

Desde una mejor forma de ejecutar TI hasta una nueva forma de hacer negocios

Presentamos *IBM Services Platform with Watson*, que despliega la innovación e impulsa el máximo rendimiento

01

La presión por proporcionar innovación constante y un rendimiento de TI impecable aumenta cada día

Actualmente, el éxito de un negocio está interrelacionado con su rendimiento de TI.

Pero a medida que los ciclos de negocio se reducen y los entornos de TI se vuelven cada vez más complejos, la tecnología que supuestamente debe ayudar ahora escapa a lo que las personas por sí solas pueden manejar. Para lograr el éxito, las empresas deben replantear la forma en que utilizan la tecnología para obtener más poder que nunca antes.

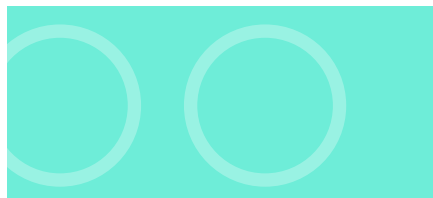
Las empresas necesitan adoptar una nueva mentalidad que permita a TI concentrarse en la integración de los servicios, en lugar de integrar dispositivos y sistemas de TI. Las empresas necesitan un enfoque que les permita crear un marco ágil de TI como servicio (ITaaS), comenzando con un catálogo sólido de productos para aprovechar todas las ventajas de los servicios modulares de IBM® y sus asociados en el ecosistema. Este entorno debe integrar servicios de manera fluida, a escala, para impulsar la adaptabilidad de TI, acelerar la innovación y establecer gobernanza integral con el fin de reducir los desechos y la dispersión. Lo que es más importante, siempre debe estar activado, siempre en cumplimiento y siempre seguro.

El aprovechamiento de los datos operacionales y la aplicación de inteligencia artificial – o tecnología cognitiva – para proporcionar conocimientos prácticos e impulsar la automatización son fundamentales en esta transformación. La asociación con personas provistas de tecnologías cognitivas permite a las empresas ejecutar autónomamente y optimizar sus entornos de TI según las necesidades del negocio. A su vez, esto permite a los directivos de TI concentrarse en la innovación para proporcionar un rendimiento insuperable al aumentar la inteligencia de sus equipos de expertos con conocimientos cognitivos para obtener decisiones más rápidas y en función de los datos, y una administración y gobernanza autónomas de las operaciones de TI. El resultado es el suministro de una calidad de servicio superior al prever los problemas, reducir los errores y responder con mayor rapidez ante los incidentes y solicitudes de servicio.

Imagine

si tuviera un modelo de TI cognitivo que aportara calidad de servicio insuperable, redujera el tiempo de inactividad, optimizara los costos de operación, proporcionara seguridad generalizada y aumentara la agilidad y la innovación del negocio con un flujo continuo de nuevas funcionalidades.

Las organizaciones de TI pueden enfrentar el desafío de una complejidad difícil de manejar como una oportunidad para acelerar el cambio y superar a sus competidores usando tecnología cognitiva para ejecutar los procesos de TI con mayor rapidez, facilidad e infundidos de conocimientos.



02

Transfórmese con los nuevos componentes fundamentales de TI y la tecnología cognitiva

La agilidad mejora considerablemente cuando los innovadores pueden ensamblar con rapidez nuevas soluciones a partir de los componentes fundamentales reforzados por una plataforma integrada y abierta.

La agilidad aumenta aún más cuando esa plataforma respalda todo el ciclo de vida de la solución y permite un enfoque de DevOps de suministro continuo en entornos de nube híbrida.

Las empresas ágiles requieren TI ágil. Un **modelo de ITaaS proporciona una solución de negocio y de tecnología al permitir que las aplicaciones consuman servicios administrados de TI mediante autoservicio de intermediación con cumplimiento automatizado.**

Sin embargo, la flexibilidad y la opción que permite la nube híbrida traen consigo algunos problemas del aumento de la

complejidad en TI y su administración de servicio. Cuando esta complejidad se intensifica por ciclos de negocio acelerados, las personas por sí solas no pueden gestionar el entorno. Para enfrentar los desafíos de administrar los servicios de TI en un entorno híbrido, IBM ha aumentado su suministro de servicio con **la automatización avanzada, la analítica y las capacidades cognitivas de Watson.**

Estas funcionalidades son decisivas para diseñar, crear y ejecutar servicios de TI eficaces. Permiten una calidad y agilidad de servicio end-to-end al:

Diseñar excelentes soluciones de TI para cumplir con los objetivos del negocio.

