



## GESTION DE INFORMACION, CONTENIDOS Y DATOS EN LA EMPRESA

### ÍNDICE

1. [Introducción](#)
2. [Gestión de contenidos de la empresa \(ECM\)](#)
3. [Cómo ayudan a la empresa](#)
4. [Por qué la solución de IBM](#)

## 1. INTRODUCCIÓN

*“Buscábamos un socio tecnológico de demostrada eficacia para los años venideros, y una solución lo suficientemente robusta como para soportar 5.000 usuarios simultáneos, así como 50 millones de documentos de varias páginas, y lo suficientemente escalable como para desarrollarse en el futuro. IBM ha satisfecho esos rigurosos requisitos”.*

El testimonial de Karl Clare, Jefe de Soporte de aplicaciones de Norwich Union Life, Aviva, no puede resumir mejor el tema sobre el que trata este monográfico: a medida que una organización crece, suelen crecer también sus necesidades de acceso a datos y consulta de información, con lo que se vuelve muy importante disponer de un sistema de gestión de los contenidos de la empresa que se adapte a estas necesidades.

El objetivo de este monográfico es reflejar algunas de las situaciones habituales en las que puede encontrarse una empresa en lo que a gestión de sus contenidos se refiere, así como las soluciones que ofrece IBM en este ámbito, para aquellas empresas que puedan sentirse identificadas con estas situaciones.

## 2. GESTIÓN DE CONTENIDOS DE LA EMPRESA (ECM)

Las empresas generan en muchas ocasiones enormes volúmenes de información que pueden estimular la productividad y enriquecer las relaciones con clientes, socios comerciales y empleados.

Pero en la gran mayoría de casos, el 85 por ciento de esta información no está estructurada en formatos de sistemas de archivos o bases de datos automáticos sino que, por el contrario, existe una enorme variedad de formatos sin estructurar, como imágenes, documentos, mensajes de correo electrónico, informes, audio, vídeo y contenido Web.

Los productos de gestión de contenido corporativo (Enterprise Content Management) pueden ayudar a la empresa a enfrentarse con un reto crítico: **gestionar e integrar toda forma de información y documentación de diversas soluciones y procesos empresariales, y proporcionarla a los usuarios finales cuándo y dónde la necesiten.**

### 3. CÓMO AYUDAN A LA EMPRESA

- **Rentabilizan la información de la empresa**

Con una solución de gestión de contenido corporativo puede:

- Aprovechar la información dinámica acerca de productos y soporte para prestar un mejor servicio a sus clientes.
- Contar con información exacta de la empresa, relevante e integrada, lo que potencia el rendimiento del empleado.
- Además, todo esto con un acceso fácil por varios canales de información en tiempo real, ofreciendo servicios personalizados.

Estos productos están diseñados para ayudar a la empresa a gestionar de manera eficaz el contenido corporativo en todos los formatos y permiten:

- Mayor productividad y eficacia operativas
- Capacidad mejorada para proteger los activos de información críticos
- Gestión simplificada de los registros electrónicos de las diversas soluciones empresariales
- Servicio mejorado a clientes y socios comerciales
- Mayores oportunidades de nuevos negocios.

- **Agilizan las operaciones y reducen costes**

Los empleados pasan gran parte de su tiempo gestionando contenido y emplean un esfuerzo considerable en buscarlo, hasta una tercera parte de su tiempo. Los expertos estiman que durante los próximos tres años, las empresas crearán más información de la que se ha generado en toda la historia.

Una solución de gestión de contenido permite acceder, gestionar e integrar contenido corporativo con toda facilidad, con independencia de su formato o ubicación, lo que ayuda a estimular la productividad y los esfuerzos de colaboración.

Los representantes del servicio al cliente pueden acceder a la información con rapidez y comodidad a través de diversas fuentes para responder a las peticiones de los clientes. En lugar de tener que desplazarse para asistir a cursos de formación, los empleados simplemente se conectan a la intranet corporativa y reciben la formación “on demand”.

Finalmente, gracias al acceso preparado a todos los recursos informativos de la organización, se puede sacar provecho de oportunidades de venta cruzada y promociones interesantes para generar nuevas fuentes de ingresos.

- **Transforman la experiencia del cliente**

Por el hecho de facilitar el acceso electrónico rápido a varias fuentes de contenido, pueden ayudar a proporcionar una respuesta más rápida a las necesidades de los clientes.

Por ejemplo, un representante del centro de recepción de llamadas que habla por teléfono con un cliente sobre una discrepancia en la factura puede recuperar al instante la factura digital, así como otra información relevante.

La empresa también puede utilizar las mismas soluciones para ofrecer a sus clientes la comodidad de la presentación y pago electrónico de facturas.

Naturalmente, un buen soporte al cliente implica algo más que suprimir el papel de los procesos. Por ejemplo, aprovechando los activos multimedia, desde clips de video hasta trozos de sonido, puede proporcionar un nivel más rico de información y servicios. La gestión de contenidos de la empresa puede incorporar opciones de audio y video, que permitan mezclar datos multimedia con otros tipos de datos para soportar aplicaciones de servicio al cliente, seguridad, ventas, formación y muchas otras.

#### 4. POR QUÉ LA SOLUCIÓN DE IBM

Las soluciones en gestión de contenidos de la empresa se agrupan bajo las denominaciones **IBM DB2 Content Manager** e **IBM DB2 Content Manager OnDemand**. Ambas proporcionan una solución completa y eficaz provista de gran funcionalidad y suponen una llave para incrementar la productividad de la empresa.

Las soluciones de gestión de contenido de DB2 permiten recuperar contenido desde una sola interfaz basada en la Web. DB2 Content Manager ofrece una plataforma única y abierta para la gestión, reutilización y archivo de todo tipo de contenidos digitalizados, mientras que DB2 Content Manager OnDemand permite la captura de altos volúmenes de salidas de ordenador, así como el archivo de documentos digitalizados.

Al elevar la productividad, y permitir que los empleados se centren en tareas más estratégicas, una solución de DB2 Content Manager proporciona a la empresa lo que necesita para establecer su ventaja competitiva. Coca-Cola Company, por ejemplo, utilizó DB2 Content Manager, IBM Lotus Notes® y IBM Lotus Domino™ para crear una biblioteca digital con sus activos de publicidad y marketing.

#### **Beneficiarse de la tecnología sólida y abierta de IBM**

La cartera de soluciones de gestión de contenido de IBM DB2 puede jugar un papel decisivo a la hora de reducir el coste de la gestión del contenido crítico del negocio.

Además, con sus potentes interfaces de programación y la integración con destacadas aplicaciones de proveedores de software independientes, como

Siebel para la gestión de las relaciones con los clientes y PeopleSoft y SAP para la planificación de recursos de la empresa, estas soluciones permiten aprovechar las aplicaciones y la infraestructura de información existentes para lograr un coste de propiedad más bajo.

Las soluciones de gestión de contenido de IBM DB2 soportan estándares abiertos como XML e incorporan tecnología líder para la gestión de derechos digitales y formatos multimedia. Sólida, fiable y escalable, la cartera ha sido diseñada para proporcionar una rentabilidad rápida de sus inversiones en información.

Confíe en la tecnología, la experiencia y la fiabilidad que le aporta una marca como IBM.

Si desea que un profesional se ponga en contacto con usted para asesorarle sobre las **soluciones IBM en gestión de contenidos e información para las empresas**, haga clic [aquí](#).