

# O futuro do email e dos aplicativos é social



## Resumo executivo

O email e os aplicativos de colaboração tradicionais relacionados são algumas das poucas ferramentas de comunicação essenciais e onipresentes para os negócios atuais. Como o telefone, é difícil de imaginar um local de trabalho sem eles.

O email, projetado como uma ferramenta de comunicação simples e direta, é utilizado atualmente para tudo, desde transmissão de comunicação até gerenciamento de projetos, de informações e de processo de negócios. A sobrecarga de informação resultante, em conjunto com a disponibilidade de novas ferramentas de colaboração social, destacou os principais desafios para os casos de uso atuais para o email nos negócios.

Apesar destes desafios, espera-se que o uso do email continue a crescer, mas a um ritmo mais lento do que alguns dos recursos mais recentes, como blogs, microblogs, wikis, compartilhamento de arquivos sociais, comunicação social e colaboração em vídeo. O email manterá relevância como uma ferramenta de colaboração para negócios essencial ao ser desenvolvido para uma abordagem mais integrada com essas novas ferramentas. Esta evolução em uma experiência de email social leva os usuários de um lugar onde o email é um “martelo que trata tudo com um prego” para um ambiente de colaboração de negócios integrado no qual os usuários alternam continuamente entre as ferramentas corretas e as tarefas corretas.

Os softwares IBM Notes e IBM Domino são forças líderes nessa evolução. Com base em mais de 20 anos de liderança de colaboração, os softwares IBM Notes e IBM Domino fornecem uma plataforma baseada em padrões abertos e pronta para a construção de um negócio social, que pode acelerar a adoção de novas ferramentas, fornecendo aos usuários uma interface amigável para trabalhar. E é uma plataforma que pode, essencialmente, auxiliar a entrega de valor real aos negócios e um sólido retorno sobre o investimento. Este White Paper analisa o atual estado de colaboração nas corporações e fornece um ponto de vista da IBM sobre como a colaboração irá evoluir, juntamente com o modo como os softwares IBM Notes e IBM Domino irão se encaixar na nova equação de colaboração.

## O sistema de mensagem e de colaboração na corporação atual

Será difícil imaginar um local de trabalho atual que não dependa de um email para comunicações críticas de negócios. Desde o início, sem recursos, quando a primeira mensagem de email foi enviada através da ARPANET em 1971, o email se tornou a ferramenta de comunicação de negócio número um. Estima-se que 116 bilhões de mensagens de emails corporativos foram enviados por dia em 2012 e espera-se que esse uso aumente.<sup>1</sup> O volume de emails continua a diminuir devido às novas ferramentas sociais. Com aproximadamente 2,5 bilhões de postagens no Facebook por dia<sup>2</sup> e 400 milhões de tweets por dia,<sup>3</sup> o volume de emails de negócios sozinho ainda é duas vezes maior do que o uso da mídia social pessoal e corporativa juntas.

O email possui muitos aspectos benéficos que o tornam ideal para a colaboração de negócios:

- Melhorias na tecnologia do servidor e redes tornam o envio/recebimento de emails quase em tempo real, o envio de mensagens em segundos, mesmo entre empresas localizadas em lados opostos do mundo.
- Padrões amplamente suportados que tornam o email universalmente acessível e que continuam a evoluir com atualizações dos padrões, tais como SAML (security assertion markup language) e o OAuth, estão sendo publicadas e suportadas regularmente pela maioria dos fornecedores.
- Acessibilidade de praticamente qualquer dispositivo de computação e disponibilidade por meio da maioria das infraestruturas de segurança corporativas.
- Políticas de segurança de negócios bem definidas e suporte de controle, incluindo criptografia, filtragem de spam, de antivírus, de política e de usuário definidas, arquivamento e descoberta.
- Flexibilidade para lidar com comunicações com uma ou mais pessoas e para encaminhar mensagens, bem como conversas em rede e em andamento.

Mas com este sucesso surgem muitos desafios. Os usuários estão cada vez mais frustrados com suas ferramentas de colaboração e em particular com o email. Em média, os funcionários gastam ao menos um quarto de seus dias gerenciando emails.<sup>4</sup> Dezenas de blogs e publicações dedicam centenas, se não milhares, de artigos sobre dicas de como melhorar o gerenciamento de email diariamente.

