



7 Kasım 2012 - Çırağan Palace Kempinski

IBM Connected 2012 Istanbul

Learn. Collaborate. Innovate.

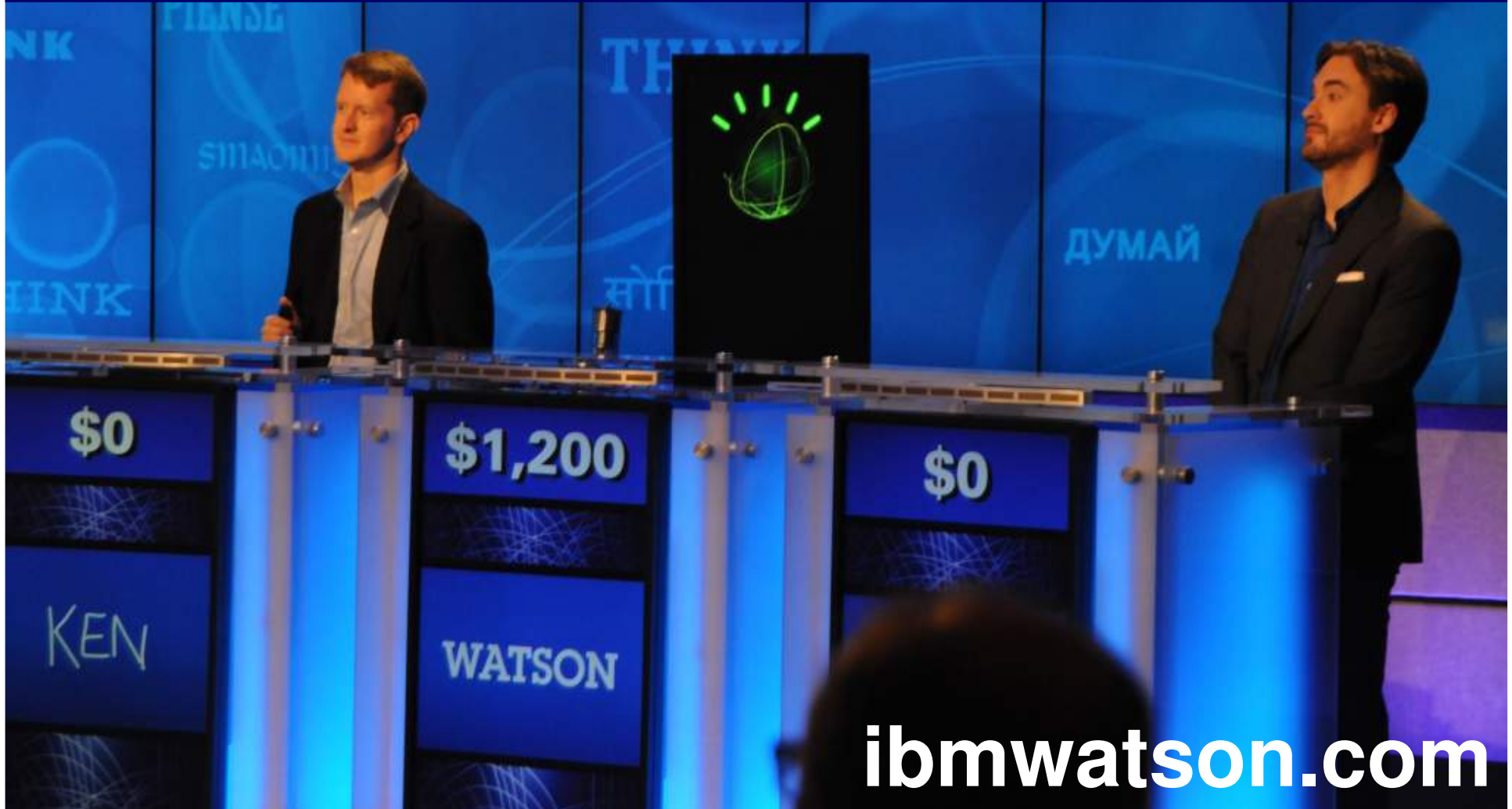
Rakiplerinizi Geride Bırakmak İçin
Veriyi Kavrayışa Dönüştürün

Erman Akdoğan
İş Analitiği ve Optimizasyon Lideri
IBM Global Business Services



IBM Watson büyük bir zorluğa çözüm buldu

Büyük hacimli bilgileri gerçek zamanlı toplama, analiz etme ve yorum getirebilme gibi insana özgü bir yeteneğe rakip olabilecek ve üç saniyeden kısa bir süre içinde doğru yanıtı ulaşabilecek bir bilgi işlem sistemi tasarlayabilir miyiz?



Kazanmak İçin Gereken Tüm Yanıtların Elinizde Olduğunu Düşünün



Hangi
müşteriler
ayrılmayı
düşünüyor?



Hangi işlemler
sahte?



Hangi yeni
ürünün başarı
olasılığı en
yüksek?



Bilgilerimin
tümünden
nasıl kavrayış
elde
edebilirim?

Bugünün en önemli farklılaştırıcı unsuru...

...iş sonuçlarını tahmin edip bu sonuçları şekillendirebilmek için güvenerek bilinçli kararlar alabilme yeteneğidir.

İş Analitiği Önemli Sorunlara Çözümler Üretiyor

İş Zorlukları

- Şirket satın almalar nedeniyle maliyetlerdeki karmaşıklıklar
- Verilerin basitleştirilme ihtiyacı
- Yüksek işletim maliyetleri
- Kaynakların dinamik bir biçimde planlanma, tahmin edilme ve birbirine uyumlu hale getirilme ihtiyacı

İş Zorlukları

- Müşteri verilerine sınırlı erişim
- Müşteri bağlılığı ve kârlılık gereksinimi
- Gelir garantisi gereksinimi



İş Zorlukları

- Risk şeffaflığı gereksinimi
- Yönetilmeyen risklerin neden olduğu kayıplar
- Yüksek oranlarda Sahtecilik ve Kötüye Kullanım
- Artan mevzuata uygunluk gözetimi

Bilgi ve Analitik Yetkinliđi İřletmelere Büyük Mali Avantajlar Sağlayabilir

%60

Kredi iřleme
çevrimi süresinde
azalma

%50

Tedarik zinciri
performansında
iyileřtirme

60 M \$

Temel iř
uygulamalarının
modernleřtirilmesiyle
sağlanan tasarruf

%50

Geri toplama
olasılığında azalma

%30

Planlanmamıř
kesinti süresinde
azalma

%50

Depolama
alanında azalma

IBM İş Analitiği ve Optimizasyonu (BAO) Yetkinliklerini Geliştirmeyi Sürdürüyor

Hizmetler	Yazılım	Sunucu	IBM Araştırması
BAO Stratejisi	Cognos, OpenPages, DB2	İş Yüklü Optimize Edilmiş Sistemler	FOAK (Türünün İlk Örneği)
İş Zekası ve Performans Yönetimi	iLog, SPSS	Depolama	Araştırma Danışmanları Gelişmiş Araştırma Kitaplıkları
Gelişmiş Analitik ve Optimizasyon	Infosphere, MDM ve Information Server	System p, x	Analitik Patentleri ve Keşifler (Watson)
Kurumsal Bilgi Yönetimi	Unica / Sterling / Coremetrics	Smart Analytics System, Netezza	Analitik Araştırması Varlıkları (Smarc, FAMS, DIOS, TACS, etc)
Kurumsal İçerik Yönetimi	Netezza		
<ul style="list-style-type: none">7.700'ü aşkın BAO danışman ve uzmanıSektörel bakış açısı	<ul style="list-style-type: none">14 milyar ABD Doları üzerinde yazılım yatırımları ve satın alımlarBilgi gündemi uzman ekibi	<ul style="list-style-type: none">Kurumsal donanım teknolojisinde dünya lideri	<ul style="list-style-type: none">10 yıllık hizmet araştırmasıÖzel sektörün en büyük matematik bölümlerinden biri



IBM Analitik Çözüm Merkezi Ağı

Her biri belirli zorluklara odaklanmış, dünyanın çeşitli bölgelerinde sekiz Analitik Çözüm Merkezi tarafından sağlanan destek