Watson aprende de la experiencia y muestra conocimientos que ayudan al negocio y a los directivos de TI a definir la estrategia del negocio y de TI, – y ayudan a los CIO a utilizar ofertas de servicio componibles para diseñar la infraestructura óptima para lograr los objetivos estratégicos.

Administrar las operaciones de TI para mantener el entorno en buen estado y siempre activado.

Watson predice los problemas y adopta medidas preventivas para evitar la necesidad de recuperación. Y cuando se producen incidentes inesperados, Watson dirige el entorno para que se recupere a sí mismo.

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

Watson identifica permanentemente las formas de mejorar el rendimiento y se ajusta a sí mismo en forma automática. Watson también asesora a los arquitectos en la identificación y la implementación de cambios en el sistema para mejorar el entorno.

Dado este inminente cambio innovador en TI, continúe leyendo para descubrir más acerca de ITaaS y un conjunto más inteligente de componentes fundamentales de TI, todos ubicados en capas en IBM Cloud and Watson para proporcionarle **IBM Services Platform with Watson.**








03

TI como servicio permite que sea posible una infraestructura personalizable y escalable y disponible a pedido

En el pasado, las soluciones de TI se basaban principalmente en integraciones de sistemas personalizadas, ejecutadas de forma prolongada, altamente manual y costosa.

Al cambiar a un modelo más centrado en el negocio y con servicio gestionado, IBM permite que TI se utilice como servicio, como un conjunto de productos interoperables y componibles de parte de un ecosistema de asociados.

ITaaS optimiza la planificación, selección, suministro y administración de un entorno híbrido de múltiples fuentes. Proporciona el marco, los procesos y las herramientas de software para ayudar a habilitar el aprovisionamiento de autoservicio, la orquestación de servicio y la gestión de consumo de entornos híbridos, de modo que cada carga de trabajo puede ejecutarse en su ubicación y costo óptimos.

CARGAS DE TRABAJO DEL CLIENTE	Cargas de trabajo para soluciones de atención al cliente	Cargas de trabajo para soluciones de asociados de negocios	Cargas de trabajo para soluciones de habilitación de fuerza de trabajo
SERVICIOS COMPONIBLES	Servicios de IBM  Nube  Movilidad  Red  Resiliencia  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 del cliente
	Intermediación	Orquestación	Operaciones
INFRAESTRUCTURA DE LA NUBE HÍBRIDA	 TI tradicional local <i>Basada en el cliente</i>	 Nube privada <i>Basada en el cliente</i>	 Nube pública <i>IBM</i>

Analítica, Cognitiva, Automatización, DevOps y Seguridad

Al integrar los servicios a través del modelo ITaaS de IBM, usted puede diseñar, crear y ejecutar su propio entorno – a través de TI de la nube y local – como una infraestructura única end-to-end.

La oferta de Intermediación de IBM garantiza el uso eficiente de diversos recursos de la nube y permiten a los usuarios tomar decisiones con mayor información y rapidez, con soporte y dominio. Con la implementación de ITaaS, puede aprovechar una abundante cadena de abastecimiento de servicios, proporcionando la integración de los sistemas de nube y tradicionales, lo cual es decisivo para reinventar el modelo de negocio de la empresa. De esta forma, TI impulsa activamente el consumo y la innovación del servicio, en lugar de simplemente apoyarlo.

04

IBM Services Platform with Watson Mantiene los procesos en movimiento con aprendizaje continuo



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

IBM Services Platform with Watson administra de forma autónoma las operaciones de TI y aprende e impulsa la optimización continuamente. **IBM Services Platform with Watson combina capacidades cognitivas y las aplica en todo el ciclo de vida del servicio de manera segura, administrada y confiable.** Este es un vistazo de los componentes fundamentales de la plataforma:



Automatización

La facilitación tecnológica de la automatización de tareas repetitivas es un enfoque de optimización comprobado que permite que su negocio responda rápidamente a las situaciones, aumentando al mismo tiempo el cumplimiento, la estabilidad, la uniformidad general y la calidad de servicio. Existen diversas tecnologías para automatizar con profundidad y alcance: desde la administración y diagnóstico de eventos hasta la orquestación de procesos.



