

Desde una mejor forma de llevar las TI hasta una nueva forma de hacer negocios

Presentación de *IBM Services Platform con Watson*, que libera la innovación y permite obtener el máximo rendimiento

01

La presión para ofrecer una innovación constante y un rendimiento de TI impecable es mayor cada día

En la actualidad, el éxito de una empresa está interrelacionado con su rendimiento de TI.

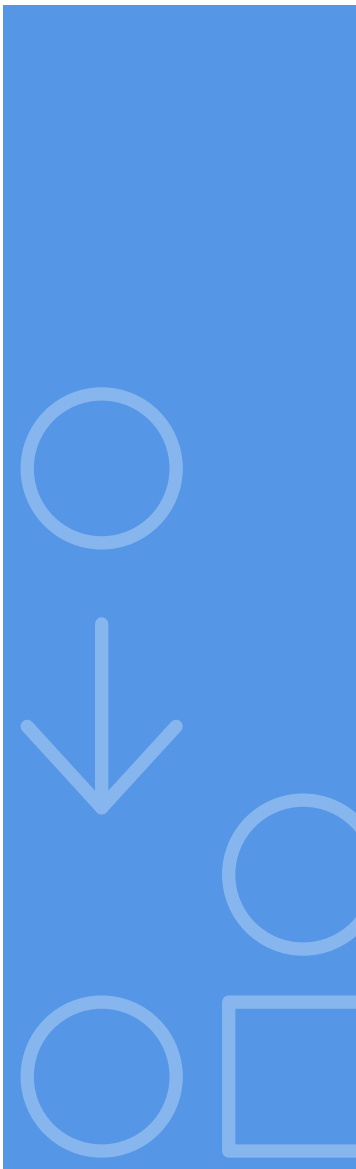
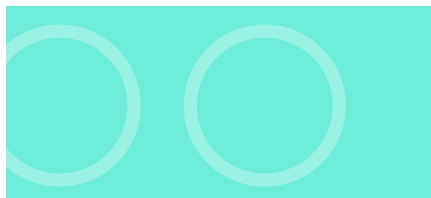
Pero a medida que se van acortando los ciclos de negocio y los entornos de TI son cada vez más complejos, la tecnología que supuestamente debe ayudar se encuentra actualmente más allá de lo que las personas solas pueden gestionar. Para tener éxito, las empresas deben reconsiderar la forma en que utilizan la tecnología para ser más potentes que nunca.

Las empresas deben adoptar una nueva mentalidad que permita a las TI centrarse en la integración de servicios, en lugar de la integración de sistemas y dispositivos de TI. Las empresas necesitan un método que les permita construir un marco ágil de TI como servicio (ITaaS), empezando por un catálogo robusto de ofertas que permitan aprovechar al máximo los servicios modulares tanto de IBM como de su ecosistema de partners. Este entorno debe integrar servicios, a escala, para impulsar la adaptabilidad de las TI, acelerar la innovación y establecer un gobierno integral que permita disminuir la pérdida de tiempo y la dispersión. Más importante aún, debe estar siempre activo, conforme a la normativa y seguro.

En el centro de esta transformación se encuentra el aprovechamiento de los datos operativos y la aplicación de inteligencia artificial, o tecnología cognitiva, para generar conocimientos factibles e impulsar la automatización. La colaboración ente las personas y las tecnologías cognitivas permite a las empresas ejecutar de forma autónoma y optimizar sus entornos de TI en función de sus necesidades de negocio. Esto, a su vez, permite a los líderes de TI centrarse en la innovación para ofrecer un rendimiento incomparable, aumentando la inteligencia de sus equipos de expertos con conocimientos cognitivos, lo que permite tomar decisiones más rápidas y basadas en datos, así como una gestión y un gobierno autónomos de las operaciones de TI. El resultado es la prestación de un servicio de mayor calidad al anticiparse a los problemas, reducir el número de errores y dar una respuesta más rápida a las incidencias y peticiones de servicio.

