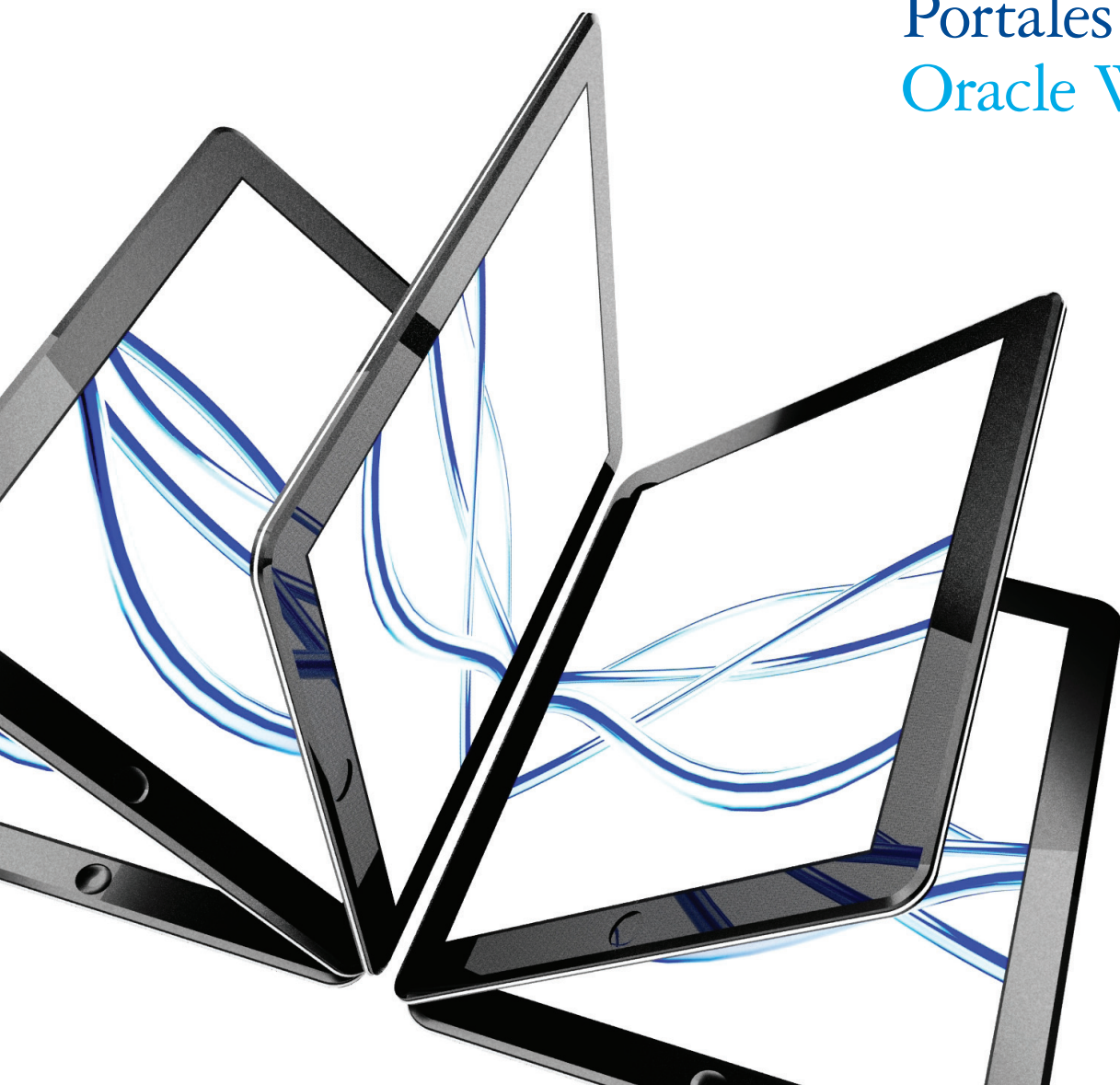


**Deloitte.**

Portales  
Oracle WebCenter





El perfil del cliente y el marco en el que las empresas desarrollan sus actividades están cambiando rápidamente.