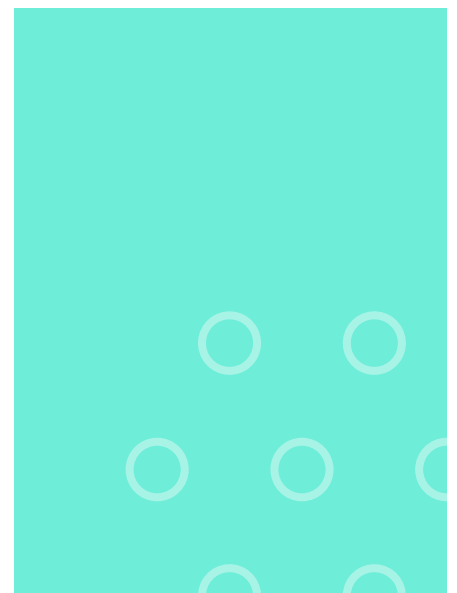
Analítica

El uso de analítica le permite extraer conocimientos profundos de una enorme cantidad de datos estructurados y no estructurados. Estos conocimientos, realizados por las capacidades cognitivas de Watson, impulsan la mejora continua de servicio y ayudan a determinar lo que luego será más adecuado para la automatización.



Plataforma y ecosistema

IBM Services Platform with Watson activa capacidades de múltiples actores de un modelo de ecosistema. Aprovecha productos de IBM Services, IBM Watson, IBM Cloud y los asociados de preferencia de IBM, reuniendo capacidades cognitivas con los servicios administrados de nuestra plataforma de ITaaS. El modelo de plataforma proporciona a los desarrolladores de servicio un entorno seguro para crear, dispensar e integrar nuevos servicios y datos. Aumenta la velocidad y reduce el costo de desarrollo y entrega a través de la reutilización. El enfoque de plataforma y ecosistema también permite la creación continua de valor a través de un ecosistema de clientes de IBM, profesionales y desarrolladores de IBM, propietarios de contenido internos y externos, y también de asociados. A medida que cada nuevo usuario del ecosistema agrega datos, conocimientos y servicios a la plataforma, se crea valor incremental.





La ventaja cognitiva

Al 'comprender' los datos no estructurados, descubrir patrones difíciles de encontrar, descubrir conocimientos ocultos y habilitar la recuperación proactiva antes de que se produzcan los problemas, la tecnología cognitiva puede elevar la automatización y la analítica, extendiendo sus capacidades más allá de lo que actualmente se puede hacer.



Aplicación de conocimientos

Con la extracción del abundante conjunto de datos oscuros disponible, junto con los conocimientos seleccionados por nuestros expertos y la industria, IBM crea conocimientos cognitivos y bases de conocimientos, aumentando el nivel de experiencia de la automatización y los profesionales, permitiendo, por ejemplo, la solución de incidentes con mayor rapidez y precisión.



Comprensión del lenguaje natural

La plataforma puede comprender y lidiar con el lenguaje natural, analizando los documentos de RFP (Solicitud de propuesta)/ RFS (Solicitud de servicio) del cliente, al igual que texto de formato libre en conversaciones, tickets, correos electrónicos y formularios. Todas estas comunicaciones se interpretan para conservar su significado, lo que permite a los profesionales elaborar la automatización o solución más adecuada.



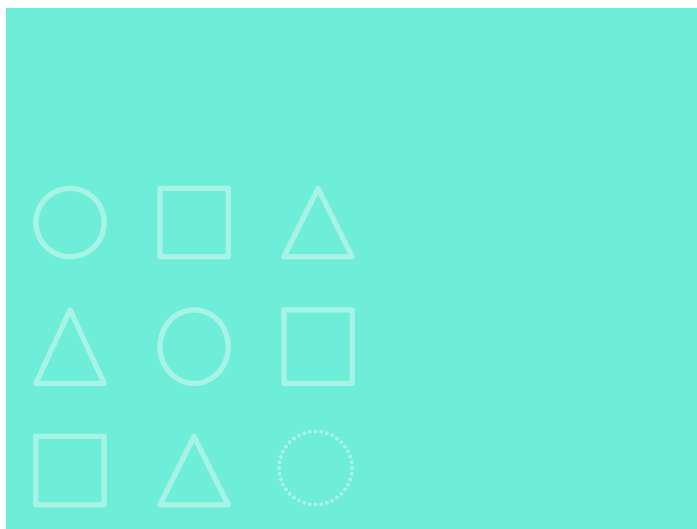
Aprendizaje

Usando los datos históricos de éxitos anteriores, la cobertura de la automatización se extiende a medida que el componente cognitivo aumenta en la confianza sobre lo que se debe hacer a continuación.



Visibilidad

IBM Services Platform with Watson combina múltiples fuentes de datos y aplica analítica profunda y conocimientos cognitivos, permitiéndole apreciar el estado de su entorno y obtener conocimientos prácticos en tiempo real.

