

Mejores resultados de negocio con IBM Big Data & Analytics

Conocimiento para transformar su negocio con velocidad y convicción



Hace cinco años, IBM observó que el mundo se estaba volviendo cada vez más instrumentado, interconectado e inteligente. En respuesta a estos cambios, IBM desarrolló la iniciativa IBM® Smarter Planet®. Su objetivo era simple: ayudar a todos a beneficiarse con la construcción de un mundo más inteligente. Con veinte mil trabajos en su haber en este campo, IBM adquirió conocimientos críticos acerca de cómo la tecnología big data & analytics puede mejorar los resultados para las personas, las organizaciones de casi todos los sectores, y la sociedad.

Las ventajas que pueden obtenerse de big data & analytics

El crecimiento en el volumen, la variedad y la velocidad de la información que se está generando hoy puede presentar a las empresas muchos desafíos críticos. Sin embargo, esta superabundancia de información también puede ser un activo importante para las organizaciones que eligen capitalizarla. Existen potentes soluciones big data & analytics para analizar esta explosión de información y cambiar fundamentalmente la manera en que las organizaciones administran sus operaciones diarias.

Las ventajas que se pueden obtener de big data & analytics son sustanciales. Las organizaciones están abocadas a la definición de estrategias de análisis e información que las diferencien de sus competidores. En tanto, muchas de las empresas que omiten implementar soluciones big data & analytics luchan por mantener su participación de mercado. En un estudio realizado por la Saïd Business School de la Universidad de Oxford y el IBM Institute of Business Value se describe el ímpetu cada vez mayor que cobra la tecnología big data & analytics:

- El 63% de los encuestados manifestó que el uso de la información –incluso big data & analytics– está creando una ventaja competitiva para sus organizaciones.
- En comparación con compañías que sólo confían en el análisis tradicional, las organizaciones que implementaron proyectos piloto o implementaciones en el área de big data & analytics tienen 15% más probabilidad de informar una ventaja significativa de sus activos de información y análisis.¹ Asimismo, el IBM Institute of Business Value también concluye que el 75% de los líderes citan el crecimiento como la fuente clave de valor a obtener del análisis.²

Las organizaciones de una amplia gama de industrias aprendie-

ron a integrar big data & analytics a su accionar y a su cultura. Para determinar en forma precisa el alcance de una implementación en el área de big data & analytics, las empresas a menudo comienzan enfocándose en las áreas donde pueden tener el mayor impacto.

Destacarse con un desempeño superior en el sector

Los conocimientos obtenidos a partir de la tecnología big data & analytics permiten a las empresas conocer a sus clientes más rentables y atenderlos cada vez mejor. Las compañías con implementaciones big data & analytics están teniendo un desempeño superior al de sus competidores, pues pueden encontrar nuevas oportunidades de ingresos, impulsar la innovación de productos e identificar patrones para reducir el fraude.

La velocidad del análisis también puede ser un factor diferenciador. Como las empresas ya no están limitadas a evaluar pequeñas muestras y limitados conjuntos de datos, pueden analizar todos los datos relevantes para descubrir correlaciones que antes permanecían ocultas. Equipadas con estos nuevos conocimientos, las organizaciones pueden reducir la latencia en la toma de decisiones y en los procesos de negocio.

Las organizaciones también crean nuevos productos y servicios a partir de sus recursos de datos. Las compañías de telecomunicaciones venden datos sobre ubicación, los fabricantes de productos recopilan y capitalizan datos de mantenimiento, e incluso las prestadoras de servicios de salud pueden extraer información valiosa de los datos de tratamiento.

Sobre todo, big data & analytics generan continuamente un bagaje de conocimiento. Con ese conocimiento, las organizaciones están edificando la confianza que necesitan para actuar con velocidad y convicción, lo cual les permite estar más en lo correcto, con más frecuencia.

Manejar el riesgo

La incapacidad de acceder rápidamente a los datos correctos suele traducirse en malas decisiones. También pueden presentarse problemas cuando los datos viajan desde múltiples silos y pasan por varios usuarios dentro de una organización. Para protegerse de ambos desafíos, las empresas necesitan un enfoque proactivo para encontrar los datos correctos, integrarlos a sus procesos y proporcionar las herramientas y los privilegios de acceso correspondientes.

A medida que big data & analytics se vuelve más crítico para el

desarrollo de ventajas de negocio, aumenta la necesidad de una seguridad de datos integral. Muchos líderes están actuando ahora para implementar medidas de seguridad y privacidad de datos más sólidas, además de políticas de gobernabilidad que les permitan proteger sus organizaciones de amenazas tanto internas como externas.

Para beneficiarse al máximo de la tecnología big data & analytics, las empresas deben encontrar el equilibrio justo entre riesgo y oportunidad. Las organizaciones deben identificar anticipadamente y administrar su exposición a riesgos relacionados con violaciones de seguridad, cumplimiento de las regulaciones de industria y vulnerabilidades en toda la cadena de valor.

Generar agilidad de TI para respaldar procesos de negocio

Las actuales infraestructuras informáticas no fueron diseñadas para procesar la magnitud, complejidad o carga de trabajo de datos que estamos experimentando. El volumen, la variedad y la velocidad cada vez mayor de los datos están llevando a estos sistemas antiguos al límite de su capacidad. Las compañías deben adoptar nuevos enfoques de infraestructura que integren sistemas optimizados para el análisis y la computación en nube, con el objetivo de responder en forma dinámica a las nuevas exigencias del procesamiento de datos.

