



*El placer de cautivar y crear nuevos mercados*

# **IBM Smarter Analytics**

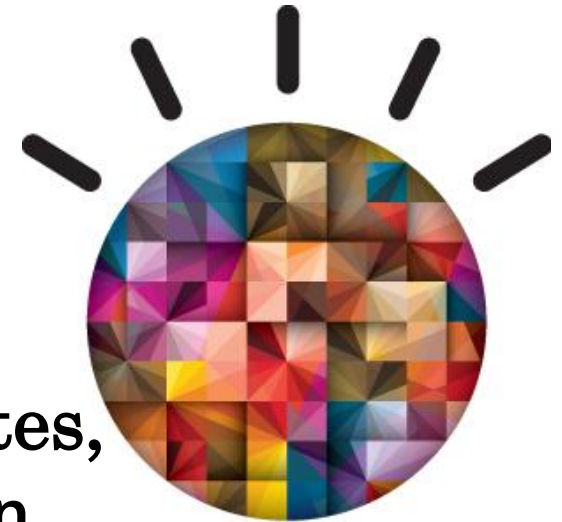
## **Aproveche el poder de la analítica para tomar decisiones financieras inteligentes**

Alan Schcolnik  
Technical Sales Manager – Business Analytics  
[alan.schcolnik@ar.ibm.com](mailto:alan.schcolnik@ar.ibm.com)



Hace cuatro años atrás,  
comenzamos a trabajar con las  
organizaciones para construir  
un **planeta más inteligente**

Interactuando con miles de clientes,  
aprendimos que las analíticas son  
fundamentales para el éxito



An aerial photograph of a dense city skyline, likely New York City, with numerous skyscrapers and buildings. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text is positioned in the upper left quadrant of the image.

Desde ese momento, las **analíticas** han continuado evolucionando:

- ✓ Desde iniciativas del negocio a imperativos del negocio
- ✓ De datos corporativos a “big data”
- ✓ Desde iniciativas individuales a transformaciones completas de diversas industrias



# Las analíticas han evolucionado desde iniciativas del negocio a imperativos del negocio



## COMPAÑÍAS SOFISTICADAS ANALÍTICAMENTE HAN SUPERADO A SUS COMPETIDORES

Quienes respondieron que las analíticas le han permitido crear una ventaja competitiva



Organizaciones que alcanzan una ventaja competitiva con analíticas tienen

# 2.2x

mas probabilidad de **superar sustancialmente a sus pares**

Ratio of respondents who indicated analytics creates a competitive advantage to those who indicated it did not and the likelihood they also indicated their organizations was "substantially outperforming their competitive peers." The ratio was 2.0 to 1 in 2010.

# Las analíticas están evolucionando desde lo posible a lo probado



**\$300 Million**  
in savings  
& fraud reduction



**80% increase**  
in productivity  
savings

OmnicomGroup



**\$200 Million**  
increase in  
cash flow



**\$24 Million**  
in reduced waste  
and fraud



**600% increase**  
in cross-sell  
campaign



**40% decline**  
in homicide  
rates

# Las analíticas se están expandiendo desde datos corporativos a big data



## Volumen

**12** terabytes  
de Tweets creados x día

Análisis de sentimiento

## Velocidad

**5** millones  
Eventos de intercambio x segundo

Identificar fraudes potencial

## Variedad

**100's** de videos  
Desde múltiples camaras

Monitoreo de eventos de interes

**350** mil millones  
De dispositivos de lectura x año

Predecir el consumo eléctrico

**500** millones  
De detalles de llamadas x día

Prevenir el customer churn

**80%** del crecimiento de datos  
Son imagenes, Video y documentos...

Mejorar la satisfacción de clientes

# Los desafíos de sus usuarios no son únicos y van en aumento...

- Usuarios no consiguen la información a tiempo
- Usuarios no consiguen la información correcta
- Proceso de recolección y verificación de información altamente complejo
- Usuarios trabajan con números diferentes
- Inconsistencia en los datos
- Existen diferentes herramientas para acceder a distintas fuentes de información (Silos de información)
- Volúmenes de dato crecen incontrolablemente
- Información distribuida en cientos de planillas desconectadas
- Procesos de cierre muy complejos y largos
- Incapacidad para modelar escenarios y crear análisis what-if



# Las Organizaciones están funcionando con varios puntos ciegos

## 1 de 3

Líderes **toman frecuentemente decisiones** basados en información que ellos no confían o no tienen

## 1 de 2

Líderes dicen **no tener acceso a la información que necesitan** para realizar su trabajo