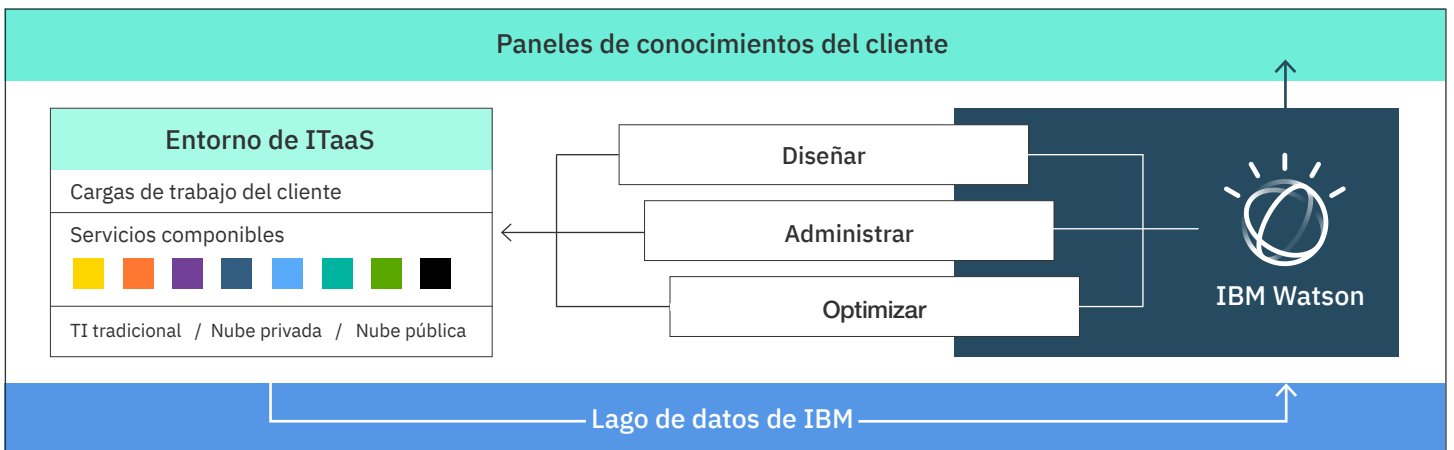


Al utilizar estos componentes fundamentales componibles, usted puede acelerar la transformación de su empresa y superar a sus competidores. La potencia cognitiva de Watson puede transformar sus datos estructurados y no estructurados en conocimientos que informan mejores decisiones cada día. La combinación de los poderes cognitivos y de automatización de Watson con la plataforma de ITaaS configurable y administrada de IBM a través de *IBM Services Platform with Watson* proporciona **resultados seguros y confiables**.

05

IBM Services Platform with Watson potencia un entorno de ITaaS de nueva generación

IBM Services Platform with Watson



Los componentes específicos de *IBM Services Platform with Watson* incluyen:

Lago de datos de IBM

Utilizado para habilitar servicios para proporcionar conocimientos, análisis y recomendaciones sobre cómo mejorar la calidad y el rendimiento del servicio end-to-end. Incluye:

- datos operacionales, históricos y en tiempo real
- datos operacionales seleccionados, como informes o conocimientos derivados de datos sin procesar y almacenados en el lago
- contenido y patrones de automatización
- conocimientos que incluyen soluciones, productos, arquitectura de referencia, cartuchos y ontologías
- interacción con el usuario, como uso, comentarios y satisfacción del cliente
- metadatos, que incluyen catálogos de datos, taxonomías, clasificadores y reglas.

Diseñar

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

Administrar

La automatización se informa mediante la analítica y la asistencia cognitiva. Esto incluye el análisis automatizado y la resolución de eventos e incidentes, autoservicio con ejecución optimizada, higiene preventiva y automatizada del sistema, cumplimiento y la automatización de actividades de rutina/mantenimiento.

Optimizar

Se usa analítica profunda y conocimientos cognitivos para la determinación de problemas en incidentes complejos, que incluyen:

- analítica para identificar tendencias anteriormente ocultas o problemas que se pueden rectificar
- conocimientos de suministro cognitivo para mejorar la gestión del cambio con asistencia de planificación y de riesgo del cambio para solicitudes y entregas de servicio complejas
- un control técnico cognitivo y continuo del estado para reducir el riesgo operacional y de seguridad

Entorno de ITaaS

La plataforma ofrece un apilamiento de administración integral, que incluye Intermediación, Orquestación y administración modular e híbrida del servicio, que se integra y prueba previamente para su implementación fácil y rápida.

