

IDC PERSPECTIVE

Cel działania i zasada przewodnia zespołu IBM iX to doświadczenie korporacyjne

Gerry Brown

EXECUTIVE SNAPSHOT

WYKRES 1

Executive Snapshot: Cel działania i zasada przewodnia zespołu IBM iX to doświadczenie korporacyjne

Ta perspektywa IDC omawia rozwiązanie IBM Interactive Experience (iX). IBMiX ma wiele do zaoferowania przedsiębiorstwom, które chcą skupiać się na zapewnianiu jak najlepszego doświadczenia klienta. Oferuje cyfrowe usługi doradcze w zakresie strategii i centra innowacji, które działają jako katalizatory dla pełnowymiarowych wdrożeń cyfrowych, w tym przepływów pracy i procesów, wdrażania platform aplikacji i skalowanych innowacji aplikacji w chmurze. IBM bierze pełną odpowiedzialność za kompleksowe rozwiązanie cyfrowe.

Najważniejsze wnioski

- IBMiX jest liderem w dziedzinie strategii cyfrowych i usług projektowych, których celem jest zwiększenie zaangażowania klientów z perspektywy pożądanego doświadczenia, a nie możliwości technologicznych.
- Kluczową cechą wyróżniającą IBMiX jest to, że może wykorzystać globalny zasięg i głębokie kompetencje techniczne firmy IBM w celu dostarczania dostosowanych do potrzeb przedsiębiorstw cyfrowych rozwiązań innowacyjnych na skalę globalną.
- Przedsiębiorstwa pragną stać się „inteligentniejszymi”, wykorzystując technologie takie jak sztuczna inteligencja czy analiza. Przyjęcie przetwarzania kognitywnego przez zespół IBMiX i pozycja firmy IBM jako pioniera w dziedzinie sztucznej inteligencji dzięki rozwiązaniu IBM Watson będą atrakcyjne dla tych firm.

Zalecane działania

- Duże przedsiębiorstwa powinny rozważyć zespół IBMiX jako potencjalnego „strategicznego partnera biznesowego w zakresie projektowania”, który może zapewnić wszystkie niezbędne umiejętności i możliwości, aby dostarczać oparte na doświadczeniu rozwiązania cyfrowe.
- Dla mniejszych firm lepszym rozwiązaniem mogą być lokalne firmy zajmujące się projektowaniem, których oferty są bardziej przystępne cenowo i zorientowane na mniejszą skalę.
- Zaleca się, aby firmy każdej wielkości traktowały priorytetowo „doświadczenie” jako podstawową mantrę operacyjną, ponieważ różnicowanie konkurencyjne nieuchronnie i szybko zmienia się z produktu i ceny na doświadczenie klienta.

Źródło: IDC, 2020

OMÓWIENIE SYTUACJI

IBM iX jest częścią organizacji IBM Global Business Services

IBM iX zatrudnia 17 000 pracowników i jest jedną z dziewięciu linii usług w ramach organizacji IBM Global Business Services (GBS). Organizacja GBS o wartości 16,6 miliarda dolarów świadczy globalne usługi konsultingowe, integrację systemów, zarządzanie aplikacjami i usługi outsourcingu procesów biznesowych. GBS to „partner w dziedzinie cyfrowej transformacji” dla klientów IBM, łączący wiedzę branżową, doświadczenie funkcjonalne i aplikacje biznesowe dla technologii kognitywnych i chmurowych. IBM iX działa w ramach organizacji konsultingowej GBS.

Przychody organizacji GBS z usług konsultingowych wzrosły szacunkowo o 3,7% w 2019 roku do poziomu 8 miliardów dolarów i zapewniły rentowny wzrost z poprawą rok do roku w każdym kwartale 2019 roku. Zespół IBM iX jest tu kluczowym czynnikiem i sam rozwijał się w ciągu ostatnich 16 kwartałów (4 lat). Na liście brytyjskich agencji cyfrowych organizacji eConsultancy IBM iX zwiększył przychody o 5% do 282 milionów funtów w 2019 roku, zajmując drugie miejsce po Accenture i znacznie wyprzedzając swoich bezpośrednich rywali Atos, Capgemini i Cognizant.

