

# Un Socio Experto en un Mundo Complejo



## La oportunidad en la complejidad

*El cambio en las expectativas del cliente y el crecimiento de datos a almacenar. La nueva competencia y el creciente riesgo. Cadenas de suministro cada vez más interconectadas y una mayor supervisión del gobierno. Estas son algunas de las nuevas realidades que enfrentan las organizaciones en todo el mundo. Si bien cada una puede ser un desafío por sí sola, en conjunto forman un escenario de inmensa—y creciente—complejidad.*

*Son muchas las organizaciones que luchan por no quedarse atrás. Por ejemplo, un tercio de los directivos empresariales dicen que frecuentemente, ellos toman decisiones sin disponer de la información que necesitan,<sup>1</sup> a pesar de la gran cantidad de datos disponibles. Y aunque las organizaciones ahora tienen más oportunidades que nunca para interactuar con los clientes, sólo el 53% de las empresas incluye el aporte de los clientes en sus decisiones.<sup>2</sup>*

*Resulta indicativo del fluctuante entorno actual el hecho de que 8 de cada 10 CEO's prevén una significativa complejidad por delante, pero sólo la mitad se sienten preparados para manejarla.<sup>3</sup>*

*Algunas organizaciones, sin embargo, convierten esta complejidad en una ventaja competitiva, aprovechando los cambios para capturar oportunidades que nunca antes habían estado disponibles. Están liberando un nuevo potencial a través de capacidades que recién ahora se hacen evidentes, aplicando la tecnología, la experiencia y los conocimientos apropiados para buscar nuevas posibilidades.*

***Con el socio adecuado, usted también puede.***

---

<sup>1</sup> IBM, "Bringing Smarter Computing to Big Data," 2011.

<sup>2</sup> IBM Institute for Business Value, "From Social Media to Social CRM," 2011.

<sup>3</sup> IBM Institute for Business Value, "Capitalizing on Complexity: Insights from the 2010 IBM Global CEO Study," 2010.

## El valor de los IBM Global Business Services

Los IBM Global Business Services ayudan a las organizaciones a hacer frente a los cambios actuales y a la creciente complejidad para superar los desafíos y capturar nuevas oportunidades. Trabajamos con clientes de todas las dimensiones en prácticamente todas las industrias y en todo el mundo para ayudarlos a alcanzar aquellos objetivos fundamentales que, según nuestra experiencia, son críticos para alcanzar el éxito.

### Aprovechando la experiencia adquirida, podemos ayudarlo...

#### Mejore la visibilidad en toda su organización para tomar mejores decisiones.

Las organizaciones de hoy tienen acceso a más información que nunca antes. Existen tantos datos nuevos disponibles—sobre clientes, competidores, operaciones, riesgos, normas y el mercado—que pueden abrumar a una organización. Una vez que esta información es recolectada, organizada y analizada, puede ayudarlo a tomar acciones decisivas y alcanzar mejores resultados. El primer paso para obtener respuestas correctas es hacer las preguntas correctas y aquí es donde los IBM Global Business Services aplican su profundo conocimiento del negocio y la industria para ayudarlo a integrar la analítica a sus operaciones y su cultura a fin de incrementar la rapidez y precisión de sus decisiones. Nosotros determinamos dónde pueden hallarse conclusiones críticas para luego brindarle la sólida analítica de negocios y las soluciones de optimización que usted necesita para capturar y actuar sobre esas conclusiones, logrando así mejores resultados en toda su empresa, por ejemplo:

- Incrementar, retener y satisfacer a los clientes.
- Mayor destreza operacional.
- Administrar el riesgo, reducir el fraude y asegurar la conformidad regulatoria.
- Transformar procesos financieros y optimizar recursos en forma dinámica.

## 5-7% del presupuesto:

Reducción del gasto en Marketing alcanzado por Best Buy luego de implementar una avanzada metodología analítica de clientes y una herramienta para la generación de modelos de previsión.

## US\$ 83 millones:

Monto recaudado por la Dirección Impositiva del Estado de New York en impuestos adeudados durante el primer año luego de implementar una solución analítica con IBM Global Business Services. Esta solución también produjo un aumento del 40% en dólares por día de personal en el área metropolitana de New York y un aumento del 22% en dólares por cada orden judicial emitida en el estado.

