

IDC PERSPECTIVE

A experiência corporativa é a “North Star” e o princípio orientador do IBM iX

Gerry Brown

RECORTE EXECUTIVO

FIGURA 1

Resumo executivo: A experiência corporativa é a “North Star” e o princípio orientador do IBM iX

Este IDC Perspective discute o IBM Interactive Experience (iX). O IBM iX tem muito a oferecer às empresas que desejam colocar a experiência do cliente (CX) no centro de seus negócios. Ele oferece serviços de consultoria de estratégia digital e centros de inovação que atuam como catalisadores para implementações digitais em grande escala, incluindo fluxos de trabalho e processos, implementação de plataformas de aplicativos e inovações de aplicativos em nuvem em escala. A IBM assumirá total responsabilidade por oferecer a solução completa de experiência digital de ponta a ponta.

Principais conclusões

- IBM iX é um líder em estratégia digital e serviços de design que busca impulsionar o engajamento do cliente a partir da perspectiva das experiências desejadas em vez dos recursos de tecnologia.
- O principal diferencial do IBM iX é o alcance mundial da IBM e a diversidade de competências técnicas para fornecer soluções personalizadas de inovação digital corporativa em escala global.
- As empresas anseiam por se tornarem “mais inteligentes”, usando tecnologias como inteligência artificial (IA) e análises. A adoção da computação cognitiva por parte do IBM iX e a posição da IBM como pioneira em IA por meio do IBM Watson será um grande atrativo para essas empresas.

Ações recomendadas

- Empresas de grande porte devem considerar o IBM iX como um potencial “parceiro estratégico de design de negócios”, que pode fornecer todas as habilidades e capacidades necessárias para entrega de soluções digitais baseadas em experiências.
- Para empresas menores, para as quais serviços IBM possam ser equivalentes a “usar uma marreta para quebrar uma noz”, talvez seja aconselhável considerar empresas de design locais, com custo mais acessível.
- No entanto, empresas de todos os tamanhos devem priorizar a “experiência” como um mantra operacional fundamental, já que a diferenciação competitiva mudará inevitavelmente e rapidamente de produto e preço para CX.

Fonte: IDC, 2020

IBM iX faz parte da organização Global Business Services da IBM

O IBM iX emprega 17.000 funcionários e é uma das nove linhas de serviço da organização Global Business Services (GBS) da IBM. A organização GBS, de US\$ 16,6 bilhões, fornece consultoria, integração de sistemas, gerenciamento de aplicativos e serviços de terceirização de processos de negócios em escala global. GBS é o “parceiro para reinvenção digital” dos clientes IBM, combinando conhecimento sobre a indústria, experiência prática e aplicativos com design de negócios voltados para tecnologias cognitivas e de nuvem. IBM iX opera dentro da organização de consultoria da GBS.

As receitas de Consultoria da GBS aumentaram cerca de 3,7% em 2019, chegando a US\$ 8 bilhões, e entregaram um crescimento lucrativo com melhoria ano a ano em cada trimestre de 2019.

O IBM iX foi um fator chave para essa evolução, tendo ele próprio apresentado crescimento sequencial nos últimos 16 trimestres (quatro anos). Na lista da eConsultancy de agências digitais do Reino Unido, a IBM iX aumentou sua receita em 5%, atingindo £282 milhões em 2019, em segundo lugar após a Accenture e bem à frente de seus rivais diretos: Atos, Capgemini e Cognizant.

Alguns ficarão surpresos com o fato da IBM ser líder em estratégia digital e serviços de design. Essas funções normalmente não são associadas às competências de serviços centrais da IBM, voltadas para integração de sistemas e consultoria técnica. O IBM iX é fundamental para a proposta da IBM GBS Consulting de “trazer ao mercado soluções que ajudam clientes a moldar seus projetos digitais e experiências do cliente, definir seus modelos operacionais cognitivos e desbloquear o potencial de todos os dados para melhorar a tomada de decisões”. IBM iX pode ser considerada a pedra preciosa dentro da organização IBM.

Experiência e IBM iX

O IBM iX opera a partir de 60 centros de design globais, em seis continentes, oferecendo experiências IBM “Garage” para clientes. Destes 60 centros, 23 estão localizadas em cidades europeias. Garages são “programas” e não espaços físicos. Uma Garage é um método de trabalho que pode materializar-se num espaço físico, nas instalações do cliente (pré-COVID-19), em espaços compartilhados como o WeWork ou 100% em ambiente virtual (pós-COVID-19). Como tal, existem centenas de Garages em andamento. Em resposta ao COVID-19, as Garages passaram de uma combinação física e virtual para um modelo operacional 100% virtual da noite para o dia.

