IBM BusinessConnect
соединяя бизнес и технологии

Комплексные решения для современного бизнеса

Клиентский Центр, Россия, 2015

Александр Дмитриев
Консультант по Индустриальным Решениям

IBM **Client Center**

IBM

Что мы делаем

Основные задачи Клиентского Центра:

Помощь клиентам, бизнес-партнерам и независимым разработчикам ПО
в понимании, оценке, проработке и внедрении инновационных индустриальных решений.

- C-level брифинги для клиентов: нахождение оптимальных решений –

  повышение прибыли и снижение затрат
- Применение лучших методик мирового класса к практическим задачам на российском рынке
- Создание проверенного на практике набора индустриальных решений для различных отраслей

IBM **Client Center**

Что мы делаем

- Клиентский Центр помогает строить решения с использованием современных аналитических и мобильных технологий.
- Эксперты Клиентского Центра помогают клиентам и сотрудникам IBM в течение всего предпродажного цикла.
- В нашем инструментарии брифинги, разработка дизайна решений, демонстрации (включая удаленные) и консалтинг.

IBM **Client Center**

Что мы делаем

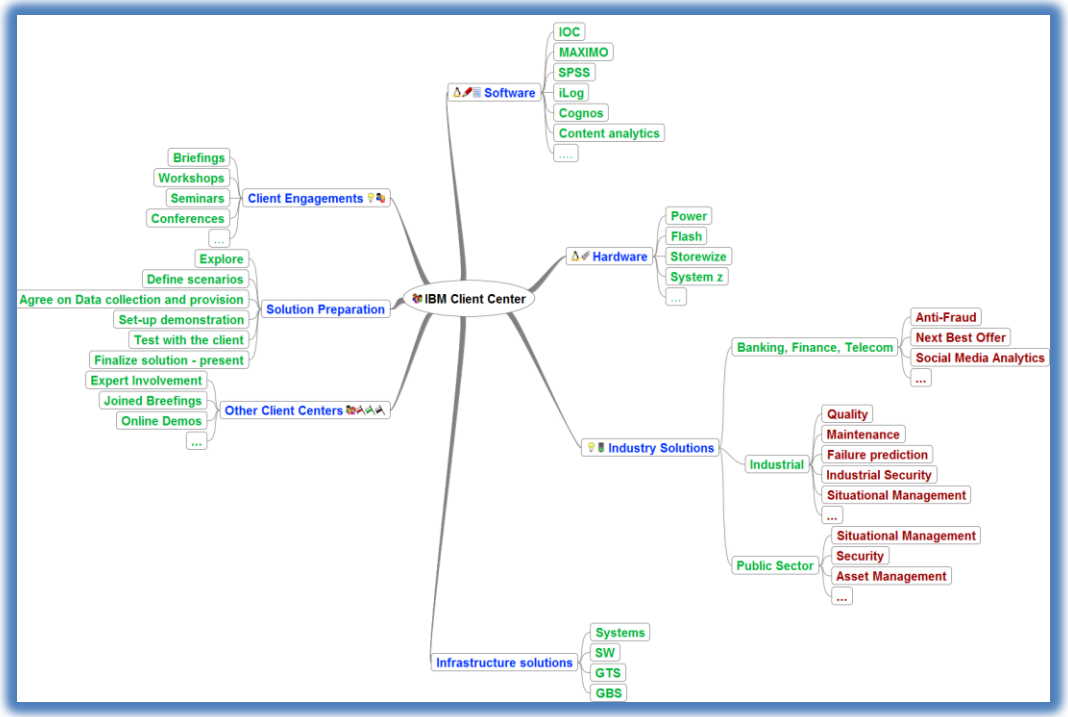
- Мы активно сотрудничаем с другими Центрами IBM и можем привлекать лучших экспертов и США (NY, Dallas, Austin), Франции, Китая, Индии, и Сингапура.

- В Клиентских Центрах работают сертифицированные ИТ-архитекторы и специалисты, имеющие серьезный опыт работы с крупными индустриальными заказчиками.

- Наши услуги предоставляются как в самом Клиентском Центре, так и во многих других вариантах, в том числе удаленно, на сайтах заказчиков, на специально организованных выездных мероприятиях.