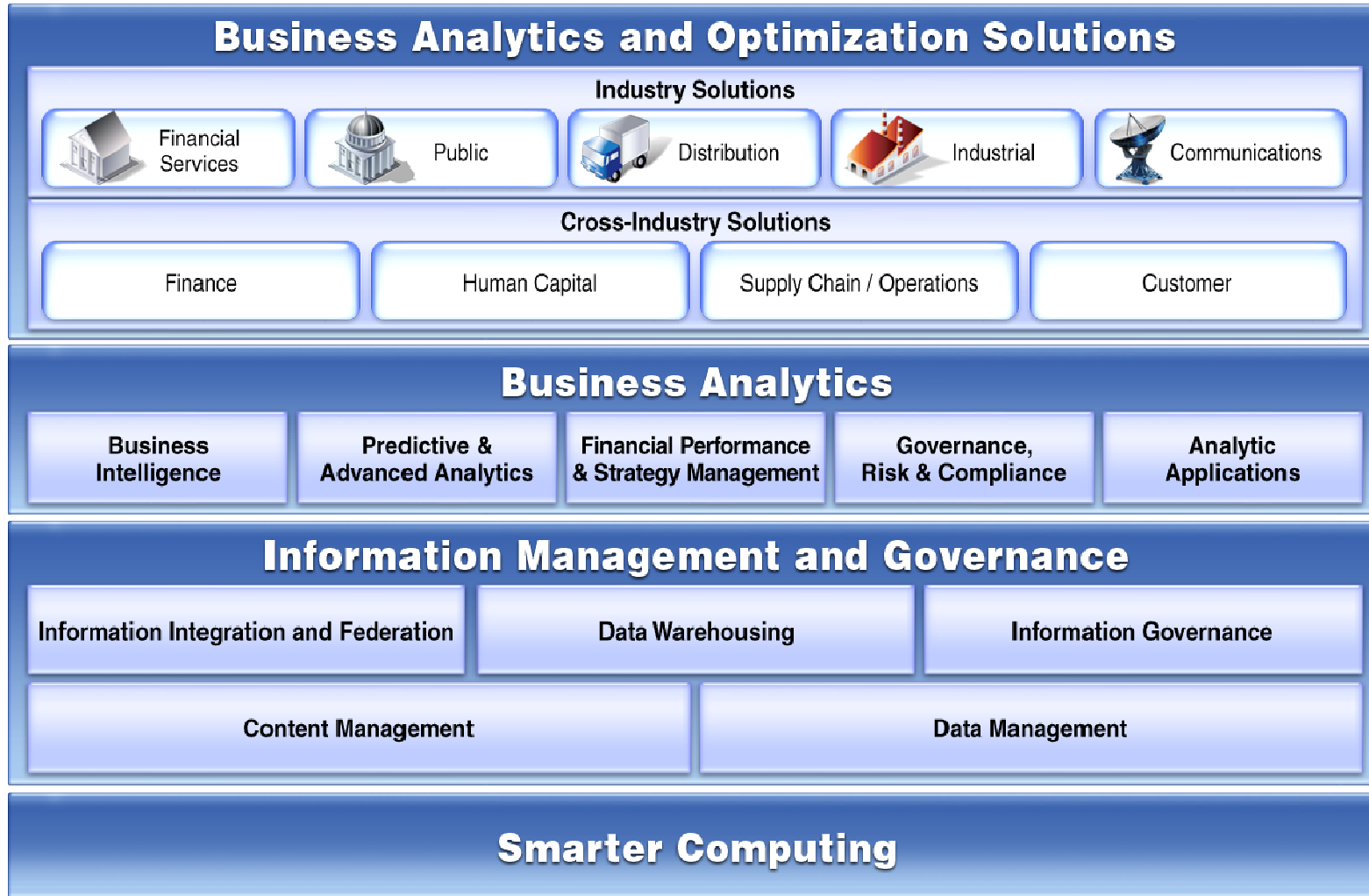
IBM Fark Yaratan İnovasyonu Sağlamak İçin Yatırımlar Yapmaya Devam Ediyor

- 2008'den bu yana **14 milyar ABD dolarını aşkın** Satın Alımlar
- **10.000'in üzerinde** Teknik Uzman
- **8.000'in üzerinde** Özel Danışman
- Özel Sektörün **En Büyük** Matematik Bölümü
- **27.000'in üzerinde** Çözüm Ortağı Sertifikasyonu
- **8** Analitik Çözümleri Merkezi
- Optimize edilmiş donanım ve yazılım ürünleri
- **100** analitik tabanlı araştırma varlığı; yaklaşık **300** araştırmacı
- Akıllı Dünya ile dünya genelinde önemli ölçüde pazarlama yatırımı

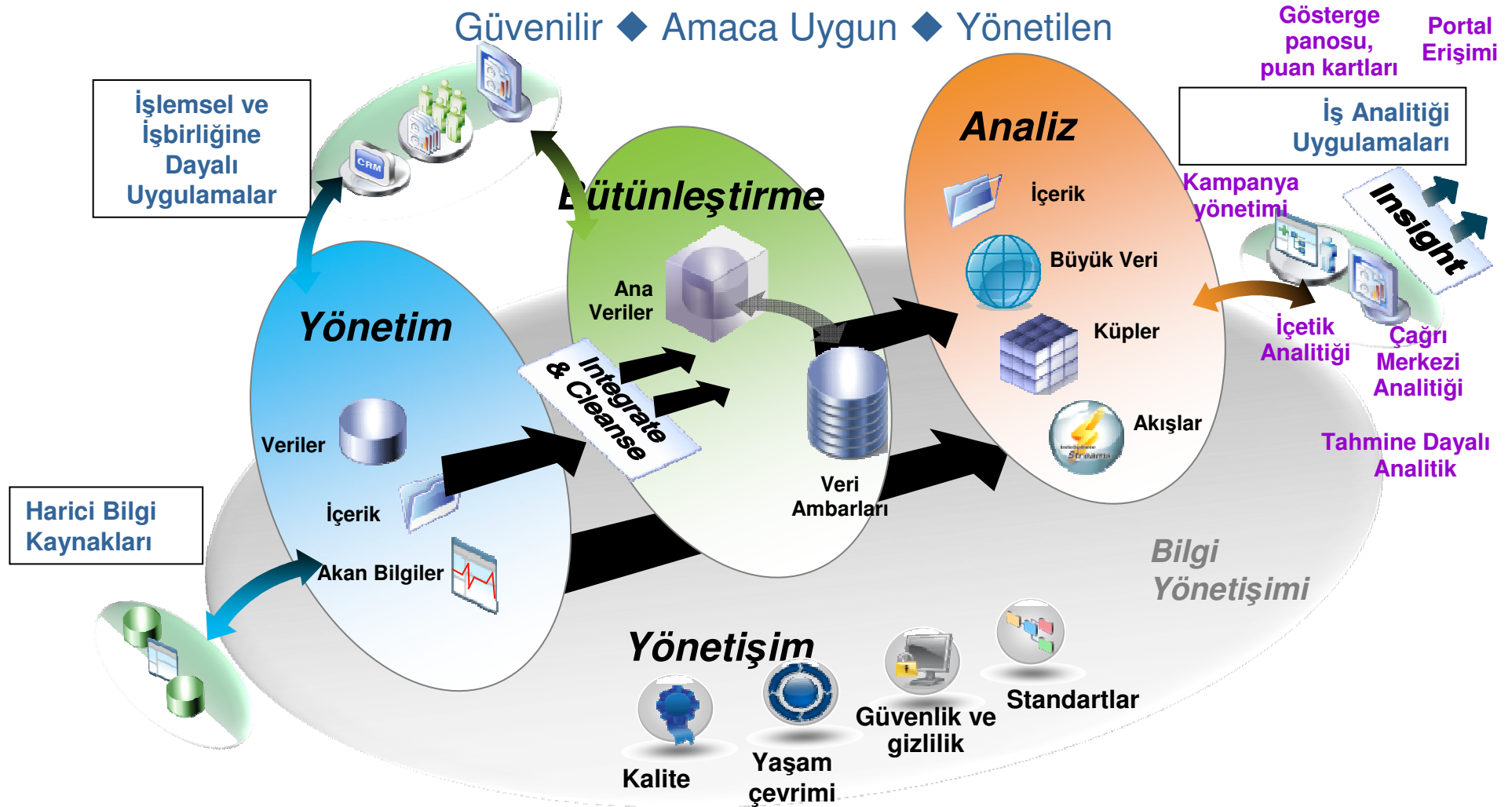
2012



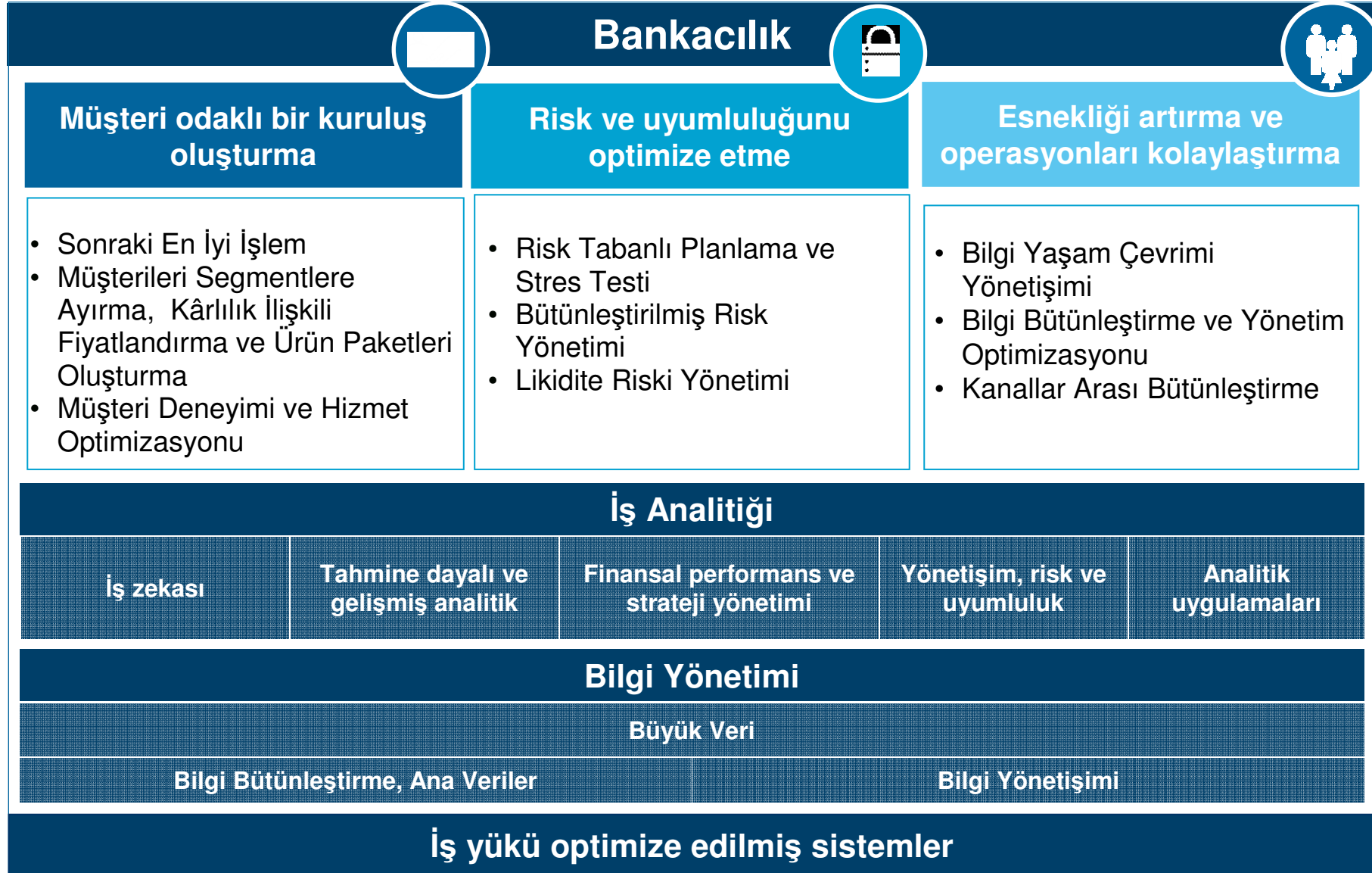
İş Analitiği ve Optimizasyonu Yetkinlikleri, Veriden Kavrayış Üretmenizi ve Sonuçları Optimize Etmenizi Sağlar