Dla niektórych może być zaskoczeniem to, że IBM jest liderem w dziedzinie strategii cyfrowej i usług projektowania. Te możliwości nie są zwykle utożsamiane z podstawowymi kompetencjami IBM w zakresie usług integracji systemów i doradztwa technicznego. W rzeczywistości IBM iX ma kluczowe znaczenie dla oferty IBM GBS Consulting polegającej na „wprowadzaniu na rynek rozwiązań, które pomagają klientom kształtować ich cyfrowe wzorce i doświadczenie klienta, definiować kognitywne modele działania i odblokowywać potencjał wszystkich danych w celu usprawnienia procesu podejmowania decyzji”. IBM iX jest prawdopodobnie ukrytym klejnotem w organizacji IBM.

IBM iX a doświadczenie

IBM iX działa w 60 globalnych ośrodkach projektowych na sześciu kontynentach, które zapewniają klientom metodykę IBM „Garage”. Spośród tych 60 ośrodków 23 znajdują się w miastach europejskich. Środowiska Garage to „programy”, a nie fizyczne przestrzenie. Metodyka Garage to sposób pracy, który można zastosować w przestrzeni fizycznej u klienta (przed COVID-19), we wspólnych przestrzeniach, takich jak WeWork, lub w 100% wirtualnie (po COVID-19). W związku z tym używane są setki środowisk Garage. W odpowiedzi na COVID-19 środowiska Garage z dnia na dzień zostały przekształcone z hybrydowych rozwiązań fizyczno-wirtualnych na w pełni wirtualny model działania.

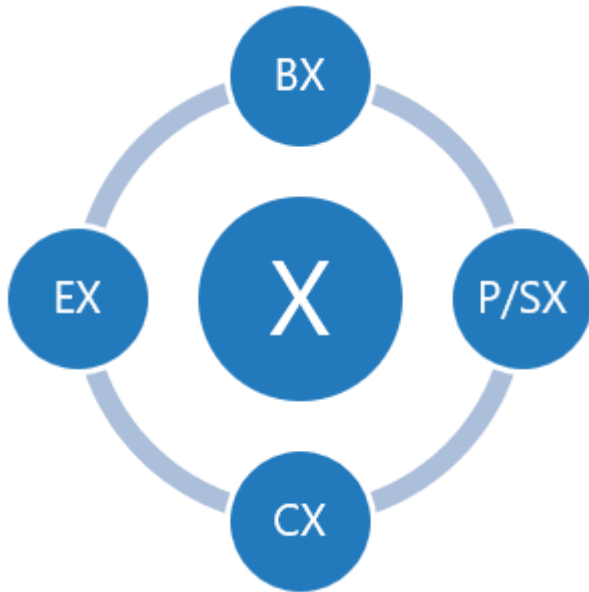
IBM iX twierdzi, że działa w obszarze przecięcia się strategii, pomysłowych rozwiązań i technologii, pomagając klientom przeprowadzić cyfrową transformację przedsiębiorstwa. Klienci współpracują z IBM iX, aby definiować strategię, tworzyć wyjątkowe doświadczenia i rozwijać działalność zgodnie z projektem. IBM iX pomaga klientom wdrażać strategię biznesowe przy użyciu technologii dzięki sześciu podstawowym praktykom działania: Interakcje z klientami i ich projektowanie, Mobilność, Handel elektroniczny, Platformy marketingowe, CRM/Salesforce i Strategia cyfrowa.

Doświadczenie klienta jest siłą napędową oferty usług IBM iX i modelu wejścia na rynek. IBM iX uważa, że podstawowym celem działania firm powinno być dążenie do jak najlepszego doświadczenia klienta jako wizja przyszłego doświadczenia przedsiębiorstwa. Zespół IBM iX ds. interakcji z klientami i ich projektowania (CE&D) pomaga dostosować wizję marki do strategii przedsiębiorstwa, umożliwia innowacje technologiczne dla klientów i pracowników, aktywuje doświadczenie pracowników w celu polepszania doświadczenia klienta i rozszerzania go na ekosystemy. Z punktu widzenia IBM iX zorientowanie na klienta i empatia muszą być traktowane priorytetowo w całym przedsiębiorstwie, aby zapewnić stałe polepszanie doświadczenia klienta. Ta strategia ma silne zależności z modelem ramowym Future of Customers and Consumers (FoCC) organizacji IDC.