E as empresas devem lidar com uma produtividade debilitada e custos de gerenciamento de TI significativos. Os serviços de email prontos para negócios custam muitos dólares por usuário por mês, mesmo o mais básico, sejam locais ou com base em nuvem. E os custos aumentam quando as empresas adicionam serviços de suporte, incluindo suporte de TI, help desk, treinamento, formação, segurança, entre outros.

No entanto, apesar dos custos e da frustração, o email ainda é visto como uma ferramenta essencial para a realização de negócios:

- 83% dos funcionários especializados dos Estados Unidos reconhecem que o email foi essencial para o seu sucesso e sua produtividade no trabalho, mais do que o telefone (81%). Apenas 33% reconhecem que as mensagens instantâneas eram essenciais, e outros poucos funcionários ainda preferindo o twitter (19%).<sup>5</sup>
- 78% dos funcionários especializados dos EUA relataram um *aumento* no uso de email mais do que no uso de audioconferência (69%), conferência da web (67%), mensagens instantâneas (64%), sites de mídia social (6%), SMS (58%) e videoconferência (54%).<sup>6</sup>
- 86% dos usuários de email pesquisados dependem do email como uma ferramenta de pesquisa para encontrar documentos ou informações de sua caixa de entrada ou arquivo.<sup>7</sup>
- O email continua sendo preferido como ferramenta, mesmo com a presença de formas mais colaborativas de comunicação, incluindo compartilhamento de documentos (91%), organização de uma reunião (89%), informação de solicitação (88%) e compartilhamento de pontos de vista e opiniões via blogs corporativos (72%).<sup>8</sup>
- 78% dos usuários de email dizem que a mídia social não reduziu sua dependência do email para lidar com os clientes, e 76% dizem que isto não reduziu a necessidade do uso do email para se comunicarem com os colegas.<sup>9</sup>
- 74% das profissionais da informação acreditam que a informação compartilhada em um email é considerada mais séria do que a informação compartilhada por meio de mídia social.<sup>10</sup>

Entretanto, se tanto as empresas quanto os usuários visualizam um uso contínuo do email na colaboração de negócios, como o email deve evoluir em um ambiente de colaboração de negócios cada vez mais complexo?

### Um ambiente de colaboração em mudança

Três mudanças fundamentais no cenário macroeconômico afetam basicamente o modo como as empresas operam e, portanto, o modo como colaboram:

- *A mão de obra está se tornando mais instrumentada.* As remessas de smartphones, agora, superaram a remessa mundial de computadores desktop e já em 2013 haverá mais assinaturas móveis do que pessoas em todo o mundo.<sup>11</sup> Ao mesmo tempo, as pessoas esperam que seus empregadores suportem o uso de seus dispositivos no local de trabalho – o fenômeno BOYD (bring your own device).
- *A mão de obra está se tornando mais interconectada.* As pessoas estão utilizando seus dispositivos para se conectarem instantaneamente e de forma onipresente às redes sociais e profissionais. As seis principais redes sociais possuem mais de dois bilhões de participantes. A Nielsen estima que os usuários passam em média 20% de seu tempo em computadores desktop e 30% de seu tempo em dispositivos móveis em redes sociais.<sup>12</sup>
- *A mão de obra está se tornando mais habilitada e com inteligência.* As pessoas estão aproveitando o poder dos dispositivos móveis; aliado a seu ‘social graph’, que é o mapeamento global de todos nas redes e como todos estão relacionados entre si; além das enormes quantidades de dados gerados e existentes, em grande parte na nuvem, para a tomada de decisões melhores. Estima-se que quase um zettabyte de dados foi gerado em 2012, em grande parte a partir de atividades da rede social.<sup>13</sup>

O resultado dessas três mudanças combinadas – instrumentado, interconectado e inteligente – a IBM chama de “smarter planet”. Em um planeta mais inteligente, estas mudanças podem ser visualizadas como oportunidade para criar diferenciação competitiva real e resultados positivos de negócios. Uma resposta chave para essa oportunidade é a transformação dos negócios em “social business” ou negócios sociais.