Hoy la mayoría de las compañías se mueve en mercados altamente competitivos, con productos y servicios casi indiferenciados y compitiendo esencialmente por precio. Los clientes requieren diferenciadores enfocados en:

- Una sola cara que resuelva los problemas requeridos derivados del uso de servicios en particular
- Mejorar la experiencia del uso de los sitios web mediante la facilidad de uso del mismo
- Trato personalizado para que el cliente perciba que la empresa lo entiende

Para lograr servicios que nos distingan de nuestros competidores, debemos contar con información organizacional relevante para la toma de decisiones. Estos datos deben ser confiables y estar disponibles en el momento adecuado.

Para el logro de estos objetivos las compañías pueden usar portales, ya que permiten:

- Establecer canales de comunicación directos
- Acercar la organización al cliente
- Incrementar el conocimiento de las necesidades del cliente mediante la retroalimentación directa
- Monitorear la operación interna de la empresa mediante tableros de control
- Ampliar nuestro mercado más allá de nuestras fronteras
- Integrar en la estrategia a las redes sociales

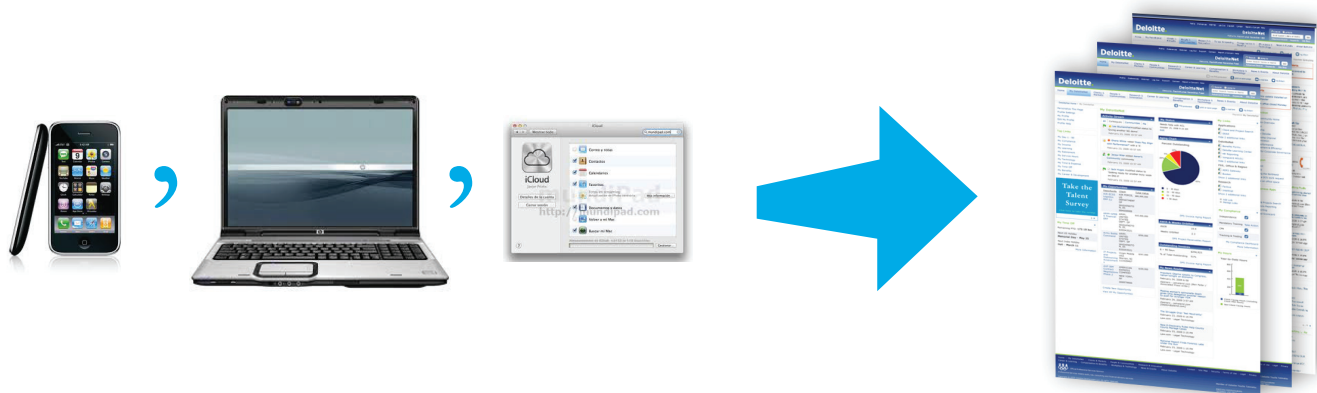
## Nuestros servicios

En Deloitte contamos con un grupo de profesionales que poseen experiencia en la generación de soluciones para promover la presencia y visibilidad en Internet de una organización mediante un portal web que permita mejorar el servicio al cliente y/o tener una eficiencia en la operación de las empresas.

# Los portales son canales de comunicación para acercar al cliente, proveedores y socios al negocio.

Para lograr una oferta integral que contemple todas las necesidades de la organización contamos con dos áreas fundamentales:

1. Negocio: Define las estrategias para realizar un proyecto de portal
2. Tecnología: Recomienda una plataforma capaz de soportar la necesidades actuales y futuras del negocio, e implementar soluciones de administración de contenido y portales web



## Nuestro enfoque

Nuestro enfoque de implementación de portales es el siguiente:

1. Definición de la arquitectura del portal, donde se especifica: información que contendrá el portal y su forma de navegación, imagen corporativa, diferentes dispositivos donde el usuario podrá acceder al portal, y dimensionamiento de usuarios.
2. Diseño del portal, que incluye: plantillas de contribución de contenido del usuario, esquema de seguridad a implementar, flujos de aprobación de contenido a publicar en la web, diseño de integración de aplicaciones al portal, y arquitectura de productos.
3. Implementación del portal, donde se realiza: instalación del producto, implementación de las plantillas de contribución de contenido, desarrollo de funcionalidad requerida, integración de las aplicaciones al portal, y configuración de identidad al portal, así como pruebas unitarias, integrales y de estrés al portal.
4. Liberación, donde: la solución es colocada en ambiente de producción para su uso en Internet o en la red interna de la organización.