Un enfoque de gestión de datos económico y eficaz consiste en mantener los datos donde se generan, dejarlos en su forma original y realizar el análisis cerca de esos datos, incluso mientras se encuentran en movimiento. Para los datos almacenados, las empresas deben desarrollar una estrategia de disposición defendible. La disposición defendible permite a las organizaciones bajar la tasa de ejecución del almacenamiento, reducir los gastos legales y mitigar el riesgo. Big data & analytics también puede ayudar a las organizaciones a eliminar los costos ocultos de iniciativas tecnológicas menores. Las organizaciones a menudo lanzan una serie de pequeñas iniciativas de datos independientes en distintos departamentos. Este enfoque de iniciativas individuales a menor escala suele costar más, llevar más tiempo y dar resultados insatisfactorios. Con big data & analytics, en cambio, las compañías pueden empezar de a poco y expandir la iniciativa a medida que cambian sus necesidades. Sin embargo, esta estrategia requiere una guía.

Tres pasos para una implementación exitosa de big data & analytics

Para que una organización obtenga todos los beneficios de una implementación de tecnología big data & analytics, debe adherir a las tres estrategias delineadas por IBM:

1. Construir una cultura que integre el análisis en todo

Al infundir el análisis en los procesos de negocios y las interacciones con los empleados, las organizaciones pueden desarrollar una cultura de innovación en toda su estructura. Para desarrollar una fuerza laboral inspirada en la experiencia y orientada a la curiosidad, se necesita un enfoque metódico:

- **Comenzar por las personas.** Una cultura del análisis requiere empleados que sean apasionados y hábiles para explorar datos y contenido. Estos usuarios deben entender las implicancias de ciertos puntos de datos críticos y aplicar conocimientos a cada tarea. Las compañías que alientan este tipo de comportamiento pueden aliviar a los equipos que han tenido que tomar decisiones cruciales sólo sobre la base de su instinto y experiencia.
- **Infundir el análisis en procesos de negocio clave.** Para que los empleados puedan obtener el máximo valor, las organizaciones deben diseñar procesos y prácticas de negocio impulsadas por análisis. Los responsables de marketing pueden aumentar los ingresos utilizando el análisis para definir ofertas exclusivas para cada persona. Los equipos de procesamiento de siniestros pueden detectar reclamos fraudulentos para realizar una evaluación adicional. Los equipos de salud incluso pueden usar el análisis para revelar los protocolos de tratamiento más eficaces.
- **Implementar toda la gama de análisis.** El análisis descriptivo puede ayudar a los empleados a entender mejor lo que ha sucedido. El análisis de diagnóstico puede explicar por qué sucedieron los hechos. El análisis predictivo puede encontrar patrones y ver qué es probable que suceda. El análisis prescriptivo puede ayudar a los usuarios a decidir sobre un curso de acción. El análisis cognitivo incluso puede aprender nueva información y hacer recomendaciones. Los empleados deben aplicar cada uno de estos modelos analíticos para extraer conocimientos de las decisiones humanas, los sistemas de gestión y los procesos máquina a máquina.

2. Ser proactivo en privacidad, seguridad y gobernabilidad

Una implementación exitosa de big data & analytics exige enfoques visionarios para maximizar el impacto y al mismo tiempo reducir el riesgo:

- **Confiar en los hechos.** Una iniciativa data & analytics tiene que ver con la creación de un conjunto compartido de conocimientos. Un conjunto compartido de datos, percepciones y correlaciones puede ayudar a los empleados y a los departamentos de la organización a desarrollar una visión singular de la organización. Con una base común de información confiable, las compañías pueden dedicar menos tiempo a debatir los números y más tiempo a tomar decisiones.
- **Privacidad y seguridad.** Los ejecutivos deben sentar precedente para la protección del uso de los datos. Deben desarrollarse políticas de privacidad y protección de datos. Sólo con estas prácticas podrán las compañías asegurarse de que estén protegidos los datos y los conocimientos en los que confían.
- **Habilitar decisiones conscientes del riesgo.** Hay diversos grados de riesgo en cada decisión. Para mitigar el riesgo, las compañías deben incorporar gobernabilidad a todos los procesos. Estas prácticas de gobernabilidad permiten a las empresas identificar, entender y administrar el riesgo en forma proactiva. También es importante que las organizaciones modelen la exposición y comprendan la variabilidad de los resultados. Este procedimiento permite a las empresas medir los riesgos que se relacionan con cada nueva oportunidad.

3. Invertir en una plataforma big data & analytics

Las empresas deben invertir en una plataforma big data & analytics que capitalice sus inversiones existentes. Deben desarrollar un plan que dé cuenta de todos los tipos de datos, análisis y potenciales resultados de negocio. Un plan de esta magnitud a menudo requiere un enfoque tradicional para encarar muchos procesos informáticos críticos:

- **Construir una plataforma que sea fluida en todas las formas de datos y análisis.** Las organizaciones están empezando a reconocer el valor en todas las formas de datos. Se están descubriendo nuevas relaciones estadísticas entre datos transaccionales, datos Hadoop, datos sociales, imágenes e información máquina a máquina.
- **Analizar datos en movimiento.** Una plataforma data &

analytics debe capitalizar la información en tiempo real que fluye por una organización. Debe captar, analizar y correlacionar información a medida que llega de miles de fuentes. Este proceso permite a las organizaciones evaluar los hechos conforme se van sucediendo y responder con procesos de negocio automatizados, mayor agilidad y mejor economía.

