

Globally Integrated Capabilities

Capabilities without borders



Destaques

Entre em novos mercados e capture oportunidades onde quer que apareçam

Produza eficiências que financiam inovação de alto valor e transformação de negócios

Obtenha consistência e melhoria contínua de processo

Descubra soluções diferenciadas que ajudam você a atingir seus objetivos de negócios e realizar ganhos estratégicos de prazo mais longo

Diversifique para evitar riscos naturais, políticos, monetários e de suprimento

Globally Integrated Capabilities

A globalização, a nova realidade econômica e avanços tecnológicos mudaram a forma de fazer negócios das empresas. **Você está repensando sua estratégia operacional para manter-se competitivo?**

Líderes de negócio estão reconhecendo que aproveitar talentos globais oferece um potencial de valor extraordinário aos negócios, indo muito além de simples economias de custo e eficiências operacionais. Esse conhecimento está levando as organizações ao próximo patamar – uma empresa globalmente integrada. Ao estabelecer relacionamentos estratégicos com parceiros de negócios, fornecedores e clientes de todo o mundo, empresas ganham acesso a novas fontes de qualificações e conhecimentos, cortam custos, e abrem as portas para projetos colaborativos, parcerias em inovação, tecnologias e padrões abertos, facilitando negócios globais.

“Um modelo de entrega diferenciado para desenvolvimento e implementação de aplicativos ampliou a agilidade de resposta para um negócio em crescimento e dinâmico, ao mesmo tempo em que continua a buscar eficiências de custo”

Empresa líder mundial de telecomunicações

Os Globally Integrated Capabilities (GIC) da IBM Global Business Services (GBS) oferecem soluções competitivas através de conhecimento regional, local e específico para ajudar a sua organização a competir com sucesso no ambiente econômico atual. A integração e coordenação estreitas entre oito Global Delivery Centers (GDCs), quatro Regional Capabilities Centers (RCCs), e uma crescente rede de Centers of Competence (CoCs) aprimoram a profundidade global de capacidades técnicas, de segmento de mercado e de solução que atendem às necessidades de sua empresa. Essa rede altamente diversificada e qualificada de Global Delivery Centers utiliza uma estrutura comum de controle e processos, métodos e ferramentas padronizados para fornecer excelência de entrega.

Globally Integrated Capabilities fornece valor diferenciado e vantagem competitiva através de cargas de trabalho de base virtual, melhoria contínua de processo e amplo conhecimento de segmento de mercado e negócios, bem como inovação e pesquisa que pode ser entregue local ou globalmente. Conceitos como “offshore”, “onshore” e “nearshore” se tornaram obsoletos já que as soluções e recursos foram incorporados suavemente em todo o modelo de Globally Delivery Center- GDC. Isso oferece à sua empresa acesso fácil a conhecimento flexível e profundo de todo o mundo.

Essas capacidades, combinadas a nossa abordagem integrada de serviços, a otimização do suporte e desenvolvimento de aplicações e processos Lean, podem ajudar seu ambiente de aplicativos a ser mais ágil, flexível e eficiente.



Global Delivery Center – GDC Brasil.

Um centro seguro, próximo e complementar

Perfil de Clientes

Clientes de Expansão Global (crescendo na América Latina):

- **Quem:** Clientes globais com forte presença na América Latina
- **Necessidade:** Parceiro local sólido com capacidades globais

Clientes Globais buscando Diversificação:

- **Quem:** Clientes globais que já têm grandes operações offshore
- **Necessidade:** Opção local para um modelo de serviço complementar aos centros da Ásia

Globalizador da América Latina:

- **Quem:** Clientes na América Latina em expansão global
- **Necessidade:** Parceiro da América Latina com ampla experiência global

Perfil GDC Brasil

Núcleo local na América Latina

- Presença regional e proximidade da operação local
- Conhecimento e experiência em particularidades da América Latina
- Comunicação em português e espanhol para integração na América Latina e inglês para interconexão com GDCs da Ásia