### Active clientes, socios y empleados para colaborar más eficientemente.

Las fronteras y jerarquías tradicionales de las organizaciones son difusas y esto da a los clientes, socios y empleados una voz más fuerte en la empresa. Cuanto mejor equipada esté su organización para potenciar y articular estos grupos, mayor será el valor que podrá brindar—y obtener. Los Servicios de Consultoría de Negocios de IBM pueden ayudarlo a lograr una mayor comunicación y articulación en todo su ecosistema, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Las ventajas de esto son más evidentes en la administración de la cadena de suministro y en lo que IBM denomina Comercio Inteligente, un enfoque que ayuda a replantear el tipo de valor y el método para proporcionarlo, en un mundo digital, social y móvil. Situar a los clientes en el centro de su negocio le permite a Usted integrar y optimizar cada una de las fases de la cadena de valor comercial—desde compras y Marketing hasta ventas y servicios.

Podemos aplicar los mismos principios para ayudar a su personal a intercambiar conocimientos y a responder a las oportunidades a medida que van surgiendo. Podemos conectar a los expertos de su empresa con los de sus asociados, generando nuevas clases de valor a partir de objetivos compartidos y capacidades complementarias. Podemos contribuir a que su personal esté mejor articulado, proporcionándole un mayor dominio de los negocios sociales y equipándolo con las últimas tecnologías y metodologías sociales para que su organización sea más ágil y transparente.

## 10 a 1:

Rendimiento de la inversión alcanzado en un solo año mediante el ahorro en costos y mejoras en la productividad cuando Boeing permitió a sus empleados compartir información entre líneas de negocio.

## US\$ 40 millones:

Costos de manufactura ahorrados gracias a una mayor productividad y eficiencia cuando Celestica permitió el uso compartido de conocimientos entre equipos geográficamente dispersos.

## Reinvente el negocio para capturar nuevas clases de valor.

Con una mayor visibilidad y un ecosistema verdaderamente activado llegan nuevas oportunidades para evaluar la forma en que trabaja su organización. El tema en cuestión es mejorar lo que uno hace. Y también es lograr la capacidad de hacer cosas que nunca antes había podido hacer.

Todas las industrias sienten la presión de cambiar, de responder a las rápidas fluctuaciones de las expectativas de los clientes y de aprovechar los nuevos avances tecnológicos, desde la analítica hasta la conectividad móvil, desde las redes sociales hasta la computación en nube.

Los Servicios de Consultoría de Negocios de IBM pueden ayudarlo a comprender y responder a sus clientes como nunca antes, empleando una inteligencia de mercado ‘segundo a segundo’.

También podemos ayudarlo a implementar las herramientas, sistemas y metodologías para respaldar una organización activada por los clientes.

Ayudándolo a construir la Infraestructura digital de su empresa, los Servicios de Consultoría de Negocios de IBM pueden contribuir a transformar digitalmente su modelo operacional y monetizar nuevas propuestas de valor. Las organizaciones pueden capturar corrientes de ingresos enteramente nuevas incrementando la porción del mercado en el que se encuentran, ingresando en las porciones adyacentes e incluso generando mercados totalmente nuevos.

## Omron Corporation

aprovechó su experiencia en sensores y controles para desarrollar un sistema de administración del transporte que contribuye a que las empresas reduzcan sus emisiones de dióxido de carbono a lo largo de la cadena de suministro.

## Philips Electronics

revalorizó sus productos y extendió su posición mediante la implementación de un original servicio que permite a los televidentes acceder a contenidos web y navegar por ellos con un control remoto común.

## Fuentes de valor

Nuestra capacidad para ayudar a los clientes a alcanzar estos imperativos se fundamenta en cuatro fuentes principales de valor. Estas constituyen los cimientos de todas nuestras potencialidades y están en el corazón de todas las relaciones con los Servicios de Consultoría de Negocios de IBM.

### 1. Inigualable experiencia funcional y en la industria

Somos la mayor consultora del mundo, con especialistas en 20 industrias y virtualmente en todas las áreas funcionales. Esto significa que nos especializamos en brindar a nuestros clientes soluciones específicas para cada industria. Nuestra larga lista de clientes también evidencia que tenemos la capacidad de analizar clientes e industrias a fin de identificar las soluciones y mejores prácticas que podría eludir un proveedor más pequeño y menos experimentado.