Efektif Analitik Yetkinlik İçin Sağlam Bir Bilgi Altyapısı ve Mimarisi Gereklidir



IBM'in Sektörlere Özel İş Analitiği Çözüm Portföyleri Vardır

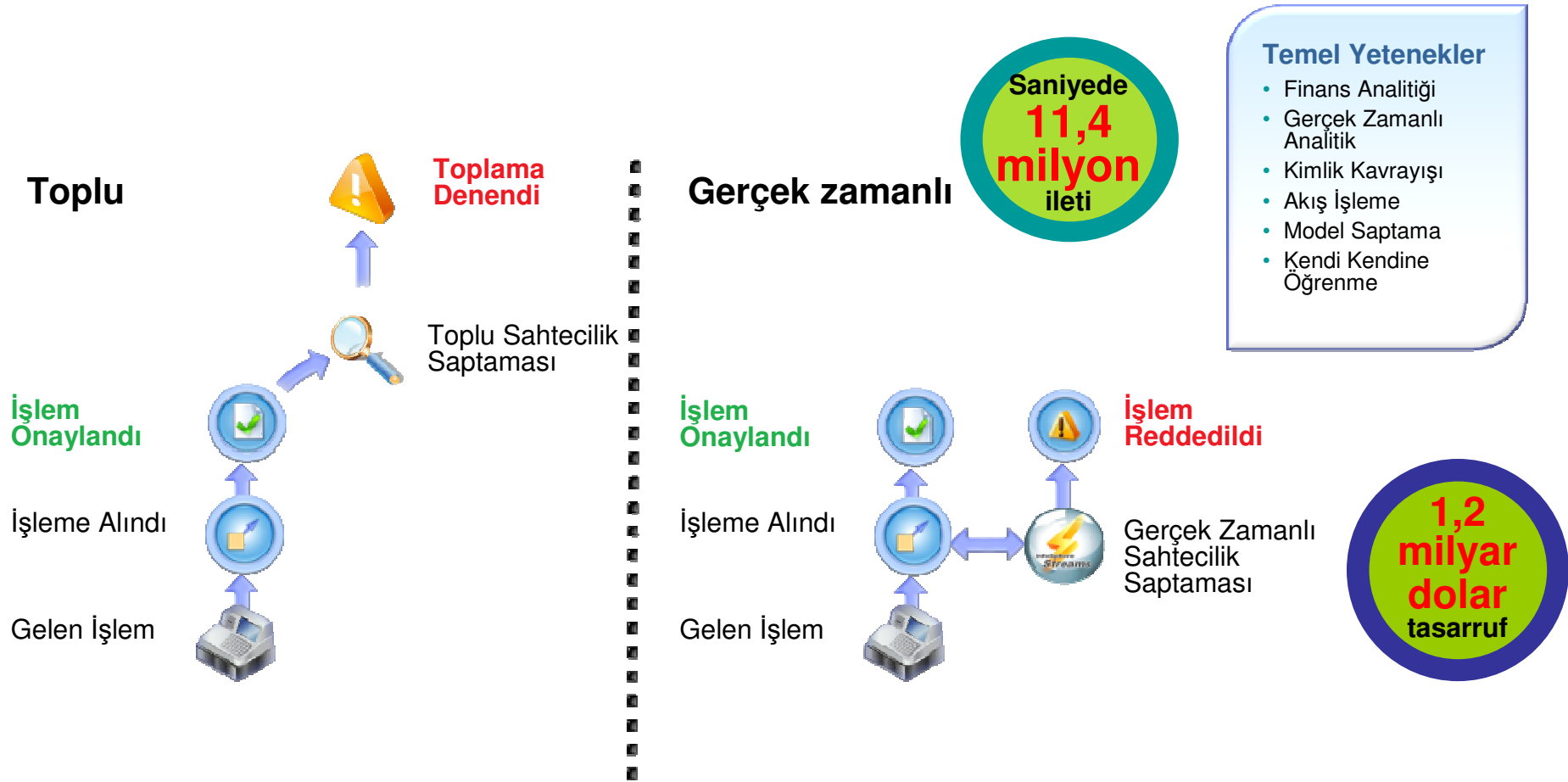


IBM'in Sektörlere Özel İş Analitiği Çözüm Portföyleri Vardır

Sigortacılık				
				
Müşteri odaklı bir kuruluş oluşturma	Risk ve Finans Optimizasyonu	Akıllı Talepler	Çok kanallı etkileşimi optimize etme	
<ul style="list-style-type: none"> Mevcut müşterileri koruma, müşteri ağını büyütme (Sonraki En İyi İşlem) Tek müşteri/acenta görünümü Müşteri / üretici iş zekası 	<ul style="list-style-type: none"> Ödeme Yeteneği ve Sermaye Optimizasyonu CFO Performans Kavrayışı Sigortalama Çalışma Alanı 	<ul style="list-style-type: none"> Taleplerde Sahtecilik ve Kötüye Kullanma (sahteciliğe, atık ve kötüye kullanıma karşı) Talep Optimizasyonu – Talep kavrayışı 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri/üretici self servis hizmeti İletişim merkezi dönüşümü Kanal etkinliği ve analitik 	
				
Sigortacılık Bilgileri Temeli				
<ul style="list-style-type: none"> Temel Paket Raporlama ve Analitiği İşletmeye Sigortacılık Verileri Sağlama 	<ul style="list-style-type: none"> BAO Yol Haritası ve Değer Örneği Bilgi Yaşam Çevrimi Yönetimi 	<ul style="list-style-type: none"> Sigortacılık Verilerini Toplama Veri Sağlama Çalışma Alanı Sigortacılık Verileri Yönetimi 		
İş Analitiği				
Tahmine Dayalı Analitik	Keşif Analitiği	Raporlama ve Görselleştirme	Sosyal Analitik	Geo Uzamsal Analitik
Bilgi Yönetimi				
Bilgi bütünleştirme ve ana veri yönetimi, veri ambarı oluşturma				
İçerik yönetimi		Veri yönetimi		
İş yükü optimize edilmiş sistemler				

Gerçek Zamanlı Kararlarda Optimizasyon: Sahteciliğe Karşı Koruma Yüksek Tasarruf Sağlayabilir

İşlemler kabul edilmeden önce sahteciliği nasıl sap



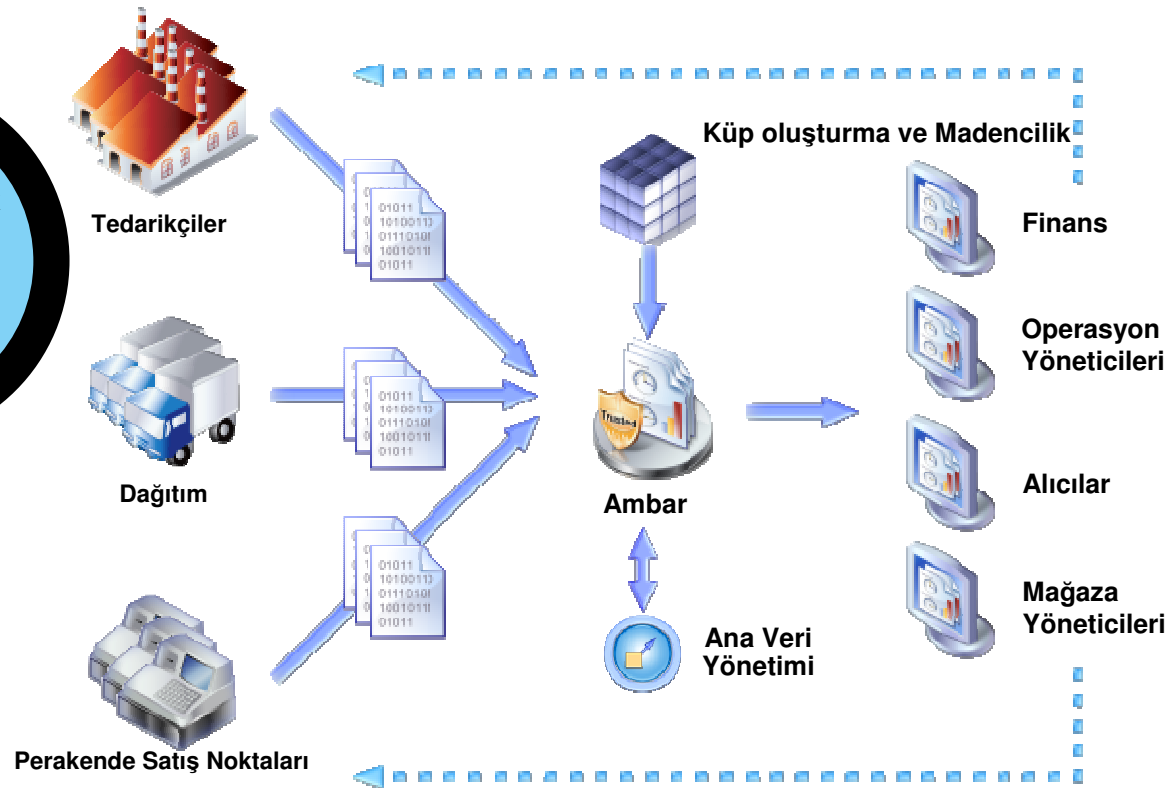
Kurumsal Görünürlüğü Sağlama: Taleplerin Görünürlüğü Yüksek Mali Kazanç Sağlayabilir