Núcleo próximo da América do Norte e Sudoeste da Europa

- Proximidade de fuso horário e alinhamento cultural
- Facilidade para interação pessoal com a liderança local nos clientes
- Redução da necessidade de trabalho além da jornada normal, tanto para clientes quanto parceiros

Modelo integrado ou complementar aos centros de serviço asiáticos

- Processos, métodos e ferramentas globais comuns
- Otimização de prazos seguindo o modelo “Follow-the-Sun” (24x7)
- Modelo de consumo flexível possibilitando equilíbrio de carga de trabalho e distribuição otimizada da demanda

Ambiente Econômico	Ambiente Político	Ambiente Integrado da IBM
<ul style="list-style-type: none"> • Altas reservas de fundos e superávit fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Governo focado em mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Parceiro Global IBM desde 2003
<ul style="list-style-type: none"> • Nível “Investment Grade” 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidade da democracia desde 90 	<ul style="list-style-type: none"> • Entre os 5 principais centros de serviço mundiais da IBM (GDCs)
<ul style="list-style-type: none"> • Crescimento do mercado interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de continuidade 	<ul style="list-style-type: none"> • 9º laboratório Global IBM de pesquisa
<ul style="list-style-type: none"> • Crescimento de exportações 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação de mercado em alta 	
<ul style="list-style-type: none"> • Uma das dez maiores economias com gastos com TI de US\$ 111B em 2011 		



Por que o Brasil? Valores únicos

Perfil de valor do Brasil:

- **Núcleo local** para América Latina
- **Proximidade em relação a** América do Norte e Europa
- **Integração e complementariedade** aos centros de serviço asiáticos

Capacidades Regionais

- Representante local para clientes globais com operações na América Latina
- Competência em requisitos específicos da América Latina (p. ex.: aspectos fiscais)
- Capacitação em suporte e implementações regionais derivados de aplicações globais

Qualificações Especiais

- Ampla experiência e qualificações em nichos técnicos como mainframe e web
- Profunda experiência nos segmentos de finanças, telecomunicações e industrial
- Múltiplos idiomas: 1º Português/Inglês/Espanhol, 2º Italiano/Japonês

Localização Estratégica

- Alinhamento cultural e de fuso horário com relação a América do Norte e Europa Ocidental
- Alternativa com relação a necessidade de deslocamento de recursos da Ásia
- Suporte imediato para necessidades críticas e de alta severidade

Eficiência de Integração Global

- Modelo industrializado para serviços de Testes, SAP ABAP/Basis e BI
- Processos, métodos e ferramentas comuns e integradas ao modelo global
- Otimização de prazos através do modelo “Follow-the-Sun” (24x7)
- Modelo de consumo flexível/compartilhado e balanceamento de carga de trabalho

Estabilidade Geopolítica

- Forte crescimento econômico e ambiente político estável
- Empresas brasileiras estão se tornando empresas globais
- Riscos mínimos de conflitos e desastres naturais

Gestão de Talentos

- Parcerias com universidades e programas definidos para desenvolvimento de carreira
- Comunidades técnicas usando o conceito de redes sociais
- Reputação digital, programas de certificações e modelo orientado a SMEs (Subject Matter Experts)

Forte Presença IBM

- Influência e parceria da IBM com governos e universidades
- Presença madura e consolidada ao longo de mais de 94 anos. Brasil foi primeiro escritório IBM fora dos EUA (1917)

Gigante da mídia e entretenimento ganha com abordagem de entrega multi-GDC colaborativa da IBM e melhorias de processos

Oportunidade de Negócio

Divisão de TI precisava endereçar:

- Flexibilidade e adaptabilidade frente ao fluxo de demanda variável
- Inovação e melhoria contínua em operações e qualidade de entrega de serviços
- Redução em custos operacionais
- Melhorias de Produtividade