#### Capacidades

- Aeroespacial y defensa
- Automotriz
- Bancos
- Productos químicos y petróleo
- Comunicaciones
- Construcción
- Productos de consumo
- Educación
- Electrónica
- Energía y servicios públicos
- Mercados financieros
- Forestal y papelería
- Gobierno
- Salud
- Seguros
- Ciencias de la vida
- Medios y entretenimiento
- Metales y minería
- Minoristas
- Viajes y transporte

### 2. Recursos variados y repetibles y un menor tiempo de amortización

Nuestras soluciones son combinaciones personalizadas de recursos discretos que hacen uso de nuestra vasta experiencia en tecnología y en los negocios para abordar los desafíos más críticos y aprovechar las nuevas oportunidades. Estas soluciones de eficacia comprobada han sido puestas a punto a lo largo de miles de contratos y le permiten a IBM proporcionar medidas predecibles de valor para nuestros clientes de diferentes industrias. Las soluciones basadas en recursos brindan una y otra vez un menor riesgo, una más rápida implementación de la solución, una mayor efectividad de los costos y una más rápida amortización.

### 3. Capacidades sin fronteras

Aprovechando nuestros 8 Centros Globales de Prestaciones, 4 Centros Regionales de Capacidades y una red cada vez más grande de Centros de Competencia, lo ayudamos a satisfacer rápidamente los cambiantes requisitos del mercado mediante el aporte que Usted necesita, cuando y donde la necesite. Las soluciones y los recursos son compartidos en forma fluida por todos los centros, los procesos y herramientas están estandarizados en todo el mundo y un marco común de administración garantiza el mismo nivel de compromiso, independientemente de su ubicación geográfica o del alcance de sus operaciones.

### 4. Consultoría ligada a implementación

Los Servicios de Consultoría de Negocios de IBM generan estrategias y metodologías alrededor de una experiencia real en implementaciones—en otras palabras, sabemos que nuestro asesoramiento es útil porque estamos aquí para ayudarlo a utilizarlo. Ofrecemos orientación en base a expectativas realistas, fundamentada en nuestra vasta experiencia y nuestra capacidad para ver su propio camino hacia adelante. La competencia de IBM en áreas por fuera de la consultoría de negocios—específicamente, en tecnología e investigación—nos ayuda a trabajar en forma consistente y exitosa en el asesoramiento que damos a nuestros clientes.

## Líneas de servicios

Nuestras cuatro fuentes de valor están activadas en una cartera de capacidades que abarca diversas industrias, reunidas en cinco líneas de servicios. Si bien cada una de estas líneas de servicios representa un conjunto discreto de ofrecimientos, todas trabajan en forma concertada para asegurar los mejores resultados.

### Estrategia y Transformación: Consultoría confiable para una mejora integral.

Nuestros estratégicos servicios de asesoría sientan las bases y proporcionan una implementación eficiente, administración y mejora continua para su organización. Nosotros colaboramos con Usted para identificar los objetivos de negocio y elegir el camino para lograrlos. Pero nuestros servicios no terminan con una recomendación. Continuaremos orientándolo y asistiéndolo en cada paso de su transformación, desde el replanteo de roles y procesos hasta la definición de nuevos modelos operativos.

Una vez que el plan y la estructura están en su lugar, alinearemos su tecnología con su estrategia de negocio y proporcionaremos una implementación fluida, produciendo valor tangible para su organización.

#### Capacidades

- Estrategia de negocios
- Servicios de Fusiones y Adquisiciones
- Experiencia de Clientes & Estrategia de Mercado
- Transformación de Finanzas
- Gestión de Riesgo
- Optimización de las Operaciones y de la Cadena de Suministro
- Estrategia de IT & Gestión de Desempeño
- Transformación de la Organización y la Fuerza de Trabajo
- Transformación de Recursos Humanos

### Analítica de Negocios y Optimización: Obtenga conclusiones. Optimice resultados.

Nuestros servicios de Analítica de Negocios y Optimización permiten que las organizaciones puedan identificar, reunir, administrar y actuar sobre la

que resulta crítica para la mejora de los procesos y disciplinas en toda la organización— incluyendo ventas y Marketing, finanzas, operaciones y gestión de riesgo. IBM lo ayudará a construir los cimientos de la administración de información requerida y a integrar la analítica a sus operaciones y su cultura a fin de actuar sobre las conclusiones obtenidas y continuar refinando su toma de decisiones en base a los resultados alcanzados.

