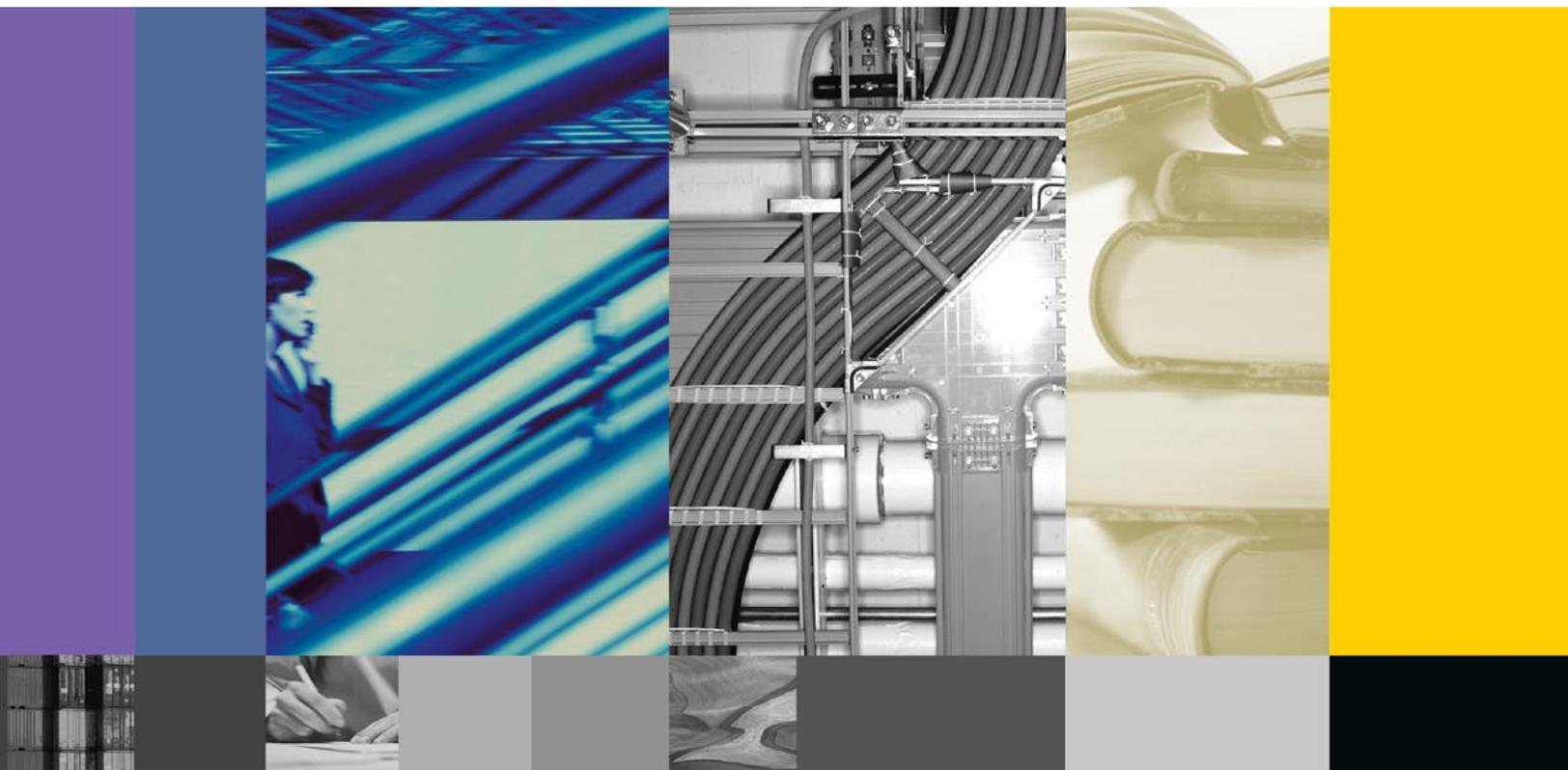
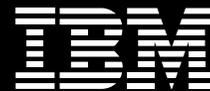


Soluciones de software de WebSphere Commerce y Lotus
Para apoyar sus objetivos comerciales



Extienda sus capacidades de comunicación en tiempo real más allá de su sitio Web y fortalezca las relaciones con sus clientes.