- **Cultivar nuevas alianzas y roles.** Para construir una plataforma transformacional de data & analytics, los líderes de negocio y TI deben trabajar juntos para desarrollar una estrategia eficaz. Muchas empresas de avanzada están creando nuevos roles —Chief Data Officer, Chief Analytics Officer y Chief Data Scientist— para permitir un mejor abordaje de las necesidades de negocio y tecnología.

Los líderes de todos los sectores de industria pueden beneficiarse con big data & analytics

Ya no quedan dudas de que las organizaciones deben utilizar sus activos de información para obtener una comprensión integral de los mercados, clientes, productos, regulaciones, competidores, proveedores y empleados. Al poner en práctica las habilidades y herramientas correctas para comprender mejor las operaciones, los clientes y el mercado, las compañías pueden usar sus activos de información para obtener nuevo valor.

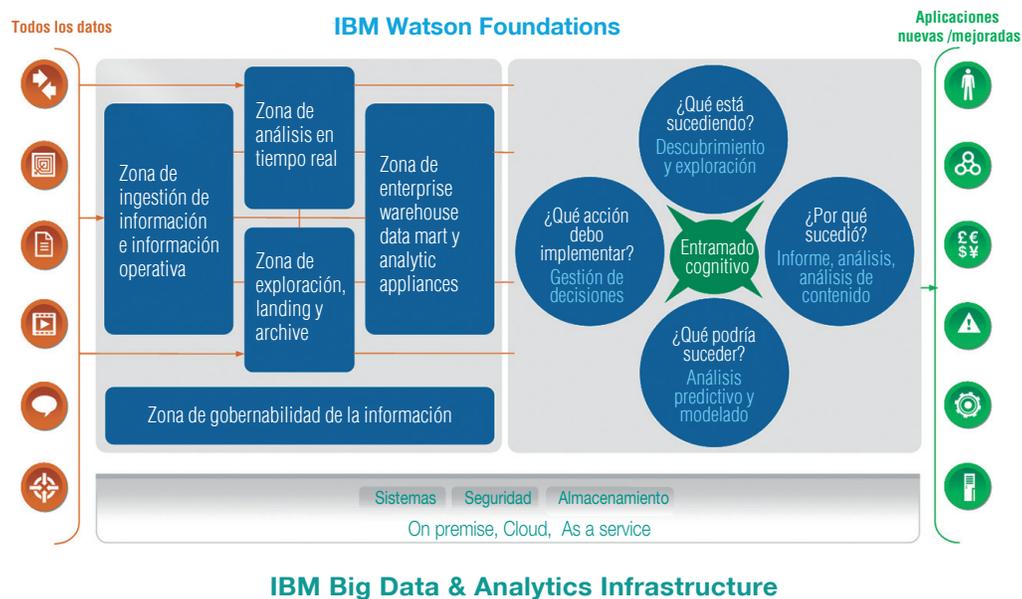


Figura 1. IBM Watson Foundations permite a las empresas alcanzar mejores resultados de negocio mediante la integración y el análisis de todos los tipos de datos.

Las organizaciones de todo el mundo siguen expandiendo el uso de big data & analytics para obtener valor de negocios y ventajas en la actual economía globalmente integrada. A medida que esta expansión se acelera, es importante que las empresas consideren cuál es la función que las soluciones big data & analytics pueden tener en sus operaciones.

Adquirir, aumentar y retener clientes

Las organizaciones ya no pueden darse el lujo de ver a los clientes como segmentos demográficos amplios. Hoy, big data & analytics puede ayudar a las empresas a comunicarse con sus clientes en forma más personalizada e individual.

Una vez que XO Communications identificó los factores que predecían la partida de un cliente, mejoró su tasa de retención de clientes en un 26%, lo cual se tradujo en una ganancia neta de 3,8 millones de dólares estadounidenses.

Las tecnologías big data & analytics pueden ayudar a una organización a identificar y entregar exactamente lo que cada cliente necesita. Al descubrir tendencias significativas ocultas en el enorme cúmulo de datos entrantes y combinar esa informa-

ción con la vasta cantidad de datos existentes de clientes, data & analytics puede ayudar a abordar rápidamente las necesidades de los clientes, en tiempo real. Este alto nivel de personalización y coherencia es lo que permite a las organizaciones adquirir nuevos clientes, aumentar su base de clientes y retener a los clientes.

Optimización de servicios con el desarrollo de un enfoque centrado en el cliente en el sector bancario

La consolidación de las relaciones entre los clientes y los proveedores de servicios financieros a través de big data & analytics tiene el potencial de cambiar por completo la experiencia estándar de servicio al cliente. Al crear una experiencia más personalizada para los clientes, los bancos pueden reducir el tiempo para procesar las solicitudes de préstamos y realizar otras tareas críticas. La tecnología big data & analytics puede ayudar a los bancos a integrar experiencias cara a cara, móviles y en medios sociales para brindar un enfoque holístico y centrado en el cliente en el sector bancario.

Trabajando con IBM, ING Polonia—líder en el sector bancario—alineó sus esfuerzos de marketing con la demanda de los clientes. Esta alianza generó un aumento de 180% en las ventas salientes y mejoró las eficiencias operativas. Con una comprensión más clara de sus clientes, los bancos pueden predecir con más exactitud el comportamiento de los clientes y aumentar la tasa de aceptación de sus ofertas de servicio.