#### Capacidades

- Analítica de Negocios y Estrategia de Optimización
- Inteligencia de Negocios y Gestión de Desempeño
- Analítica Avanzada y Optimización
- Administración de Contenido Empresarial
- Administración de Información Empresarial

### Servicios de Innovación de Aplicaciones: Soluciones para impulsar el liderazgo en la industria.

Nuestras capacidades en soluciones e integración le aseguran que la tecnología permite y contribuye a optimizar sus procesos y su estrategia de negocios. Desde el comercio electrónico, móvil e interactivo hasta compras, logística y seguridad, nosotros lo ayudaremos a mejorar las soluciones preexistentes para proveer las más recientes capacidades, desarrollar nuevas soluciones para dar a conocer nuevos tipos de capacidades e integrar lo nuevo y lo viejo para una funcionalidad en todos los canales y en toda la empresa.

#### Capacidades

- |  |  |
|--|--|
| • Soluciones de Comercio Electrónico             | • Integración Empresarial                            |
| • Soluciones de Gestión de Marketing Empresarial | • Soluciones de Administración de Activos            |
| • Soluciones para dispositivos móviles           | • Soluciones de Compras                              |
| • Manejo de Órdenes y Soluciones de Cumplimiento | • Planificación de Demanda y Soluciones de Logística |
| • IBM Interactivo                                | • Modernización de Aplicaciones de Negocio           |
| • Soluciones de Portales                         | • Desarrollo de Aplicaciones                         |
| • Soluciones de Centros de Contacto              | • Desarrollo Microsoft                               |
| • Seguridad y Privacidad                         | • Tecnologías y Arquitectura Emergentes              |
| • Gestión de Procesos de Negocios                | • Administración de Programas Complejos              |



### Aplicaciones Empresariales:

Conozca las ventajas de la integración global.

Colaborando con los principales proveedores de software del mundo, nosotros ayudamos a las organizaciones a ampliar, mejorar y reemplazar sus entornos de TI de escala empresarial para adaptarlos a los cambiantes requisitos de sus negocios. Mediremos el desempeño de sus actuales aplicaciones y en base a nuestras conclusiones, las actualizaremos para mejorar procesos, experiencias y resultados. Cuando resulte apropiado, también implementaremos nuevos entornos para satisfacer las necesidades en evolución permanente de sus empleados, socios y clientes.

#### Capacidades

- Estrategia de Negocios
- Integración de Sistemas
- Evaluaciones y Herramientas de ROI (Rentabilidad de la Inversión)
- Mejora de Procesos
- Implementaciones de ERP (Planificación de Recursos Empresariales)
- Actualización de Soluciones
- Actualización Rápida de un Centro de Excelencia
- Servicios de Co-gerenciamiento
- Eliminación de Costos y Abastecimiento en Colaboración para la Simplificación
- Transformación Gestionada de Negocios

### Servicios de Administración de Aplicaciones:

Un uso más inteligente de los recursos para un crecimiento más eficiente.

Nuestros Servicios de Administración de Aplicaciones (AMS) aplican sus profundos conocimientos en negocios y tecnología y procesos de negocios de nivel global para agilizar las funciones de la administración de aplicaciones, mejorar el gerenciamiento y modernizar su cartera de aplicaciones en soporte de futuras necesidades de negocios y cambios de estrategia – y todo esto mientras reduce costos, mejora la calidad y acorta el tiempo de amortización. AMS también utiliza automatización avanzada, tecnologías basadas en la analítica y computación en nube para impulsar diferentes beneficios a partir de la organización del desarrollo y la prueba.

#### Capacidades

- Optimización del Montaje de Aplicaciones
- Modernización de Aplicaciones de Negocios
- Subcontratación de Aplicaciones
- Subcontratación de Aplicaciones Empresariales
- Incremento de Personal
- Conversiones y Migraciones
- Servicios de Prueba
- Servicios de Virtualización de Aplicaciones
- Servicios de Nube
- Desarrollo Integrado y Entorno de Prueba



## ¿Por qué IBM?

Como parte de la vasta empresa globalmente integrada que es IBM, los Servicios de Consultoría de Negocios de IBM son respaldados y fortalecidos por una variedad de conocimientos, habilidades y capacidades tecnológicas aportadas desde todos los rincones de la empresa y resultan esenciales para nuestros ofrecimientos, capacidades y líneas de servicio los aportes brindados por el IBM Institute for Business Value.

El IBM Institute for Business Value (IBV) provee investigación y análisis profundos para virtualmente todas las industrias y funciones de negocios. El IBV está dedicado a ayudar a que nuestros clientes puedan comprender y prever los principales problemas y tendencias de su industria, identificar oportunidades, priorizar estrategias, medir logros y cuantificar la rentabilidad esperada de las inversiones. A su vez, estos conocimientos informan acerca de nuestro desarrollo de ofrecimientos y capacidades clave.

