

Lotusphere llega a tu ciudad

UCC: Reduzca costes y libere el poder colaborativo de su empresa

Lotusphere[®] 2009



Agenda

- Imperativos de la empresa actual
- Comunicaciones Unificadas y Colaboración
- Algunos ejemplos de Retorno de Inversión

Imperativos de la empresa actual

■ Ahorro de costes

- ▶ Presiones económicas
- ▶ Reducciones en gastos de viajes
- ▶ Iniciativa "green"



■ Mejora de la productividad

■ Protección de las inversiones realizadas

■ Aceleración de los procesos de negocio

- ▶ Respuestas más rápidas
- ▶ Mejora de la colaboración
- ▶ Integración con otras aplicaciones



■ Retención de clientes: hacer un cliente nuevo cuesta 8 veces más que retener uno existente

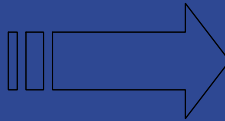
Soluciones de comunicaciones unificadas



¿Por qué en el contexto económico actual? (I)

Entorno de comunicaciones:

- Centralitas telefónicas obsoletas
- Planes de expansión o de traslado a una nueva sede
- Necesidad de reducir los costes administrativos
- Dificultad para contratar a personal con especializaciones para gestionar la complejidad de redes separadas de voz y datos



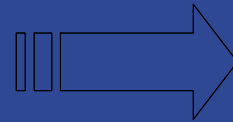
Soluciones de Telefonía IP:

- Sistemas de telefonía centralizado
->fácil expansión a sedes remotas
- Migración progresiva que permite rentabilizar las inversiones realizadas
- Administración más sencilla:
Move, Add and Changes

¿Por qué en el contexto económico actual? (II)

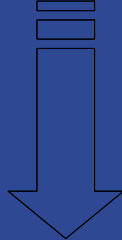
Objetivos de los clientes:

- Mejorar los servicios de comunicaciones y la productividad teniendo en cuenta el aumento de:
 - Fuerza de trabajo distribuida geográficamente
 - Usuarios móviles



- ▶ Mensajería unificada
- ▶ Número único
- ▶ Mensajería instantánea
- ▶ Herramientas de colaboración

- Mejorar la Atención al Cliente



- ▶ Portales de voz
 - Identificación de los clientes
 - Aplicaciones de fidelización de clientes
 - CallBack Assist
 - Encuestas de satisfacción



¿Por qué en el contexto económico actual? (III)

Ahorro de costes:

- La mensajería instantánea puede reducir las llamadas de larga distancia aproximadamente un **30%**, el uso del email un **40%** y un **15%** el uso del buzón de voz.
- Las soluciones de convergencia fijo-móvil permite el ahorro de costes en llamadas de móvil gracias a:
 - ▶ Convierte llamadas de móvil en llamadas desde el sistema de telefonía IP
 - ▶ Se eliminan los costes de roaming:
 - Llamante y llamado en cobertura WiFi: llamadas gratis
 - Llamante en cobertura WiFi y llamado GSM: coste igual a si no hubiera roaming
- Las soluciones de conferencias web y telepresencia permiten eliminar viajes



Lotus

Lotusphere[®] 2009

Visión de IBM Comunicaciones Unificadas y Colaboración

FIND
REACH
COLLABORATE



unified
experience

Lotus.

Lotusphere 2009

¿Qué es “Comunicaciones Unificadas y Colaboración”?

IBM define “Unified Communications and Collaboration” (UC²) como...

- La integración de información de presencia, mensajería instantánea, correo electrónico, mensajería unificada, telefonía, web, audio y vídeo conferencia...
- ...accesible de manera inteligente a través de una experiencia de usuario unificada
- ... o disponible como un conjunto contextual de servicios que pueden ser integrados y utilizados por aplicaciones y procesos de negocio.

Objetivo: Acelerar la agilidad de los negocios eliminando la latencia humana y de los sistemas.