Imagine tener un modelo de TI cognitivo que ofreciera un servicio con una calidad incomparable, un menor tiempo de funcionamiento, unos costes operativos optimizados, una seguridad generalizada y una mayor agilidad de negocio e innovación con una **secuencia continua de nueva funcionalidad.**

Las organizaciones de TI pueden dar respuesta al reto que plantea una complejidad difícil de manejar, como una oportunidad para acelerar el cambio y superar a sus competidores, utilizando la tecnología competitiva para hacer que los procesos de TI sean más rápidos, fáciles y estén imbuidos de conocimiento.



02

Transformación con nuevos módulos de TI y tecnología cognitiva

La agilidad aumenta notablemente cuando los innovadores pueden ensamblar rápidamente nuevas soluciones a partir de bloques reforzados por una plataforma abierta e integrada.

La agilidad aumenta incluso más cuando la plataforma admite todo el ciclo de vida de la solución y permite adoptar un enfoque DevOps de entrega continua en los entornos de cloud híbrido.

Las empresas ágiles requieren unas TI ágiles. Un **modelo ITaaS proporciona una solución tanto de negocio como tecnológica, al permitir que las aplicaciones consuman servicios de TI gestionados a través de un autoservicio intermediado con una ejecución automatizada.**

Pero con la flexibilidad y variedad de oferta que proporciona un cloud híbrido vienen los problemas de una mayor complejidad en las TI y en su gestión de servicios. Cuando esta complejidad se ve agravada por la aceleración de los ciclos de negocio, las personas por sí solas no pueden gestionar el entorno. Para afrontar los retos que plantea la gestión de servicios de TI en un entorno híbrido, IBM ha aumentado su prestación de servicios con las capacidades **avanzadas de automatización, analíticas y cognitivas de Watson.**

Estas funcionalidades son cruciales para el diseño, creación y ejecución de servicios de TI eficaces. Permiten tener una calidad y agilidad de servicio de principio a fin al:

Diseñar soluciones de TI superiores para cumplir los objetivos de negocio.

Watson aprende de la experiencia y saca a la superficie conocimientos que ayudan a los líderes de negocio y TI a definir la estrategia de negocio y TI; también ayuda a los directores de información (CIO) a utilizar ofertas de servicios compuestos para diseñar la infraestructura óptima que permita alcanzar los objetivos estratégicos.

Gestionar las operaciones de TI para mantener el entorno en buen estado y siempre activo.

Watson predice los problemas y realiza acciones preventivas para evitar la necesidad de su resolución. Cuando se producen incidencias no previstas, Watson dirige el entorno para que las solucione por sí mismo.

Optimizar el rendimiento de TI para mejorar los resultados de negocio.

Watson identifica continuamente la forma de mejorar el rendimiento y se ajusta automáticamente. También da consejos a los arquitectos sobre la identificación e implementación de cambios sistémicos que permitan mejorar el entorno.

Con este cambio radical en las TI, le animamos a descubrir más sobre ITaaS y un conjunto más inteligente de bloques de construcción de TI, todos ellos dispuestos en capas encima de IBM Cloud y Watson para ofrecerle **IBM Services Platform con Watson.**




















03

ITaaS hace posible una infraestructura personalizable y escalable, disponible bajo demanda

En el pasado, las soluciones de TI han consistido en gran parte en integraciones de sistemas personalizados, ejecutados de una forma dilatada, muy manual y costosa.

Al transformarse en un modelo de servicio gestionado más centrado en el negocio, IBM permite consumir las TI como un servicio, como un conjunto de ofertas interoperativas y compuestas de un ecosistema de partners.

ITaaS optimiza la planificación, selección, entrega y gestión de un entorno híbrido de varios proveedores. Proporciona el marco, los procesos y las herramientas de software para facilitar el aprovisionamiento de autoservicio, la organización de servicios y el gobierno del consumo de entornos híbridos, para que cada una de las cargas de trabajo pueda ejecutarse en su ubicación y coste óptimos.