O IBM iX trabalha com a combinação de estratégia, criatividade e tecnologia para ajudar nossos clientes na reinvenção digital de seus negócios. Clientes fecham parcerias com o IBM iX para definir estratégias, criar experiências excepcionais e construir negócios premeditadamente.

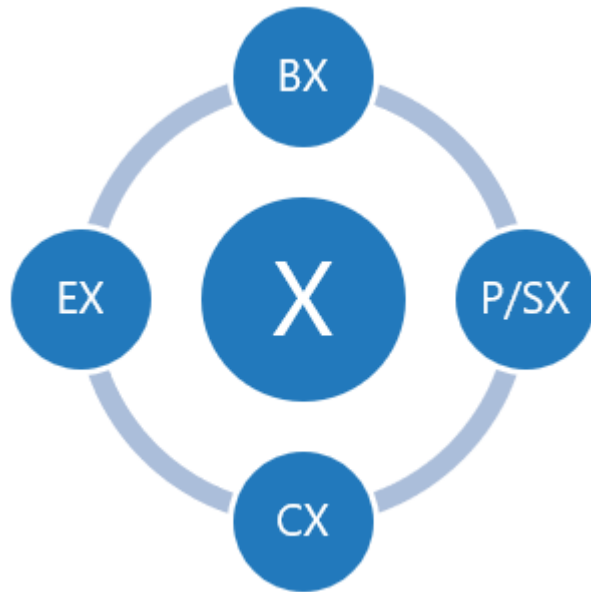
O IBM iX ajuda seus clientes a implementar suas estratégias de negócios usando tecnologia por meio de suas seis principais práticas operacionais: Engajamento e design do cliente, Mobile, Comércio Digital, plataformas de marketing, CRM/Salesforce e estratégia digital.

A experiência do cliente é a força motriz por trás do portfólio de serviços e do modelo de lançamento no mercado do IBM iX. O IBM iX acredita que os clientes devem ter uma “North Star de CX”, ou seja, ter a excelência em CX como sua visão para a experiência empresarial futura. A equipe de Customer Engagement and Design (CE&D) do IBM iX ajuda a alinhar a visão da marca às estratégias corporativas, fomenta a inovação tecnológica para clientes e funcionários, ativa a experiência do funcionário (EX) para fornecer CX e estende a CX aos ecossistemas. Na visão do IBM iX, o foco no cliente e a empatia precisam ser priorizados em toda a empresa para oferecer melhorias sustentáveis de CX. Essa estratégia tem fortes sinergias com o próprio modelo de estrutura Future of Customers and Consumers (FoCC) da IDC.

A marca IBM iX personifica sua visão holística da experiência como um mantra abrangente, que vai além da CX por si só. A IBM remove o “C” de “CX” para ampliar o conceito de omni-experience holística entre clientes, funcionários e parceiros de negócios. A Figura 2 mostra os princípios operacionais do IBM iX: experiência de marca (BX), experiência de produto/serviço (P/SX), CX e EX. CX e EX são os principais resultados de negócios oferecidos pelo IBM iX em “transformações conduzidas por experiências”, guiados pelos propósitos e objetivos do cliente, valores de negócios, skills e formas de trabalhar.