Conecte a sus clientes, proveedores y asociados en tiempo real para aumentar la productividad

Mensajería Instantánea con Lotus Instant Messaging...

- *Mejora el servicio al cliente basado en la Web mediante charlas en tiempo real con representantes de servicio y soporte técnico*

Conferencias por la Web con Lotus Web Conferencing...

- *Promueve el trabajo en equipo para responder a problemas complejos del cliente y fortalecer las relaciones con el cliente*

Trabajo en equipo con Lotus Team Workplace...

- *Promueve la colaboración en equipo, la eficiencia y la productividad mediante lugares de trabajo en equipo de alta seguridad basados en la Web.*

El software IBM WebSphere® Commerce es una solución poderosa para vender productos y servicios por la Web. WebSphere Commerce, que soporta a miles de usuarios, permite que las organizaciones optimicen la comercialización, las relaciones comerciales y la administración de canales para obtener los mayores réditos del comercio electrónico.

WebSphere Commerce ya es capaz de proporcionar servicio al cliente y soporte técnico en línea en tiempo real. Ahora viene el próximo paso: la construcción de equipos basados en la Web entre colegas, clientes, proveedores y asociados.

Este beneficio del constructor de negocios es resultado de tres eficientes soluciones en línea: el software IBM Lotus® Instant Messaging (Sametime®), IBM Lotus Web Conferencing (Sametime) e IBM Lotus Team Workplace (QuickPlace®).

Lotus Instant Messaging: soporte para el cliente en línea en tiempo real

Con el software de colaboración IBM Lotus Instant Messaging, sus clientes de la Web, proveedores y empleados pueden conectarse instantáneamente entre sí en tiempo real, directamente desde su sitio.

Lotus Instant Messaging puede ayudar a aumentar la productividad de los empleados al permitir que su personal:

- *Vea quiénes están en línea y colabore con ellos fácilmente*
- *Averigüe quiénes están trabajando en los mismos proyectos y en el mismo equipo*
- *Cree listas personalizadas de miembros de equipo y colegas*
- *Aumente la seguridad controlando la disponibilidad en línea mediante robustas características de privacidad del usuario.*

Beneficios en el mundo real...

Cuando usan Lotus Instant Messaging, sus representantes de servicio al cliente pueden incluir a expertos en temas puntuales mientras charlan con los clientes. Esto puede acelerar el tiempo de respuesta y establecer una ventaja competitiva.

Lotus Web Conferencing: una manera fácil de realizar reuniones en línea

IBM Lotus Web Conferencing le permite establecer y dirigir reuniones en línea, transmisiones en vivo por la Web y seminarios en la Web con la frecuencia que desee. Las conferencias por la Web pueden realizarse dentro o fuera de su firewall y pueden incluir a sus clientes, proveedores y asociados comerciales.

Con Lotus Web Conferencing, usted puede montar un equipo extendido en un lugar, en tiempo real. Los participantes de la conferencia pueden hacer preguntas en tiempo real a expertos que pueden proporcionar respuestas instantáneas. Estos expertos también pueden usar aplicaciones compartidas y una pizarra compartida para facilitar las discusiones.

Se pueden monitorear las discusiones y las presentaciones, promoviendo relaciones más estrechas con los clientes al mismo tiempo que se mejora la calidad de las respuestas.

Beneficios en el mundo real...

Usando Lotus Web Conferencing, usted puede anunciar y realizar difusiones semanales o mensuales en la Web a sus clientes para mantenerlos informados de nuevos productos y servicios.