CARGAS DE TRABAJO DE CLIENTE	Cargas de trabajo para soluciones de cara al cliente	Cargas de trabajo para soluciones de Business Partner	Cargas de trabajo para soluciones de formación de empleados	
SERVICIOS COMPUESTOS	IBM Services  Cloud  Movilidad  Red  Recuperación  Sistemas  Soporte  Seguridad  Aplicación de IBM		Servicios de terceros  Servicio de terceros  Servicio de terceros  Aplicación de terceros  Servicio de terceros  Servicio de terceros  Aplicación de cliente	
	Intermediación		Operaciones	
INFRAESTRUCTURA DE CLOUD HÍBRIDO	 TI locales tradicionales <i>basado en el cliente</i>	 Cloud privado <i>basado en el cliente</i>	 Cloud público <i>IBM</i>	

Tecnología analítica, cognitiva, automatización, DevOps y seguridad

Con la integración de servicios mediante el modelo ITaaS de IBM puede diseñar, construir y ejecutar todo su entorno, en el cloud y en local, como una infraestructura única E2E.

La oferta de intermediación de IBM garantiza un uso eficiente de los distintos recursos del cloud y permite a los usuarios tomar decisiones más rápidas y mejor informadas, con un mayor soporte y un mejor gobierno. Con el modelo ITaaS en marcha, sus TI pueden aprovechar una amplia cadena de suministros de servicios, que proporcione la integración de sistemas cloud y tradicionales, crucial para el rediseño del modelo de negocio empresarial. De este modo, las TI impulsan activamente el consumo de servicios y la innovación, en lugar de simplemente darles soporte.

04

IBM Services Platform con Watson permite a los procesos seguir avanzando con un aprendizaje continuo



La tecnología de automatización, analítica y cognitiva están cambiando la forma en que se ejecutan y se gestionan los entornos de TI.

IBM Services Platform con Watson gestiona de forma autónoma las operaciones de TI, aprende continuamente e impulsa la optimización. *IBM Services Platform con Watson* combina las capacidades cognitivas y las aplica en todo el ciclo de vida del servicios, de una forma segura, gestionada y fiable. A continuación encontrará una relación de los bloques de construcción de la plataforma:



Automatización

La facilitación tecnológica de la automatización de tareas repetitivas es un método de optimización probado, que permite a la empresa dar una respuesta rápida a las situaciones, aumentando al mismo tiempo la conformidad, estabilidad y coherencia global, así como la calidad del servicio. Existen varias tecnologías para la automatización amplia y profunda, desde la gestión y el diagnóstico de eventos hasta la organización de procesos.



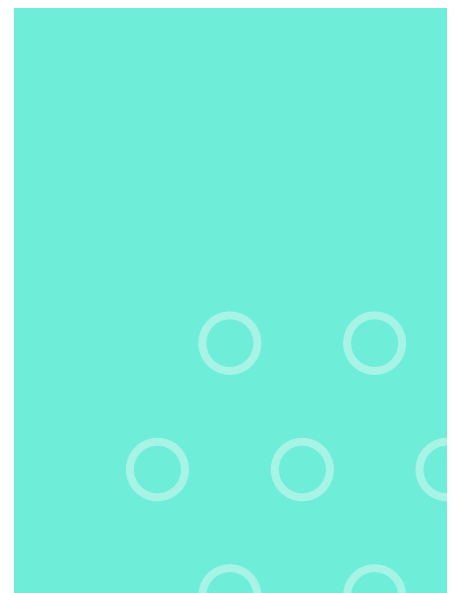
Analítica

El uso de la analítica le permite extraer conocimiento relevante a partir de un gran volumen de datos estructurados y no estructurados. Este conocimiento, ampliado con las capacidades cognitivas de Watson, genera una mejora continua del servicio y ayuda a determinar qué es lo más adecuado para automatizar a continuación.