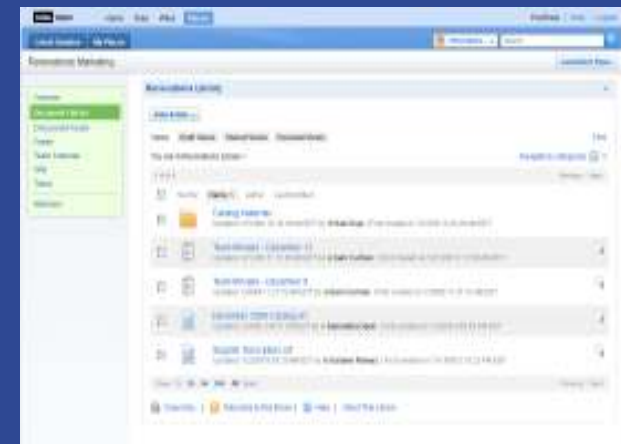
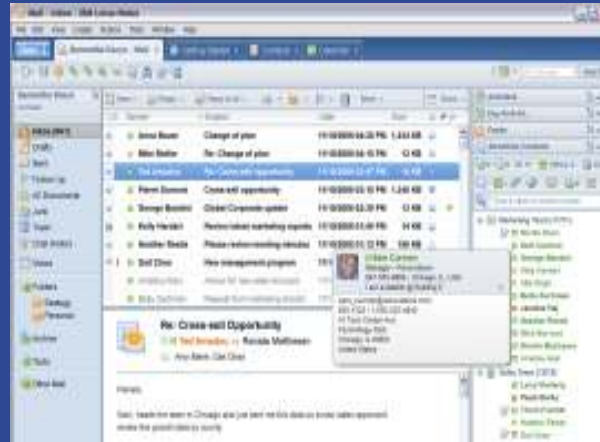
Lotus Sametime: Plataforma software de la solución de Comunicaciones Unificadas y Colaboración de IBM



