

ТОЧКА ЗРЕНИЯ IDC

Главный ориентир и руководящий принцип IBM iX — корпоративный опыт

Джерри Браун

КРАТКАЯ АННОТАЦИЯ

РИСУНОК 1

Краткая аннотация: «Главный ориентир и руководящий принцип IBM iX — корпоративный опыт»

В этом отчете «Точка зрения IDC» обсуждается подразделение IBM Interactive Experience (iX). IBM iX может многое предложить предприятиям, которые хотят поставить клиентский опыт во главу угла своего бизнеса. Компания предлагает услуги консультирования в области цифровых стратегий и центры инноваций, выступающие катализатором для их реализации в полном объеме, включая рабочие процессы, развертывание платформы приложений и масштабируемые инновационные облачные приложения. IBM возьмет на себя всю ответственность за весь процесс внедрения решения для цифрового взаимодействия от начала до конца.

Ключевые моменты

- IBM iX — лидер в области цифровых стратегий и проектирования бизнеса, который стремится взаимодействовать с клиентами с позиции желаемого опыта, а не технологических возможностей.
- Главное конкурентное преимущество IBM iX — возможность задействовать всю мощь глобального охвата и глубоких технических знаний IBM для предоставления предприятиям инновационных цифровых решений в мировом масштабе.
- Сейчас предприятия всеми силами стараются стать «умнее» с помощью таких технологий, как ИИ и аналитика. Такие компании непременно оценят активное использование когнитивных вычислений в IBM iX, а также славу IBM как первопроходца в ИИ, заслуженную с помощью IBM Watson.

Рекомендуемые действия

- Крупным предприятиям стоит рассмотреть IBM iX в качестве потенциального «стратегического партнера по проектированию бизнеса», способного предоставить все необходимые ресурсы и функции для разработки решений, ориентированных на цифровое взаимодействие.
- Для небольших компаний лучше подойдут более доступные по цене местные дизайн-агентства, для которых услуги IBM будут равноценны «пальбе из пушки по воробьям».
- Но независимо от размера компании рекомендуется выстраивать свою деятельность вокруг «взаимодействия», так как сейчас отмечается стремительный и неуклонный сдвиг конкурентных преимуществ от цены и продукции в сторону клиентского опыта.

Источник: IDC, 2020 г.

IBM iX входит в состав организации IBM Global Business Services

Штат IBM iX насчитывает 17000 сотрудников. Это одно из девяти подразделений организации IBM Global Business Services (GBS). GBS с оборотом 16,6 млрд долларов предоставляет консультационные услуги, услуги по системной интеграции, управлению приложениями и аутсорсингу бизнес-процессов для клиентов по всему миру. Организация GBS обладает обширными отраслевыми знаниями, практическим опытом, располагает множеством систем проектирования бизнеса с упором на когнитивные и облачные технологии и выступает в качестве «партнера по цифровому преобразованию» для клиентов IBM. IBM iX действует в рамках организации GBS Consulting.

В 2019 году выручка консалтингового подразделения GBS выросла примерно на 3,7 %, составив 8 млрд долларов, при этом рост прибыли отмечался в каждом квартале 2019 года по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года. Подразделение IBM iX сыграло в этом ключевую роль, и его прибыль тоже уверенно росла в течение последних 16 кварталов (четырёх лет). По данным списка поставщиков цифровых услуг Великобритании eConsultancy, доход IBM iX в 2019 году вырос на 5 % и составил 282 млн фунтов стерлингов – это второй по величине показатель после Accenture, намного превышающий показатели ближайших конкурентов компании – Atos, Capgemini и Cognizant.