Marka IBM iX uosabia holistyczne spojrzenie na doświadczenie jako wszechogarniającą mantrę, która wykracza poza samo doświadczenie klienta. IBM pomija „C” w „CX” (Customer Experience – doświadczenie klienta), aby wzmocnić koncepcję całościowych, wszechstronnych doświadczeń klientów, pracowników i partnerów biznesowych. Ilustracja 2 przedstawia zasady działania IBM iX: doświadczenie marki (BX), doświadczenie produktu/usługi (P/SX), doświadczenie klienta (CX) i doświadczenie przedsiębiorstwa (EX). Doświadczenie klienta i doświadczenie przedsiębiorstwa to główne wyniki biznesowe, które IBM iX zapewnia w „transformacjach opartych na doświadczeniu”, napędzanych przez cel i zamiary klienta, wartości biznesowe, umiejętności i sposoby pracy.

RYSUNEK 2

Zasady działania IBM iX

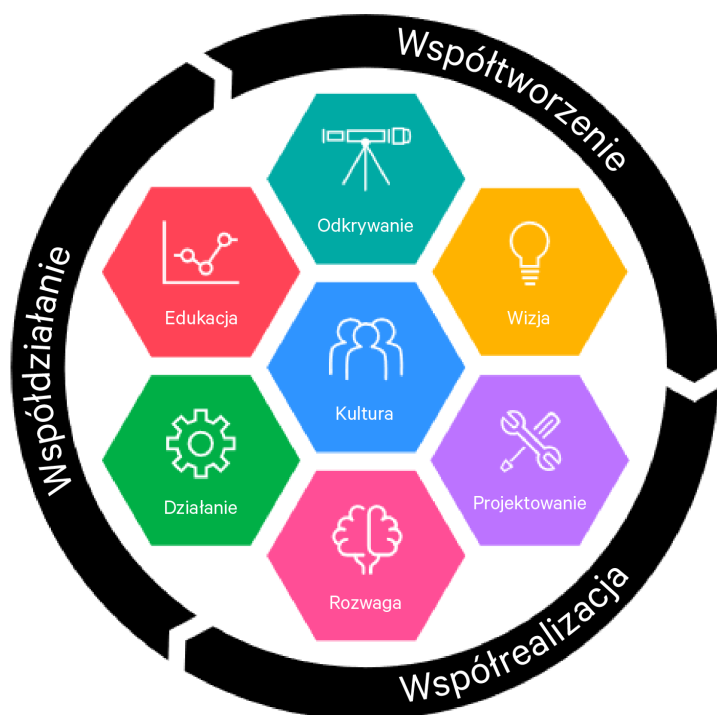


Źródło: IDC, 2020

Zespół IBM iX uważa, że jego klienci powinni pielęgnować kulturę zorientowaną na klienta, obejmując elastyczność przedsiębiorstwa, przyjmując praktyki projektowe zorientowane na człowieka oraz zachęcając do ciekawości i innowacji cyfrowych poprzez wzmocnienie pozycji pracowników. IBM iX stara się być siłą napędową przez pomaganie klientom w kontrolowaniu ich obecnego doświadczenia i pomaga klientom w przyspieszaniu procesu transformacji cyfrowej oraz wprowadzaniu innowacji związanej z doświadczeniem klientów przez korzystanie z metodyki Garage.

RYSUNEK 3

Metodologia IBM iX „Garage”



Źródło: IBM, 2020

Garage to metodologia dotycząca innowacji (dostarczająca „innowacje jako usługę”) i transformacji (w celu przyspieszenia wdrażania i skalowania). Środowisko Garage to miejsce, w którym wielofunkcyjne zespoły spotykają się z partnerami strategicznymi i start-upami, aby współtworzyć i przewidywać przyszłość, wspólnie się rozwijać, a także współpracować w celu iteracji i ciągłego doskonalenia przy użyciu nowych platform biznesowych i inteligentnych przepływów pracy. Środowiska Garage działają dobrze z pięcioma warunkami wstępnymi – właściwą intencją, odpowiednimi osobami, zastosowaną technologią, procesami agile i lokalizacjami sprzyjającymi innowacjom (zarówno fizycznymi, jak i wirtualnymi).

W środowisku IBM Garage klienci współpracują z zespołem ekspertów technicznych w celu zdefiniowania, zaprojektowania i stworzenia usługi lub aplikacji, która rozwiązuje problem biznesowy w chmurze. Wykorzystując podejście oparte na projektowaniu, metodologia Garage staje się poligonem doświadczalnym dla iteracji i rozwoju. Najpierw należy zdefiniować problem biznesowy. Na warsztatach korporacyjnych myślenie projektowe w przedsiębiorstwie jest wykorzystywane do identyfikowania przypadku użycia i docelowych użytkowników, definiowania hipotezy biznesowej i tworzenia produktu o minimalnej koniecznej funkcjonalności. Jest to projekt oparty na współpracy, który jest współtworzony przez firmę IBM i jej klienta – odpowiedzialność klienta za problem i rozwiązanie ma kluczowe znaczenie dla transferu umiejętności i zrównoważonego rozwoju.