Plataforma y ecosistema

IBM Services Platform con Watson permite utilizar las capacidades de varios actores en un modelo de ecosistema. Aprovecha las ofertas de *IBM Services*, *IBM Watson*, *IBM Cloud* y los partners preferidos de *IBM*, combinando las capacidades cognitivas con los servicios gestionados de nuestra plataforma de *ITaaS*. El modelo de plataforma proporciona a los desarrolladores de servicios un entorno seguro en el cual construir, publicar e integrar nuevos servicios y datos. Incrementa la velocidad y reduce el coste del desarrollo y la entrega mediante su reutilización. La plataforma y el enfoque de ecosistema también permite tener una creación continua de valor a través de un ecosistema de clientes de *IBM*, profesionales y desarrolladores de *IBM*, responsables de contenidos internos y externos, así como de otros partners. A medida que cada nuevo usuario del ecosistema aporta datos, conocimiento y servicios a la plataforma, se crea un valor incremental.





Ventaja cognitiva

Al 'comprender' los datos no estructurados, descubrir patrones difíciles de encontrar, desvelar conocimientos ocultos y habilitar la corrección proactiva antes de que se produzcan los problemas, la tecnología cognitiva puede elevar el nivel de la automatización y la analítica, ampliando sus capacidades actuales.



Aplicación del conocimiento

A partir del gran conjunto de datos oscuros disponibles, junto con el conocimiento depurado tanto de nuestros expertos como del sector, IBM crea conocimiento cognitivo y bases de conocimiento, elevando el nivel técnico tanto de la automatización como de los profesionales, permitiendo, por ejemplo, resolver incidencias de una forma más rápida y precisa.



Comprensión del lenguaje natural

La plataforma puede comprender y manejar el lenguaje natural, analizando documentos de clientes RFP/RFS, así como texto libre de conversaciones, incidencias, mensajes de correo electrónico y formularios. Todas estas comunicaciones se interpretan para conservar su significado, permitiendo así que los profesionales ensamblen la automatización o solución más adecuada.



Aprendizaje

Utilizando los datos históricos de los éxitos del pasado, la cobertura de la automatización se amplía a medida que aumenta la confianza del componente cognitivo en lo que debe hacerse a continuación.

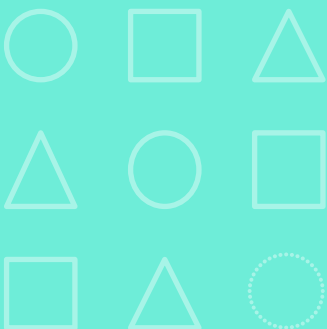


Visibilidad

IBM Services Platform con Watson combina varias fuentes de datos y aplica un análisis en profundidad y conocimiento cognitivo, lo que le permite ver el estado del entorno y generar información factible en tiempo real.



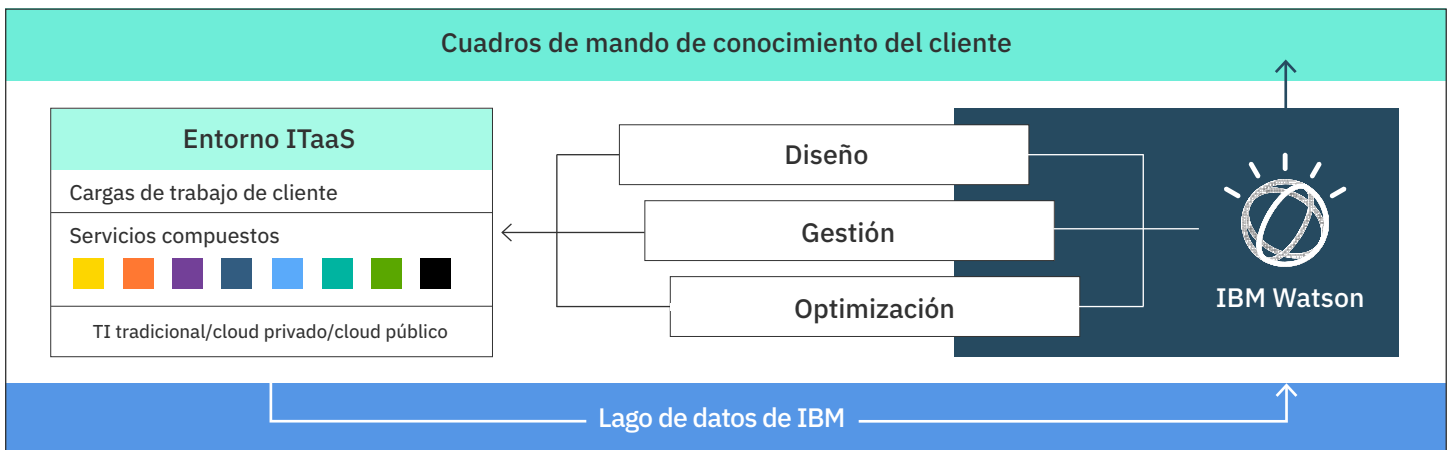
Por medio de estos bloques de base compuestos, puede acelerar la transformación de su empresa y dejar atrás a sus competidores. El poder cognitivo de Watson puede convertir sus datos estructurados y no estructurados en conocimientos que permitan tomar cada día decisiones mejor informadas. La combinación de la potencia cognitiva y automatizadora de Watson con la plataforma ITaaS gestionada y configurable de IBM a través de *IBM Services Platform con Watson* proporciona **resultados seguros y fiables**.