Tedarik zincirinin görünürlüğü etki anında bilinçli kararlar sağlayabilir?

Temel Yetenekler

- Tedarik Zinciri Analitiği
- Puan kartları / Gösterge panoları
- Ana Veri Yönetimi
- Sektör Modelleri
- Bilgi Gündemi

Tahmine dayalı model oluşturmak için 3 tıklatma 465 sektör hızlandırıcısı



Tedarik zinciri görünürlüğü sayesinde % 3.623 yatırım getirisi

İşbirliğine Dayalı Kararları Teşvik Etme: Kredi Oluşturma Sürecini Çok Verimli Hale Getirebilir

Riskleri en aza indirirken müşteri hizmetlerini nasıl çıkarabilirsiniz?



İş Analitiği, Akıllı Kuruluşlar İçin Her Alanda Kavrayış ve Yatırım Getirisi Sağlamaya Yardımcı Oluyor



► Yapı malzemeleri distribütörü

Artan verimlilik, azalan stok, hızlandırılmış alacak devri sayesinde %3.623 yatırım getirisi



► Spor merkezleri

Aşırı stoğun ortadan kaldırılması, gelişmiş raporlama, daha stratejik fiyatlandırma kararları sayesinde %1.822 yatırım getirisi



► Sağlık hizmetleri sağlayıcısı

Raporlama taleplerini azaltan ve kullanıcıların verimliliğini geliştiren iş zekası yetkinlik merkezi sayesinde %1.185 yatırım getirisi



► Perakende bankacılık

Tahmine dayalı analitiğin kullanılmasıyla kararları otomatikleştirerek 6 gün süren kredi işlemlerinin 20 dakikaya indirilmesi

İş Analitiği ve Optimizasyonunun Sizin İçin Nasıl Yararlı Olabileceğini Keşfetmek İçin IBM İle Görüşün

Önceliklendirme ve hazırlık planlaması

“Önceliklerimizin neler olduğu ya da bir sonraki adımımızın ne olması gerektiğini tam bilmiyoruz.”

Mevcut iş analitiği ortamını **değerlendirin** ve gelecekteki kurumsal bilgi vizyonu için öncelikleri belirleyin

Kullanım portföyü analizi ve planlaması

“Halihazırda programlarımız var ve büyük resimde bunların ne işe yarayacağını bilmemiz gerekiyor.”

Var olan analitik programlarını ya da yeteneklerini **inceleyerek** iyileştirmeleri ve daha büyük bir BAO kurumsal vizyonu belirleyin

Fırsatların keşfi

“Değerli bir şey haline gelebilecek, dokunulmamış bir veri varlığı hazinesine sahibiz.”

Var olan ya da hedeflenen bilgi varlıkları içinde olası inovasyonları ve fırsatları **belirleyin**

BAO odaklı iş akışı

“Gereken çözümü biliyoruz ve bunu doğru bir biçimde yapmalıyız.”

Bilinen, tanımlanmış analitik öncelikleri için hemen BAO projeleri ve çözümleriyle **işe başlayın**



ibm.com/bao

- BACK UP SLIDES

Imagine if you had all the answers you need to win

IBM Business Analytics and Optimization solutions can ensure that you do

Used by Watson



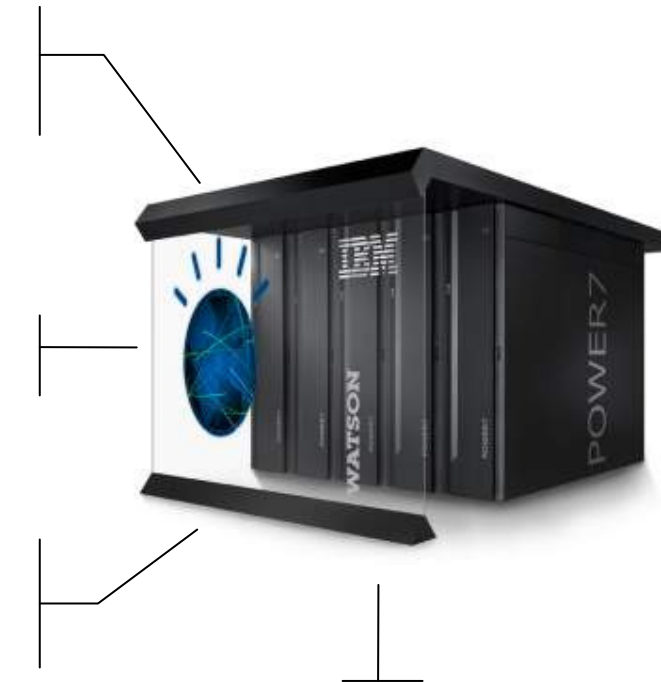
IBM Content Analytics
Natural Language Processing and content analysis leveraging UIMA



InfoSphere BigInsights
"Big Data" analysis (Hadoop)



IBM Power Systems
Thousands of parallel processes



Workload Optimized Systems
Integrated, Optimized by Workload

Related Innovations

InfoSphere Warehouse
DB2, Informix, Netezza
Aggregating and storing data and content



InfoSphere Streams
Massively parallel analysis



Business Analytics
BI, Predictive Analytics and more



ECM Solutions
IBM eDiscovery Analyzer
IBM Classification Module
IBM OmniFind Enterprise Search

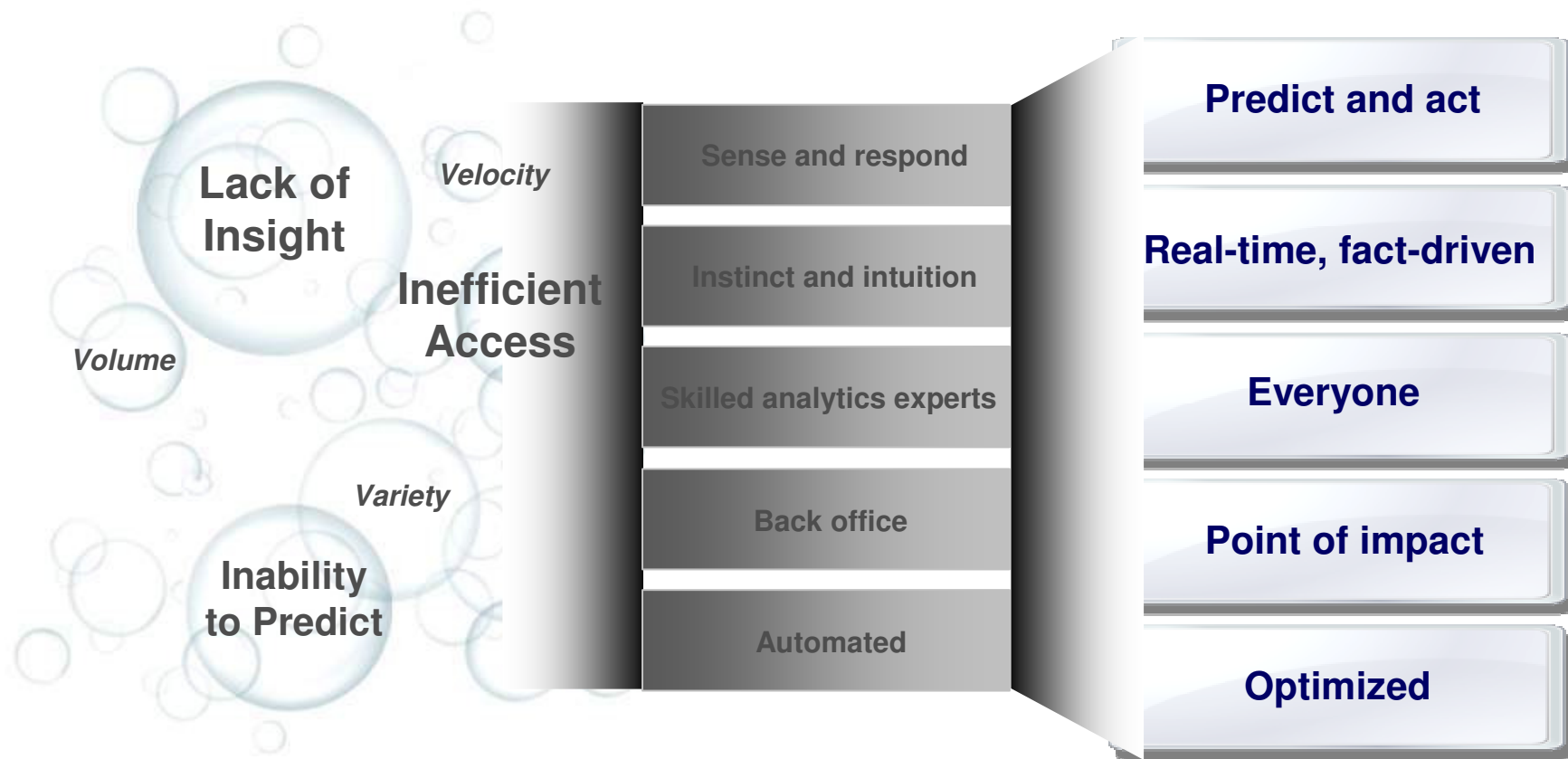


IBM Global Business Services
Research, expertise and analytical assets



Informed, real-time decisions at the point of impact...