IBM iX twierdzi, że te aplikacje są żywymi produktami i usługami, które są własnością klienta oraz mogą być stale rozwijane i ulepszone. Połączony zespół odkrywa problem, przewiduje rozwiązanie, opracowuje prototyp, stosuje techniki sztucznej inteligencji w projekcie (przyczyna), obsługuje, uczy się i tworzy dla klienta kulturę innowacji o wysokiej wydajności. IBM iX zapewnia nieskończoną pętlę dla produktów o minimalnej koniecznej funkcjonalności. IBM iX umieszcza klientów w środowisku IBM Garage, IBM Studio, w siedzibie klienta lub wirtualnie, a następnie odtwarza modele i pilotuje rozwiązanie aplikacji w środowisku pracy klienta.

Co odróżnia IBM iX od innych agencji projektowych?

Opisane powyżej procesy Garage niekoniecznie są unikalne dla IBM. Wiele agencji projektowych i usługodawców oferuje podobne usługi. Jednak IBM dysponuje kilkoma zasobami, których odtworzenie może być trudne lub nawet niemożliwe dla innych agencji projektowych i usługodawców.

Wielkość, możliwości i zasięg całej organizacji IBM

IBM to hybrydowa agencja cyfrowa oferująca pełen zakres usług i świadcząca usługi konsultingowe, która działa jako kompleksowe centrum cyfrowej transformacji. IBM potrafi odgrywać główną rolę w umowie oraz brać na siebie odpowiedzialność za zarządzanie zmianami biznesowymi w imieniu klientów. IBM iX może korzystać z ogromnych, globalnych zasobów IBM, aby dostarczać klientom kompleksowe rozwiązania transformacji biznesowej. W pewnym sensie IBM iX to grot włóczęgi – kreatywny punkt wyjścia dla klientów pozwalający nawiązać kontakt z szerszą organizacją IBM. IBM iX ma wsparcie globalnie zintegrowanej sieci dostaw z technologii, rozwiązań i usług IBM, w tym IBM Research i IBM Global Technology Services (GTS).

Większość kierowników wyższego szczebla chce teraz czegoś więcej niż innowacji taktycznych – chcą uprzemysłwić i przeskalować cyfrowe innowacje w całym przedsiębiorstwie na skalę globalną. Kadra kierownicza chce uniknąć „przypadkowych aktów cyfryzacji” i „zwinnego chaosu”, które powodują powstawanie wysp innowacji. Wolą promować „celową zwinność” na dużą skalę. W takim przypadku można w pełni wykorzystać zasoby IBM. IBM to dobry wybór dla przedsiębiorstw, w których transformacja cyfrowa wymaga pewnego wysiłku, na przykład złożonych integracji ze starszymi systemami i dostosowanych do potrzeb lokalnych wdrożeń w wielu regionach. IBM może dostarczyć strategię cyfrową i globalnie skalować wykonanie. Te możliwości wykraczają też poza samą implementację – IBM może zapewnić skalę i zasięg, aby dostarczyć kompletny pakiet zarządzania zmianą, edukacji i szkoleń w ramach globalnej działalności klienta.

Strategiczne relacje z wieloma dostawcami

W wielu obszarach, takich jak używanie aplikacji Salesforce i Adobe, IBM dysponuje obszernymi zasobami wykraczającymi poza możliwości większości agencji projektowych. Dzięki temu IBM może pomóc klientom odblokować możliwości ich obecnych platform, które często nie są w pełni wykorzystywane i nie są zoptymalizowane pod kątem wykonywanej pracy.

Na przykład IBM przejął lidera wdrożeń Salesforce, firmę Bluewolf, która zapewnia IBM głęboką wiedzę specjalistyczną dotyczącą Salesforce, zwłaszcza w zakresie rozwiązania Field Service Lightning. Rozwiązanie IBM iX jest niezależne od platformy w związku z przekazaniem zasobów oprogramowania związanego z doświadczeniem klienta firmom Acoustic i HCL, dzięki czemu może skoncentrować się na świadczeniu usług bez potencjalnego konfliktu interesów dostawców.

