



Smart Collaboration

Karin Mestriner Lorena - klorena@br.ibm.com
Integrated Communications Services



Nosso mundo está mudando e a demanda por progresso é clara...



*Sam Palmisano - 12 de Novembro de 2008

Did you know?



<http://www.youtube.com/watch?v=6ILQrUrEW8>

Atualmente, as empresas podem trabalhar com processos flexíveis, modelados de acordo com a forma como as pessoas consomem, vivem e trabalham

VELOCIDADE PARA DECISÃO

O mercado demanda que as empresas otimizem as decisões, tome ações baseada em informação confiável e utilize capacidade preditiva – sempre com velocidade e eficiência.

DEMANDA DO CONSUMIDOR

A expectativa do cliente nunca esteve tão alta. Entendendo exatamente o que as pessoas desejam, as empresas estão descobrindo novas oportunidades e lançando produtos e serviços inovadores.

VOLUME DA INFORMAÇÃO

Com o aumento da utilização dos dispositivos móveis, sensores e atuadores, a natureza dos dados está mudando. O volume de informação e de banda de dados devem multiplicar por 10 nos próximos 3 anos.

INTEGRAÇÃO DE TI

Aplicações disruptivas como *Cloud* e *Web 2.0* estão levando mais poder ao usuário, ditando o ritmo da convergência entre as áreas de negócios e de tecnologia, e eliminando fronteiras entre empresas e clientes.

Workplace do Futuro

O que é o Workplace do Futuro?

Iniciativa estratégica da área CIO da IBM para entender quais ferramentas, tecnologias, políticas, recomendações, e suporte nossa força de trabalho irá demandar no futuro.

Por que é importante?