05

IBM Services Platform con Watson crea un entorno ITaaS de nueva generación

IBM Services Platform con Watson



Los componentes específicos de *IBM Services Platform con Watson* son los siguientes:

Lago de datos de IBM

Se utiliza para que los servicios puedan proporcionar conocimientos, análisis y recomendaciones que permitan mejorar la calidad y el rendimiento del servicio E2E. Incluye lo siguiente:

- datos operativos, históricos y en tiempo real;
- datos operativos depurados, tales como informes o conocimiento generado a partir de datos sin formato y almacenados en el lago;
- contenido y patrones de automatización;
- conocimiento, por ejemplo soluciones, ofertas, arquitectura de referencia, cartuchos y ontologías;
- interacción del usuario, por ejemplo, uso, comentarios y satisfacción del cliente;
- metadatos, que incluyen catálogos de datos, taxonomías, clasificadores y reglas.

Diseño

Las tecnologías cognitivas se utilizan durante la fase de diseño de la solución para garantizar la máxima calidad de las soluciones de cliente, basadas en el conocimiento colectivo de los profesionales expertos de IBM.

Gestión

La automatización recibe información de la asistencia analítica y cognitiva. Incluye el análisis y resolución automatizados de eventos e incidencias, autoservicio con cumplimiento racionalizado, higiene de sistema preferente automatizada, cumplimiento normativo y la automatización de actividades rutinarias y de mantenimiento.

Optimización

El análisis en profundidad y el conocimiento cognitivo se utilizan para la determinación de problemas en incidencias complejas, que incluye:

- analítica para identificar tendencias anteriormente ocultas o problemas que pueden rectificarse;
- información de entrega cognitiva para mejorar la gestión del cambio con el riesgo del cambio y asistencia de planificación para peticiones de servicios y publicaciones;
- comprobación de estado técnico continua y cognitiva para disminuir el riesgo operativo y de seguridad.

Entorno ITaaS

La plataforma ofrece una pila de gestión integral, que incluye intermediación, organización y gestión de servicios híbridos y modulares, que han sido previamente integrados y probados para un despliegue fácil y rápido.

Cuadros de mandos de conocimiento del cliente

Los cuadros de mandos específicos de cliente y las herramientas de asesoría permiten a los clientes ver los resultados y tener plena visibilidad de todos los entornos, para optimizar de forma persistente la calidad del servicio y lograr mejores resultados tecnológicos y de negocio.