---

#### O que é um social business?

Um negócio social é aquele que alavanca a tecnologia das redes sociais para conectar pessoas com o conhecimento. Ele ativa as redes de pessoas para aplicar os conteúdos e experiências relevantes para os processos de negócios, melhorando e acelerando como as coisas são feitas e entregando retornos sem precedentes para o tempo de trabalho investido.

---

Tornar-se um social business pode melhorar a produtividade ao abordar os principais desafios enfrentados pela mão de obra atual.

- Tomadas de decisão mais rápidas e assertivas são necessárias num contexto de uma mão de obra cada vez mais esgotada por mudanças contínuas ou alterações nos projetos.
- Uma maior capacidade para inovação é exigida de uma mão de obra que está mais interconectada do que nunca. Os funcionários precisam interagir com uma rede muito mais ampla de colegas de trabalho, contratantes, funcionários de meio período ou temporários, parceiros, fornecedores, agências e até mesmo clientes e outras partes interessadas.
- As organizações continuam a reduzir os gastos com formação e treinamento, e ainda esperam melhor engajamento da mão de obra. Fornecer um conjunto de ferramentas de colaboração intuitiva e moderna que corresponde mais com o que os funcionários utilizam em suas vidas pessoais é essencial para tornar o aprimoramento de habilidades em desenvolvimento uma realidade.

Estas mesmas pressões exigem mais flexibilidade na escolha de infraestrutura. As empresas querem implementar ferramentas de colaboração para seus usuários de uma forma que aproveite a infraestrutura já existente, sem interrompê-las. Também precisam continuar a proteger seus ativos de negócios, segurança de usuário e propriedade intelectual, apesar de suportar uma matriz cada vez mais crescente de novas ferramentas e dispositivos.

#### Evoluindo o email para um local de trabalho mais social

Dada a dinâmica mudança do local de trabalho e a evolução tecnológica, como o email e os aplicativos relacionados evoluem para continuarem relevantes nesse ambiente de trabalho mais social?

---

*“Logo, você não conseguirá ver emails e redes sociais separadamente. O email será... mais interessante e mais integrado.”*

— Neha Gupta, analista sênior de pesquisa, Gartner<sup>14</sup>

---

Como discutido anteriormente, as três tendências fundamentais que impactam o local de trabalho – social, móvel e a nuvem – iluminam um caminho para manter email e aplicativos relacionados relevantes em um planeta mais inteligente.

Uma experiência social de email e aplicativos se beneficia do impacto das tecnologias de redes sociais em processos de negócios e expectativas do trabalhador. Isso terá um impacto direto na aparência e comportamento dos aplicativos de negócios.

Isso inclui interfaces com o usuário mais limpas e simples, “exposição progressiva” (onde o menu e outras opções são exibidos apenas quando necessário) e integração visual de outros aplicativos diretamente em um ambiente social, como por exemplo, via gadgets OpenSocial.

Uma experiência de email social também adota mobilidade. Aplicativos e email móveis respondem à crescente demanda de funcionários para trazer seus próprios dispositivos ao ambiente de trabalho para melhorar suas vidas pessoais e profissionais. As empresas já responderam: 83% dos departamentos de TI disseram que permitiam que os trabalhadores acessassem contas de email corporativo com seus próprios dispositivos móveis.<sup>15</sup> Colaboração móvel efetiva é muito mais que um simples “empurrão”, significa também interfaces com o usuário customizadas e acesso à informações que levam em consideração os recursos especiais de dispositivos móveis.

Uma experiência de email social também precisa considerar a nuvem. Avanços nas tecnologias de nuvem permitiram a possibilidade de entrega flexível de email e aplicativos, permitindo rápida repetição em recursos e interfaces. A nuvem também possui benefícios adicionais de TI, incluindo a possibilidade de reduzir alguns ativos e custos fixos por meio da virtualização. Isso libera gerentes de TI altamente capacitados para atividades mais estratégicas do que fornecer suporte de help desk ad hoc para usuários que necessitam.

Essa experiência de email integrada, social e pronta para a nuvem é mais facilmente alcançada quando o email é considerado parte de uma plataforma mais ampla de colaboração social. Em vez de considerar o email como um dos muitos aplicativos estocados com os quais os usuários de negócios precisam interagir separadamente, a experiência de email social é baseada em integração – nos níveis de usuário e de servidor – com uma plataforma social completa

para negócios sociais. Isso fornece uma integração mais fácil entre ferramentas existentes e as mais novas. Fornece também a base para construir novos aplicativos e serviços de negócios com valor agregado.