Некоторых удивит, что IBM является лидером в области цифровых стратегий и услуг по проектированию. Обычно эти направления не ассоциируются с основными услугами IBM – системной интеграцией и техническим консультированием. Но по факту IBM iX играет ключевую роль в предложении IBM GBS Consulting «вывод на рынок решений, помогающих клиентам формировать свои цифровые стратегии и механизмы взаимодействия с клиентами, создавать когнитивные рабочие модели и реализовывать весь скрытый в данных потенциал для улучшения принятия решений». Можно сказать, что IBM iX – скрытая жемчужина организации IBM.

IBM iX и взаимодействие с клиентами, сотрудниками и партнерами

IBM iX работает в 60 дизайн-центрах на шести континентах по всему миру и предоставляет клиентам возможности программ IBM «Garage». 23 из этих 60 центров находятся в европейских городах. Площадки Garage – это не физические места, а программы. Garage – это принцип работы, который можно реализовать на физической площадке клиента (до пандемии COVID-19), в коворкингах, таких как WeWork или полностью в виртуальном пространстве (после пандемии COVID-19). Сейчас осуществляются сотни проектов Garage. Адаптируясь к ограничениям COVID-19, проекты Garage моментально перешли от сочетания физического и виртуального взаимодействия к полностью виртуальной модели.

IBM iX действует на стыке стратегии, дизайна и технологий, помогая клиентам осуществить цифровую трансформацию бизнеса. Клиенты видят в IBM iX надежного партнера по разработке стратегии, созданию уникальных механизмов взаимодействия и проектированию бизнеса. IBM iX помогает клиентам реализовать их бизнес-стратегии с помощью технологий, предлагая шесть основных направлений: проектирование и взаимодействие с клиентами, мобильные приложения, электронная коммерция, маркетинговые платформы, CRM/Salesforce и цифровая стратегия.

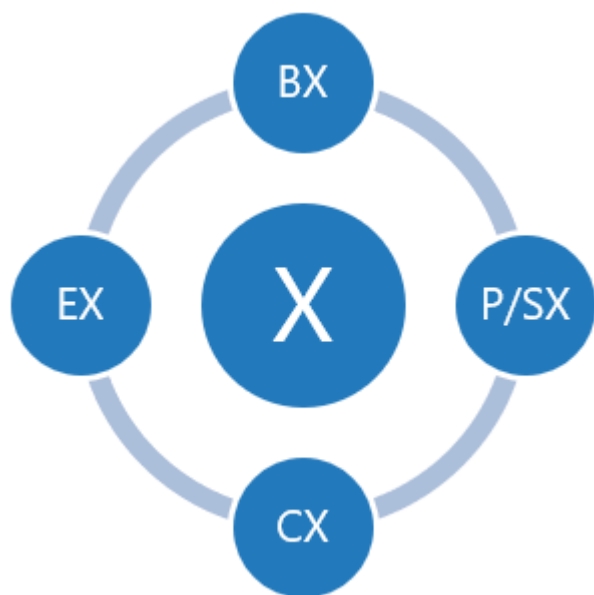
Весь портфель услуг IBM iX, а также модель вывода решений на рынок строится вокруг клиентского опыта. IBM iX считает, что клиенты должны стремиться найти идеальный механизм взаимодействия со своими пользователями, чтобы впоследствии использовать его как эталон при формировании корпоративного опыта. Группа IBM iX, отвечающая за

проектирование и взаимодействие с клиентами (CE&D), помогает согласовать концепцию развития бренда со стратегиями организации, предоставляет клиентам и сотрудникам возможности для технологических инноваций, а также стимулирует расширение взаимодействия с клиентами (CX) за счет оптимизации взаимодействия с сотрудниками (EX) в экосистемах. С точки зрения IBM iX, для непрерывного повышения качества взаимодействия с клиентами в масштабах всего предприятия во главе угла должны стоять клиентоориентированность и эмпатия. Эта стратегия во многом перекликается с собственной концепцией IDC «Будущее клиентов и потребителей» (FoCC).