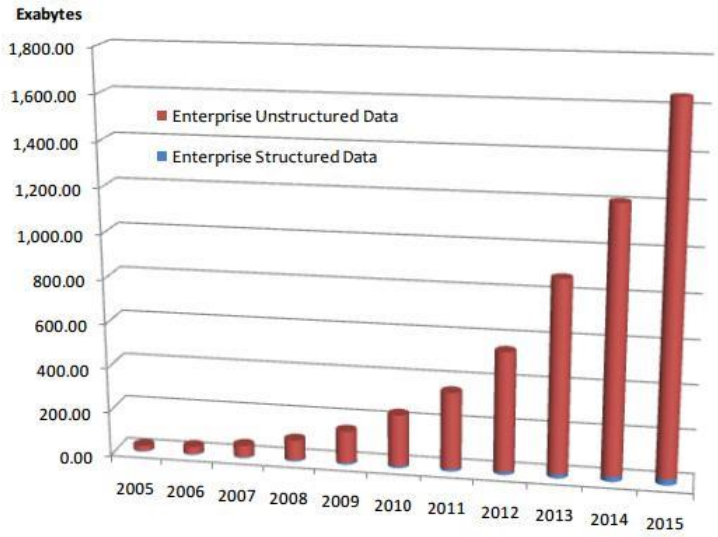
IBM Client Center

Что мы делаем



IBM **Client Center**

Меняющийся мир больших данных

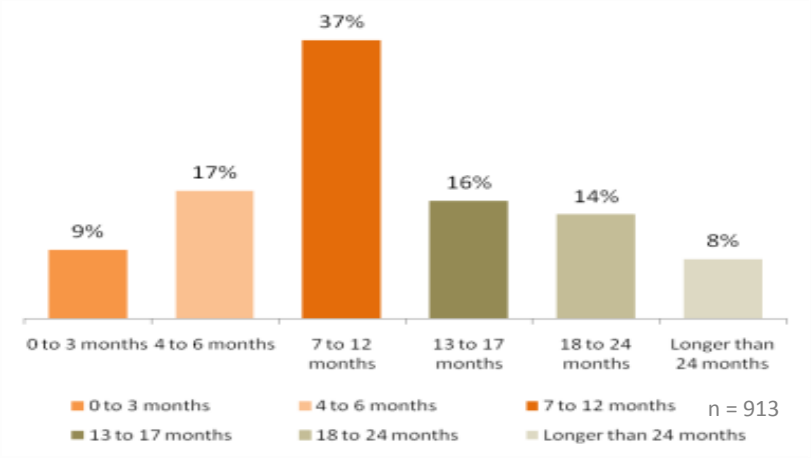


IDC прогнозирует к 2020, будет более 40 зетабайт (!) данных, 37 % из которых будет полезным для анализа

Только 28 % представителей бизнеса полагают, что они могут получить осмысленные данные для своей стратегии из тех, что у них накоплены.

Соотношение полезной информации к «шуму» радикально изменяется. Необходимо изменить подходы.

Период возврата инвестиций



IBM Institute for Business Value
Source: *Analytics: The speed advantage*, IBV, ©2014IBM