Optimizar operaciones y combatir el fraude y las amenazas

Las empresas pueden reducir costos y aumentar los márgenes operativos mejorando la eficiencia de procesos y basando las decisiones en tiempo real sobre una combinación optimizada de modelos predictivos, nuevas fuentes de datos y reglas estratégicas de negocio. Al optimizar sus operaciones, las organizaciones también pueden estar mejor preparadas para identificar e investigar acciones anómalas. El análisis avanzado puede ayudar a individualizar y mitigar actividades fraudulentas en tiempo real, con un detallado análisis de tendencias y minería de datos. La detección y prevención de amenazas no deseadas con supervisión analítica puede ayudar a las organizaciones a predecir la probabilidad de incidentes con el objetivo de asegurar la implementación eficaz de recursos, con la intención de mejorar la eficiencia y velocidad de resolución.

Utilizando una potente plataforma de software basada en análisis, MoneyGram International ahora puede entender mejor a sus usuarios. Estos conocimientos lo ayudaron a prevenir más de 37,7 millones de dólares estadounidenses en transacciones fraudulentas, reducir los reclamos fraudulentos de clientes en un 72% y abordar de inmediato estrictos requisitos regulatorios. Trabajando con IBM, MoneyGram implementó una solución data & analytics que ayuda a integrar la información en tiempo real para dar valiosos conocimientos a los gerentes de la empresa.

Mejorar los servicios sociales con un enfoque holístico e integrado de la atención

Los programas de servicios sociales tienden a enfrentarse a ciertas dificultades que no afectan al negocio típico. Muchas agencias de servicios sociales pierden grandes sumas debido a fraude, derroche y abuso, y los trabajadores sociales a menudo no cuentan con información que resulta crítica para prestar servicios satisfactorios. Cuando los trabajadores pueden proporcionar servicios, la eficacia de los programas y las intervenciones es notoriamente difícil de medir. Los ciudadanos que necesitan servicios sociales merecen un sistema mejor y más confiable. Las tecnologías big data & analytics pueden ayudar a las agencias

de servicios sociales a desarrollar una visión unificada de los clientes, sus relaciones y los programas que los atienden. Mediante el análisis de historias clínicas, apuntes de los trabajadores sociales, transacciones financieras, certificados de defunción y datos de medios sociales, las agencias pueden personalizar el tratamiento sobre la base de una comprensión holística de los clientes y los programas. Estos mismos métodos también pueden aplicarse para dejar en evidencia el fraude, medir con precisión los resultados y mejorar la eficiencia de las responsabilidades administrativas.

Manejar el riesgo

Hoy todas las organizaciones enfrentan el desafío de construir una arquitectura integral de información sobre riesgos, sin dejar de cumplir la promesa de mejorar el desempeño de negocios. Para superar estos desafíos se necesita un enfoque más inteligente del riesgo. Las empresas deben adoptar un enfoque que les permita construir tanto confianza como valor entre la incertidumbre, al poder confiar en sus datos, exposiciones a riesgo y capacidad de tomar decisiones accionables y conscientes del riesgo para lograr un desempeño ajustado al riesgo para el negocio, cumpliendo en todo momento con estrictos requisitos regulatorios.

Mejorar la seguridad de los conductores y la satisfacción de los empleados con análisis predictivo

FleetRisk Advisors es una compañía que evalúa los niveles de fatiga de los conductores en tiempo real y toma acciones correctivas antes de que se produzcan los accidentes. Los conductores en el sector de transporte comercial a menudo pasan largos períodos en la ruta. Las compañías dentro de este sector constantemente buscan nuevas formas de mejorar la seguridad de los conductores y reducir el índice de rotación anual promedio de sus empleados, que en general supera el 100%. Con la ayuda de IBM, FleetRisk ofrece un exclusivo rango de servicios diseñados para reducir los índices de accidentes y la rotación de conductores. Gracias a la creación de avanzados modelos predictivos, FleetRisk puede evaluar factores de riesgo críticos, como fatiga, e identificar a los conductores que tienen más probabilidad de buscar empleo en otra compañía. Utilizando los datos tomados del registro electrónico de cada vehículo y otros sistemas de clientes, FleetRisk incluso puede ayudar a sus clientes a identificar a los conductores potencialmente en riesgo y reducir drásticamente la prevalencia de accidentes.

Transformar los procesos de gestión financiera

Las tecnologías big data & analytics pueden usarse para impulsar la agilidad de negocios, anticipar los resultados para tomar mejores decisiones e impulsar la innovación en el modelo de negocios a través de una disciplina de desempeño. Mediante la implementación de nuevas capacidades analíticas, las empresas también pueden manejar mejor la gestión de divulgaciones y el cierre financiero, al entregar una gestión financiera precisa y oportuna e informes corporativos a stakeholders internos y externos.

Utilizando big data & analytics para racionalizar la operación global y refinar la gestión de la cadena de suministro, IBM ayudó a Becker Underwood a obtener un beneficio promedio de 1 millón de dólares estadounidenses.³ Según un estudio de Nucleus Research, la implementación en Becker Underwood de IBM Big Data & Analytics se tradujo en un retorno sobre la inversión de 383% en sólo cuatro meses. Becker Underwood ahora utiliza todo su sistema de entrega de información y sus capacidades de presentación para producir informes, métricas, scorecards, dashboards y análisis de datos. Con IBM Big Data & Analytics, Becker Underwood ahora puede extender el análisis a su infraestructura de portal de clientes, planificación de recursos de la empresa (ERP) y gestión de relaciones con clientes (CRM).