В самом названии бренда «IBM iX» воплощен целостный взгляд на взаимодействие как на всеобъемлющее понятие, выходящее далеко за рамки клиентского опыта. IBM намеренно отказывается от буквы С в аббревиатуре CX, чтобы подчеркнуть следование принципу целостного, универсального взаимодействия с клиентами, сотрудниками и бизнес-партнерами. На рис. 2 показаны основные принципы IBM iX: взаимодействие с брендом (BX), взаимодействие с продуктом/услугой (P/SX), CX и EX. CX и EX – это главные бизнес-результаты, которые IBM iX обеспечивает в ходе «трансформации на основе клиентского опыта», проводимой в зависимости от цели и намерений клиента, его бизнес-ценностей, навыков и способов работы.

РИСУНОК 2

Принципы работы IBM iX



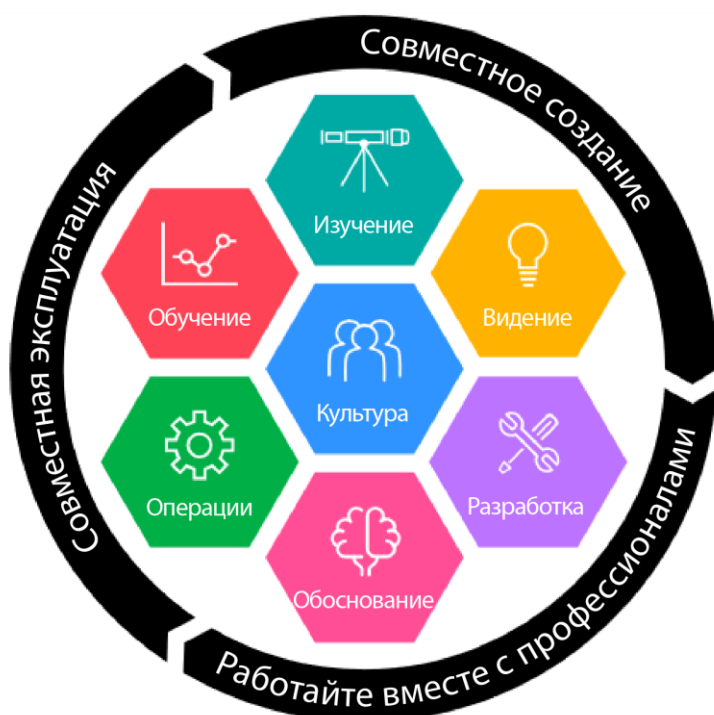
Источник: IDC, 2020 г.

Коллектив IBM iX убежден, что его клиентам необходимо формировать культуру клиентоориентированности. Этому способствует повышение гибкости предприятия, внедрение методов, ориентированных на человека, а также расширение возможностей сотрудников с целью стимулирования любознательности и цифровых инноваций. IBM iX позиционирует себя как посредник, помогающий клиентам пересмотреть качество обслуживания, уверенно начать цифровую трансформацию и полностью перестроить

стратегии взаимодействия с клиентами с помощью комплексного подхода Garage с эффектом погружения.

РИСУНОК. 3

Методика «Garage», применяемая в IBM iX



Источник: IBM, 2020 г.

В основе методики Garage лежит подход, ориентированный на инновации («инновации как услуга») и трансформацию (для ускорения реализации и масштабирования). Garage – это площадка, объединяющая разнопрофильные группы специалистов, стратегических партнеров и стартапы с целью совместного создания и выработки концепции, совместной реализации и масштабирования, а также совместной работы над выполнением итераций и постоянным улучшением с использованием новых бизнес-платформ и интеллектуальных рабочих процессов. Методы Garage хорошо работают при выполнении пяти предварительных условий: правильное намерение, правильные люди, применяемые технологии, гибкие процессы, а также места, вдохновляющие на инновации (как физические, так и виртуальные).