La serie de Estudios C-suite del IBM Institute for Business Value brindan una visión sin precedentes de los negocios globales, desde las perspectivas de los líderes que hoy les están dando forma.

### Estudios C-suite

A partir de nuestras conversaciones con más de 15.000 ejecutivos de nivel C, esta serie de estudios revela cuáles son las oportunidades y los desafíos que estos líderes ven por delante y analiza los enfoques que están adoptando para abordarlos.

- Estudio Mundial de CEO's
- Estudio Mundial de CFO's
- Estudio Mundial de Directores de Recursos Humanos
- Estudio Mundial de CIO's
- Estudio Mundial de CMO's
- Estudio de Directores de Cadena de Suministros

## Las innovaciones y descubrimientos de avanzada de IBM Research

Como la mayor organización privada de investigación en el mundo, IBM Research brinda un valor verdaderamente único a los clientes mediante el acceso exclusivo a innovaciones y descubrimientos pioneros a medida que éstos suceden.

Normalmente, nosotros conectamos a nuestros clientes con IBM Research para probar tecnologías nuevas sobre desafíos reales. Por ejemplo, Watson, el revolucionario sistema de QA que compitió con éxito contra humanos en Jeopardy!, ahora está siendo adaptado para su aplicación en la industria del cuidado de la salud, bancos, comercios minoristas, etc.

Estamos mirando hacia delante de otras maneras. Nuestro departamento de investigación en matemáticas, compuesto por doctores en matemáticas e investigadores, es el más grande de la industria privada. El estudio anual Global Technology Outlook de IBM prevé el curso de la tecnología de aquí a 10 años, lo cual nos permite guiar a nuestros clientes en forma consecuente. En nuestro Laboratorio de Innovación de Servicios, los investigadores, consultores y expertos en tecnología de IBM co-desarrollaron nuevas capacidades basadas en las prioridades inmediatas de los clientes. Y un calendario anual completo

## El liderazgo tecnológico de IBM Software

La cada vez mayor cartera de productos de software de IBM cubre todas las categorías que van desde la gestión de recursos a la modernización empresarial. Los productos de IBM Software incorporan valor a cada uno de los recursos, capacidades y estrategias que los IBM Global Business Services implementan por cuenta de nuestros clientes.

IBM es propietaria de 1.140 patentes de software desarrollado en nuestros 58 laboratorios globales. Desde 2005, hemos invertido US\$ 14.000 millones en la adquisición de software analítico – incluyendo US\$ 7.000 millones en adquisiciones comerciales – para seguir siendo líderes en este importante y creciente campo.

## La fuerza de IBM

Por sobre todo, nuestros clientes se benefician con la inigualable profundidad y amplitud de conocimiento y experiencia que significa IBM.

Continuando con nuestra tradición de 100 años, actualmente hay 425.000 empleados de IBM, incluyendo 3.000 investigadores activos, en más de 170 países de todo el mundo. Hemos disfrutado casi 20 años consecutivos de liderazgo en patentes de EE.UU., y entre nuestra gente contamos con 5 premios Nobel y 7 galardonados con la Medalla Nacional de Tecnología.

Hemos contribuido a crear la industria de la tecnología informática y hoy, continuamos dándole forma.

Una sociedad con los IBM Global Business Services significa más que mantenerse actualizado con las últimas innovaciones en negocios y tecnología—significa trabajar junto a los expertos que están creando esas innovaciones todos los días.

## [Comience ahora >>](#)

Visítenos para conocer más acerca de los Servicios de Consultoría de Negocios de IBM.



---

© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Global Services  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

Producido en los Estados Unidos de Norteamérica  
Febrero 2012  
Quedan Reservados Todos los Derechos

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, en otros países, o ambas cosas. Si éstos y otros términos con la marca comercial IBM están señalados en su primera aparición en esta información con un símbolo de marca comercial (® o ™), estos símbolos indican marcas comerciales registradas en EE.UU. o según ley consuetudinaria que son propiedad de IBM al momento en que esta información fue publicada. Tales marcas comerciales también pueden estar registradas o ser marcas comerciales según ley consuetudinaria en otros países. Una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM está disponible en la Web en "Copyright and trademark information", en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml). Otros nombres de compañías, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de otros. Las referencias a productos y servicios de IBM en esta publicación no implican que IBM tenga la intención de ponerlos a disposición en todos los países en los que opera IBM.



Por favor recicle

GBB14023-USEN-00