



### Desafío comercial

Con las nuevas tecnologías y disruptores del mercado cambiándoles la cara a los negocios, ¿cómo hizo el reconocido proveedor de servicios de computación Computer Merchant para mantener su ventaja competitiva?

### Transformación

Los negocios del mañana prometen ser radicalmente diferentes a los de hoy. Al entrar a nuevos mercados con desarrollo de productos innovadores soportados por IBM® i en Power Systems™, Computer Merchants mejoró su ventaja competitiva y diversificó sus negocios, transformando los retos de hoy en las oportunidades de mañana.



**Norm Jefferies**  
Director gerente en  
Computer Merchants

## Beneficios comerciales

### Lanza

a nuevos mercados, impulsando el desarrollo comercial y el crecimiento de los ingresos

### Permite

al personal dedicar más tiempo a actividades de valor agregado

### Ayuda

a la empresa a identificar y a nutrir grandes experiencias de clientes

# Computer Merchants Impulsa el crecimiento y agrega valor con la innovación de vanguardia en IBM i

Todo tipo de negocios, desde pequeños especialistas locales hasta algunos de los nombres más reconocidos de Australia, dependen de **Computer Merchants** para sacar el mejor provecho de la tecnología. Desde 1979 la empresa viene creando la combinación adecuada de innovación y resultados comerciales comprobados para planificar, diseñar e implementar soluciones que se basan en las situaciones y requisitos únicos de sus clientes.

*"Nuestras nuevas aplicaciones de IBM han disparado un verdadero cambio cultural dentro de la empresa".*

—Norm Jefferies, Director Gerente,  
Computer Merchants

## Sembrando las semillas del cambio

Así como la tecnología evoluciona, también lo hace la cara del negocio, especialmente en el sector de la tecnología empresarial. Un número creciente de empresas de esta industria ha visto una dramática transformación en sus modelos de negocios a manos de las nuevas aplicaciones de la tecnología. Por ejemplo, el surgimiento de la tecnología basada en la nube y el creciente paso hacia la comoditización en todos los aspectos de la TI empresarial, incluyendo servicios de infraestructura, servicios de soporte y plataformas de alojamiento, han llevado a muchas empresas reconocidas a reevaluar sus modelos de operaciones.

Para los proveedores de soluciones de TI, este veloz cambio hacia el consumo de TI basado en servicios presenta un nuevo conjunto de retos: ¿cómo pueden hacer para cuidar su lugar en el mercado y evitar nuevos disruptores del mercado? La empresa con sede en Australia, Computer Merchants, se vio precisamente frente a este reto.

Norm Jefferies, Director gerente en Computer Merchants, explica: "Tradicionalmente hemos sido proveedores de soluciones de hardware para IBM, Dell, HP y otras empresas de TI. Debido a que el sector de la TI empresarial está cambiando rápidamente, con nuevos modelos de operaciones y tecnologías disruptivas capaces de

tragarse mercados existentes y crear nuevos de la noche a la mañana, los proveedores tradicionales como nosotros necesitamos adaptarnos rápidamente. Esto crea una necesidad acuciante de diversificar, modificar y aceitar lo más posible nuestro negocio o corremos el riesgo de perder nuestra ventaja competitiva.

"Para poner esto en perspectiva, hace siete años uno de los productos que vendíamos valía aproximadamente US \$ 100.000, ahora, el mismo producto vale solo US\$ 30.000, lo que significa que tenemos que trabajar más de tres veces más duro para generar la misma cantidad de valor. Un factor adicional que conforma esta presión del mercado es el lento crecimiento de la economía australiana en los últimos años, haciendo que nuestra necesidad de innovar y generar nuevos flujos de ingresos sea aún más urgente".

Computer Merchants entendió que, si podía automatizar actividades manuales que no suponen valor añadido y transformar sus sistemas de registro agregando sistemas de comunicación, tenía mejores posibilidades de hacer crecer la productividad de su personal, mejorando la satisfacción de los clientes y aumentando los ingresos, protegiendo al mismo tiempo su ventaja competitiva. ¿Cómo hizo Computer Merchants para hacer realidad su visión?

## Explotando el potencial de la automatización y del aprendizaje automático

Computer Merchants llevó adelante una serie de proyectos de innovación que dieron impulso a la creación de dos nuevas herramientas: CM View (para el mantenimiento automático de sistemas) y CM Care (para la gestión de activos de clientes).

Ambas aplicaciones están alojadas en servidores IBM Power Systems que ejecutan el sistema operativo IBM i, tal como explica Norm Jeffries: "Las tecnologías de IBM i e IBM Power Systems han estado en el corazón de nuestra infraestructura por mucho tiempo, de hecho, ¡desde 1970! Durante este tiempo, nos hemos familiarizado mucho con los sistemas y sabemos cómo operarlos bien. Al elegir IBM i para desarrollar nuestras nuevas aplicaciones, sabíamos que nos íbamos a beneficiar de un sistema estable, confiable y reconocido que nos permitiría asegurar la continuidad de nuestro negocio en estos tiempos de cambio.