Uma experiência de email mais social, como parte de uma plataforma de social business, pode entregar benefícios reais. Tecnologias sociais, especialmente aquelas integradas com email e outras ferramentas de colaboração, podem levar a melhorias na produtividade de até 25%.<sup>16</sup> Fontes específicas de produtividade e melhorias na eficiência de uma experiência de email social podem vir do:

- *Aumento na eficiência de mão de obra.* Trabalhadores podem tomar melhores decisões e mais rapidamente se tiverem as informações facilmente disponíveis, em vez de precisarem alternar entre seu email e outros aplicativos, reduzindo os “custos de alteração de contexto” e outras pausas na produtividade.
- *Aumento na inovação.* Os trabalhadores podem utilizar ideias a partir de mais locais e compartilhar e encontrar conhecimento mais facilmente.
- *Necessidade reduzida de educação formal e treinamento.* Os trabalhadores aprendem mais na prática, pois as ferramentas que utilizam “apenas como trabalho” funcionam como as ferramentas que utilizam em suas vidas pessoais fora do escritório.
- *Maior flexibilidade de infraestrutura que transforma a TI de um “help desk” em um “herói”.* A TI se torna uma parceira estratégica para construir valor de negócios e não apenas extrair custos de ferramentas que as pessoas não querem usar.

Mas como é uma experiência de email social? Naturalmente, a tecnologia continua a ser inovada rapidamente. E não há nenhum consenso sobre o que exatamente é uma experiência de email social. Entretanto, a experiência com centenas de clientes levou a IBM a identificar um conjunto principal de recursos que são necessários para uma experiência de email socialmente relevante.

<b>Recurso do email social</b>	<b>Ponto de partida</b>	<b>Melhoria</b>	<b>Melhor prática</b>
Compartilhamento de arquivo social	<p>Substitua os anexos com compartilhamento de arquivo social; comente nos arquivos e mantenha os comentários associados ao arquivo, em vez de no email; e comece com links em vez de anexos.</p> <p>Exemplo: aplicativos da barra lateral do IBM Notes 9 para os arquivos IBM Connections.</p>	<p>Visualize arquivos compartilhados que estão armazenados no serviço de compartilhamento de arquivos, diretamente do email.</p> <p>Exemplo: assistir a um vídeo ou visualizar um documento por meio do gadget OpenSocial habilitado pelos arquivos IBM Connections e software IBM Notes Social Edition</p>	<p>Edite o documento direta e dinamicamente sem sair da mensagem de email.</p> <p>Exemplo: o gadget OpenSocial no software IBM Notes Social Edition conectado ao IBM Docs.</p>
Perfis ricos	<p>Obtenha informações de perfis ricos, incluindo perfis dinâmicos e com atualização automática, fotos, status atual e conexões sociais, em vez de um diretório corporativo estático.</p> <p>Exemplo: o cartão de visitas do IBM Connections no IBM Notes com o software IBM Sametime Entry.</p>	<p>Inicie comunicações (bate-papo, áudio, vídeo e reuniões online) diretamente do cartão de visitas.</p> <p>Exemplo: o software IBM Sametime Advanced habilitado para o cartão de visitas IBM Connections.</p>	<p>Inicie conversas diretamente no email sem abrir outro cliente.</p> <p>Exemplo: um gadget OpenSocial que inicia uma videoconferência dentro da mensagem de email.</p>
Fluxos de atividade e de microblog	<p>Leia e compartilhe atualizações de status para uma rede mais ampla a partir do seu ambiente de email, em vez de colocá-los dentro do email.</p> <p>Exemplo: aplicativos da barra lateral do IBM Notes 9 para os perfis IBM Connections.</p>	<p>Mude da classificação de email tradicional (por exemplo, classificação por primeiro enviado e recebido, data, nome, tamanho, título) para fluxos de atividades, integrando atualizações da sua rede com seu email.</p> <p>Exemplo: fluxos de atividade do software IBM Notes Social Edition</p>	<p>Aplique análise social para tornar sua caixa de entrada mais inteligente, decidindo por você quais são as mensagens mais importantes com base no seu comportamento e regras.</p> <p>Exemplo: análise social aplicada ao software IBM Connections Mail e IBM Notes.</p>
Acesso às mensagens de outros aplicativos	<p>Se você gasta mais tempo em sua rede social, acesse os principais recursos de mensagens (por exemplo, ler, responder, escrever, encaminhar, arquivar e verificar calendário), sem sair para um email de cliente.</p> <p>Exemplo: IBM Connections Mail.</p>	<p>Priorize mensagem core com um serviço contextual dentro de aplicativos de processos de negócios específicos.</p> <p>Exemplo: email contextual para profissionais de compras dentro do seu planejamento de recursos ou aplicativo de gerenciamento da cadeia de fornecimento, como soluções SAP.</p>	<p>Adicione análise de dados para ajudar a contextualizar mensagens em nível de prioridade, com base no comportamento e projetos em andamento, em vez de em um conjunto de regras pré-estabelecidas com base em metadados básicos como remetente, data/hora ou assunto.</p> <p>Exemplo: email contextual para profissionais de vendas acessando o aplicativo de automação da equipe, organizado pelo valor do negócio e estágio de vendas.</p>