Jednak IBM może nadal korzystać ze swoich strategicznych relacji z innymi dużymi dostawcami, aby zapewnić dostęp do specjalistycznych zasobów. Na przykład mobilność jest ważnym aspektem cyfrowej transformacji, a IBM może wykorzystać swoje silne relacje z firmami Apple i Samsung, aby pomóc klientom we wdrożeniach. IBM ma też ugruntowaną współpracę z firmą SAP i razem z nią zajmuje się rynkiem telekomunikacyjnym oraz medialnym. Inni partnerzy strategiczni to Acquia, Sitecore i Acoustic.

Firma IBM iX EMEA została niedawno uznana za partnera roku Adobe w kategorii Digital Experience Delivery Quality (jakość dostarczanego doświadczenia cyfrowego). Firma Adobe pochwaliła „ciągłe inwestycje w certyfikację i specjalizację IBM iX w celu zapewnienia głębokiej wiedzy na temat rozwiązań Adobe we wszystkich głównych sektorach rynku w regionie EMEA”. Firmy Adobe i IBM iX rozszerzyły swoje globalne partnerstwo, obejmując Adobe XD, platformę projektowania doświadczeń firmy Adobe. Wspólna oferta firm Adobe i IBM iX umożliwia wdrażanie i dostosowywanie otwartego systemu designu Carbon firmy IBM, który jest wbudowany w Adobe XD.

IBM jako pomysłodawca „przedsiębiorstwa kognitywnego”

„Przedsiębiorstwo kognitywne” jest znacznym powodem wyróżniania się IBM iX. IBM iX wykorzystuje głębokie doświadczenie IBM w zakresie analizy oraz możliwości IBM Watson, aby zapewnić korporacyjne doświadczenie w połączeniu z czynnikiem ludzkim, platformami biznesowymi i inteligentnymi przepływami pracy.

Systemy kognitywne i technologia uczenia maszynowego muszą być integralną częścią transformacji cyfrowej, a nie być uważane za dodatek do wdrożeń w chmurze. IBM iX pomaga klientom w ich drodze do stania się przedsiębiorstwami kognitywnymi, pomagając im tworzyć strategie i doświadczenia związane z platformami biznesowymi, przekształcając procesy w inteligentne przepływy pracy przy użyciu sztucznej inteligencji oraz tworząc hybrydowe, otwarte infrastruktury chmurowe.

Spośród wszystkich dostawców IBM posiada największe doświadczenie i najgłębszą bazę badań związanych z tworzeniem i wdrażaniem systemów kognitywnych. Dlatego IBM iX jest logicznym partnerem biznesowym w zakresie projektowania dla klientów, którzy chcą stać się przedsiębiorstwami kognitywnymi (inteligentnymi).

Kompletne rozwiązania branżowe

Doświadczenie klienta znacznie różni się w poszczególnych branżach, które różnią się wzorcami wdrożeniowymi, modelami działania, wcześniejszymi dostawcami itd. IBM iX uwzględnia te niuanse, oferując specjalistyczne wsparcie branżowe dla usług finansowych, sektora publicznego, komunikacji, dystrybucji oraz branż pochodnych i różnych podsegmentów branżowych. Przypadki użycia specyficzne dla branży zwiększają zaangażowanie klientów. IBM iX łączy projektowanie, specjalistyczną wiedzę branżową i szeroką gamę technologii, aby pomóc klientom w zarządzaniu transformacją cyfrową.

PORADY DLA NABYWCÓW TECHNOLOGII

IBM iX stawia doświadczenie klienta w centrum oferty. Jest to ważny element wyróżniający – większość bezpośrednich konkurentów umieszcza doświadczenie klienta jako jedną z pozycji w portfolio usług. Badania IDC pokazują, że doświadczenie klienta jest obecnie kluczowym rezultatem oczekiwanym przez przedsiębiorstwa IT, który napędza zakup technologii i świadczenie usług. Doświadczenie klienta nie jest usługą dodatkową i IBM to rozumie. IBM zdaje sobie też sprawę z tego, że doświadczenie wykracza poza bezpośrednio doświadczenie klienta i przenika wszystkie aspekty nowoczesnego przedsiębiorstwa.