Automatizar programas de paga variable

La administración manual de las compensaciones puede ser lenta, costosa y susceptible de error, lo cual se traduce en errores de cálculo, sobrepago de comisiones y controversias por cuestiones de pago. Preparar a los administradores de los planes y a los representantes de ventas con visiones detalladas del plan de compensación completo y rastrear capacidades al tiempo que se automatizan los cálculos de comisiones pueden ser medidas para aumentar la exactitud, reducir los costos y mejorar el desempeño de ventas (y ni qué hablar de la satisfacción de los empleados) además de satisfacer los requisitos de auditoría.

Mitel, un proveedor mundial de software y servicios de comunicaciones y colaboración, buscaba una solución amigable que pudiera ayudar a administrar sus planes manuales de compensación para reducir su alto grado de dependencia en los recursos de TI. IBM ayudó a Mitel automatizando su compensación de incentivos, y redujo la cantidad de personas que calculan las comisiones de más de 30 para sólo Norteamérica a tres para todo Norte y Sudamérica. La compañía también redujo los tiempos de pago de más de seis semanas a aproximadamente dos semanas.

Mejorar la ecuación económica de la tecnología informática

Las organizaciones que utilizan big data & analytics para mejorar la ecuación económica de su entorno informático tienen el potencial de aprovechar y analizar todos sus activos de datos disponibles e integrar nuevas fuentes de datos. Este bagaje de información luego puede ser utilizado para gobernar los datos en forma eficaz, integrar los datos en tiempo real y definir mejores resultados con capacidades analíticas avanzadas.

Existen muchos tipos diferentes de medios de marketing para comunicarse con los consumidores. Constant Contact ofrece una plataforma para medios sociales, email, cupones móviles y otros métodos de marketing. Los clientes de Constant Contact envían aproximadamente 35 mil millones de emails por año.

Con IBM Big Data & Analytics, el desempeño de Constant Contact mejoró exponencialmente. Gracias a esta mejor productividad, el desempeño de las campañas de email de los clientes aumentó entre un 15 y un 25%. En el futuro, Constant Contact tiene intención de aplicar big data & analytics al análisis del contenido de email. Tiene planes de analizar el uso de palabras, estructuras e imágenes para definir la estrategia de email más eficaz en función de costos para sus clientes.

Reducir el costo de TI para impulsar el crecimiento

GS Retail Co. Ltd. es un conglomerado de cadenas minoristas que modernizó el sector minorista coreano desde 1971. Antes de implementar una solución big data & analytics, sus datos se almacenaban en tres ubicaciones departamentales diferentes. Este sistema ocasionaba quejas por cuellos de botella, demoras de carga y procesamiento y una función de proceso batch que llevaba de 9 a 15 horas para completarse. Con estos sistemas ineficientes y aislados, era imposible realizar análisis sofisticados de datos entre los diversos departamentos. GS Retail necesitaba un entorno de data warehouse inteligente y de alto desempeño para permitir un análisis más veloz de los datos y un sistema CRM más organizado y sofisticado.

Para superar estos desafíos, GS Retail decidió implementar IBM Big Data & Analytics. Con este nuevo sistema, GS Retail redujo un 60% sus necesidades de almacenamiento de datos, gracias a la ayuda de avanzadas capacidades de compresión de datos. Este sistema le permitió obtener una reducción del 30% en el costo total de operación, mediante la reducción de carga económica que supone el almacenamiento, mantenimiento y backup de datos. Con la reducción de los tiempos de procesamiento, la mejor economía de TI y el análisis avanzado entre los departa-

mentos, IBM proporcionó a GS Retail los conocimientos que necesitaba para impulsar el crecimiento.

Crear nuevos modelos de negocio

Las organizaciones que utilizan big data & analytics para crear nuevos modelos de negocio pueden encontrarse protegidas por una cultura de innovación. El aprovechamiento de la información de clientes, sensores y dispositivos móviles les permite generar rápidamente nuevas impresiones, desarrollar prototipos de nuevas ideas, explorar hipótesis y entregar nuevos productos.

Analizar datos existentes y emergentes para encontrar fuentes de ingreso nuevas e inesperadas

Las empresas empiezan a advertir el valor de expandir el alcance de los datos y el análisis, no sólo en sus operaciones cotidianas normales, sino también hoy más que nunca, en el descubrimiento de nuevas fuentes de ingresos. Muchas personas han dicho que los datos son el nuevo petróleo, lo cual significa que la extracción de este nuevo recurso puede generar muchas formas de flujo de fondos para el negocio. Las empresas que están explorando el valor de sus activos de datos están percibiendo resultados inesperados. Al integrar big data & analytics en sus entornos de negocio actuales, las organizaciones incluso están encontrándose con que pueden aprovechar sus datos revendiéndolos a otras organizaciones.

Telerex es un excelente ejemplo de cómo una empresa puede utilizar los datos existentes y tipos de datos emergentes para aumentar las ganancias. Telerex es una compañía líder de tercerización con sede en Horsham, Pennsylvania. Ofrece servicios de atención al cliente para corporaciones en los siguientes sectores: productos de consumo, tecnología, productos suntuarios, farmacéutica, atención de salud, minorista, hospitalidad, editorial, servicios públicos, organizaciones sin fines de lucro y bienes duraderos de consumo.