Breakaway Approach



Applying “Customer Analytics” helps organizations answer tough marketing and sales questions...

Social Network Insights



Cell phone provider: How do social networks effect churn and what are the best intervention strategies with opinion leaders?

Customer Acquisition



Retail Bank: How do we increase product ownership and deposit levels by differentiating our branch strategy and localizing our branches?

Customer Retention



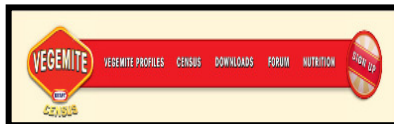
Large US Automotive Company: How do we prevent customer attrition arising from discontinued models, divested brands and dealership closings?

Loyalty Promotions



Large Airline: How to we target our promotions to the right people to increase loyalty from all levels of our program?

Brand Management



Consumer Products Company: How do we revive a failing brand by better understanding consumer appetite and sentiment toward the product?

Sales Force optimization



Large pharmaceutical company: How do we focus sales reps time and promotional budgets on the physicians most likely to prescribe our branded medications?

Marketing optimization



Large Electronics Retailer: How do we reduce \$1 billion advertising budget by 40% without adversely effecting revenue?

Contact Center optimization



Large Insurer: How do we intelligently assign the right customer service caller to the right CSR to maximize revenue and minimize customer attrition?

BAO case studies



Large American Bank. Consolidated and simplified data and analytical systems encumbered by waves of M&A activity to save substantially while also enabling data sharing across lines of business to support organic growth.



Leading Healthcare Payer. Stopped losses from fraudulent claims of services provided by working with IBM to analyze large volumes of transaction data to find irregularities and potential fraud through up-coding by ophthalmologists.

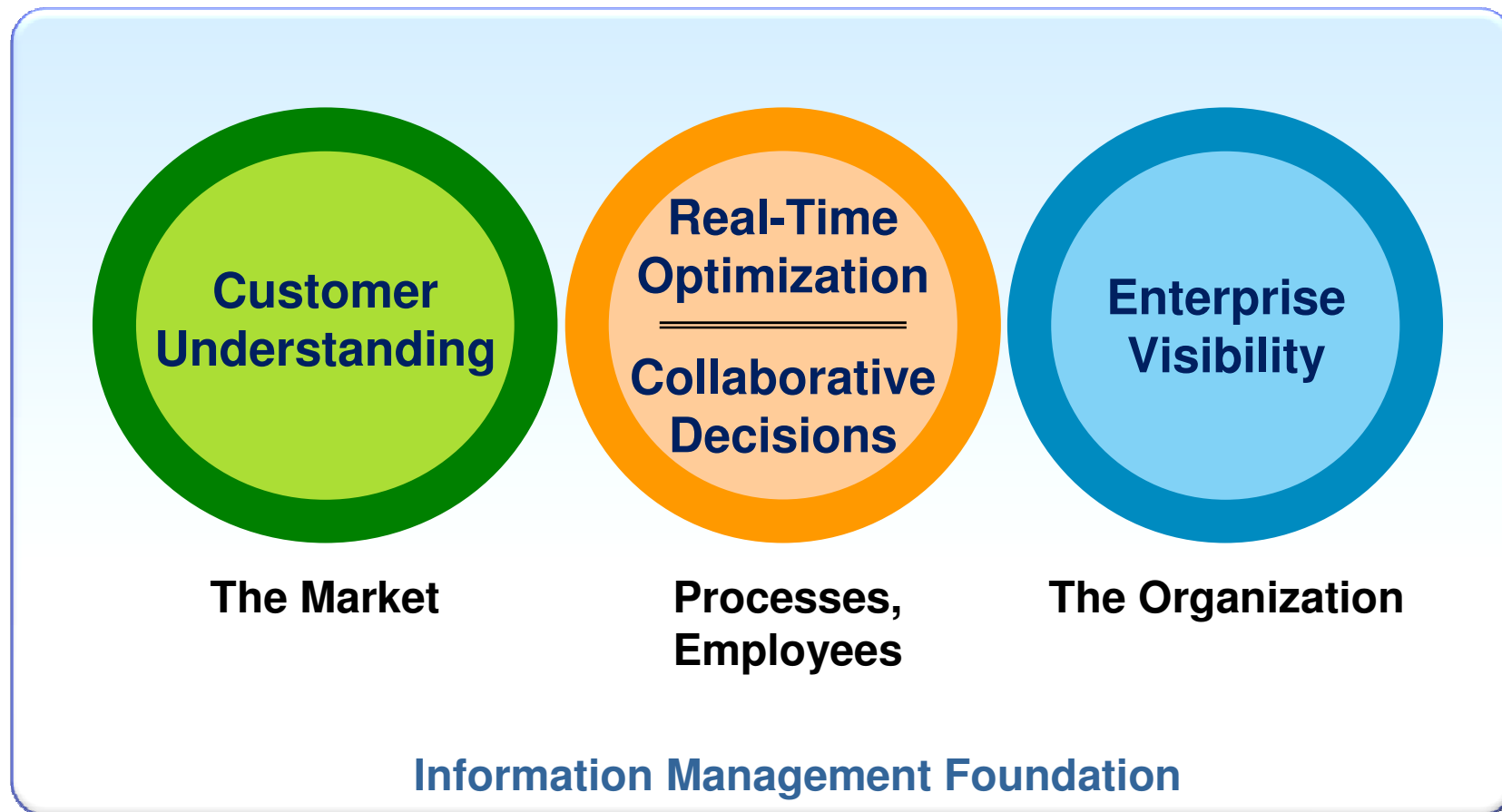


HSBC. Required centralized risk management intelligence to enable proactive identification, validation, and management of risk across a broad array of retail portfolios. IBM collaborated with HSBC Credit Risk, Finance, and IT departments to develop a scalable, comprehensive risk management analytics, intelligence, and reporting platform.



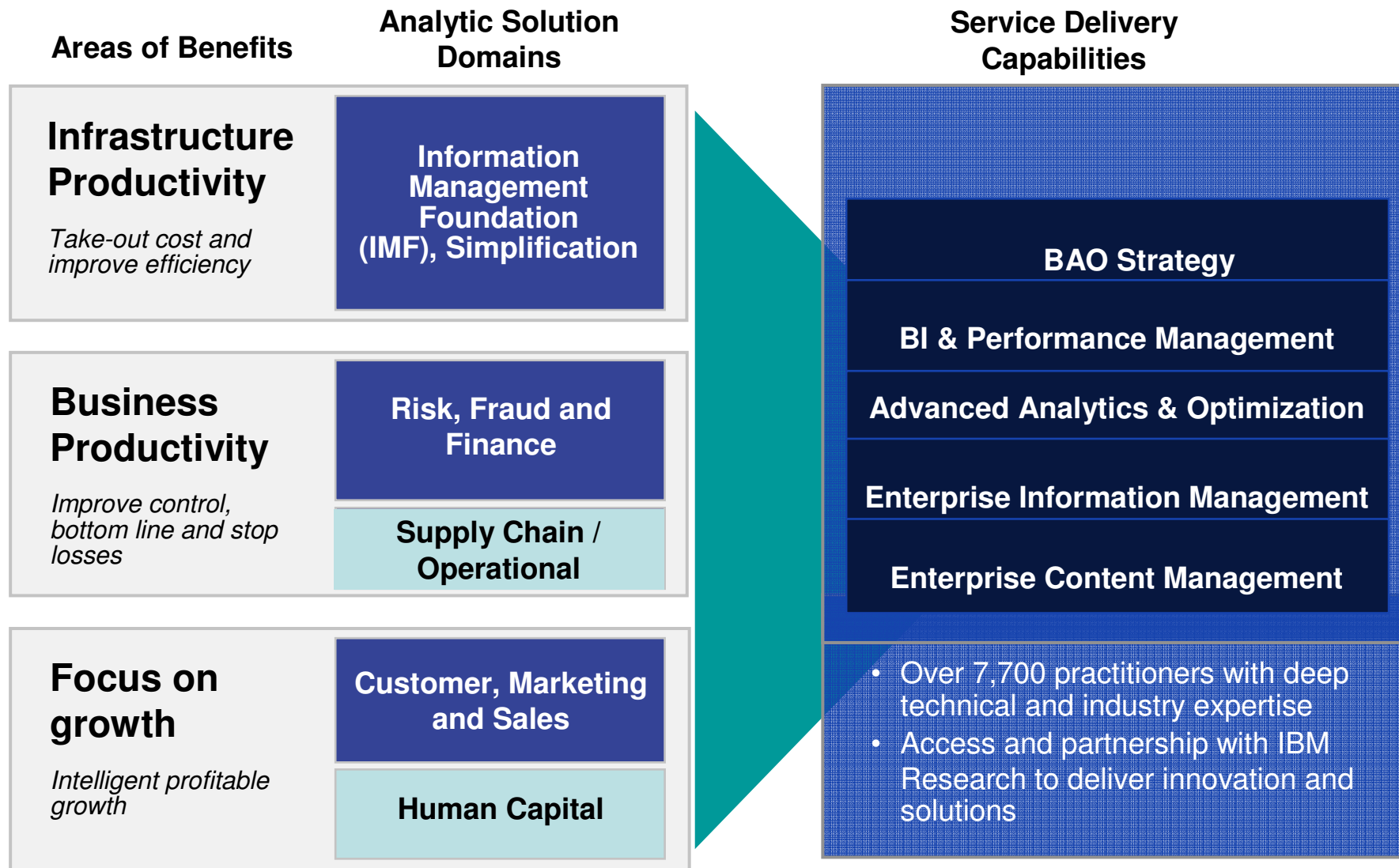
Carrefour. Worked with IBM to develop a groundbreaking in-store promotion system that used business intelligence and analytics to help Carrefour run more effective campaigns, strengthen customer loyalty and lower marketing costs.