*"Con IBM i en IBM Power Systems pudimos construir nuevos servicios innovadores sobre las aplicaciones centrales ya establecidas y confiables que impulsan diariamente nuestro negocio".*

—Norm Jefferies, Director gerente, Computer Merchants

"Además, escogimos implementar sistemas IBM porque sabíamos que nos permitirían ejecutar nuestro modelo de negocios tradicional junto con tecnologías avanzadas como la analítica, animación y aprendizaje automático".

CM View es una herramienta creada inicialmente por Computer Merchant para ayudarse a monitorear sus propios sistemas internos, que la empresa desarrolló posteriormente para ayudar a dar más soporte a las infraestructuras de sus clientes. Con funcionalidades gratuitas para celulares y tablets, la aplicación proporciona una visión consolidada y en tiempo real del desempeño del sistema, para que Computer Merchant pueda ofrecer asistencia de forma proactiva a sus clientes cada vez que surja un problema.

Norm Jefferies destaca: "CM View empezó como una herramienta interna de Computer Merchants que ofrecíamos a un puñado de clientes a modo de prueba gratuita. Esto les encantó, así que la desarrollamos más, creando una interfaz gráfica de usuario [GUI] fácil de usar, que les da a nuestros clientes una vista de la salud de su sistema. Ahora, nuestra herramienta CM View completamente desarrollada automatiza totalmente el mantenimiento de las máquinas de nuestros clientes, detectando la degradación en niveles de servicios, marcando posibles causas raíz y manteniendo informados a nuestros clientes e ingenieros.

Computer Merchants está ampliando CM View con la funcionalidad de IBM Artificial Intelligence. También está impulsando algoritmos de aprendizaje automático de código abierto desde la biblioteca Scikit-learn de Python, que la empresa ejecuta en IBM Power para entrenar un Clasificador de Árbol de Decisiones (DTC) con resultados anteriores. CM View ayuda a Computer Merchants a anticipar el comportamiento de los tickets de mantenimiento en el futuro, con una precisión de más del 90 por ciento. Se espera que este valor aumente a medida que el sistema analiza más datos.

Norm Jefferies agrega: "La tecnología de aprendizaje automático que sostiene esta nueva versión de CM View significa que podemos ver qué tickets necesitarán la ayuda de un ingeniero con más probabilidad, y cuáles pueden ser resueltos automáticamente, lo que nos ayuda a optimizar el uso que hacemos de nuestros recursos humanos.

"Aprovechando el éxito de CM View, desarrollamos CM Care, una herramienta de gestión de activos que también se ejecuta en IBM i. Esta herramienta gratuita da a nuestros clientes una vista del estado del contrato de mantenimiento o de soporte que tienen con nosotros, para que sepan exactamente cuándo terminará su contrato y cuándo llevar adelante acciones necesarias. En el mismo portal también mostramos exactamente cuándo se creó un ticket y cuándo se realizó una acción por parte de nuestros ingenieros. De esta forma, nuestros clientes no solo cuentan con una visión transparente de la salud de sus sistemas, sino también de las acciones que realizamos para dar soporte a su infraestructura".

Ávidos por encontrar nuevas formas de mejorar el servicio al cliente, en Computer Services lanzamos un proyecto para integrar los e-mails de los clientes, a partir de sus sistemas de gestión de relación con el cliente (CRM), con una interfaz de programación de aplicaciones (API) en IBM Watson™.

"Primero, separamos los e-mails de los clientes del correo que no tiene relación con los clientes, como e-mails de nuestros proveedores y agentes", dice Norm Jeffries. "Después, enviamos esos e-mails de clientes a Watson Tone Analyzer en la nube para determinar qué tan satisfecho o insatisfecho está el cliente, distribuyendo estos resultados en una escala de positivo a negativo".

"Las interacciones negativas de clientes son identificadas para que podamos revisar el problema, identificar tendencias y procesos de transformación. Usando esta herramienta, descubrimos que la mayoría de la insatisfacción de los clientes se originaba en el hecho de que simplemente no les devolvíamos las llamadas. Desvendar este tipo de información es crucial si queremos ofrecer un servicio y asistencia excelentes a nuestros clientes, siempre, y minimizar el riesgo de tener clientes insatisfechos en el futuro".

## Cosechando las recompensas del crecimiento renovado

Al aprovechar el poder de la automatización, el aprendizaje automático y la analítica que ofrecen sus nuevas herramientas CM View y CM Care, que se ejecutan en

el sistema operativo IBM i, Computer Merchants tuvo éxito en su objetivo de entrar a nuevos mercados y cuidar su negocio frente a nuevos disruptores. La empresa logró esto ofreciendo un modelo de mantenimiento basado en productos básicos para cubrir mejor las demandas y retos en constante evolución de la era digital.