В IBM Garage клиенты бок о бок с группой технических экспертов вырабатывают концепцию, проектируют и создают облачный продукт или приложение, решающее поставленную ими задачу. Благодаря подходу, ориентированному на дизайн, Garage становится идеальным испытательным полигоном для итераций и разработок. Первым делом необходимо сформулировать бизнес-задачу. Для этого на корпоративном семинаре с помощью дизайн-мышления определяется сфера применения и целевая аудитория, формулируются гипотезы и создается продукт с минимальным функционалом (MVP). Этот проект предусматривает тесное сотрудничество: IBM вместе с клиентом проходит через все этапы – совместное создание, совместную реализацию и совместную

эксплуатацию. И за постановку задачи, и за ее решение отвечает клиент – именно это делает возможными передачу знаний и устойчивое развитие.

IBM iX уверяет, что эти приложения – живые продукты и услуги, которые принадлежат клиенту и которые он может непрерывно развивать и воспроизводить. Сборная команда изучает задачу, вырабатывает концепцию решения, разрабатывает прототип, проектирует с применением ИИ (обоснование), работает, обучается и помогает клиенту заложить основу для формирования культуры высокоэффективных инноваций. IBM iX обеспечивает бесконечный цикл улучшения продуктов с минимальным функционалом. IBM iX объединяет клиентов в IBM Garage, IBM Studio, на площадке клиента или в виртуальной среде, затем воссоздает модели и испытывает приложения непосредственно в рабочей среде клиента.

Что отличает IBM iX от других проектных организаций?

Описанные выше процессы Garage не являются уникальной разработкой IBM. Аналогичные услуги предлагаются многими проектными организациями и поставщиками. Но при этом у IBM есть несколько преимуществ, которые другие проектные организации вряд ли смогут обеспечить.

Размер, мощь и охват всей организации IBM

IBM – это многопрофильная цифровая организация и консалтинговая компания с полным спектром услуг, выступающая в качестве единого центра для цифровой трансформации. Богатый опыт позволяет IBM взять на себя роль главного подрядчика, полностью отвечающего за управление изменением бизнеса по поручению клиента. Для доставки клиентам комплексных решений, способных трансформировать бизнес, в распоряжении IBM iX имеется огромный арсенал глобальных ресурсов IBM. В некотором смысле IBM iX – это входная дверь, открывающая клиентам целый мир возможностей IBM. IBM iX опирается на глобально интегрированную сеть доставки, охватывающую технологии, решения и услуги IBM, в числе которых IBM Research и IBM Global Technology Services (GTS).

Большинству современных руководителей высшего звена уже недостаточно тактических инноваций – они хотят индустриализации цифровых технологий и внедрения их в масштабах всего предприятия на глобальном уровне. Руководители не заинтересованы в бессистемном применении цифровых технологий от случая к случаю и хотят избежать хаоса при переходе на модель Agile, который создает своего рода «островки» инноваций. Они настроены на целенаправленное внедрение Agile в нужном масштабе. Здесь ресурсы IBM могут быть задействованы в полной мере. IBM станет хорошим вариантом для предприятий, на которых цифровая трансформация сопряжена с «тяжелой работой», например со сложными интеграциями с унаследованными системами или внедрением в многочисленных регионах с учетом их особенностей. IBM может предоставить цифровую стратегию и осуществлять ее реализацию на глобальном уровне. Это еще одна возможность, выходящая за рамки чистого внедрения: в силах IBM – обеспечить достаточные масштабы и охват для предоставления клиентам, ведущим бизнес на мировом уровне, полного комплекса услуг по управлению изменениями, обучению и подготовке специалистов.

Стратегические отношения со многими вендорами

Во многих областях, таких как работа с приложениями Salesforce и Adobe, у IBM накоплена богатейшая ресурсная база, намного превышающая возможности большинства конкурентов. Благодаря этим ресурсам клиенты IBM могут раскрыть весь потенциал имеющихся платформ, которые чаще всего используются недостаточно эффективно и не оптимизированы для выполняемых задач.