### Top Performers Demuestran su Experiencia



Predecir y prepararse para el futuro evaluando “trade-offs” proactivamente

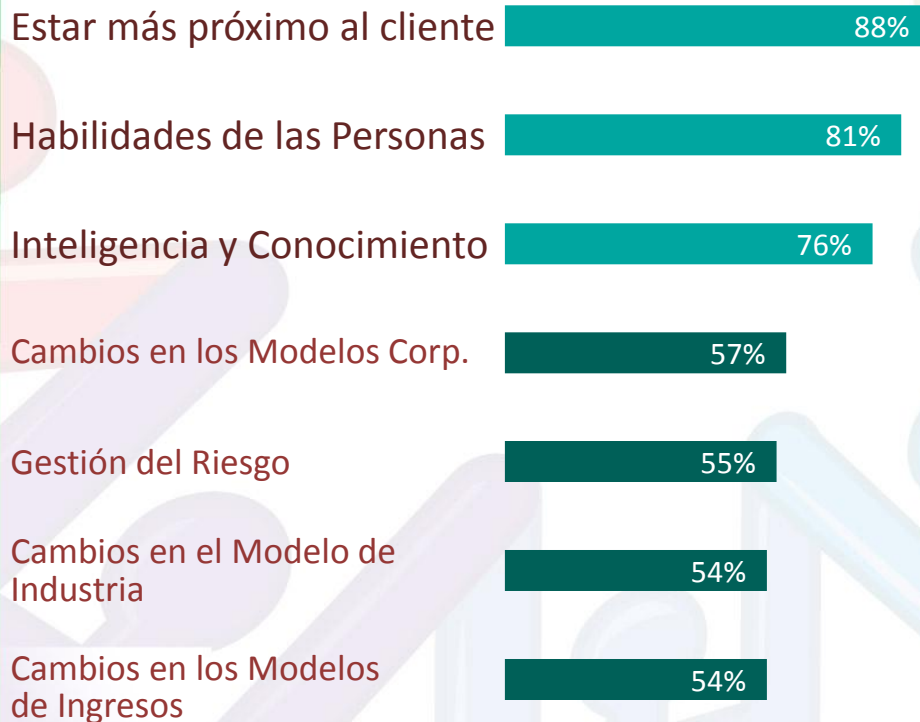
- Industry Top performers
- Industry Under performers



# La prioridad para los próximos 5 años



## CEOs



## CIOs



“Los datos son el nuevo petróleo”



*Ann Winbald,  
Co-founder Hummer  
Winbald Venture Capital*

En su estado natural, el petróleo tiene poco valor.  
Una vez procesado y refinado, ayuda a poner en  
funcionamiento el mundo





# Business Analytics





Pero...

# ¿por qué hablamos de BA y no de BI?





# Aplicada en toda la Organización

- Reducir churn
- Incrementar satisfacción y lealtad



**Customer Service**

- Mejorar posicionamiento competitivo
- Priorizar entrega de productos rentables
- Administrar una mayor demanda



**Marketing**

- Maximizar la efectividad del pipeline y la rentabilidad de cliente



**Sales**



**Finance**

- Alinear planes de recursos para crecimientos sostenibles y rentables
- Cumplir con confianza



**HR**

- Optimizar mix de personas
- Beneficios comparables



IBM Business Analytics



**Product Development**

- Reducción gaps de portafolios
- Mitigar riesgos de desarrollo



**Operations**

- Mejorar la capacidad de producción
- Reducir inventarios

# y en todas las Industrias



## Finanzas

- Risk Adjusted Profitability
- Branch Performance
- Retail Banking Customer Segment Performance
- Corporate Banking Customer Segment Perf



## Seguros

- Product Profitability
- Claims Submission Optimization
- Insurance Self Service
- Insurance Scorecard...



## Retail

- Store Development
- Strategic Promotions
- Financial Merchandising
- Financial Workbench & Scorecard...



## Industrial

- Sales & Operation Planning
- Allocations Optimization
- Risk Analysis
- Trade Promotion Management
- Asset Management



## Telco

- Customer Service
- Customer Billing
- Compliance
- Simple Order...



## Energía

- Intelligent Utility Network
- Asset Plant Lifecycle Mgmt.
- Central Engineering
- Rate Case
- Aging Workforce
- Violations...



## Gobierno

- Crime Information Warehouse
- Case Management
- Municipal Performance Management
- Court Management
- Fraud Investigation ...