Nós estamos em constante transformação

Nós precisamos planejar o futuro HOJE

Nós precisamos integrar nossas experiências web internas e externas

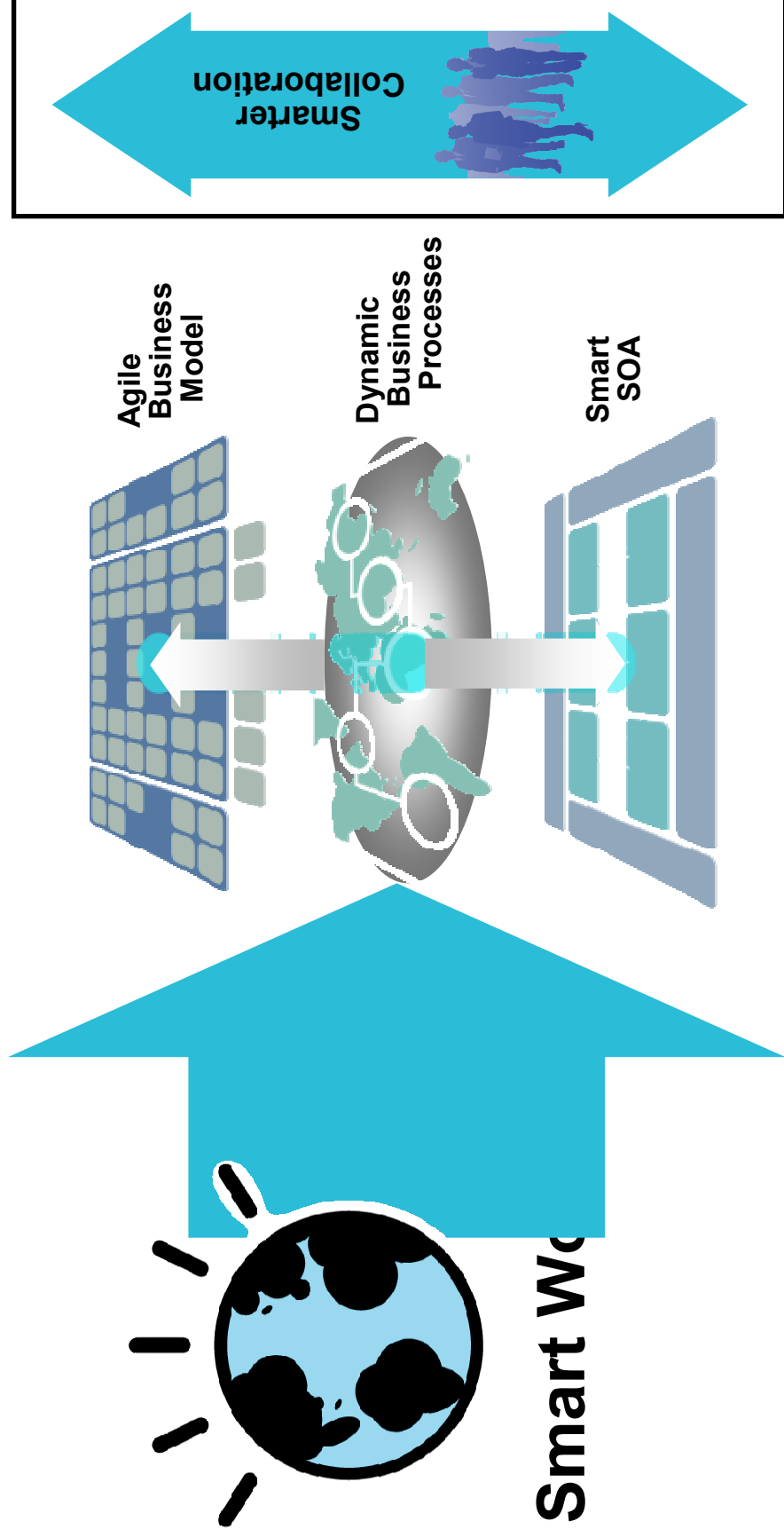
Nossos clientes demandam inovações

Visão

No futuro, **trabalhar** na IBM será feito através de comunidades abertas, interconectadas e globais onde o conhecimento é coletivo e acessível; a contribuição é imediata e utilizada para criar maior valor para a IBM, seus clientes e para o mundo. A **força de trabalho** deve ser flexível e ágil, capaz de se adaptar às necessidades de negócios. O **ambiente de trabalho** e as ferramentas devem estar disponíveis a qualquer momento, em qualquer lugar, e a partir de qualquer dispositivo confiável, em qualquer idioma, fácil de usar e com integração transparente com os demais sistemas.

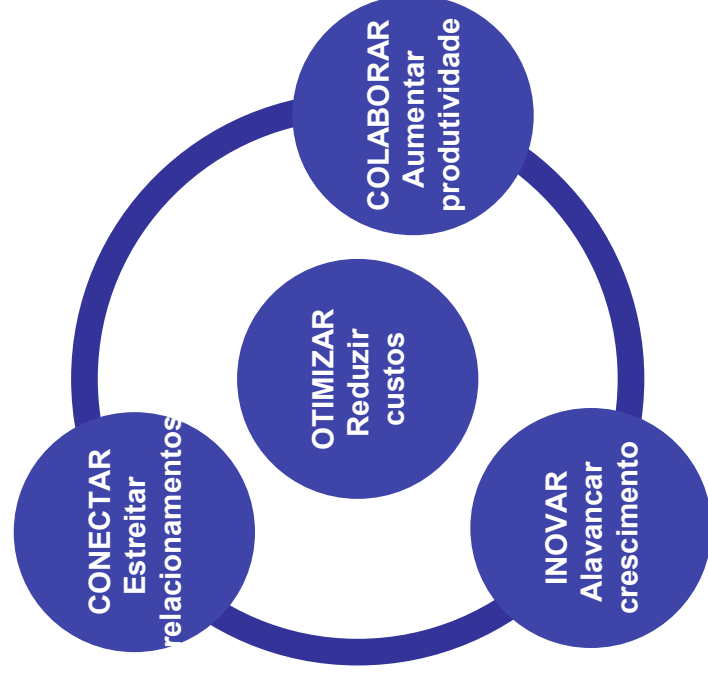
Solução de Serviços: Colaboração

Compreende prover recursos de comunicação integrada, com o objetivo de permitir que funcionários, clientes e parceiros colaborem entre si, resultando em aumento de produtividade e acesso rápido e seguro às informações.



A nova abordagem de Colaboração se concentra em 4 pilares: Otimizar, Conectar, Colaborar e Inovar

- **Reduzir custos** e ainda assim melhorar a eficiência da equipe
- **Estreitar relacionamentos** para trabalhar alinhado com as expectativas de clientes e parceiros
- **Aumentar produtividade** para melhorar a agilidade para fazer negócios e obter resultados mensuráveis
- Proporcionar um ambiente de **inovação** para manter crescimento sustentável



CEOs de alta performance capitalizam a complexidade de três formas

Incorporar liderança criativa

- Criatividade é a qualidade de liderança número 1
- Promover mudanças na organização para se manter à frente do mercado
- Usar um amplo leque de estilos e ferramentas de comunicação
- Quebrar o *status quo* dos modelos de empresa, receita e segmento de mercado

Desenvolver destreza operacional

- Simplificar as operações e produtos para gerenciar melhor a complexidade
- Usar estratégias contínuas, tomar decisões rápidas e executar com rapidez
- Integrar de forma global, aumentar o fator variável de custo e explorar parcerias para aumentar a agilidade

Reinventar o relacionamento com os clientes

- “Chegar mais perto dos clientes” é o tema individual mais importante
- Entender melhor as necessidades do cliente através de colaboração e compartilhamento de informação
- Explorar a explosão de informações para fornecer níveis inéditos de atendimento a cliente

O que esperar para os próximos anos...