Lotus

Lotusphere 2009

Accesible desde la herramienta utilizada en cada momento

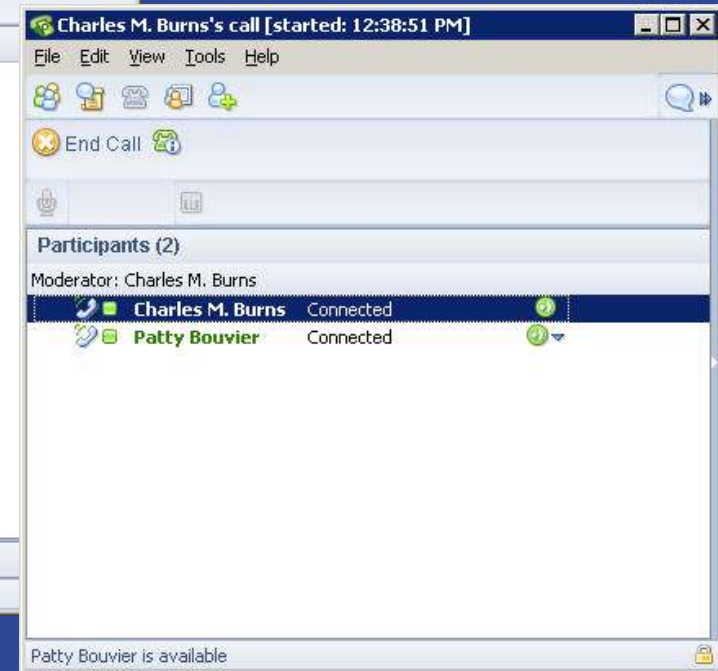
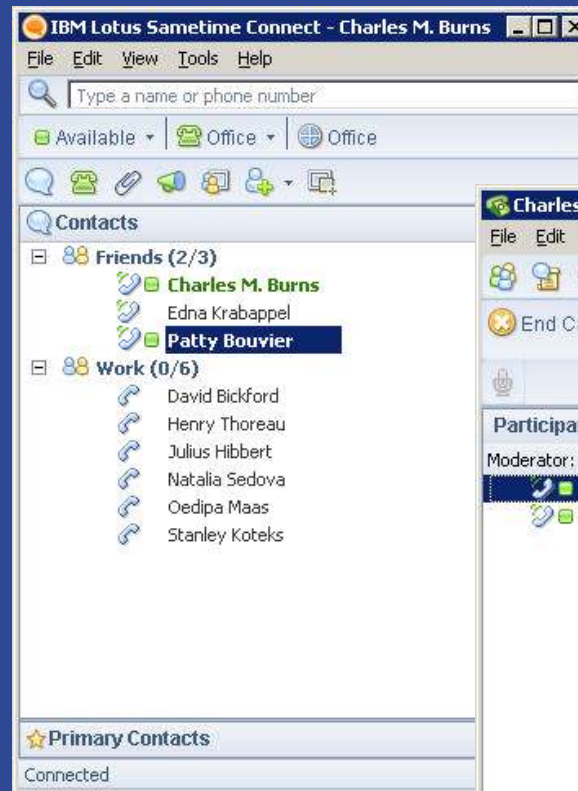
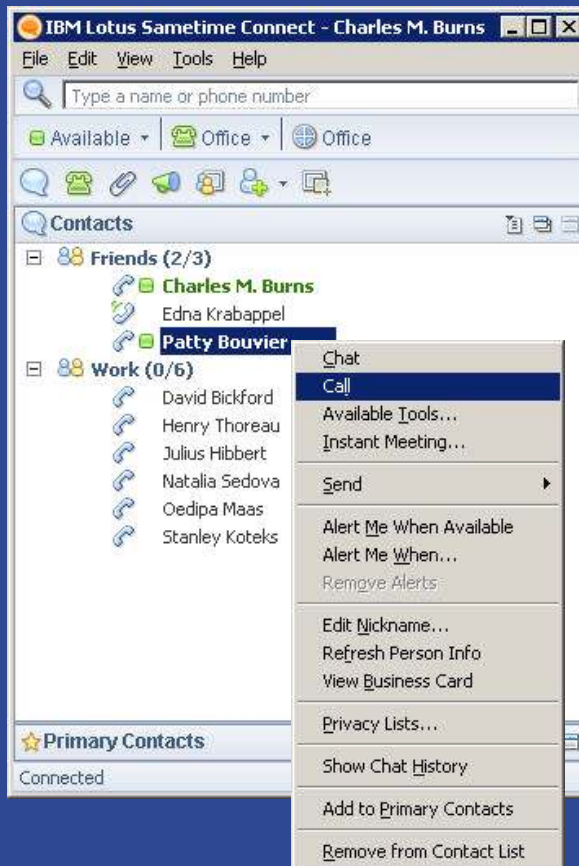


Lotus Sametime

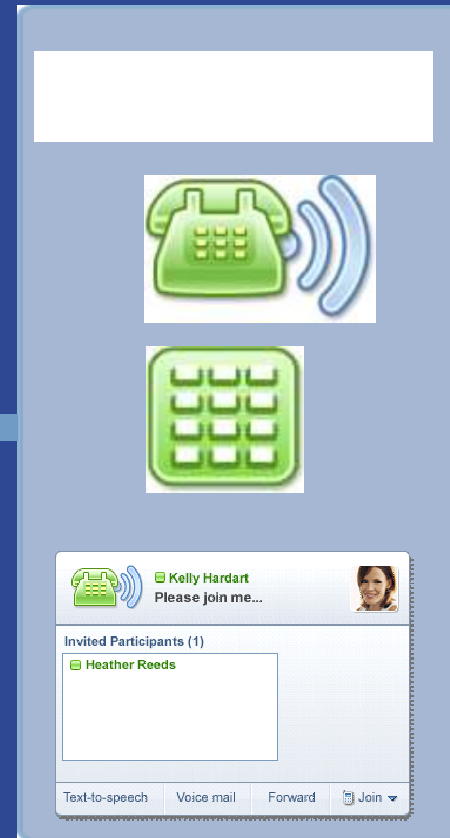


- Salas de chat permanentes
- Herramientas comunitarias de colaboración en tiempo real
- Compartición de pantalla
- Servicios de localización
- Vídeo, VoIP chat en la empresa
- Integración de telefonía
- Transf. ficheros, captura de pantalla
- Conferencia Web
- Clientes móviles
- Federación sistemas IM públicos
- Modelo de programación abierto
- Información de presencia
- Mensajería Instantánea encriptada, con texto rico, emoticonos
- Integración con Microsoft Office, IBM Lotus Notes® y Microsoft Outlook