Resultados

- Melhoria de 18% na produtividade para o cliente aplicando processos de industrialização e Lean
- Redução de 15 horas de esforço por versão através da implementação de um script de teste de regressão na plataforma Unix
- Redução geral de esforço manual no envio de casos de teste de 45 horas, através de integração do Excel Quality Center (QC)
- Nenhum desvio de cronograma na entrega de versões de projeto para o cliente

Automação	Processo	Flexibilidade
<ul style="list-style-type: none">• Conceito IBM de industrialização de processos (AAO), envolvendo uso de ferramentas automáticas, processos de fábrica e melhores práticas, oferecendo qualidade mais sólida de entrega	<ul style="list-style-type: none">• Processos de melhoria contínua IBM GBS Six Sigma	<ul style="list-style-type: none">• Adoção do conceito de industrialização de processos



Empresa de biotecnologia nos EUA ganha com combinação de múltiplos GDC e modelos de entrega nearshore complementares

Oportunidade de Negócios

- Problemas típicos de crescimento (infraestrutura de suporte e sistemas)
- Integrar e padronizar negócios e empresas
- Melhoria de sistema ERP mantendo aplicativo estável
- Resposta ágil para crescimento de demanda
- Melhoria de produtividade

Resultados

- Carga de trabalho equilibrada em cada GDC oferecendo melhor cobertura enquanto atendendo SLAs
- Melhor disponibilidade de sistemas
- Eficácia aprimorada do departamento de TI do cliente
- Melhoria de performance de aplicativo (qualidade/agilidade);
- Redução de defeitos
- Solução integrada entre países (ferramentas, métodos e processos padronizados)
- Acesso ágil aos recursos e competências mundiais da IBM
- Cliente pode se concentrar em oportunidades de novos negócios enquanto minimiza manutenção de processos existentes

Processo	Modelo Flexível Multi-GDC de Entrega
<ul style="list-style-type: none">• Processos de melhoria contínua IBM GBS Lean Six Sigma	<ul style="list-style-type: none">• Modelo multi-GDC para melhor aproveitamento da capacitação global IBM minimizando riscos• Plano de continuidade de negócios (2 semanas trabalhando com GDC único)• Conjunto comum de ferramentas, processos e métodos• Processo formal de transferência entre locais de serviços



Cliente de grande porte em telecomunicações se beneficia com modelo de “Follow-the-Sun”

Necessidade de Negócio

- Necessidade de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana para fornecer entrega de qualidade com cronograma otimizado
- Alta rotatividade na equipe devido ao trabalho em jornadas noturnas e suporte 24x7
- Agilidade para enfrentar impacto de curto prazo de grandes aquisições
- Necessidade de diversificação de provedores offshore
- Redução de horas não produtivas (sobre aviso ou espera)

Resultados

- Redução de custo geral do projeto graças à otimização de horas de espera e trabalho fora da jornada padrão
- Redução da rotatividade de recursos com eliminação de jornadas noturnas
- Redução de defeitos com processo de teste integrado
- Melhorias no tempo de ciclo de desenvolvimento (qualidade/agilidade)
- Resolução de problemas técnicos usando capital intelectual global da IBM
- Otimização de gerenciamento de demanda usando combinação de equipes da Índia, Brasil e Filipinas
- Flexibilidade e resiliência em eventos importantes de negócios (p. ex: “Black Friday”)

Processo	Combinação de rede GDC para um modelo offshore inteligente
<ul style="list-style-type: none"> • Utilização de processos padrão entre Brasil, Índia e EUA 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo “Follow-the-Sun” (ambientes de teste e suporte)
<ul style="list-style-type: none"> • Processos de melhoria IBM GBS Lean Six Sigma 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalho 24 horas por dia, 7 dias por semana para horário comercial e fora da jornada de trabalho padrão
<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de transição de atividades minimizando o impacto ao negócio do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Mais horas comerciais disponíveis para novos projetos • Facilitação de funções com alta interatividade pessoal com clientes: p.ex.: Gerenciamento de Configuração – a necessidade de trabalhar durante o dia dos Estados Unidos