Recurso do email social	Ponto de partida	Melhoria	Melhor prática
Presença online e comunicação em tempo real	<p>Verifique se o remetente do email está em status online, ausente, em reunião ou não perturbe.</p> <p>Exemplo: integração IBM Sametime Entry no software IBM Notes.</p>	<p>Inicie contato em tempo real com um único clique: bate-papo de texto, áudio e vídeo, chamadas VoIP (Voice over Internet Protocol), reuniões online, entre outros.</p> <p>Exemplo: software IBM Sametime Advanced com videoconferência Polycom integrada no software IBM Notes.</p>	
Dispositivos Móveis	<p>Acesse email, calendário, listas de tarefas e outros aplicativos de mensagem no dispositivo escolhido pelo usuário, incluindo iPhone, iPad, telefone Android, tablet Android, telefone Windows 8 e BlackBerry.</p> <p>Exemplo: software IBM Notes Traveler.</p>	<p>Forneça <i>todos</i> os aplicativos de mensagem para dispositivos móveis.</p> <p>Exemplo: plug-in do navegador IBM Notes no software IBM Notes Social Edition.</p>	<p>Personalize facilmente mensagens de negócios e outros aplicativos para dispositivos móveis específicos.</p> <p>Exemplos: tecnologia IBM XPages, IBM Worklight.</p>
Integração com redes sociais públicas e outros aplicativos socialmente habilitados.	<p>Verifique as atualizações de status das suas redes sociais favoritas e feeds RSS – e atualize seu próprio status – a partir de um aplicativo de email na barra lateral.</p> <p>Exemplo: Wildfire, Twitter, Facebook, LinkedIn, aplicativos RSS de barra lateral no software IBM Notes.</p>	<p>Importe fluxos sociais diretamente em seu email – e trabalhe neles – por meio de um fluxo de atividade.</p> <p>Exemplo: gadgets OpenSocial para Facebook, LinkedIn ou Google Reader dentro do IBM Notes Social Edition.</p>	<p>Integre redes sociais públicas com <i>qualquer</i> aplicativo via gadgets OpenSocial.</p> <p>Exemplo: envie aprovação do relatório de despesas como um formulário anexado – aprove, negue ou reenvie para alterações sem sair da sua mensagem de email.</p>
Agendas sociais	<p>Importe agendas da sua vida pessoal e profissional em uma única visualização.</p> <p>Exemplo: feeds do iCalendar importados em sua agenda IBM Notes 8.5, com codificação de cor para diferenciar os feeds.</p>	<p>Integre uma agenda bidirecional segura em firewalls, ao mesmo tempo que adere a políticas corporativas.</p> <p>Exemplo: criação e gerenciamento de agendas de grupo dinâmicas entre marketing e parceiros externos enquanto eles se preparam para um evento.</p>	<p>Com análise em equipe, veja detalhes sociais dos participantes da reunião, incluindo fuso horário, organograma de relacionamentos, postagens recentes e feeds de notícias. Exemplo: IBM Social Networks e tecnologia Discovery, análise em equipe.</p>



## Exemplos de email e aplicativos sociais em ação

Com o quê uma abordagem de email mais social se parece hoje? A boa notícia é que uma experiência de email mais social é uma realidade em muitas organizações atualmente. Empresas e organizações líderes já estão transformando a maneira como trabalham com um ambiente de mensagens mais contextual, integrado e social – e colhendo resultados de negócios significativos a partir dessa transformação.