## Salud

- Enterprise Health Analytics
- Health Plan Industry Models
- Customer Care & Insight for Health Plans
- Risk, Fraud, & Compliance for Health Plans...

# Las Organizaciones se transforman

comenzando por una de estas **cuatro iniciativas**

Ejemplos:

1

Crecer, retener y satisfacer clientes



- Administración del Churn
- Análisis de sentimiento
- Propensión de compra / Mejor próxima acción

2

Aumento de la eficiencia operacional



- Mantenimiento predictivo
- Optimización de la cadena de abastecimiento
- Optimización de reclamos

3

Transformación de procesos financieros



- Rolling plan, pronóstico y presupuesto
- Automatización de los procesos de cierre
- Tableros de tiempo real

4

Administrar riesgo, fraude y cumplimiento de regulaciones



- Visibilidad de riesgo operativo y financiero
- Identificación del fraude en tiempo real

# 1 - Crecer, retener y satisfacer clientes



## XO Communications



mejoró tanto sus ratios de retención como sus ingresos

- Considera más de 500 variables para predecir la intención de recisión del cliente en los próximos 90 días

Cada cliente recibe un “churn score”

- Ejecuta campaña proactiva en el grupo de los Top 10
- Reducción de churn efectivo del 35% en el primer año
- Mejora de la facturación en los clientes retenidos del 60%
- Reducción de los agentes de servicio necesario para un mismo nivel de contacto con clientes



# 2 - Aumento de la eficiencia operacional

## District of Columbia

Agua y Alcantarillado - Reducción de llamadas de clientes a través de un adecuado mantenimiento preventivo

### La Necesidad:

Durante muchos años DC Water encontró grandes desafíos en balancear la necesidad de actualizar su infraestructura con los recursos financieros escasos.

DC Water trabajo con IBM para implementar una solución de Business Analytics para modernizar su infraestructura y así ganar mayor visibilidad en la operaciones críticas.

- Reducción de llamadas de clientes en un 36% a través de un adecuado mantenimiento preventivo y la implementación de medidores automáticos
- Posibilidad de incrementar investigaciones urgentes en los primeros 10 minutos desde un 49% a 93% de los casos
- Mayor habilidad para generar reportes de cumplimiento regulatorio y de revisión gerencial en segundos en lugar de días

*“Our work with IBM has allowed our assets to communicate with us—and we’re doing more than just listening, we’re taking action.”*

*—Mujib U. Lodhi, chief information officer, DC Water*



# 3 - Transformación de procesos financieros

## Nike Mexico

mejoró su proceso de planificación alcanzando una precisión del pronóstico del ventas del 97%

- Nike México contaba con la gente para crear el proceso pero le faltaba la herramienta para convertirse en reales consultores del negocio y ser así reales business partners para el negocio
- Solución de planificación con varios objetivos alcanzados:
  - Precisión del pronóstico de ventas del 97%
  - Reducción de 5 a 2 días en el proceso de presupuesto
  - Capacidad para contar con 15 escenarios

*“Con Cognos Express logramos tener un solo proceso de planeación alcanzando una precisión del pronóstico de ventas del 97%.”*

— Carlos Gemmel, Business and Financial Planning, Nike



# 4 - Administrar riesgo, fraude y cumplimiento de regulaciones

## Bancolombia

Usa predictive analytics para identificar transacciones fraudulentas

- Solución para detectar más rápido y fácil aquellas transacciones que provienen potencialmente de operaciones de lavado de dinero
- 1.3 millones de transacciones analizadas diariamente
- Revela un 40% más de transacciones con actividades sospechosas
- Capacidad para descubrir nuevas técnicas de lavado de dinero
- Integra múltiples transacciones para detectar relaciones

*“With the data mining system, we generated productivity savings of nearly 80 percent.”*