FIGURA 2

Princípios operacionais do IBM iX

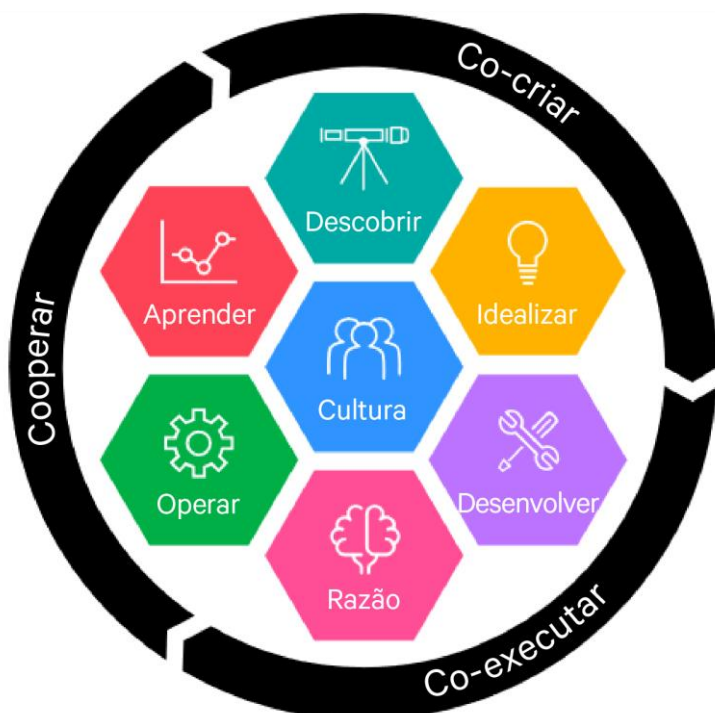


Fonte: IDC, 2020

O IBM iX acredita que seus clientes devem criar uma cultura de centralização no cliente ao abraçar a agilidade empresarial, adotando práticas de design centradas no ser humano e estimulando a curiosidade e a inovação digital por meio da capacitação de seus funcionários. O IBM iX se posiciona como um facilitador, ajudando clientes a auditar sua experiência atual e a acelerar a transformação digital e a capacitação para inovação de CX, por meio da participação em uma metodologia imersiva de Garage.

FIGURA 3

Metodologia “Garage” do IBM iX



Fonte: IBM, 2020

Garage é uma metodologia centrada em inovação (fornecendo “inovação como um serviço”) e transformação (para oferecer maior velocidade e escala de implementação). O Garage é onde equipes multifuncionais se unem a parceiros estratégicos e startups para co-criar e imaginar o futuro, co-executar para construir e oferecer escala, e cooperar para iterar e oferecer melhoria contínua, usando novas plataformas de negócios e fluxos de trabalho inteligentes. As experiências IBM Garage funcionam muito quando se atende cinco pré-condições – a intenção certa, as pessoas certas, tecnologia aplicada, processos ágeis e locais que induzem a inovação, sejam eles físicos ou virtuais.

Durante uma experiência IBM Garage, os clientes trabalham com uma equipe de especialistas técnicos para definir, projetar e desenvolver um produto ou aplicativo que resolva um problema de negócios na nuvem. Com uma abordagem guiada pelo design, o Garage se torna um ambiente de testes para iterações e desenvolvimentos. Primeiramente, precisamos definir o problema. Em um workshop corporativo, utilizamos o design thinking para identificar um caso de uso e usuários-alvo, definir a hipótese de negócios e criar um produto mínimo viável (MVP). Este é um projeto altamente colaborativo, com criação, execução e operação conjuntos pela IBM e o cliente – é essencial que o cliente assuma a responsabilidade pelo problema e pela solução para que a transferência de skills e o desenvolvimento sustentável sejam bem-sucedidos.

O IBM iX sustenta que esses aplicativos são produtos e serviços vivos, de propriedade do cliente, e podem ser desenvolvidos e iterados continuamente. A equipe conjunta descobre o problema, vislumbra a solução, desenvolve o protótipo, aplica as técnicas de IA no design (Razão), opera, aprende e fomenta uma cultura de inovação de alto desempenho para o cliente. O IBM iX fornece um loop infinito para MVPs. O IBM iX trabalha em conjunto com os clientes em um IBM Garage, IBM Studio, instalações do cliente ou virtualmente; e, em seguida, recria os modelos e pilota a solução de aplicativo no próprio ambiente de trabalho do cliente.

O que diferencia o IBM iX de outras agências de design?

Os processos do Garage descritos acima não são necessariamente exclusivos à IBM. Muitas agências de design e provedores de serviços oferecem serviços semelhantes. No entanto, a IBM possui vários recursos que são difíceis, senão impossíveis, de serem replicados por outras agências de design e provedores de serviços.

Tamanho, potencial e alcance de toda a organização IBM

A IBM é uma agência e consultoria digital híbrida, com um portfólio completo de serviços, e atua como um balcão único para proporcionar transformação digital. A IBM é especialista em assumir a responsabilidade e propriedade pelo gerenciamento de mudanças nos negócios em nome de seus clientes. O IBM iX pode aproveitar o potencial de diversos recursos globais da IBM para fornecer soluções de transformação de negócios de ponta a ponta para seus clientes. De certo modo, o IBM iX é a ponta da lança – o ponto de entrada criativo para os clientes se envolverem com a IBM de maneira mais ampla. O IBM iX é apoiado por uma rede de distribuição integrada globalmente, abastecida pelas tecnologias, soluções e serviços da IBM, incluindo IBM Research e a organização Global Technology Services (GTS) da IBM.