A Nicrometal é uma das maiores empresas de reciclagem de sucatas da Polônia. Ela conseguiu ampliar a quantidade de fornecedores gerenciados por funcionários de 30 ou 40 para 200, ajudando a empresa a crescer sem precisar aumentar a equipe.

[Leia o estudo de caso completo.](#)

A Practice Plan é uma fornecedora de planos odontológicos personalizados do Reino Unido, que oferece uma gama de serviços de suporte deste segmento para ajudar consultórios odontológicos a promoverem suas próprias marcas e a desenvolverem suas empresas. Ela implementou uma solução com base nos softwares IBM Notes e IBM Domino que pode processar 600.000 coleções de pacientes em 70 minutos e que cresceu para mais de 1 milhão de pacientes sem pressionar o sistema de TI ou os processos de negócios. [Leia o estudo de caso completo.](#)

A Interhandler é uma distribuidora autorizada exclusiva de veículos JCB, Rubble Master e SAME, maquinários, equipamentos e peças de reposição na Polônia. Ela foi capaz de reduzir o tempo de entrega aos clientes em uma média de 30%.

[Leia o estudo de caso completo.](#)

Os escritórios de advocacia de LaVan & Neidenberg se especializam em indenização por invalidez e casos de invalidez a longo prazo. A empresa representa veteranos inválidos e requerentes de invalidez

de previdência social em todo mundo. Com um ambiente social mais colaborativo, ela pode analisar e registrar reivindicações para veteranos 66% mais rápido, resultando em um acesso mais rápido à assistência necessária. [Leia o estudo de caso completo.](#)

A Max Sibbern cresceu e se tornou uma das maiores agências de instalações sanitárias, acessórios para banheiros e encanamento da Dinamarca. Ela implementou uma solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente que resultou em um atendimento melhorado ao centrar a atenção nas solicitações e feedbacks dos clientes. [Leia o estudo de caso completo.](#)

A AP7 é uma empresa de pensões responsável por gerenciar ativos especiais de pensões em nome de poupadores suecos. A empresa foi capaz de aumentar sua taxa de processamento direto para 99%, e ainda aumentar o controle de suas responsabilidades com os detentores da pensão. [Leia o estudo de caso completo.](#)

A infraestrutura de saúde pública organizadas em níveis da Lituânia precisava de relatórios mais rápidos, mais eficientes e epidemiológicos para proteger melhor a população contra a difusão de doenças transmissíveis. O Ministério da Saúde da Lituânia instituiu um sistema de entrega de relatório eletrônico que reduziu o tempo de compilação de dados em todo o país de uma semana para menos de duas horas, colocando-se em uma posição melhor para agir contra surtos de doenças. [Leia o estudo de caso completo.](#)

Uma empresa de serviços de dados inteligentes auxilia seus clientes a aprimorar vendas e esforços de marketing ao criar soluções de televendas, tele pesquisas e informações com base na web personalizadas que ajudam a otimizar vendas e potencial de renda. Eles conseguiram melhorar a proporção de assistentes administrativos para interlocutores externos de 1:30 para 1:20, diminuindo drasticamente os custos e aumentando a vantagem competitiva da empresa. [Leia o estudo de caso completo.](#)



## Softwares IBM Notes e IBM Domino: uma plataforma para email e aplicativos sociais

Os softwares IBM Notes e IBM Domino integram seu email, agenda, contatos, lista de atividades, espaços de equipes, redes sociais, aplicativos de negócios e outros recursos chave em uma experiência de usuário intuitiva. Eles suportam suas políticas de TI e requisitos de risco com recursos de alta segurança comprovados. Os softwares IBM Notes e IBM Domino sempre foram mais que um sistema de mensagens: é uma plataforma líder de desenvolvimento e implementação de aplicativos rápida que integra todas as ferramentas que os desenvolvedores necessitam para projetar, desenvolver, implementar, gerenciar e integrar rapidamente aplicativos departamentais colaborativos direcionados pelo fluxo de trabalho.