Organizations that embrace Business Analytics and Optimization have the answers they need to outperform



Business Analytics and Optimization:

Applying analytic innovations to optimize your business



Analytics programs provide value-driven benefits

Areas of Benefits

Analytic Solutions

Benefits

Infrastructure Productivity

Take-out cost and improve efficiency

Analytics Simplification / BAO Foundation

- Reduced repository footprints and data model objects
- Reduced number of data integration programs and tools
- Rationalized the disparate reporting tools and maintenance
- Reduced analysts data gathering time
- Eliminate multiple data silos
- Enhanced trust level of data and broadened access
- Increased data accuracy
- Increased capability through cross-functional correlations

Business Productivity

Improve control, bottom line and stop losses

Finance/Risk/Fraud Analytics

- Lower Finance costs as a % of revenue
- Transactional activity cost reduction
- Headcount reduction

- Higher productivity of finance FTEs via IT enablement
- Maximize ROI – tactical and strategic cash improvement opportunities

Supply Chain/Ops Analytics

- Improved demand visibility and management
- More accurate supply chain management

- Better customer channel management
- Increased global operations alignment

Return to growth

Intelligent profitable growth

Advanced Customer Analytics

- Increased sales
- Eliminated unproductive marketing spend
- Reduced non-productive customer contacts

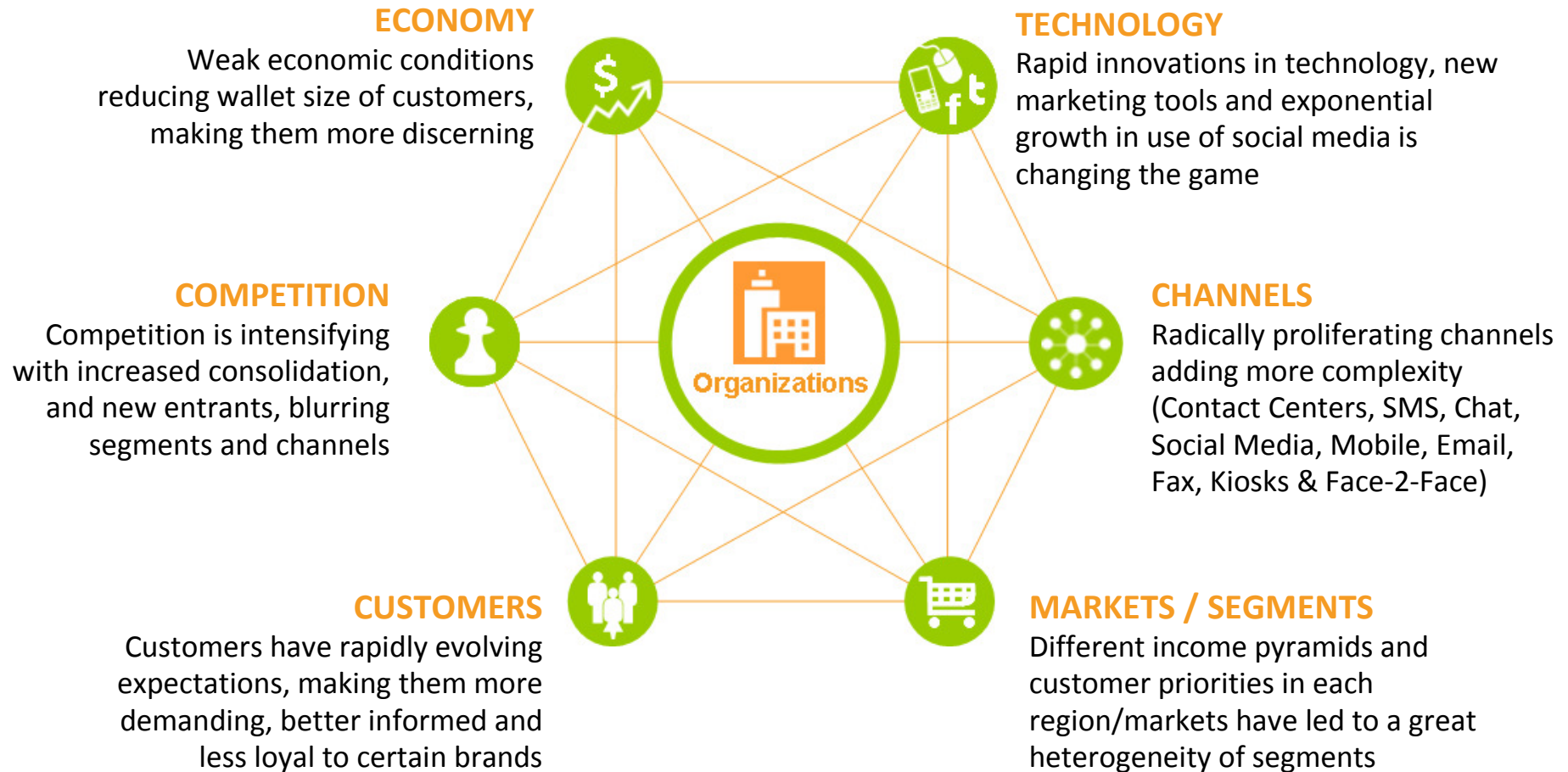
- Increased customer lifetime value
- Improved advertising reach and effectiveness
- Reduced attrition

Human Capital Analytics

- More effective deployment of headcount
- Improved productivity in sales and field force

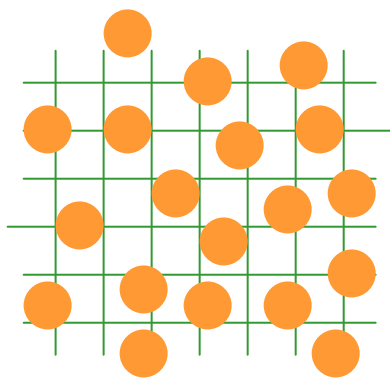
- Optimized sales activities
- More effective service agents

Customer-driven organizations are facing many *disruptive forces...*



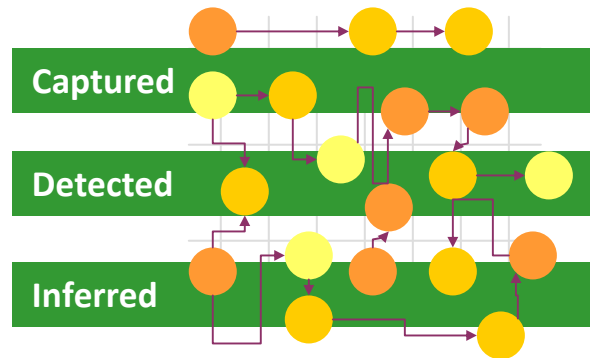
Organizations are applying analytics to improve decision making in order to *redefine their customer value chain*

Analytics Sophistication →



Use **structured** and **unstructured** Data

- Numeric
- Text
- Image
- Audio
- Video



Made consumable and accessible to **everyone, optimized** for their specific purpose, at the point of impact, to deliver **better decisions and actions** through:

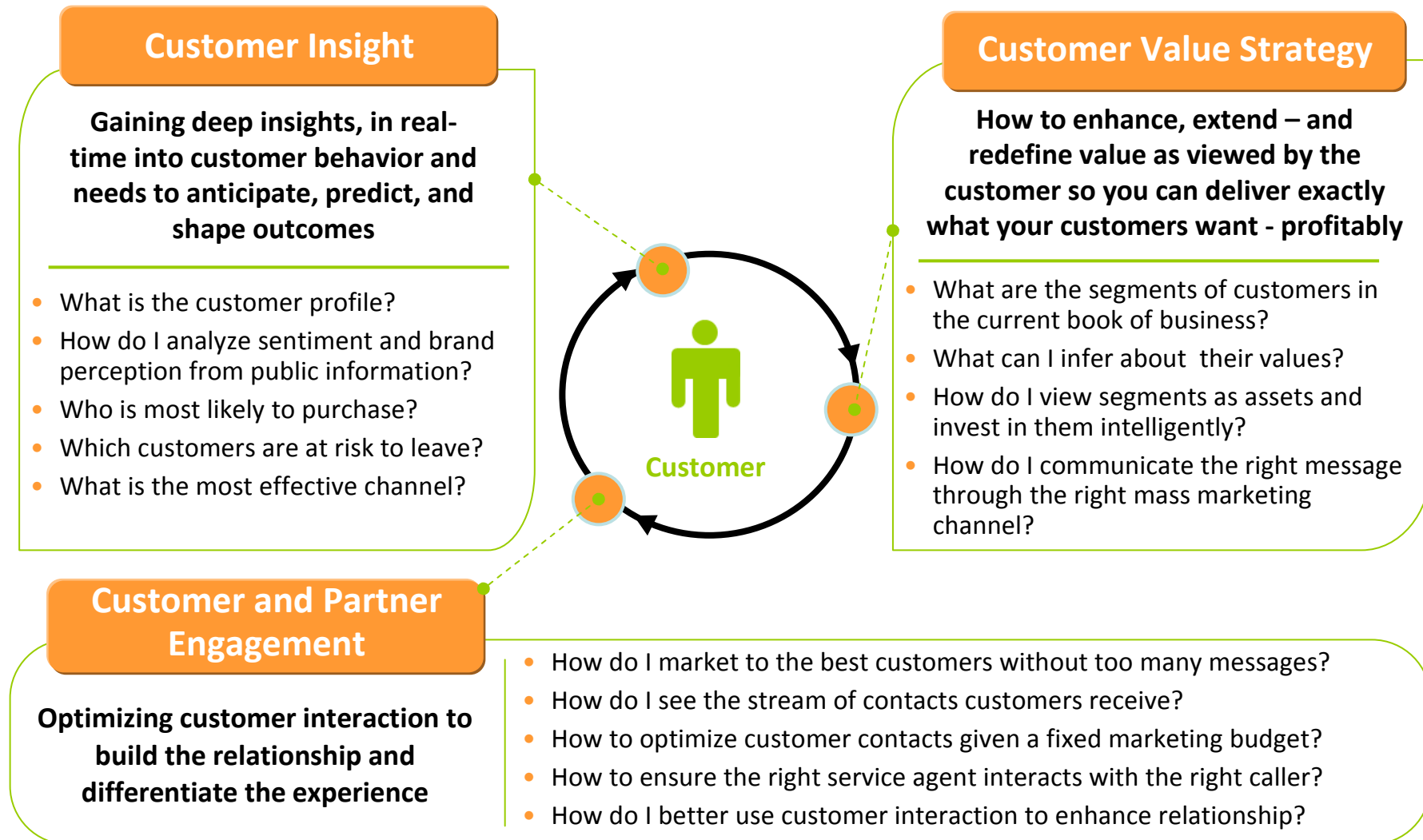
Analytics Sophistication →		
What happened?	What could happen? <i>Simulation</i>	How can we achieve the best outcome? <i>Optimization</i>
How many, how often, where?	What if these trends continue? <i>Forecasting</i>	How can achieve the best outcome and address variability? Stochastic Optimization
What exactly is the problem?	What will happen next if? <i>Predictive Modelling</i>	
What actions are needed?		
Descriptive Analytics	Predictive Analytics	Prescriptive Analytics

In this new era, the marketing function has a more strategic role in driving growth & high performance....

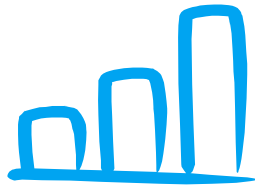


Driving the need to *apply Science to the Art of Marketing...*

CMS focuses on *three core areas centered around the customer*



Organizations may identify different priorities for Business Analytics



Intelligent, profitable growth

Improve opportunities for growing customers, improving relationships, identifying new markets, and developing new products and services



Proactive risk management

Better predict and identify risk events and build resiliency and agility of the organization to respond and act



Cost take-out and efficiency

Optimize the allocation and deployment of resources and capital to create more efficiency and manage costs smartly

IBM offers Customer Analytics consulting, software, and assets *to assist clients with initiatives in each area*

	Customer Insight	Customer Value Strategy	Customer and Partner Engagement
Consulting	Customer Profiling	Merchandizing and Offering Localization	Touch Stream Optimization
	Brand Management	Next best action / offer	
	Social Media Monitoring / Analysis	Customer Portfolio Foresight	Campaign Management
	Cross Sale Profiling		Attrition Modelling
	Media Mix Optimization	Sales targeting and lead management	
	Cross Channel Marketing	Customer contacts and request routing	
	Customer Analytics Diagnostic - Business Value Accelerator		
	Software	SPSS	
InfoSphere Warehouse		UNICA	
COGNOS			
DB2			
Assets	CPO	LIFT	MEO
	Branding Analysis		RAMP

This analytics-driven approach is empowering our smarter planet... industry by industry



Fighting Chronic Disease



Reducing Customer Churn



Reducing Traffic & Pollution



Reducing Energy Dependence



Averting Fraudulent Transactions



Preventing Contamination

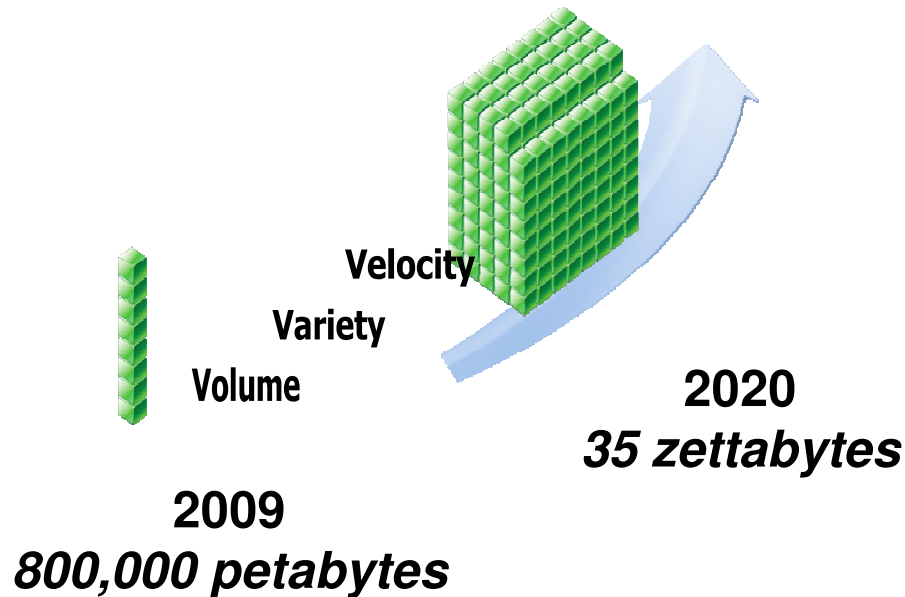


Streamlining Supply Chains

Information is at the Center of a New Wave of Opportunity... and Organizations Need Deeper Insights

44x

as much Data and Content
Over Coming Decade



1 in 3

Business leaders frequently make decisions based on information they don't trust, or don't have

1 in 2

Business leaders say they don't have access to the information they need to do their jobs

83%

of CIOs cited "Business intelligence and analytics" as part of their visionary plans to enhance competitiveness

5.4x

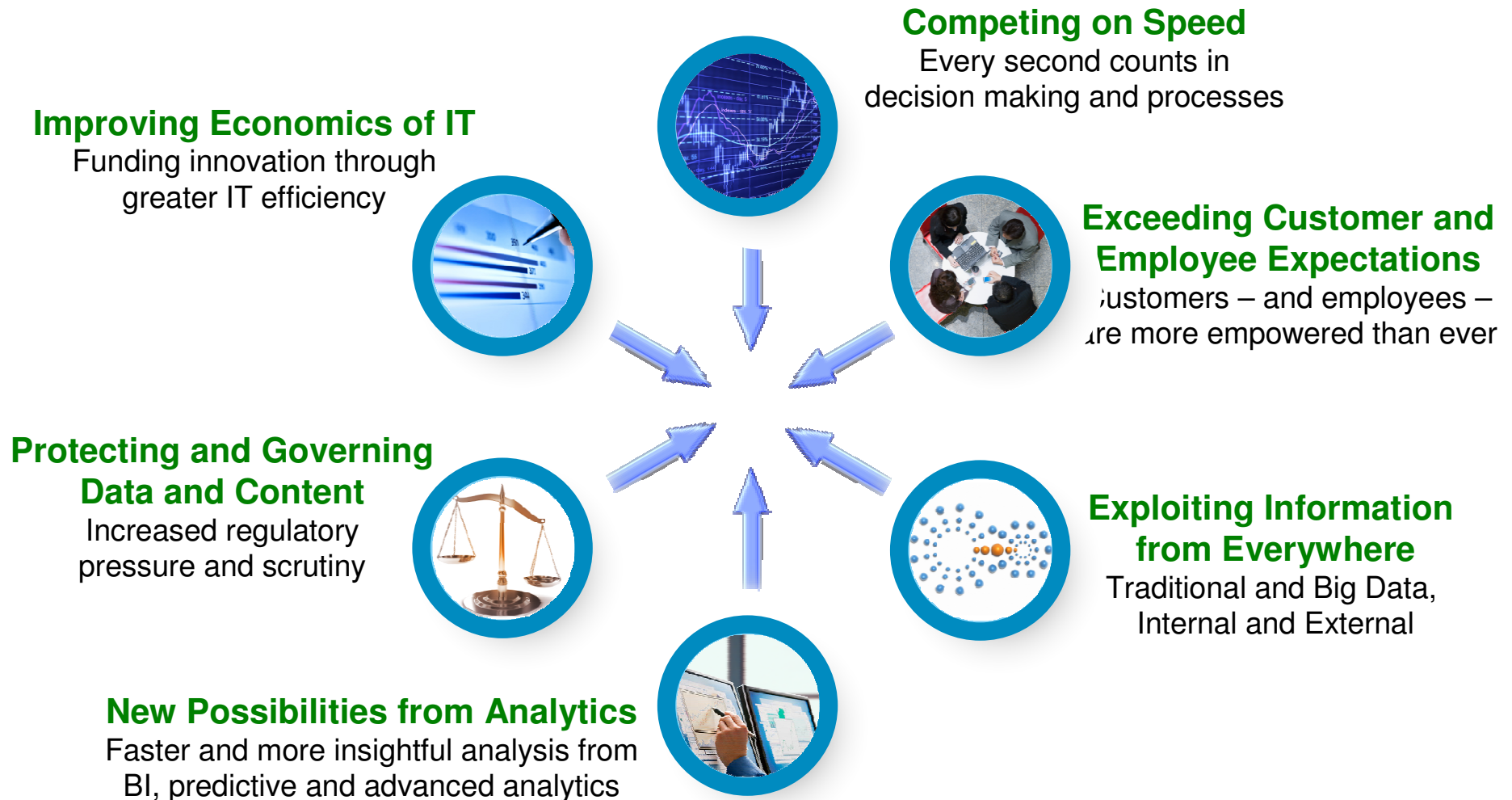
Top performers are 5.4X more likely to use an analytic approach over intuition