Paneles de conocimientos del cliente

Los paneles específicos para el cliente y las herramientas de asesoría permiten a los clientes visualizar los resultados y alcanzar una visibilidad completa de los entornos con el fin de optimizar continuamente la calidad del servicio y lograr mejores resultados tecnológicos y del negocio.

Watson desarrolla toda la automatización y analítica para poder lograr más

Antes	Ejemplo	Resultado	Después	Ejemplo	Resultado
Determinístico	La Automatización dinámica recibe eventos y los asocia directamente con automatizaciones por resolver.	Los eventos que tienen más de una solución potencial no se pueden resolver con la automatización.	No determinístico	La Automatización dinámica identifica patrones de eventos, ejecuta diagnósticos asociados y después ejecuta automatizaciones para abordar la raíz del problema.	Se pueden resolver eventos con múltiples causas y posibles soluciones.
Estructurado	La Automatización de procesos robóticos solo puede procesar entrada estructurada.	Se necesitan catálogos y formularios de servicio para dirigir el comportamiento.	No estructurado	Se puede extraer y usar el significado de correos no estructurados, tickets y conversaciones de chats para dirigir la automatización.	Mayor volumen de casos de uso que se pueden abordar sin intervención humana.
Manual	Se identifican manualmente los requisitos y referencias de las solicitudes del cliente.	Se emplean días que se podrían utilizar mejor en un diálogo colaborativo con el cliente.	Automático	Los requisitos y referencias se extraen automáticamente en minutos.	Permite un proceso de creación conjunta con el cliente (es decir, confirmación rápida de necesidades y ajuste posterior) con lo que se pueden adaptar soluciones de alta calidad a los requisitos del negocio.
Limitado por la experiencia actual y el status quo	Calificaciones del riesgo de cambio según la experiencia y estimación.	Evaluaciones incorrectas que originan administración insuficiente o excesiva de cambios, lo que desencadena incidentes resultantes del cambio.	Estadísticamente comprobado	El análisis de cambios e incidentes con procesamiento de lenguaje natural proporciona analítica de riesgo de cambio predictiva basada en hechos históricos.	Mayor precisión del análisis de riesgo de cambio, lo que da como resultado la disminución de incidentes originados del cambio.
Consultas técnicas y navegación	Consultas de la base de datos estructurada para extraer información. Navegación a través de visualización de datos.	Más difícil de lo necesario, puesto que usted debe saber lo que busca y la forma de obtenerlo.	Conversación	El análisis de lenguaje natural que en segundo plano formula y recopila la información requerida.	Acceso más rápido y más intuitivo a las respuestas.
Conocimientos e investigación individuales	Se usa la información de varias fuentes de conocimientos, desde historial de tickets hasta repositorios de conocimientos, pero no es posible obtener una única fuente de veracidad.	Detección lenta y limitada de información. Las respuestas se basan en lo mejor que se puede encontrar.	Amplios conjuntos de conocimientos extraídos de forma inteligente	Conocimiento seleccionado en muchos dominios temáticos, realizado por la experiencia y los resultados; con acceso mediante una conversación.	Solución rápida para las mejores respuestas. Las mejores respuestas disponibles.

IBM Services Platform with Watson brinda un modelo de TI cognitivo primero en su tipo. Aprovecha el Lago de datos y la Base de conocimientos de IBM que contienen datos seleccionados basados en más de 30 años de experiencia en operaciones. Esta rica base proporciona valiosos conocimientos e información que las capacidades cognitivas pueden extraer. Watson está entrenado para ejecutar y transformar TI y nuestra instancia de Watson está aprendiendo todos los aspectos de administración de una infraestructura de nube híbrida y end-to-end, para tomar decisiones autónomas. Incorporamos un modelo de integración de servicios verificado que proporciona a los directivos empresariales y de TI la flexibilidad para confeccionar servicios modulares de IBM y sus asociados del ecosistema con el fin de satisfacer con mayor rapidez las necesidades de negocio a una escala global.

Desde una mejor forma de ejecutar TI hasta una nueva forma de hacer negocios, *IBM Services Platform with Watson* puede ayudar a poner la tecnología cognitiva a trabajar para usted. Hable con un [experto de IBM](#) para que pueda implementar la combinación de infraestructura precisa para sus necesidades.

Sepa cómo *IBM Services Platform with Watson* ha ayudado a nuestros clientes globales: [Caso de estudio de Sysco](#)