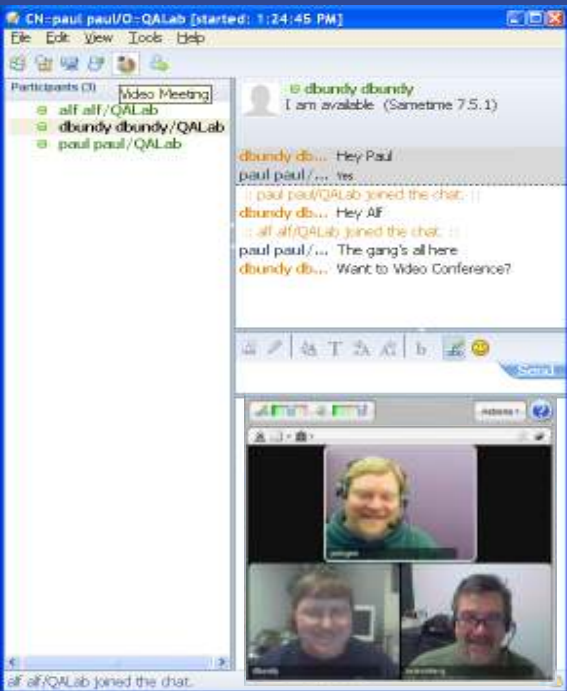
Lotus Sametime: Int. específica fabricantes telefonía



Lotus Sametime: Sametime Unified Telephony



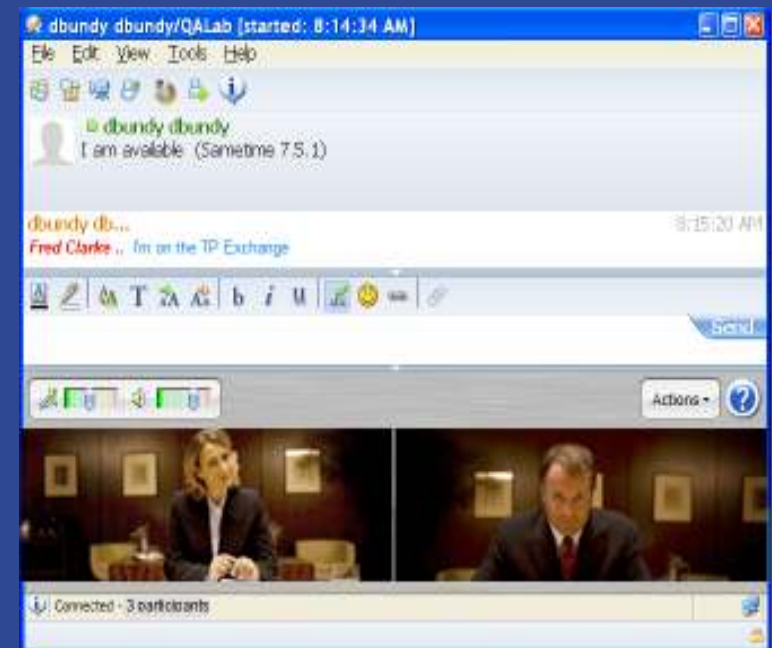
Videoconferencia



Videoconferencia ad-hoc



Sesiones planificadas



Integración con telepresencia

Lotus

Lotusphere 2009

Movilidad

- Blackberry
- Windows Mobile
- Nokia y Sony Ericsson (Symbian)
- Clientes móviles de RIM y WebMessenger



Nuevo soporte navegador iPhone



Lotus.