Para diferenciarse de sus competidores, Telerex se propuso ofrecer a sus clientes una solución que pudiera respaldar los objetivos cambiantes de los productos y el marketing. Descubrió que podía combinar los datos de soporte existentes con datos no estructurados de consumidores que fluían de los medios sociales.

Este nuevo enfoque permite a sus clientes tener una percepción multidimensional de lo que piensan y sienten los consumidores acerca de los productos y las marcas en cuestión.

Esta solución monitorea de cerca las opiniones de los consumidores utilizando el análisis avanzado para recopilar y analizar flujos de datos no estructurados provenientes de sitios de medios sociales. Telerex ahora puede identificar problemas en ciernes, anticiparse con estrategias de atención de clientes y mejorar sus estimaciones de los volúmenes de llamadas, para preparar a los agentes del centro de contacto antes de que sus teléfonos comiencen a sonar. Telerex también puede ofrecer a sus clientes de negocio nuevos conocimientos, que van desde identificar mejoras de productos a la comercialización nuevos segmentos de consumidores.

La cartera IBM Big Data & Analytics

Las capacidades de una implementación big data & analytics son definidas por las necesidades específicas de una organización. Como ilustra la *Figura 2*, IBM ofrece los servicios, las soluciones, la plataforma y la infraestructura que se necesitan para poner en práctica una amplia variedad de iniciativas IBM Big Data & Analytics.

Servicios de consultoría e implementación

IBM cuenta con una amplia experiencia en industrias y dominios para ayudar a las empresas a desarrollar sus propias estrategias big data & analytics. Los servicios de análisis y optimización de negocios que ofrece IBM cubren las siguientes áreas de consultoría:

- Estrategia y transformación de negocios
- Casos de uso de negocio y aceleradores de valor
- Front office digital y análisis de clientes
- Análisis financiero, de fraude y riesgo
- Análisis de operaciones y cadena de suministro
- Servicios administrados por big data & analytics
- Centros de análisis de excelencia
- Exploración y visualización de datos

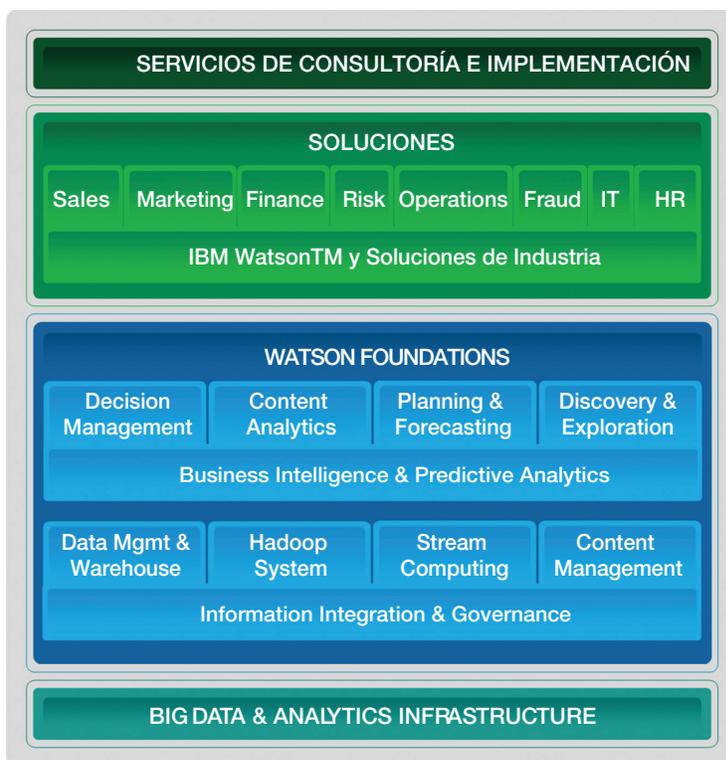


Figura 2. IBM proporciona a las organizaciones los servicios, las soluciones, la plataforma y la infraestructura que necesitan para una implementación viable en el área big data & analytics.

Soluciones a medida para industrias y casos de uso específicos

IBM proporciona a las organizaciones una cartera de soluciones orientada a resultados, proyectos originales de IBM Research y 60 casos de uso diferentes que se aplican a 17 industrias. Las industrias que pueden beneficiarse con las soluciones IBM Big Data & Analytics son banca, gobierno, telecomunicaciones, seguros, atención de salud y minorista, entre muchas otras. Para definir una estrategia que aborde las necesidades específicas de cada organización, IBM desarrolló un conjunto de soluciones críticas que incluyen muchas ofertas que demuestran las capacidades de big data & analytics en todo su potencial:

- Mantenimiento predictivo y calidad
- Manejo del fraude
- Aplicación inteligente de la ley
- Análisis de clientes
- Siguiendo mejor acción
- Disposición defendible
- Administración de compensación de incentivos
- Gobierno, riesgo y cumplimiento
- Gestión del desempeño financiero y operativo
- Riesgo operativo

Las capacidades de IBM Watson Foundations

IBM Watson Foundations es capaz de manejar todo tipo de datos, dar soporte a todo tipo de decisiones y abordar cada necesidad de negocios. Las organizaciones pueden integrar el análisis en cualquier parte, con la gobernabilidad, privacidad y seguridad que necesitan. Según las necesidades de una organización, se puede comenzar con una estrategia de big data & analytics reducida y luego expandirse a su propio ritmo.

La gestión de decisiones entrega de manera automática decisiones optimizadas y de alto volumen a los sistemas y los trabajadores en la línea de frente, a través de modelado predictivo, reglas de negocio y optimización.