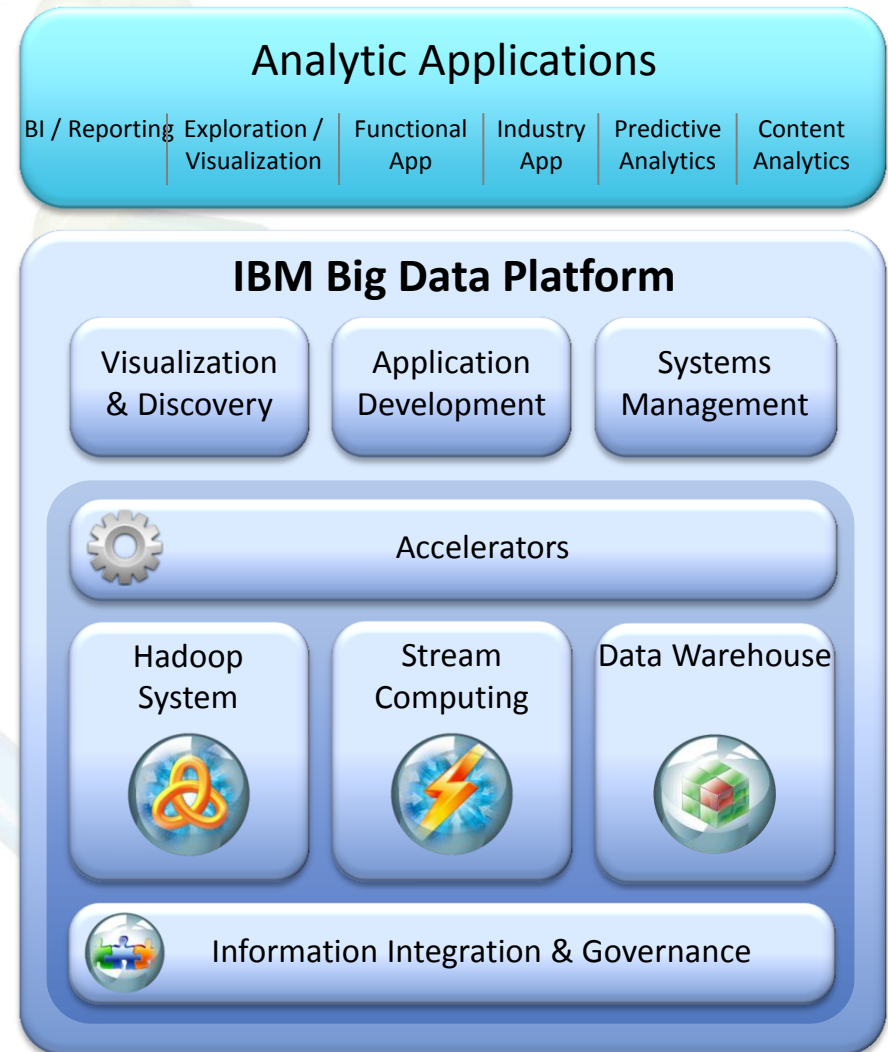
— Francisco Ruiz, Head of Compliance, Bancolombia



# Pero como acercar las analíticas a los datos

## Nuevas analíticas requieren de plataformas de BIG DATA

- Integrar y administrar toda la variedad, velocidad y volumen de los datos
- Aplicar analíticas avanzadas en los set de información fuentes
- Visualizar toda la información para análisis ad-hoc
- Desarrollar ambientes para la construcción de nuevas analíticas
- Seguridad y Gobernabilidad de los datos





# Aceleradores para mejorar el “Time to Value”



## Telecomunicaciones

Análisis detallado de llamadas (CDR)

Análíticas detalladas de redes



## Inteligencia de clientes

Comportamiento de clientes  
Análisis del valor creado



## Finanzas

Trading

Modelos de Seguros y Banca



## Analíticas de redes sociales

Analítica de sentimiento, intensidad de compra



## Transporte Publico

Monitoreo en Tiempo real y optimización de rutas



## Data mining

Análisis estadístico en tiempo real



Mas de 100 ejemplos



User Defined Toolkits Standard Toolkits



Modelos de Industria

Banking, Insurance, Telco, Healthcare, Retail



# ¿Por qué IBM Smarter Analytics



tiene rival en la industria?



## Portafolio completo e integrado de analíticas e información

- Mayor inversión del mercado de analíticas y soluciones con más de 16 mil millones desde 2005
- Plataformas de solución de Big Data como pilar fundamental
- Capacidades analíticas que escalan desde un usuario a un sistema corporativo altamente sofisticado que razona y aprende
- Soluciones de toma de decisiones que incluyen análisis predictivo y prescriptivo en los procesos de negocios



## Experiencia probada en el “time to value” y entrega de resultados superiores

- Mas de 9000 expertos alrededor del mundo
- Soluciones y casos de uso probadas a lo largo de diversas industrias y funciones
- Pensamiento de liderazgo y conocimiento práctico a partir del IBM Institute for Business Value
- Soluciones iniciales y 8 centros de solución para ayudar a las organizaciones a comenzar este viaje



## Diversas opciones de entrega y reducción de TCO

Amplio rango de modelos de implementación, incluyendo:

- Integradores de sistemas, consultores , etc.
- Servicios de administración de aplicaciones
- Appliance, Hardware, Cloud, Móvil



## Tecnología y experiencia para aplicar la innovación a problemas reales

- Innovación revolucionaria, incluyendo IBM Watson
- Departamento de matemática más grande del mundo del sector privado desde 1960
- Número 1 en el ranking de patentes en los últimos 19 años y más de 500 patentes para analytics los últimos 2 años



# En conclusión ... uso de analíticas es clave en esta nueva era

Los Líderes serán distinguidos por su habilidad en aprovechar

## Toda la Información



- Transacciones
- Warehouses
- Documentos
- Redes sociales
- Sensores
- Videos
- Geoespacial
- ....etc.