Lotusphere 2009

Integración Sametime en aplicaciones Web 2.0

[Add Content](#)

[Change Theme](#)

[Share Page](#)

News



New Market Trends for 2009

Nov 18 | [Sam Omie](#)

Working with Teams

Nov 16

Market Research

Nov 14

Company Benefits Update

Nov 14

Cost Analysis - Renovations Green

Nov 12

Best Finance Software 2008

Nov 12

Subscriptions Updates

Blogs [See more](#)



Renovations Finance Plan

Sam Curman | Jan 04, 2009

[Details](#)



Global Finance

Gail Chao | Jan 10, 2009

[Details](#)



IT for Finance Teams

Gail Chao | Jan 10, 2009

[Details](#)

Team Places Updates

Mail

Sort By Date

★ Sam Curman Renovations Financial Planning	01/17/09 4:45 PM
★ Gail Chao Re: Renovations Financial Planning	01/17/09 4:45 PM
★ Gail Chao Cost analysis	01/17/09 4:45 PM
Glenn Cloud Here are the estimates for the OFN brochures	01/17/09 4:45 PM

My Objectives

Performance Update

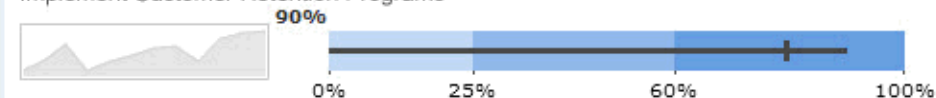
Reduce Costs



Increase Credit Lines



Implement Customer Retention Programs



Day at a Glance

◀ [Wed, November 14, 2009](#) ▶

Mel & Michelle's Anniversary

10:00 AM - 11:00 AM

Marketing Meeting
[Gail Chao](#)

11:00 AM - 12:00 PM

Product Analysis Update
[Sam Curman](#)

Colleagues

Customer Relations ▼

- [Ed ElAmon](#)
- [Gardner Raynes](#)
- [Jasmin Haj](#)

Finance Experts ▼

- [Dennis Mickles](#)
- [Sam Curman](#)
- [Heather Reeds](#)
- [Ling Shin](#)
- [Lucille Suarez](#)
- [Betty Zechman](#)

Tools

[Expense Reimbursement](#)
[Benefits Enrollment](#)

Retorno de inversión

Rapidez en la toma de decisiones

Accelerate
Business Processes

Reducción de los gastos de
viajes y comunicaciones

Adaptation a las
preferencias de los
usuarios

Soporte equipos
de trabajo
distribuidos

The logo for UC2, featuring the letters 'UC' in a large, bold, yellow font, with a '2' in a smaller yellow font to the right. The background is a white square with a faint globe pattern.

Lotus. Sametime

Lotus.

Lotusphere 2009

Ejemplos retorno de inversión

Empresa 5000 emp.	Costes
Software licenses	350K
2 servers	20K
1 admin	55K
Installation services	25K
Total costes	\$450K

Fabricante alemán	Total 3 años
Software	120K
Hardware	5K
Servicios	29K
IT+Formación	18K
Total costes	\$173K

Fuentes de reducción de costes	\$s Ahorrados
Eliminar 5 llamadas telef. / día	480K
Eliminar costes roaming	95K
Eliminar costes WebEx	470K
Convertir 130 reuniones presenciales en reuniones online	445K
Eliminar 50 llamadas diarias al CC	120K
Total ahorros	\$1.6M

Resumen ahorros	Total 3 años
Reducción de costes	847K
Aumento de productividad	720K
Total Ahorros potenciales	\$1.567M

9x
retorno en 3 años

3.5x
retorno en 12 meses

En IBM...

Telefonía:

\$17M ahorrados



Valor Real:

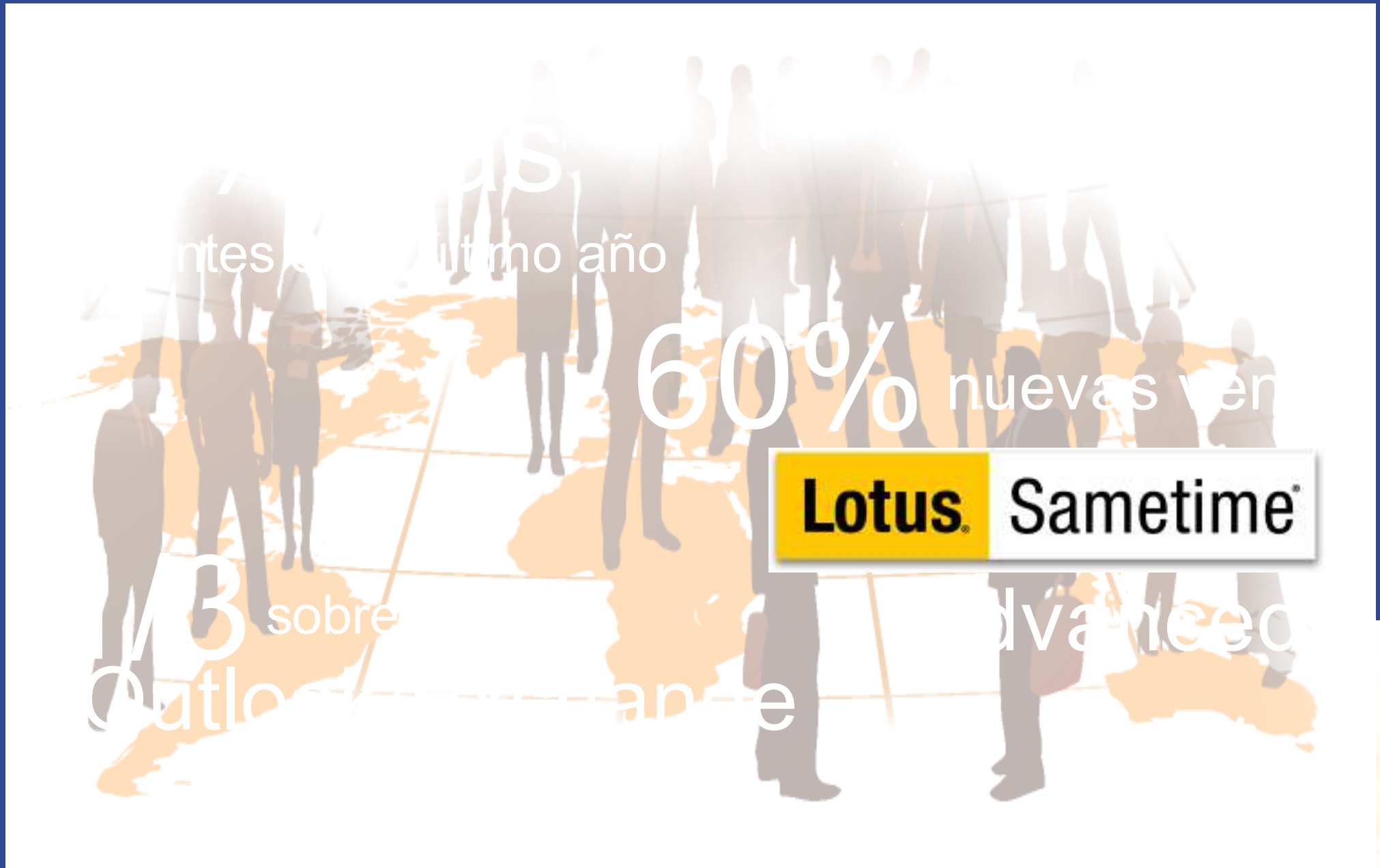
Empresa integrada a nivel global

Viajes:

\$95M ahorrados

Lotus

Situación actual



7 años
antes del último año

60% nuevas ventas

Lotus Sametime®

1/3 sobre
Outlook y Exchange
avanzado

Reconocimiento de la industria



Product of the Year

- UC Magazine, 1Q 2008



IBM Lotus Sametime – 2008
North American Enterprise
Product of the Year



“Compared to Microsoft, IBM has a more open approach to UC and doesn't have plans to develop its own IP Telephony platform.”

- Ovum, Role of Mobility in Unified Communications, Sept 2008



Leadership Quadrant
“Gartner Magic Quadrant
for Unified Communications”

- September 2008

Lotus



Most used Enterprise IM solution

- Osterman Research, “Presence, IM and Real-Time Communication Trends 2008-2011” Sept 2008



GRACIAS!

Lotus

Lotusphere 2009