Com tudo isso em um único pacote, os softwares IBM Notes e IBM Domino fazem parte de um componente básico da plataforma IBM para social business. Diferentemente de soluções pontuais de outros fornecedores, os softwares IBM Notes e IBM Domino e a plataforma IBM para negócios sociais integram informações, conhecimento e insights em uma forma simples e com alta segurança para aumentar a eficácia das pessoas e conduzir resultados de negócios melhores:

- *Economize tempo* por meio de eficiência e produtividade de funcionário aumentada devido às informações e interações integradas e consolidadas.
- *Melhore a tomada de decisões* em tempo real enquanto uma abordagem mais social torna informações e especialistas mais fáceis de serem descobertos.
- *Crie uma mão de obra comprometida* a partir de um ambiente de trabalho colaborativo e de fácil utilização que combina aplicativos de negócios e sociais e é facilmente estendido à colaboração em tempo real e em vídeo.
- *Minimize riscos de segurança corporativos* por meio de acesso padronizado em plataformas com ferramentas baseadas em padrões abertos em nível empresarial e com recursos de alta segurança.

A família IBM Notes e IBM Domino é um portfólio integrado de ofertas que inclui:

- *Client Software*: Os softwares IBM Notes e IBM SmartCloud Notes fornecem uma rica experiência de cliente e as soluções IBM iNotes fornecem um cliente com base em navegador simples.
- *Server software*: Os softwares IBM Notes e IBM SmartCloud Notes fornecem uma rica experiência de cliente e as soluções IBM iNotes fornecem um cliente com base em navegador simples.
- *Acesso remoto*: Os softwares IBM Notes Traveler e IBM Mobile Connect possibilitam a criação de um ambiente de trabalho remoto com email por “push” e serviços colaborativos.
- *Ferramentas de desenvolvimento*: O software IBM Domino Designer, a tecnologia IBM XPages e o IBM XWork Server possibilitam a elaboração e desenvolvimento de novos aplicativos e integrações com outros aplicativos de social business e podem possibilitar que você modernize aplicativos existentes para navegadores da web e dispositivos móveis.
- *Software de segurança*: O software IBM Notes Protector ajuda a proteger seu ambiente de sistema de mensagens.

## Por que IBM?

A introdução do software IBM Notes há mais de 20 anos ajudou a criar o mercado de trabalho de software de negócios de colaboração em grupo. O Lotus Development Corporation foi um dos autores da tendência de tecnologia de banco de dados NoSQL. E a IBM continuou a liderar seu desenvolvimento com suporte de software livre como o OpenNTF e o XPages technology, assim como seu comprometimento contínuo com padrões abertos como o SAML, OAuth, OpenSocial e Linux.

Desde o início, os softwares IBM Notes e IBM Domino forneceram um nível inigualável de personalização granular e controles de política para combinar com seus requisitos de negócios específicos. Longe de serem uma solução única, opções padrão de implementação podem ser personalizadas facilmente para uso e administração rápidas, ao mesmo tempo que permitem enorme controle e integração personalizada no nível dos usuários.

Como uma plataforma líder RADD para aplicativos departamentais, colaborativos e direcionados ao fluxo de trabalho, os Parceiros de Negócios IBM forneceram um rico ecossistema de centenas de milhares de aplicativos de negócios críticos e personalizados para os softwares IBM Notes e IBM Domino. Com ferramentas de design visual de fácil utilização e com suporte a modelos de aplicativo e a padrões abertos, desenvolvedores internos, fornecedores de software independente e integradores de sistemas podem projetar rapidamente, desenvolver e implementar novos aplicativos, integrá-los com os aplicativos atuais ou futuros ou modernizar os aplicativos atuais para a web e dispositivos móveis – tudo com uma única plataforma.

A IBM também possui um dos conjuntos de interfaces com o usuário mais abrangentes e intuitivos, na mais ampla matriz de dispositivos, incluindo computadores desktop e também smartphones e tablets mais recentes.

A IBM continua a inovar e liderar no mercado de trabalho de colaboração com o lançamento do IBM Connections quatro anos atrás, que rapidamente se tornou líder no mercado de trabalho de software de negócios sociais. A IDC classificou a IBM como a primeira em participação de fornecedores de plataformas sociais no mundo pelo terceiro ano consecutivo<sup>17</sup> e é mundialmente reconhecida como a líder em colaboração móvel.