El análisis de contenido encuentra, organiza, analiza y entrega conocimientos a partir de información textual que se encuentra en documentos, emails, contenidos web y más, utilizando reconocimiento y caracterización intuitiva de lenguaje natural.

La planificación y el pronóstico permiten ciclos de planificación más dinámicos y eficientes, tales como la fijación de objetivos, la implementación de pronósticos, informes, análisis y redefinición de proyecciones.

El descubrimiento y la exploración proporcionan una visión relevante para el contexto de los negocios a través de la navegación federada, visualización e interacción con una amplia gama de fuentes de datos internas y externas así como tipos de datos.

La inteligencia de negocios ofrece conocimiento a los usuarios gracias a dashboards, informes, análisis y modelado en desktops, la web y dispositivos móviles.

El análisis predictivo realiza análisis estadístico, minería de datos y texto y modelado predictivo para revelar patrones y tendencias a partir de datos estructurados y no estructurados. Dé los datos necesarios ahora para asegurar su posición en el mercado de mañana. Construya una cultura que infunda el análisis en todas partes. Sea proactivo en privacidad, seguridad y gobernabilidad. Transforme a su organización invirtiendo en IBM Big Data & Analytics.

La gestión de datos permite a las empresas obtener un desempeño de base de datos líder de industria con múltiples cargas de trabajo, en tanto que reduce los costos de administración, almacenamiento, desarrollo y servidor.

La gestión de contenidos permite la administración integral del ciclo de vida de contenidos y documentos con control económico de tipos existentes y nuevos de contenido, con escala, seguridad y estabilidad.

Los sistemas Hadoop llevan la potencia de Apache Hadoop a las empresas, con características de administración, descubrimiento, desarrollo, aprovisionamiento y seguridad, además de las capacidades analíticas de IBM Research.

La computación stream analiza volúmenes masivos de streaming data casi en tiempo real, mediante la implementación de análisis avanzado en un entorno de tiempo de ejecución de alta escalabilidad.

Los data warehouses permiten a las organizaciones ganar velocidad con capacidades optimizadas para cargas de trabajo analíticas. Los sistemas que pueden ser instalados y estar en ejecución en menos de cuatro horas permiten a las organizaciones realizar rápidamente los beneficios de los data warehouses optimizados para big data & analytics.

La integración y gobernabilidad de la información ofrecen seguridad en big data & analytics con la capacidad de integrar, entender, administrar y gobernar datos correctamente a lo largo de su ciclo de vida.

Una infraestructura big data & analytics integrada y de alto desempeño

Las empresas pueden beneficiarse en gran medida con la Infraestructura IBM Big Data & Analytics, que incluyen tecnología crítica de servidor, almacenamiento, redes y software de sistemas. La Infraestructura IBM Big Data & Analytics es capaz de acelerar el flujo de datos y conocimientos, proporcionando acceso compartido y muy seguro a todo tipo de datos donde resida, y mejorando significativamente la disponibilidad de la información.

Escalabilidad

Las organizaciones pueden elegir cambiar la escala de su infraestructura mediante scale-in, scale-up o scale-out, para dar soporte a la complejidad y amplitud de las cargas de trabajo analíticas.

Procesamiento paralelo

El procesamiento paralelo puede mejorar el procesamiento y la ingestión de datos a través de paralelismo en la capa de datos y carga de trabajo que utiliza procesamiento de análisis distribuido.

Baja latencia

La Infraestructura IBM Big Data & Analytics proporciona mejoras de velocidad discretas para acelerar las cargas de trabajo analíticas.

Optimización de datos

Las compañías que optimizan sus activos de datos pueden implementar soluciones de almacenamiento que proporcionan niveles óptimos de velocidad, escala, calidad de servicio y confiabilidad para aplicaciones iterativas de datos.

Seguridad

Cuando la seguridad se refuerza con soluciones big data & analytics, las empresas pueden manejar el riesgo de ataques cibernéticos en entornos móviles y de nube. La distribución de estas capacidades de seguridad es posible gracias al análisis avanzado de la inteligencia de seguridad.

Cloud

Las empresas pueden elegir entre entrega de nube privada, pública o híbrida para tener soluciones de nube simples y potentes.

El camino hacia mejores resultados de negocio

El mercado hoy cambia minuto a minuto. Para obtener todos los beneficios de una implementación big data & analytics, es importante actuar rápido. Al implementar IBM Big Data & Analytics, usted puede destacarse en su sector de industria, manejar el riesgo y crear agilidad de TI capaz de respaldar sus procesos de negocio cambiantes.

Si decide demorar su adopción de capacidades big data & analytics, pone en riesgo la viabilidad de su compañía en un mercado en constante cambio. Los primeros en adoptar la tecnología tienen más chances de beneficiarse más.

¿Por qué IBM Big Data & Analytics?

Cuatro fuerzas potentes convergen: social, móvil, nube y big data & analytics. Los medios sociales cambian rápidamente la manera en que las personas interactúan y toman decisiones. Los dispositivos y servicios móviles permiten a las organizaciones conocer qué ofertas hacer sobre la base de datos de ubicación en tiempo real. Los servicios de nube permiten a las empresas innovar repetidamente con menos inversión. Big Data & analytics ofrece una forma de transformar estas nuevas fuentes de datos en ventajas competitivas. Entre 2005 y 2020, el universo digital crecerá 300 veces: de 130 a 40.000 exabytes.⁴ IBM es el aliado más experimentado para ayudarlo en esta era de transformación.