Lotus Team Workplace: un entorno listo para el comercio para la colaboración en línea

IBM Lotus Team Workplace, diseñado expresamente para la colaboración en línea, le permite crear lugares de trabajo de autoservicio de alta seguridad en la Web para centralizar la información y permitir una oportuna toma de decisiones colectiva. Se les puede dar a clientes, proveedores y otros usuarios un área de equipo protegida —a la cual sólo pueden acceder partes internas y externas autorizadas— para comunicarse, coordinar y colaborar en cualquier proyecto. La solución crece junto con el equipo, acomodando fácilmente a miembros nuevos, tanto internos como externos, sin importar dónde se encuentren.

Beneficios en el mundo real...

Usando Lotus Team Workplace, el cliente puede plantear una solicitud compleja de propuesta, y varias personas en su empresa pueden colaborar para producir una respuesta oportuna.

Usted está en una búsqueda permanente de maneras de agregar valor a su sitio, impulsar las ventas y aumentar la satisfacción del cliente. La combinación de Lotus Instant Messaging, Web Conferencing y Team Workplace con su solución de WebSphere Commerce puede ayudarle a construir equipos basados en la Web entre colegas, clientes, proveedores y asociados. Esto puede ayudarle a llegar al mercado más rápidamente, construir lealtad del cliente a largo plazo y reducir los costos de soporte —todo esto al mismo tiempo que se aumenta la productividad de los empleados y se obtiene la ventaja competitiva que hace falta para que sus negocios crezcan.



Soluciones de software Lotus y e-business on demand



Un e-business exitoso puede aprovechar cinco capacidades proporcionadas por las soluciones de software de IBM para e-business que trabajan juntas para facilitar el e-business on demand:

Software para la administración de información DB2®

Convierte los datos en información

Software Lotus

Ofrece las capacidades instantáneas de colaboración y comunicación para un mundo on demand

Software Rational®

Permite mejorar la capacidad de desarrollar software con herramientas, servicios y las mejores prácticas de la ingeniería de software

Software Tivoli®

Permite administrar inteligentemente la complejidad de un entorno operativo integrado a petición

Software WebSphere®

Proporciona una plataforma para crear y operar una empresa.

El e-business de hoy necesita tratar rápidamente los requisitos comerciales emergentes y los modelos y diseños comerciales cambiantes, así como las relaciones en evolución con clientes, proveedores y asociados.

Además, como Internet sigue promoviendo una importante revolución comercial y avances tecnológicos, las empresas deben tener en cuenta las tendencias comerciales emergentes — o correr el riesgo de quedarse atrás de la competencia. La última tendencia es e-business on demand™, que integra los procesos comerciales para brindar agilidad comercial en toda la empresa, así como con clientes, proveedores y asociados claves.

IBM ofrece poderosas soluciones de software, incluidas versiones Express para pequeñas y medianas empresas, para ayudar a optimizar su inversión tecnológica actual y a llevar a su empresa a la próxima fase de e-business. La familia de soluciones de software para e-business de IBM trabaja en conjunto para brindar una infraestructura completa y equilibrada. Esto puede promover una transición fácil al e-business on demand.

Para obtener información adicional

Para averiguar más acerca de soluciones de software Lotus, póngase en contacto con su vendedor de IBM o con su Asociado Comercial de IBM, o visite a ibm.com/software/synergy.



© Copyright IBM Corporation 2003

IBM Software Group
Route 100, Building 1
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produced in the United States of America
04-03

Todos los derechos reservados

DB2, el logotipo de e-business, e-business on demand, el logotipo de e-business on demand, IBM, el logotipo de IBM, Lotus, QuickPlace, Sametime, Tivoli y WebSphere son marcas comerciales o marcas registradas de IBM Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos.

Rational es una marca registrada de International Business Machines Corporation y Rational Software Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos.

Otros nombres de compañías, productos y servicios podrían ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros.

Las referencias hechas en esta publicación a productos o servicios de IBM no implican que IBM tenga la intención de ofrecerlos en todos los países en los cuales opera.