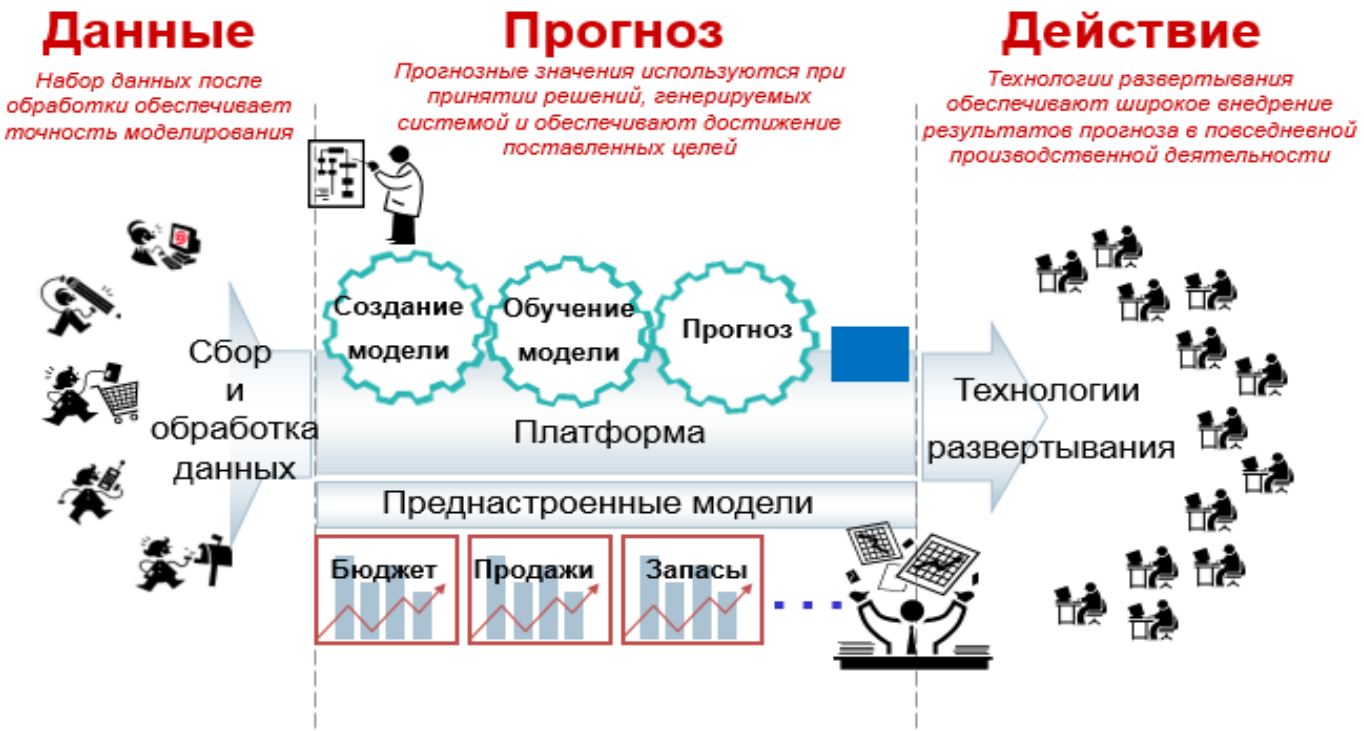
63%

Из обследованных организаций возвращают инвестиции в течение первого года

IBM Client Center

- Финансовый сектор и страхование
- Нефтяной и газовый сектор
- Металлургия
- Энергетика
- Телекоммуникационный сектор
- Транспорт
- Государственный сектор

IBM Client Center



IBM **Client Center**

Финансовый сектор и страхование, Телекоммуникации

Эффективный маркетинг:

Задача: повышение эффективности маркетинговых кампаний, управление оттоком клиентов, рост продаж

Решение:

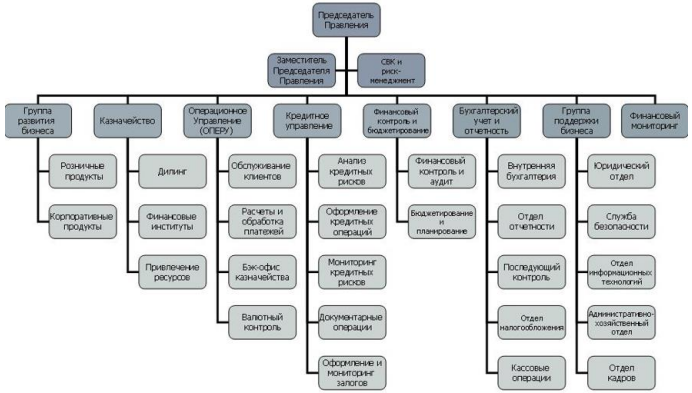
- *Единый взгляд на клиента*
- *Анализ потребностей и предпочтений*
- *Разработка целевых предложений*
- *Использование расширенного профиля клиента*
- *Реакция на ключевые события*

Плюсы:

- *Выявление наиболее эффективных маркетинговых каналов,*
- *Предотвращение оттока клиентов и эффективные кампании перекрестных продаж*

Решения для бизнес подразделений

Организационная структура



Важно: решение не для «банка» в целом, а для конкретного отдела и типа задач, например:

- **Отдел финансового контроля и бюджетирования**
- **Бухгалтерский учет и отчетность**

Кросс-секторальное решение

Монитор финансового директора:

Задача: оперативное прогнозирование результатов работы компании в меняющемся окружении

Решение:

- *Построение хранилища данных*
- *Выявление ключевых зависимостей*
- *Прогнозирование результатов операционной деятельности компании*

Плюсы:

- *Возможность быстро реагировать на меняющиеся внешние факторы*
- *Повышение гибкости управления: рост производительности, уменбшение затрат*

Риски сегодняшнего дня

Финансовые риски

Операционные риски

Управление ИТ рисками

Нормативно правовое соответствие

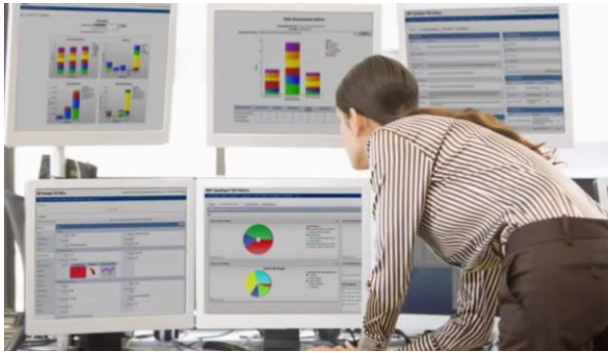
Финансовый сектор и страхование, Телекоммуникации

Управление рисками и противодействие мошенничеству:

Задача: противодействие мошеническим действиям и управление рисками

Решение:

- *Выявление потенциально мошеннических операций по карточным операциям*
- *Анализ рискованности клиента на основе его взаимосвязей и взаимоотношения с банком*
- *Мониторинг приоритетных клиентов и персональные данные*



Плюсы:

- *Возможность оперативного реагирования и предотвращения мошенических действий*
- *Предоставление своевременных отчётов регулятору*

Финансовый сектор и страхование, Телекоммуникации

Эффективные продажи

Задача: рост продаж банковских продуктов и услуг

Решение:

Построение системы поиска новых банковских клиентов в социальных сетях на базе:

- Сегментация аудитории и доля присутствия тех или иных клиентов в различных сегментах сетей
- Анализ сходных поведенческих шаблонов
- Выявление настроений клиентов (8 языков)
- Возможность отслеживать развивающиеся темы

Плюсы:

- Построение оперативной модели анализа продаж и рекомендательных практик по выводу продвктов на рынок в зависимости от детальной сегментации клиентов
- Построение системы, позволяющей задействовать ранее не использующиеся каналы продаж

Нефтяной и газовый сектор

Управление активами

Задача: Комплексное управление всеми аспектами технического обслуживания и ремонтами, сокращает внеплановые простои и расходы на ремонт дорогостоящего оборудования.

Решение:

- Построение прозрачной системы для работы главного механика/главного инженера
- Построение системы для автоматизации работы механика и инженера
- Детализация структуры активов, включая расположение, иерархию и взаимосвязи
- Автоматизация ТОиР: настройка решения для оперативного получения по каждому активу:
    - паспортных характеристик оборудования,
    - сопроводительной документации,
    - кодов неисправностей ... и т.д.

Плюсы:

Возможность оперативно принимать решение

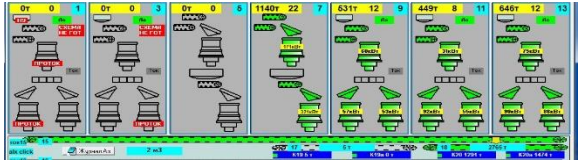
Сокращение сроков ремонтов

Сокращение сроков простоев (плановых и внеплановых)

Нефтяной и газовый сектор

Повышение качества технологических процессов

Задача: Оптимизация технологических процессов для существенного сокращения себестоимости и повышения качества.



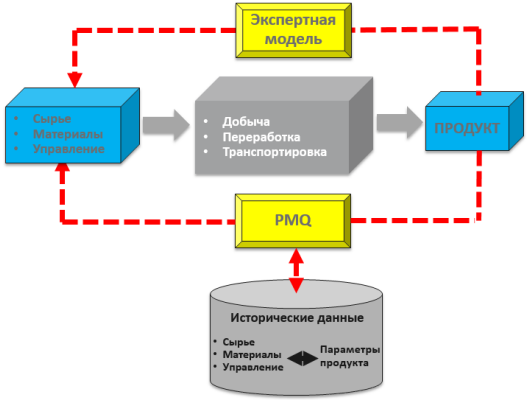
Решение:

- Построение математической модели процесса на базе информации нижнего уровня (АСУТП), консультативной работы с технологами и работы экспертов IBM
- Применение многофакторного анализа для обнаружения критических параметров, влияющих на процессы, а также установление оптимальных значений критически важных параметров
- Уточнение модели на реальном технологическом процессе и оптимизация реальной системы