Imagínelo. IBM y su red de asociados IBM Business Partner® aportan una experiencia de industria y dominios inigualable para ayudarlo a desarrollar su estrategia big data & analytics. IBM adopta un enfoque orientado a resultados, y prioriza las iniciativas a gran escala para ayudarlo a destacarse en su industria.

Hágalo realidad. IBM puede alinear su infraestructura de TI con una plataforma capaz de maximizar la agilidad y el desempeño. Al dar soporte a todo el espectro de tipos de datos, tipos de decisiones y oportunidades de negocio, IBM Watson Foundations pueden incorporar el análisis donde sea necesario. Según sus necesidades organizacionales, usted puede comenzar por una iniciativa reducida, construir sobre lo que tiene y crecer a su propio ritmo.

Confíe. IBM lo ayuda a desarrollar la gobernabilidad, las políticas y la seguridad de datos para manejar en forma confiada sus activos de datos. Con sistemas, almacenamiento e infraestructura basada sobre la nube de IBM, usted puede implementar un entorno big data y analytics seguro, ágil y eficiente.



Información adicional

Para conocer más sobre soluciones Big Data & Analytics de IBM, contacte a su representante IBM o Asociado de Negocio, o visite: ibm.com/bigdata-and-analytics/

Además, IBM Global Financing puede ayudarlo a adquirir las capacidades de software que su organización necesita, en la forma más económica y estratégica posible.

Trabajaremos con clientes con calificación crediticia para personalizar una solución de financiamiento que cumpla sus objetivos de negocio y desarrollo, permita una eficaz administración del efectivo y mejore su costo total de propiedad. Financie su inversión en tecnología crucial y propulse su negocio hacia adelante con IBM Global Financing. Para ver más información, visite: ibm.com/financing

Declaración de buenas prácticas de seguridad: La seguridad de los sistemas informáticos implica proteger sistemas e información a través de la prevención, detección y respuesta al acceso indebido desde adentro y afuera de la organización. El acceso indebido puede causar la alteración, destrucción o apropiación de la información o puede ocasionar el daño o el uso indebido de los sistemas, incluso ataques a terceros. Ningún sistema o producto de tecnología informática debería considerarse totalmente seguro y ningún producto ni medida de seguridad individual puede ser totalmente eficaz en la prevención del acceso indebido. Los sistemas y productos de IBM están diseñados para ser parte de un enfoque integral de la seguridad, lo cual necesariamente implicará procedimientos operativos adicionales, y podrá requerir otros sistemas, productos o servicios para alcanzar el máximo de eficacia. IBM no garantiza que los sistemas y productos sean inmunes a la conducta maliciosa o ilegal de terceros.

¹Michael Schroeck, Rebecca Shockley, Dr. Janet Smart, Prof. Dolores Romero-Morales, y Prof. Peter Tufano, "Analytics: The real-world use of big data: How innovative enterprises extract value from uncertain data," IBM Institute for Business Value and Saïd Business School at the University of Oxford, octubre de 2012.

²"IBM IBV Study: Analytics: A blueprint for value," IBM Institute of Business Value, octubre de 2013.

³"IBM ROI Case Study: Becker Underwood," Nucleus Research, marzo de 2011, [http://www.nucleusresearch.com/research/roi-case-studies/ibm-roi-case-study-becker-underwood/Becker %20Underwood](http://www.nucleusresearch.com/research/roi-case-studies/ibm-roi-case-study-becker-underwood/Becker%20Underwood)

⁴John Gantz y David Reinsel, "The Digital Universe in 2020: Big Data, Bigger Digital Shadows, and Biggest Growth in the Far East," EMC and IDC Go-to-Market Services, diciembre de 2012, <http://www.emc.com/leadership/digital-universe/iview/index.htm>

© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Producido en Estados Unidos de América
Enero de 2014

IBM, el logotipo IBM, ibm.com, IBM Watson, Let's Build a Smarter Planet, Smarter Planet, y los íconos del planeta son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones del mundo. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM o de otras compañías. Para ver una lista completa de las marcas comerciales de IBM, visite la sección "Copyright and trademark information" del sitio ibm.com/legal/copytrade.shtml.

El contenido en este documento (incluso las referencias a moneda o precios, que excluyen los impuestos aplicables) se encuentra vigente a la fecha inicial de publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países donde IBM actúa.

Los datos sobre desempeño y ejemplos de clientes se presentan con fines ilustrativos solamente. Los resultados de desempeño real pueden variar según configuraciones y condiciones operativas específicas.

Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar la operación de cualquier otro producto o programa con los productos y programas de IBM.

LA INFORMACIÓN EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA 'EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA', SIN GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, LO CUAL INCLUYE GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN USO PARTICULAR Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO VIOLACIÓN. Los productos de IBM tienen garantía conforme a los términos y las condiciones de los acuerdos en virtud de los cuales se proporcionan.

El cliente es responsable de asegurar el cumplimiento de leyes y regulaciones que le sean aplicables. IBM no proporciona asesoramiento legal ni manifiesta ni garantiza que sus servicios o productos asegurarán que el cliente se encuentre en cumplimiento de leyes o regulaciones de ningún tipo.

Las declaraciones relativas a la dirección e intención futura de IBM están sujetas a modificación o eliminación sin previo aviso, y representan tan sólo metas y objetivos.

La capacidad de almacenamiento disponible real puede informarse para datos comprimidos y no comprimidos, puede variar y ser menor a la informada.



Please Recycle