IBM iX może nie mieć purystycznego designu niektórych swoich konkurentów, ale jego holistyczna oferta oraz kompetencje i możliwości technologiczne sprawiają, że jest to atrakcyjny i obarczony niskim ryzykiem wybór dla osób podejmujących decyzje biznesowe w przedsiębiorstwie, w tym dyrektorów generalnych, dyrektorów ds. informatyki, dyrektorów ds. danych i dyrektorów ds. operacyjnych. Globalne przedsiębiorstwa poszukujące skalowalnych cyfrowych usług biznesowych powinny umieścić IBM iX na swojej krótkiej liście. To niewątpliwie przemówiło do obecnych europejskich klientów IBM iX, do których należą BP, Lloyds Bank i Crédit Mutuel.

WIĘCEJ

Powiązane badania

- *Dostawcy IT, COVID-19 i doświadczenie klienta: używaj empatii, aby pomóc klientom zrównoważyć ich doświadczenie klienta* (IDC #EUR246172220, kwiecień 2020)
- *Przyszłość klienta i konsumenta: perspektywa przedsiębiorstwa* (IDC #EUR146229920, kwiecień 2020)
- *Rola zaufania w doświadczeniu klienta: wnioski z ankiety nabywców w branży IT, 2019* (IDC #US45544919, wrzesień 2019)

Streszczenie

W tej perspektywie IDC omówiono system IBM iX i jego nacisk na doświadczenia, aby zapewnić empatię, doświadczenie i wpływ na cyfrowe zaangażowanie przedsiębiorstwa. IBM iX zapewnia usługi doradcze w zakresie strategii cyfrowej oraz usługi innowacji cyfrowej za pośrednictwem swoich cyfrowych studiów do pracy opartej na projektach z wykorzystaniem metodologii innowacji „Garage”. Stanowią one iskrę i katalizator dla szerszych usług i współpracy technologicznej z IBM.

„Doświadczenie przedsiębiorstwa jest głównym czynnikiem, który stanowi podstawę wszystkich usług biznesowych, doradztwa technologicznego i usług wdrożeniowych IBM iX” – powiedział Gerry Brown, dyrektor ds. badań w IDC European CX. „Podejście IBM iX określające doświadczenie klienta jako podstawowy cel działania kontrastuje z wieloma konkurentami w zakresie usług, dla których doświadczenie klienta jest elementem na liście walczącym o swoje miejsce z usługami technologicznymi. Nabywcy korporacyjni z podobnym podejściem do IBM w kwestii pierwszeństwa doświadczenia klienta na liście priorytetów przedsiębiorstwa z pewnością powinni rozważyć skorzystanie z usług IBM iX”.

Informacje o firmie IDC

International Data Corporation (IDC) to czołowy globalny dostawca analiz rynkowych i usług doradczych oraz organizator wydarzeń dla branży technologii informatycznych, telekomunikacji i elektroniki użytkowej. IDC pomaga specjalistom ds. IT, kadrze kierowniczej firm i inwestorom w podejmowaniu opartych na faktach decyzji przy nabywaniu technologii i wyborze strategii biznesowej. Firmę reprezentuje ponad 1100 analityków, którzy dostarczają globalne, regionalne i lokalne informacje na temat technologii, nowych możliwości branżowych i trendów w ponad 110 krajach na całym świecie. IDC od ponad 50 lat udostępnia strategiczne analizy, które pomagają klientom w osiągnięciu kluczowych celów biznesowych. Firma jest przedsiębiorstwem podporządkowanym IDG, światowego lidera w dziedzinie mediów, badań rynkowych i organizacji wydarzeń w branży technologicznej.

IDC U.K.

IDC UK
5 piętro, Ealing Cross,
85 Uxbridge Road
Londyn
W5 5TH, Wielka Brytania
44.208.987.7100
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Uwagi dotyczące praw autorskich

Ten dokument badawczy IDC został opublikowany jako część usługi ciągłej analizy danych IDC zapewniającej pisemne wnioski z badań, interakcji z analitykami i konferencji. Odwiedź www.idc.com, aby dowiedzieć się więcej o usługach konsultingowych IDC. Aby wyświetlić listę biur IDC na całym świecie, odwiedź www.idc.com/offices. Możesz też skontaktować się z nami przez infolinię IDC pod numerem 800-343-4952, wew. 7988 (lub +1-508-988-7988) albo pod adresem sales@idc.com, aby uzyskać informacje o odjęciu ceny tego dokumentu przy zakupie usługi IDC lub o dodatkowych kopiach czy prawach internetowych.

Copyright 2020 IDC. Powielanie bez zezwolenia jest zabronione. Wszelkie prawa zastrzeżone.