TECNOLOGIA	
Demanda por banda	A disponibilidade de banda larga para dispositivos móveis aumenta a demanda , necessitando de um uso de espectro mais efetivo
Internet das “coisas” e M2M	Todos os dispositivos se tornam conectados à internet, adicionando bilhões de novas fontes de dados pequenas e muitas fontes de alta capacidade, requerendo sofisticada transmissão de dados, processamento e gerenciamento de sistemas
Tudo IP e 4G	Protocolos Internet , incluindo IPv6, e Ethernet em combinação com 4G se tornam a infraestrutura comum para redes para maior eficiência
Inteligência na rede	Melhorias em TI nas redes core e acesso habilitando serviços mais eficientes e melhor gerenciamento de rede
Convergência de redes	Redes corporativas e de provedores de serviços convergem, criando uma demanda para uma infraestrutura comum
NEGÓCIOS	
Demandas percebidas pelas organizações	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionários colaborando na maior parte do tempo • Parceiros externos mais integrados • Tarefas executadas com mais continuidade e fluência entre processos totalmente conectados e transparentes • O foco muda da organização para a comunidade de pessoas



A evolução dos componentes de uma solução de colaboração

Valor para o cliente

As empresas podem gerar mais valor de acordo com a evolução das soluções de colaboração.

Inovação e novos modelos de negócio

Industry Solutions and Business Applications

Melhora a qualidade de serviço

IP Contact Center



Lotus, software
WebSphere, software
SYSTEM X™

End User solutions



Lotus, software
WebSphere, software

Melhora a eficiência e produtividade

Social Networking

Collaboration solutions



Lotus, software
Information Management
SYSTEM X™



SYSTEM P™
SYSTEM X™

Video communications



Lotus, software
SYSTEM X™
Tivoli, software

Unified Messaging



WebSphere, software
SYSTEM P™
SYSTEM X™

Network convergence

IP telephony solutions

SYSTEM X™



Smart Business Desktop Cloud (Virtual Infrastructure Access)

Platform Integration and Deployment

Security Services

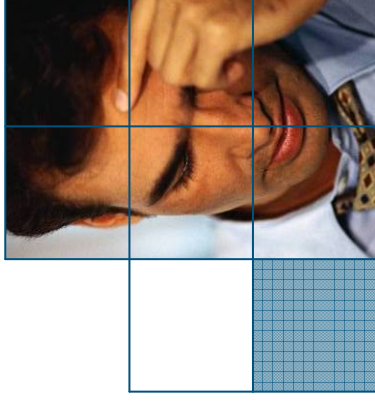
Maintenance & Technical support - Help Desk

Os Serviços de Comunicações Convergentes da IBM oferecem recursos para suportar as necessidades de seus clientes

Ajuda a decidir o que fazer	Ajuda a executar	Ajuda a gerenciar e operar	
Estratégia e Avaliação <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente do Cliente ▪ Estratégia ▪ Avaliação ▪ Abordagem da solução 	Arquitetura e Design <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coleta de dados ▪ Design conceitual e arquitetura ▪ Design especificado ▪ Design físico 	Integração e Implementação <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prontidão de implementação ▪ Implementação limitada ▪ Implementação completa ▪ Teste e treinamento 	Operação e Gerenciamento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviços de operação e gerenciamento de parceiros IBM ▪ Serviços de manutenção da IBM
			
			IBM Global Financing

Principais necessidades que impulsionam a adoção de soluções de convergência de comunicações

- Melhor atendimento e resposta mais rápida aos clientes
- Globalização: perspectivas, clientes, equipes virtuais e centros globais de atendimento internacionalmente dispersos
- Força de trabalho geograficamente distribuída
- Frequentes movimentações de funcionários
- Pressão para fazer mais com menos funcionários
- Escalada de custos de telecomunicações e de viagens
- Cumprimento de regulamentações
- Ter reuniões mais curtas e mais produtivas
- Tomada de decisões rápida e precisa



Como aproveitar melhor o potencial existente em sua empresa...

1

FOCO

- Fazer mais com menos
- Re-alinhar relacionamentos
- Iniciativas estratégicas

2

EXPLORE OPORTUNIDADES

- Seja um agente de mudança
- Conquiste e proteja seu capital intelectual
- Fomente um ambiente de colaboração

3

EXECUTE

- Liderança
- Gerencie a mudança
- Transparência

... agende um briefing no **IBM Solutions Center**



Obrigada!
klorena@br.ibm.com