A IBM também possui a habilidade de obter novos insights e recomendações por meio de nossa equipe de pesquisa IBM de classe mundial, incluindo tecnologias como a IBM Watson. A IBM continua a ser líder de inovação, possuindo mais uma vez o maior número de patentes premiadas para uma única empresa durante vários anos seguidos.<sup>18</sup>

## Para mais informações

Para saber mais sobre como os softwares IBM Notes e IBM Domino podem ajudá-lo a se transformar em um negócio social, visite: [ibm.com/NotesDomino](http://ibm.com/NotesDomino)

Além disso, o IBM Global Financing pode ajudá-lo a adquirir os recursos de software que seus negócios precisam da maneira mais estratégica e econômica possível. Fazemos parceria com clientes de crédito qualificado para customizar uma solução de financiamento para se adequar ao seu negócio e objetivos de desenvolvimento, e permitir o gerenciamento efetivo do caixa e melhorar seu custo total de propriedade. Financie seu investimento essencial de TI e faça seus negócios avançarem com o IBM Global Financing. Para mais informações, visite: [ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)





- <sup>1</sup> “Based on an IBM estimate of 800 million workers using email worldwide; “Results of a Survey on the Use of Email, Social Networking and Other Applications,” Osterman Research, abril de 2010.
- <sup>2</sup> “Facebook Is Collecting Your Data—500 Terabytes a Day,” GigaOM, agosto de 2012.
- <sup>3</sup> “Twitter Hits 400 Million Tweets per Day, Mostly Mobile,” CNET, junho de 2012.
- <sup>4</sup> “How Smartphones and Tablets Are Adding Two Hours to Our Working Day,” *The Daily Mail*, setembro de 2012.
- <sup>5</sup> “How We Work: Communications Trends of Business Professionals,” Plantronics, setembro de 2010.
- <sup>6</sup> *Ibid.*
- <sup>10</sup> “Information Workers Becoming ‘Inbox Workers’ as Reliance on Business Email Grows,” Mimecast, novembro de 2012.
- <sup>11</sup> “Mobile Subscriptions Poised to Outnumber the World’s Population,” CNET, julho de 2012 ([http://news.cnet.com/8301-1035\\_3-57475098-94/mobile-subscriptions-poised-to-outnumber-the-worlds-population](http://news.cnet.com/8301-1035_3-57475098-94/mobile-subscriptions-poised-to-outnumber-the-worlds-population)).
- <sup>12</sup> “State of the Media: The Social Media Report 2012,” The Nielson Company, dezembro de 2012 (<http://blog.nielsen.com/nielsenwire/social/2012>).
- <sup>13</sup> “Data on Big Data,” Marcia Conner, julho de 2012 (<http://marciacconner.com/blog/data-on-big-data>).
- <sup>14</sup> “Gen Y Shuns E-Mail, Becomes E-Social,” *The Economic Times*, janeiro de 2011.
- <sup>15</sup> “Trends in Enterprise Mobility,” CompTIA, março de 2012.
- <sup>16</sup> “The Social Economy: Unlocking Value and Productivity Through Social Technologies,” McKinsey Global Institute, julho de 2012.
- <sup>17</sup> “Worldwide Enterprise Social Software 2011 Vendor Shares,” IDC, junho de 2012.
- <sup>18</sup> “Patent Grants Hit All-Time High in 2011; IBM Leads the Way,” CNET, janeiro de 2012.

---

**IBM Brasil Ltda**

Rua Tutóia, 1157  
CEP 04007-900  
São Paulo – SP  
Brasil

O site da IBM pode ser encontrado em:

**ibm.com**

IBM, o logotipo IBM, ibm.com, Notes e Domino são marcas registradas da International Business Machines Corporation, registradas em várias jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na web no item “Copyright and trademark information” em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Esse documento está vigente desde sua data inicial de publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

Os exemplos de desempenho de dados e clientes citados são apenas para efeito ilustrativo. Os resultados reais de desempenho podem variar de acordo com configurações específicas e condições de operações.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”, SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO-VIOLAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais foram fornecidos.

© Copyright IBM Corporation 2013



Por favor, recicle