A maioria dos executivos sênior desejam ir além da inovação tática – eles querem industrializar e dar escala à inovação digital em toda a empresa, em âmbito global. Os executivos querem evitar “atos digitais aleatórios” e o “caos ágil”, criadores de ilhas de inovação, e desejam abraçar a “agilidade com propósito” em escala. É neste ponto que os recursos da IBM podem ser aproveitados ao máximo. A IBM é a escolha ideal para as empresas quando a transformação digital requer “trabalho pesado”, como integrações complexas com sistemas legados e implementações locais customizadas em diversas regiões do mundo. A IBM pode fornecer estratégia digital e executar em escala global. Essa competência vai além da implementação puramente dita – a IBM pode fornecer escala e alcance para entregar o pacote completo de gerenciamento de mudanças, educação e treinamento para clientes com negócios em todo o mundo.

Relacionamentos estratégicos com diversos fornecedores

Em muitas áreas, como o uso de aplicativos Salesforce e Adobe, a IBM oferece variedade e qualidade de recursos além da capacidade da maioria das agências de design. A IBM pode ajudar seus clientes a descobrir a potência de suas plataformas existentes, muitas vezes subutilizadas e não otimizadas para o trabalho executado.

Por exemplo, a IBM adquiriu o implementador líder do Salesforce, Bluewolf, o que fornece à IBM um profundo conhecimento em Salesforce, especialmente no que diz respeito ao Field Service Lightning. O IBM iX é agnóstico em relação a plataformas, tendo alienado seus ativos de software de CX para a Acoustic e a HCL para que possa se concentrar na entrega de serviços, sem o potencial de conflito de interesses de fornecedores.

No entanto, a IBM ainda pode recorrer a seus relacionamentos estratégicos com outros grandes fornecedores para oferecer diversos recursos especializados. Por exemplo, a mobilidade é um grande aspecto da transformação digital, e a IBM pode utilizar seu relacionamento com empresas como Apple e Samsung para ajudar nas implementações de clientes. A IBM também tem uma parceria bem estabelecida com a SAP e atende os mercados de telecomunicações e mídia em conjunto com a SAP. Outros parceiros estratégicos incluem Acquia, Sitecore e Acoustic.

O IBM iX EMEA foi recentemente reconhecida na região EMEA como parceiro do ano em qualidade de entrega de experiência digital da Adobe. A Adobe elogiou o “investimento contínuo em certificação e especialização do IBM iX para fornecer conhecimento em soluções Adobe para todos os principais setores do mercado na região EMEA”. Adobe e IBM iX estenderam sua parceria global para incorporar Adobe XD, a plataforma de design de experiências da Adobe. A oferta conjunta da Adobe e IBM iX permite a implementação e personalização do sistema de design Carbon de código aberto da IBM, integrado ao Adobe XD.

IBM como criadora da “Empresa Cognitiva”

A capacitação da “empresa cognitiva” é uma grande parte do diferencial oferecido pelo IBM iX. O IBM iX otimiza a ampla experiência em análise de dados da IBM e os recursos do IBM Watson para fornecer experiência corporativa combinada com fator humano, plataformas de negócios e fluxos de trabalho inteligentes.

Os sistemas cognitivos e a tecnologia de machine learning precisam ser tratadas como indispensáveis à transformação digital, em vez de serem considerados um complemento para implementações em nuvem. O IBM iX auxilia seus clientes em suas jornadas para se tornarem empresas cognitivas, ajudando-os na criação de estratégias e experiências de plataforma de negócios, na transformação de processos em fluxos de trabalho inteligentes com IA e na construção de infraestruturas de nuvem aberta e híbrida.

A IBM tem a maior experiência e base de pesquisa relacionada à construção e implementação de sistemas cognitivos de qualquer fornecedor. Portanto, o IBM iX é a opção lógica de parceiro de design de negócios para clientes que desejam tornar-se empresas cognitivas (inteligentes).

Soluções completas para diferentes indústrias

A CX possui diferentes características de acordo com cada indústria, que variam em padrões de adoção, modelos operacionais, fornecedores legados e muito mais. O IBM iX leva em conta essas nuances, oferecendo suporte especializado para as indústrias de serviços financeiros, setor público, comunicações, distribuição e para verticais industriais, além dos mais diversos sub-segmentos. Casos de uso específicos a indústrias são a força motriz de seu compromisso com os clientes. O IBM iX reúne design, conhecimento específico da indústria e um amplo portfólio de tecnologias para ajudar clientes a gerenciar a reinvenção digital.

