

### Reto

- **Implantar una solución de archivo electrónico de toda la información referida a las centrales**
- **Implantar una solución en todo Iberdrola que sirva como repositorio corporativo de ECM vinculado a Microsoft SharePoint**

### Solución

- IBM Filenet Content
- IBM Filenet IM
- ECM Document Management
- Sharepoint Conector



- **Toda la información de las centrales está disponible inmediatamente con una capacidad de acceso inmediata lo que disminuye riesgos y pérdidas (p.e. pérdidas)**
- **Plataforma corporativa**



## Referencias

23	De los 25 "top" Bancos
25	De 25 en Seguros
250+	Comunicación
1300+	Gobierno
1200+	Fabricantes



More than 80 of the Fortune 100 are using IBM ECM



# Algunas referencias en España