## Negocio

### Nuestras herramientas estratégicas

En Deloitte podemos apoyar a la organización en el desarrollo de un portal distintivo, ya que ofrecemos soluciones que generan valor desde las perspectivas de negocio, apoyadas por el personal y habilidades mediante el uso adecuado de la tecnología. Para lograrlo Deloitte cuenta con modelos operativos como el TOM (Target Operating Model), en donde se contemplan los canales de comunicación a través de Internet (portal),

la imagen que queremos proyectar de la organización hacia los clientes y a los usuarios internos, los procesos operativos que soportan las actividades, las limitaciones de la organización, la estructura organizacional necesaria para soportar el proyecto, y los aspectos tecnológicos que van a permitir habilitar la solución.

## Tecnología

Para dar respuesta a las necesidades de las organizaciones en cuanto a soluciones de presencia en Internet y aplicaciones compuestas que ofrecen tanto experiencias de usuario intuitivas como integración empresarial, Oracle ofrece una Suite completa de productos que ayudan mediante: bibliotecas preconfiguradas, herramientas flexibles que permiten integración de aplicaciones y herramientas sociales. La Oracle WebCenter Suite está formada por cuatro productos (Portal, Sites, Content y Social) que permiten construir soluciones de forma independiente o conjunta.

## Oracle WebCenter Portal

Brinda un marco de trabajo para la construcción de portales. Dicho marco se encuentra desarrollado con base en un framework que tiene Oracle, llamado Application Developer Framework (ADF).

Un portal elaborado con esta tecnología se basa en una aplicación web que contiene funcionalidades “preconstruidas”, entre las que podemos destacar las siguientes:

- Un diseño gráfico personalizable. Significa que dispondremos de *skins* para personalizar el contenido estético del portal.
- Navegación preconfigurada del sitio. Esto implica que será posible configurar el menú de opciones y las páginas que el portal dispone gracias a un entorno configurable en tiempo de diseño o ejecución.

- Capacidad de Personalización en tiempo de Ejecución. Esta funcionalidad permite que la creación y modificación de las páginas del portal puedan ser realizadas en tiempo de ejecución, sin necesidad de ingresar a un entorno de programación o realizar actividades de despliegue.
- Administrador del Portal. Posibilita la administración de los recursos del portal desde un entorno en línea. Al igual que en el caso anterior, esta administración se hace en tiempo de ejecución con mismas ventajas indicadas.
- Seguridad preconfigurada del portal. Incluye la definición de qué perfiles tendrán accesos a las páginas o funcionalidad del portal. También podrá ser gestionado fácilmente gracias al administrador del portal.
- Conjunto de servicios Web 2.0. estos se encuentran listos para ser utilizados y capturar la inteligencia colectiva de los usuarios del portal. Involucra servicios de blogs y herramientas de colaboración.

### Oracle WebCenter Sites

Proporciona a las organizaciones una solución de gestión de contenido web completa, lo que permite la actualización de sus contenidos de una manera rápida y sencilla, habilitando canales que faciliten la publicación de los distintos productos o servicios a sus clientes.

Las principales ventajas de usar esta herramienta son:

- Aprovechamiento de la información del cliente proveniente de canales y sistemas
- Administración de las interacciones entre todos los canales
- Unificación de las áreas de negocio mediante la integración de aplicaciones
- Establecimiento de reglas de personalización de clientes según las preferencias del usuario

### Oracle WebCenter Content

Ofrece una plataforma de Administración Empresarial de Contenidos diseñada para proveer soluciones a la problemática de manejo de documentos y archivos, cubriendo las necesidades de centralización y organización de la información, así como la facilidad para la búsqueda de archivos. Las ventajas que nos proporciona Oracle WebCenter Content son las siguientes:

- Unión de la plataforma para la gestión de contenido empresarial, con integración directa en diversas aplicaciones de gestión de contenidos
- Rapidez en la implementación de soluciones, por lo que los usuarios pueden colaborar en el contenido mediante interfaces familiares, como arrastrar y soltar
- Integración con aplicaciones empresariales de manera estándar y seguridad de la información
- Soluciones completas que satisfacen todas las necesidades del contenido no estructurado