Watson evoluciona toda la automatización y analítica para poder lograr más

Antes	Ejemplo	Resultado	Después	Ejemplo	Resultado
Determinista	La automatización dinámica recibe eventos y los asocia directamente con las automatizaciones que se van a resolver.	Los eventos que tienen más de una resolución potencial no se pueden resolver mediante la automatización.	No determinista	La automatización dinámica identifica patrones de eventos, ejecuta los diagnósticos asociados y ejecuta automatizaciones para resolver la causa raíz.	Los eventos con varias causas y correcciones potenciales se pueden corregir.
Estructurado	La automatización de procesos robóticos solamente puede procesar entradas estructuradas.	Los catálogos de servicios y formularios deben dirigir el comportamiento.	No estructurado	Puede extraerse el significado de mensajes de correo electrónico no estructurados, incidencias, conversaciones de chat, y utilizarse para dirigir la automatización.	Mayor volumen de casos de uso que se pueden resolver sin intervención humana.
Manual	Los requisitos y las líneas base se identifican manualmente a partir de las peticiones del cliente.	Días dedicados que se podrían utilizar mejor en conversaciones de colaboración con el cliente.	Automático	Los requisitos y las líneas base se extraen automáticamente en unos minutos.	Permite la creación conjunta de procesos con el cliente (por ejemplo, la rápida confirmación de necesidades y el subsiguiente ajuste) que permiten tener soluciones de alta calidad adaptadas a los requisitos de negocio.
Limitado por la experiencia actual y el status quo	Valoraciones del riesgo del cambio basadas en la experiencia y la estimación.	Evaluaciones incorrectas que conducen a una gestión excesiva o insuficiente de los cambios, lo que se traduce en incidencias como consecuencia del cambio.	Estadísticamente probado	El análisis del cambio y de las incidencias con procesamiento del lenguaje natural proporciona un análisis de riesgos del cambio basado en datos históricos.	Mayor precisión del análisis de riesgos del cambio que se traduce en un menor número de incidencias como consecuencia del cambio.
Consultas técnicas y navegación	Consultas de bases de datos estructurados para extraer información. Navegación por la visualización de datos.	Mayor dificultad de la necesaria ya que debe saberse lo que se busca y cómo conseguirlo.	Conversación	Debate en lenguaje natural que formula y recopila la información necesaria en segundo plano.	Acceso más rápido e intuitivo a las respuestas.
Conocimiento e investigación personales	Se utiliza información de muchas fuentes de conocimiento, desde históricos de incidencias hasta repositorios de conocimientos, pero no es posible depurar una única fuente de la verdad.	Descubrimiento lento y limitado de la información. Las respuestas se basan en lo mejor que puede encontrarse.	Amplios corpus de conocimiento consultados con inteligencia	Conocimientos depurados sobre muchas materias, mejorados por la experiencia y los resultados; se accede a ellos mediante una conversación.	Rápida resolución con las mejores respuestas. Las mejores respuestas disponibles.

IBM Services Platform con Watson incluye un modelo de TI cognitivo innovador. Aprovecha el lago de datos y la base de conocimiento de IBM que contienen datos depurados basados en más de 30 años de experiencia en operaciones. Esta amplia base proporciona un conocimiento de gran valor que las capacidades cognitivas pueden aprovechar. Watson está entrenado para ejecutar y transformar las TI y nuestra instancia de Watson aprende todos los aspectos de la gestión de una infraestructura de cloud híbrido, de forma integral, para tomar decisiones autónomas. Aportamos un modelo contrastado de integración de servicios que proporciona a los líderes de negocio y TI la flexibilidad para componer servicios modulares de IBM y su ecosistema de partners a fin de satisfacer con mayor rapidez las necesidades de negocio a escala global.

Desde una mejor forma de ejecutar las TI hasta una nueva forma de hacer negocios *IBM Services Platform con Watson* puede ayudar a que la tecnología cognitiva trabaje para usted. Hable con un [experto de IBM](#) para poder desplegar la combinación de infraestructuras adecuadas a sus necesidades.

Descubra cómo *IBM Services Platform con Watson* ha ayudado a nuestros clientes mundiales: [caso de estudio de Sysco](#)



IBM España, S.A

Tel.: +34-91-397-6611
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
Spain

La página de inicio de IBM se encuentra en:
ibm.com

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com e IBM Watson son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web en la sección "Información de copyright y marcas registradas" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Este documento es válido en la fecha inicial de publicación y puede estar sujeto a cambios por parte de IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE, A LAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO Y A LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM se garantizan de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionan.

© Copyright IBM Corporation 2017



Por favor, recicle