## Toda la Gente



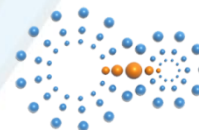
- Todas las áreas
- Expertos y no expertos
- Ejecutivos y empleados
- Socios y Clientes

## Todas las Decisiones



- Críticas o menores
- Estratégicas o tácticas
- Rutinarias o excepcionales

## Todas las Perspectivas



- Pasado – Histórica, agregada
- Presente – Tiempo-Real
- Futuro – Predicción

.....en el punto de impacto

# y la toma de decisiones debe ser optimizada



*Equipe a los tomadores de decisiones con la previsión necesaria para intervenir*

Ejecutivo



Gerente de Unidad



Gerente de Línea



Usuario casual



Analista de Negocios



Analista Financiero



## Monitoreo de la actividad en tiempo real



Dashboards



Scorecards



Reportes



Consultas



Análisis



Analíticas de contenido



Modelos Predictivos



Planes

Permite a toda la organización obtener una idea clara sobre la salud del negocio y entender que está ocurriendo en su área de responsabilidad

¿Por qué (no) estamos en la senda correcta?

Analizando tendencias, estadísticas, correlaciones y contexto, es posible entender que genera mejores resultados

¿Qué es probable que suceda?

Simulación con modelos predictivos y análisis "what-if" que permite predecir resultados

¿Qué debemos hacer a continuación?

Asignar recursos en el lugar correcto y definir objetivos para esas asignaciones

Tecnología agnóstica – datos de distintos orígenes para una visión única del negocio

Mensajería

Fuentes relacionales

Aplicaciones

Fuentes OLAP

Otras Fuentes



# Próximos Pasos

SPSS Cognos Industry Plays para Latinoamérica (clic aquí para descargar el Playbook para el team de ventas)



## 1. Soluciones de Industria

## 2. AQ

### What's Your AQ?

A new era in business analytics is here. Are you ready?



## 3. BICC

Business Analytics Excellence Center  
Organize for Success



## 4. BAE



**IBM Business Analytics Experience Workshop:**  
Descubra el poder de una solución totalmente desarrollada de Business Analytics en escenarios simulados de la vida real



# Agenda del CIO según Gartner 2012



| CIO technologies                      | Ranking of technologies CIOs selected as one of their top 3 priorities in 2012 |      |      |      |      |
|---------------------------------------|--|------|------|------|------|
| Ranking                               | 2012   | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
| Analytics and business intelligence   | 1  | 5    | 5    | 1    | 1    |
| Mobile technologies                   | 2  | 3    | 6    | 12   | 12   |
| Cloud computing (SaaS, IaaS, PaaS)    | 3  | 1    | 2    | 16   | *    |
| Collaboration technologies (workflow) | 4  | 8    | 11   | 5    | 8    |
| Virtualization                        | 5  | 2    | 1    | 3    | 3    |
| Legacy modernization                  | 6  | 7    | 15   | 4    | 4    |
| IT management                         | 7  | 4    | 10   | *    | *    |
| Customer relationship management      | 8  | 18   | *    | *    | *    |
| ERP applications                      | 9  | 13   | 14   | 2    | 2    |
| Security                              | 10   | 12   | 9    | 8    | 5    |
| Social media/Web 2.0                  | 11   | 10   | 3    | 15   | 15   |

\*Not an option that year



A smarter planet  
is built on  
*Smarter Analytics*

[www.ibm.com/SmarterAnalytics](http://www.ibm.com/SmarterAnalytics)

**IBM**®



धन्यवाद

Hindi

多謝

Traditional Chinese

ขอบคุณ

Thai

Спасибо

Russian

Gracias

Spanish

Thank You

English

شكراً

Arabic

Merci

French

Obrigado

Brazilian Portuguese

Grazie

Italian

多谢

Simplified Chinese

Danke

German

நன்றி

Tamil

ありがとうございました

Japanese

감사합니다

Korean