Плюсы:

- Позволяет принимать решения по корректировке параметров технологического процесса в режиме реального времени
- Позволяет добиться прозрачности в показателях себестоимости и качества в режиме реального времени

Области применения PMQ



Нефтяной и газовый сектор

Определение причин неисправностей и прогнозирование выходов из строя оборудования и механизмов

Задача: Обнаружение критических факторов, влияющих на отказы оборудования и механизмов и прогнозирование выходов из строя

Решение:

- Построение математической модели процесса на базе информации нижнего уровня (АСУТП), консультативной работы с технологами и экспертами IBM
- Применение многофакторного анализа для обнаружения сочетания факторов и параметров, приводящих к отказам оборудования
- Уточнение модели на реальном технологическом процессе и подбор оптимальных режимов работы оборудования

Плюсы:

- Существенно снижает внеплановые простои, увеличивает срок работы дорогостоящего оборудования и механизмов.
- Позволяет исключить из процесса факторы, влияющие на выход из строя дорогостоящего оборудования и механизмов

Нефтяной и газовый сектор

Промышленная безопасность

Задача: построение системы промышленной безопасности, с возможностью превентивно снижать риски возникновения несчастных случаев на производстве

Решение:

- Определение опасных периметров на предприятии
- Создание системы предупредительной сигнализации об опасных ситуациях и несанкционированном пересечении периметров опасных зон
- Мониторинг ситуации в реальном времени по информации от различных источников
- Создание системы контроля выполнения мероприятий по безопасности при работе на опасных объектах

Плюсы:

- Позволяет существенно снизить процент несчастных случаев на предприятии
- Позволяет в режиме реального времени принимать решение о приостановке технологических процессов в нештатных ситуациях.
- Сокращает сроки, необходимые на контроль за подобными технологическим процессами и общие трудозатраты.
- Позволяет повысить общий уровень продуктивности и безопасности, положительно влия на прибыль в целом

Нефтяной и газовый сектор, Металлургия, Энергетика, Транспорт, Государственный сектор

Ситуационное управление

Задача: оптимизация управления предприятием в целом.
Решение: Возможность интеграции разрозненных диспетчерских и контрольных служб в единый ситуационный центр.

Плюсы: Позволяет на основании предоставления своевременных данных по управленческой отчетности и информации о событиях повысить эффективность, снизить затраты и уменьшить время реакции, необходимые для принятия важных управленческих решений.

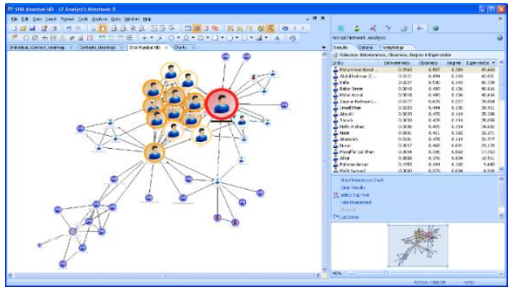
Государственный сектор

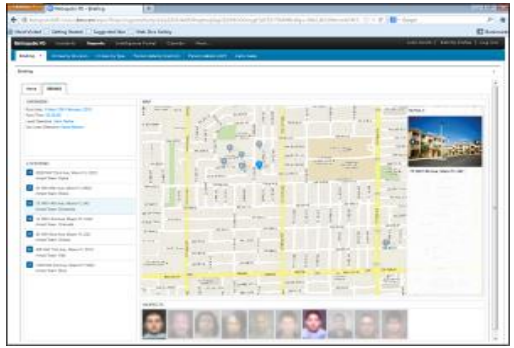
Безопасность (crime management)

Задача: управление ресурсами полиции для улучшения безопасности граждан
Решение: Технологическая поддержка интегрированного функционала центра обеспечения безопасности граждан, в том числе:

- Стратегическое и операционное планирование
- Превентивная работа с потенциально опасными элементами и районами
- Раннее обнаружение инцидентов и мониторинг проблемных зон...
  И т.д.

Плюсы: Эффективно повышает понимание общей ситуации и скорость принятия решений при укреплении безопасности и сокращении времени на расследования





IBM BusinessConnect

соединяя бизнес и технологии

20 марта 2015 г | Москва

Спасибо за внимание!