Norm Jefferies remarca: Nuestras nuevas aplicaciones CM, impulsadas por IBM i, nos permitieron crear nuevas redes de valor y flujos de ingresos. No solo hemos hecho realidad nuestra visión, lo hemos hecho sin aumentar costos y al mismo tiempo mejoramos la satisfacción de empleados y clientes.

Cada una de estas innovaciones ayuda a nuestro equipo de TI a ahorrar unos pocos minutos aquí y allá, pero esto termina siendo un gran ahorro. Por ejemplo, con base en los desarrollos realizados por nuestra TI en los últimos 6 meses, se han ahorrado 40 horas de trabajo al mes, permitiéndoles pasar más tiempo trabajando directamente con nuestros clientes. Es más, CM View genera, por sí sola, ¡la misma cantidad de trabajo facturable diariamente que la que generarían dos ingenieros a tiempo completo!

"Gracias a la creación automatizada de tickets en CM View, no incurrimos en costos de ventas: el software realiza el trabajo para el que necesitaríamos varios miembros del equipo a tiempo completo. Proyectamos un retorno financiero durante el primer año de hasta el 160 por ciento del costo original del desarrollo inicial, y a partir de allí será una fuente constante de lucro para el negocio".

La automatización de la carga de trabajo de mantenimiento también significa que los ingenieros de Computer Merchants están libres para centrarse en desarrollar nuevas aplicaciones en vez de pasar demasiado tiempo en tareas de TI más repetitivas y de poco valor.

"Nuestro personal está totalmente feliz de poder participar en actividades más críticas para el negocio y de mayor agregación de valor, las herramientas CM impulsadas por IBM has disparado un verdadero cambio cultural dentro de la empresa", afirma Norm Jeffries. "En la reunión de la empresa de los miércoles celebramos los logros innovadores de nuestro equipo; ¡es muy bueno tener esa reunión!"

Las nuevas herramientas CM también mejoraron significativamente la satisfacción de los clientes de Computer Merchants, como dice Norm Jeffries: "El proyecto con Watson de comunicación con el cliente nos está llevando a reimaginar nuestros procesos de negocios, a eliminar todo lo que podría dejar insatisfechos a nuestros clientes, en línea con nuestro objetivo de ofrecer fantásticas experiencias de cliente. Y con CM Care podemos proporcionar a los clientes mucha más transparencia sobre la forma en que resolvemos problemas para dar soporte a sus sistemas, permitiéndonos manejar las expectativas de los clientes mucho más fácilmente.

"Mejorando continuamente nuestros procesos de esta forma nos ayuda a cuidarnos de la insatisfacción de los clientes; al final de cuentas, clientes más felices probablemente harán recomendaciones positivas y venderemos más, por lo tanto, es una situación en la que todos ganan.

"Con IBM i en IBM Power Systems hemos podido crear servicios nuevos e innovadores sobre las aplicaciones centrales ya establecidas y confiables que impulsan nuestro negocio diariamente. Buscamos ayudar a nuestros clientes a seguir el mismo camino y cosechar las recompensas de conectar sus sistemas de registro y sus sistemas de comunicación por medio de la automatización. Esto les permitirá aumentar la agilidad y solidez de sus negocios, incluso frente a una disrupción de mercado, como lo hicimos nosotros".

Norm Jefferies concluye: "Estamos tan satisfechos por el resultado de este proyecto con IBM que ya estamos planeando traer nuestras aplicaciones CM View y CM Care al hemisferio norte para seguir ampliando nuestra base de clientes y aumentar nuestra productividad fuera de Australia".

## Componentes de la solución

- IBM® i en IBM Power Systems™
- IBM Watson Analytics™
- IBM Watson Tone Analyzer

### Dé el próximo paso

Para saber más sobre IBM i, entre en contacto con su representante de IBM o el Asociado de negocios de IBM, o visite el siguiente sitio web: [ibm.com/power/operating-systems/ibm-i](http://ibm.com/power/operating-systems/ibm-i)

© Copyright IBM Corporation 2017. IBM Systems, 1 New Orchard Road, Armonk, Nueva York 10504-1722 Estados Unidos.

Producido en los Estados Unidos de América, diciembre de 2017. IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, Power Systems y Watson Analytics son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y de servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Una lista actual de marcas registradas de IBM está disponible en la web en "Información de copyright y marcas registradas" en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml). Este documento se actualizó por última vez en la fecha de su publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM. Los ejemplos de clientes se mencionan únicamente con carácter ilustrativo. Resultados reales de rendimiento pueden variar dependiendo de configuraciones específicas y condiciones de operación. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL", SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS SIN GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados de conformidad con los términos y condiciones de los contratos en virtud de los cuales se suministran. El cliente es responsable de asegurar la conformidad con las leyes y los reglamentos aplicables. IBM no proporciona asesoría legal, ni representa ni garantiza que sus servicios o productos garanticen que el cliente cumple con cualquier ley o regulación.



POC03345-USEN-00