### Oracle WebCenter Social

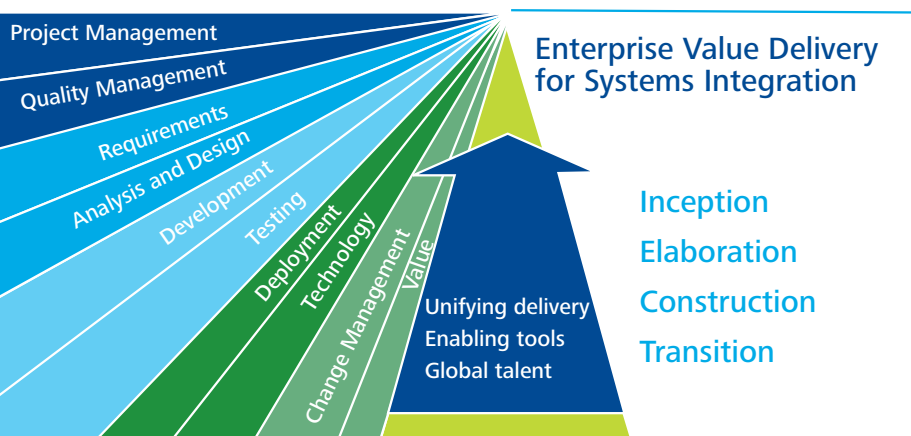
Provee una experiencia innovadora de comunicación y coordinación. Además, está diseñada para impulsar la toma de decisiones colaborativa dentro de las empresas como herramienta autónoma o integrada en aplicaciones empresariales. Oracle WebCenter Social también permite a los usuarios colaborar de forma rápida en las actividades empresariales.

Otorga los elementos sociales empresariales necesarios para que los usuarios finales puedan crear comunidades eficaces y colaboradoras. Puede incorporar la colaboración en procesos y aplicaciones empresariales con el fin de ampliar y mejorar los procesos de colaboración.

## Metodología

### Enterprise Value Delivery for System Integration

La Metodología Enterprise Value Delivery for Systems Integration (EVD for SI) proporciona un conjunto de procesos y aceleradores alineados con Software Engineering Institute (SEI), Capability Maturity Model Integration (CMMI ®) y el Project Management Body of Knowledge (PMBOK ®) a través de todo el ciclo de vida del proyecto.



## ¿Por qué Deloitte?

En Deloitte estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes, por lo que nuestros especialistas trabajan en comprender las necesidades de negocio de presencia y visibilidad en Internet para luego proponer soluciones basadas en las mejores prácticas, generando así valor al cliente.

Debido a que somos una firma con varias líneas de servicio que permiten tener enfoques multidisciplinarios —los cuales van desde la estrategia de TI, la optimización y automatización de procesos, hasta la estrategia corporativa del negocio—, podemos proporcionar un equipo *ad hoc* para ayudar a nuestros clientes a resolver las necesidades actuales del negocio, así como identificar posibles necesidades futuras de acuerdo a nuestra experiencia, conocimiento de la industria y tendencias de mercado.

Adicionalmente, Deloitte tiene herramientas que sirven como aceleradores que permiten proponer soluciones desde diversas perspectivas, es decir con enfoque de 360 grados. De esta forma, las organizaciones pueden obtener ventaja competitiva dentro de un mercado que cada vez está en mayor competencia.

## Beneficios

- Disminuye el costo operativo de sistemas web debido a infraestructuras tecnológicas heterogéneas
- Brinda eficiencia en los procesos de presentación de la información y bajos tiempos de respuesta
- Opera por medio de una plataforma compartida común con acceso controlado a la información
- Cuenta con componentes separados que se encadenan a una solución integral
- Habilita diálogos abiertos entre todos los usuarios del portal.
- Incrementa la productividad mediante la plataforma de colaboración
- Provee métricas del uso del portal



**Contacto:**

Carlos Alberto Ramírez Molina  
Tel: +52 (55) 5080 6548  
cramirezmolina@deloittemx.com

Jacobo Ramón Meléndez Tirado  
Tel: +52 (55) 5080 7271  
jamelendez@deloittemx.com

**[www.deloitte.com/mx](http://www.deloitte.com/mx)**

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en [www.deloitte.com/mx/conozcanos](http://www.deloitte.com/mx/conozcanos) la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Cuenta con alrededor de 200,000 profesionales, todos comprometidos a ser el modelo de excelencia.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte" significa Deloitte Consulting Group, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría (incluidos tecnología de la información, estrategia y operaciones y capital humano) en México bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.