CONSELHOS PARA O COMPRADOR DE TECNOLOGIA

O IBM iX coloca a CX no centro de sua proposta de valor. Este, por si só, é um importante diferencial – a maioria de seus concorrentes diretos coloca a CX como um mero detalhe em seus portfólios de serviços. A pesquisa da IDC mostra que a CX passou a ser um resultado comercial chave desejado pelos compradores de TI, que conduz a aquisição de tecnologias e o fornecimento de serviços. CX não deve ser considerado um serviço meramente complementar e a IBM reconhece isso. A IBM também reconhece que a experiência vai além da experiência direta do cliente e permeia todos os aspectos da empresa moderna.

O IBM iX pode não ter a imagem purista de design de alguns de seus pares, mas suas ofertas, competências e recursos de tecnologia holísticos o tornam uma escolha vantajosa e de baixo risco para os tomadores de decisões de negócios nas empresas, como CEOs, CIOs, CDOs e COOs. Empresas globais que buscam a capacidade de oferecer serviços de negócios digitais em escala devem incluir o IBM iX em suas listas. Isso, sem dúvida, foi o que atraiu clientes IBM iX em toda a Europa, incluindo BP, Lloyds Bank e Crédit Mutuel.

SAIBA MAIS

Pesquisa relacionada

- *IT Suppliers, COVID-19, and CX: Use Empathy to Help Clients Rebalance Their CX* (IDC #EUR246172220, abril de 2020)
- *The Future of the Customer and Consumer: The Enterprise Perspective* (IDC #EUR146229920, abril de 2020)
- *The Role of Trust in Customer Experience: Findings from the IT Buyer Experience Survey, 2019* (IDC #US45544919, setembro de 2019)

Resumo

Esta IDC Perspective discute o IBM iX e seu foco em experiências para fornecer empatia, experiências e impacto em seus compromissos digitais corporativos. O IBM iX fornece serviços de consultoria de estratégia digital e serviços de inovação digital por meio de seus estúdios digitais para trabalhos por projeto, utilizando a metodologia de inovação “Garage”. Eles fornecem a centelha e o catalisador para serviços mais amplos e contratos de tecnologia com a IBM.

“A experiência empresarial é o principal motivador que sustenta todos os negócios, a consultoria de tecnologia e os serviços de implementação do IBM iX”, disse Gerry Brown, Research Director, IDC European CX. “A abordagem ‘North Star’ de CX do IBM iX se contrapõe a muitos de seus concorrentes, para os quais CX é um mero item em uma lista de áreas de serviços de tecnologia. Compradores com mentalidade alinhada à IBM no que diz respeito à CX como prioridade nos negócios corporativos deveriam considerar a contratação dos serviços IBM iX”.

Sobre a IDC

A International Data Corporation (IDC) é a principal provedora global de inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para os mercados de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo. A IDC ajuda os profissionais de TI, executivos de negócios e a comunidade de investimento a tomar decisões baseadas em fatos sobre compras de tecnologia e estratégias de negócios. Mais de 1.100 analistas da IDC fornecem conhecimento global, regional e local sobre oportunidades e tendências tecnológicas e setoriais em mais de 110 países no mundo inteiro. Há 50 anos, a IDC fornece insights estratégicos para ajudar nossos clientes a alcançar seus objetivos de negócios. A IDC é subsidiária da IDG, a maior empresa de mídia, pesquisa e eventos de tecnologia do mundo.

IDC U.K.

IDC UK
5th Floor, Ealing Cross,
85 Uxbridge Road
Londres
W5 5TH, Reino Unido
44.208.987.7100
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Aviso de Copyright

Este documento de pesquisa da IDC foi publicado como parte de um serviço de inteligência contínua da IDC, fornecendo relatórios de pesquisas, interações com analistas, telebriefings e conferências. Visite www.idc.com para saber mais sobre os serviços de consultoria e de assinatura da IDC. Para ver uma lista dos escritórios da IDC em todo o mundo, visite www.idc.com/offices. Entre em contato com a linha direta da IDC pelo telefone 800.343.4952, ramal 7988 (ou +1.508.988.7988) ou pelo email sales@idc.com para obter informações sobre como aplicar o preço deste documento na compra de um serviço da IDC ou para obter informações sobre cópias adicionais ou sobre direitos na Web.

Copyright 2020 IDC. Proibida a reprodução sem autorização. Todos os Direitos Reservados.