Например, IBM приобрела ведущего поставщика услуг по внедрению Salesforce, компанию Bluewolf, и получила в свое распоряжение глубокие знания Salesforce, особенно в области Field Service Lightning. IBM iX не зависит от платформы: активы компании, связанные с разработкой ПО для обеспечения клиентского опыта, переданы компаниям Acoustic и HCL. Это позволяет компании заниматься исключительно предоставлением услуг, исключив возможность конфликта материальных интересов поставщиков.

Тем не менее, если потребуется предоставить нужных специалистов, IBM, как и прежде, может воспользоваться стратегическими отношениями с другими крупными вендорами. Например, значительную роль в цифровой трансформации играют мобильные технологии, и IBM вполне может воспользоваться прочно сложившимся партнерством с Apple и Samsung для помощи клиентам. Помимо этого, у IBM давно налажено надежное партнерство с SAP, которое позволяет совместно и плодотворно действовать на рынках телекоммуникаций и СМИ. В числе других стратегических партнеров – такие компании, как Acquia, Sitecore и Acoustic.

Подразделение IBM iX EMEA недавно было признано партнером года за качество предоставления механизмов Adobe для цифрового взаимодействия. Компания Adobe дала высокую оценку IBM iX за «непрерывные инвестиции в сертификацию и специализацию с целью предоставления глубоких знаний решений Adobe в распоряжение клиентов в основных секторах рынка в регионе EMEA». Adobe и IBM iX расширили свое глобальное партнерство, включив в него платформу Adobe XD, предназначенную для проектирования механизмов взаимодействия. Совместное предложение Adobe и IBM iX позволяет реализовать и адаптировать открытую дизайн-систему IBM Carbon, в основе которой лежит Adobe XD.

IBM как создатель «когнитивного предприятия»

Одно из самых весомых конкурентных преимуществ IBM iX – подготовка фундамента для построения «когнитивного предприятия». Для формирования корпоративного опыта, основанного на принципах человечности, а также для предоставления бизнес-платформ и создания интеллектуальных рабочих процессов IBM iX использует богатый опыт IBM в сфере аналитики и широкие возможности IBM Watson.

Когнитивные системы и технологии машинного обучения должны стать неотъемлемой частью цифровой трансформации, а не подпоркой в процессе перехода к облачным вычислениям. IBM iX сопровождает клиентов на протяжении всего пути к когнитивному предприятию, помогая им разработать стратегии в отношении бизнес-платформ и взаимодействий, преобразовать текущие бизнес-процессы в интеллектуальные рабочие процессы, основанные на ИИ, а также создать гибридные, открытые, облачные инфраструктуры.

В распоряжении IBM – самый богатый опыт и самая обширная база исследований, касающихся разработки и внедрения когнитивных систем любого поставщика. Поэтому для клиентов, стремящихся превратить свое предприятие в когнитивное (интеллектуальное), IBM iX будет самым очевидным партнером по проектированию бизнеса.

Отраслевые решения под ключ

В каждой отрасли действуют свои шаблоны внедрения, рабочие модели, поставщики и другие факторы, поэтому взаимодействие с клиентами в разных отраслях будет различаться. IBM iX предлагает квалифицированную поддержку с учетом отраслевых особенностей для поставщиков финансовых услуг, государственного сектора, предприятий связи, снабжения, а также для промышленных вертикалей и множества отраслевых подсегментов. Взаимодействие с клиентами напрямую зависит от специфики каждой конкретной отрасли. Стремясь помочь клиентам в

осуществлении цифровой трансформации, IBM iX сводит воедино дизайн, отраслевой опыт и обширный портфель технологических решений.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОКУПАТЕЛЮ ТЕХНОЛОГИЙ

Во главе угла ценностного предложения IBM iX стоит взаимодействие с клиентами. Это уже само по себе весомое преимущество: большинство прямых конкурентов предоставляют эту услугу отдельно. По данным исследования IDC, клиентский опыт в настоящее время является главным бизнес-приоритетом для покупателей корпоративных ИТ: именно ради него приобретаются новые технологии и услуги. IBM твердо убеждена, что клиентский опыт нельзя рассматривать как нечто побочное. Также IBM считает, что понятие «опыт» не ограничивается взаимодействием только с клиентами, а затрагивает все аспекты современного предприятия.

Пусть IBM iX и не может похвастаться традиционным имиджем дизайнерского агентства, как некоторые коллеги, но целостное предложение, компетентность в технологиях и обширные возможности делают эту компанию привлекательным и практически безопасным вариантом для руководителей предприятий: генеральных директоров, ИТ-директоров, директоров по обработке данных и эксплуатации. Предприятиям мирового уровня, заинтересованным в масштабируемых решениях для цифрового бизнеса, обязательно стоит рассмотреть IBM iX в качестве варианта. Можно с уверенностью сказать, что нынешние европейские клиенты IBM iX, в числе которых BP, Lloyds Bank и Crédit Mutuel, не пожалели о своем выборе.

ПОДРОБНЕЕ

Исследования по теме

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

Резюме

В этой «Точке зрения IDC» рассказывается об организации IBM iX, ее нацеленности на повышение эффективности корпоративного цифрового взаимодействия для обеспечения эмпатии, положительного опыта и результата. IBM iX предоставляет услуги консультирования в области цифровых стратегий и инноваций. Вся работа над проектами ведется в формате цифровых студий и использует инновационную методику Garage. Все это стимулирует расширение взаимодействия с IBM в плане технологий и услуг.

«Корпоративный опыт – главная движущая сила всего бизнеса IBM iX, технологического консультирования и услуг по внедрению, – говорит Джерри Браун, директор по исследованиям клиентского опыта в IDC, Европа. – Ориентация на взаимодействие с клиентами отличает IBM iX от большинства конкурентов, для которых клиентский опыт – всего лишь один из пунктов в списке технологических услуг. Корпоративным покупателям, поддерживающим позицию IBM в отношении первостепенной важности клиентоориентированности, непременно стоит рассмотреть вариант выбора услуг IBM iX».

О компании IDC

International Data Corporation (IDC) – ведущий международный поставщик аналитической информации, консультационных услуг и мероприятий на рынке информационных технологий, телекоммуникаций и потребительской техники. IDC помогает профессионалам ИТ, руководителям и инвесторам принимать обоснованные решения о закупках и выборе бизнес-стратегии. Более 1100 аналитиков IDC в 110 странах изучают технологии, тенденции и возможности отрасли на мировом, региональном и местном уровнях. Уже более 50 лет знания IDC помогают клиентам компании в решении важнейших задач. IDC – дочернее предприятие компании IDG, лидера на мировом рынке ИТ-изданий, исследований и специализированных мероприятий.

IDC UK

IDC UK
5th Floor, Ealing Cross,
85 Uxbridge Road
Лондон
W5 5TH, United Kingdom
44.208.987.7100
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Уведомление об авторских правах

Настоящее исследование компании IDC опубликовано в рамках непрерывной работы аналитической службы IDC, включающей письменные исследования, интервью с аналитиками, телеконференции. Дополнительные сведения о подписке и консультационных услугах IDC см. на сайте www.idc.com. Список офисов IDC по всему миру представлен на веб-странице www.idc.com/offices. Позвоните в справочную службу IDC по номеру 800.343.4952, доб. 7988 (или +1.508.988.7988) или воспользуйтесь электронной почтой sales@idc.com, чтобы узнать о возможности зачесть стоимость данного документа в цену покупки услуги IDC, получить информацию о заказе дополнительных копий и о правах на публикацию в Интернете.

Copyright 2020 IDC. Незаконное воспроизведение запрещено. Все права защищены.