Sources:

- The Guardian, May 2010
- IBM Institute for Business Value, 2009
- IBM CIO Study 2010
- TDWI: Next Generation Data Warehouse Platforms Q4 2009

The time to act is now

A convergence of market forces and technology advances is widening the gap between leaders and laggards



Where organizations are focusing Business Analytics and Optimization



Enhance Customer Understanding

- Customer Churn
- Marketing Spend
- Sales Productivity



Optimize Real-Time Decisions

- Fraud Protection
- Health Monitoring
- Trading Advantage



Foster Collaborative Decisions

- Customer Service
- Claims Processing
- Channel Management



Enable Enterprise Visibility

- Risk Management
- Demand Visibility
- Strategy Alignment



Build an Efficient Information Management Foundation

- Reduced costs
- Simplified integration
- Actionable insight

Introducing new offerings based on analytical insight from an Enterprise Data Warehouse

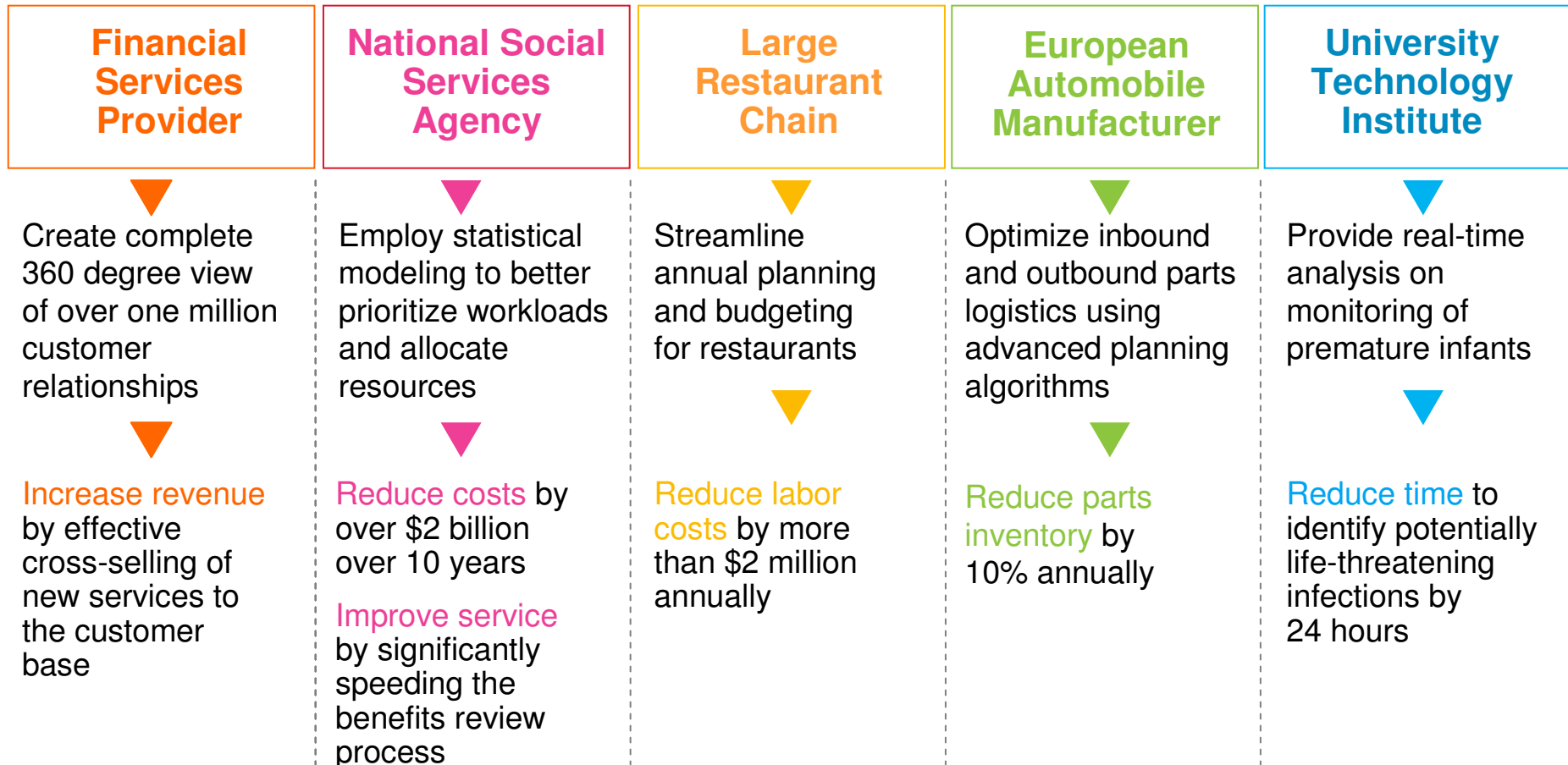
- **Real-Time Fraud Monitoring** based on global view of fraud and spending patterns.
- **Transaction Alerts** delivered directly via email or SMS text message.
- **Special offers** from merchants delivered directly to mobile phones.



VISA

Processing
10k
transactions/
second

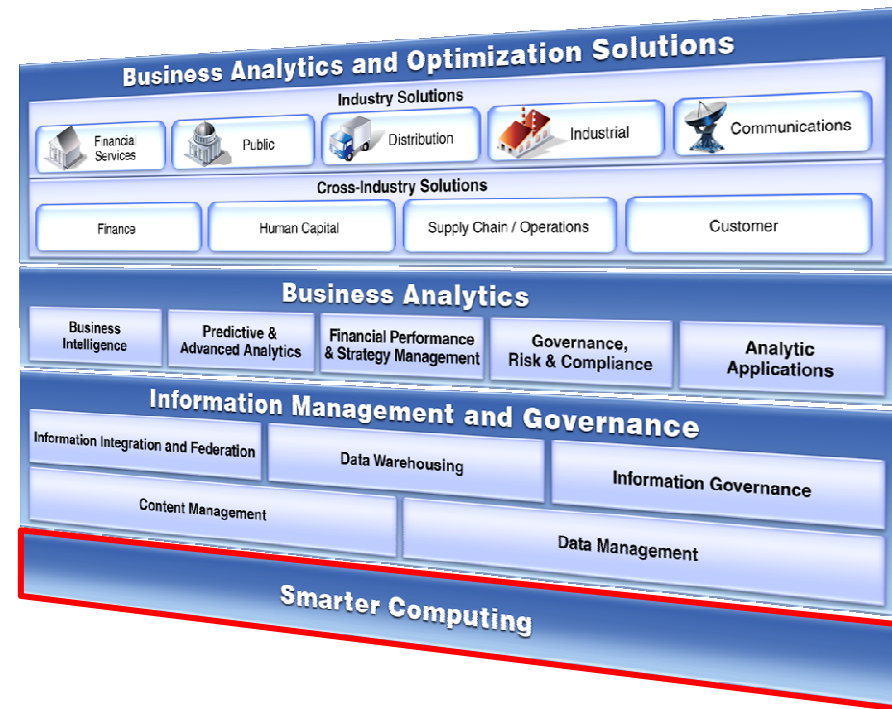
Smarter businesses are able to leverage information to drive smarter business outcomes



Smarter Computing

Capabilities

- **Integrated Optimized Systems** optimized for specific analytic and transactional workloads
- **Appliances** offering purpose-built analytics engine, integrated database, server and storage for scalability, simplicity, and speed
- **Big data** platform that complements a traditional approach with iterative and exploratory analysis, unlocking new insights



Advance/
Auto Parts

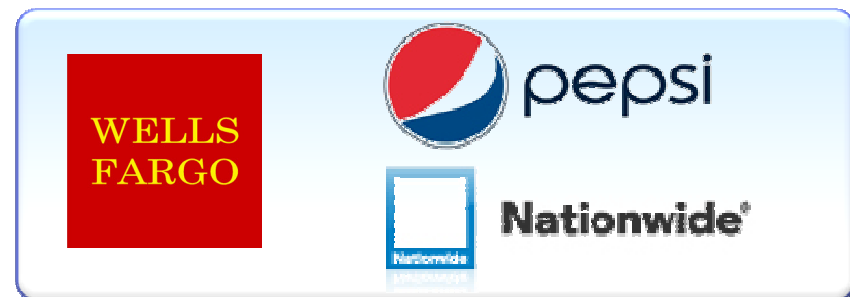
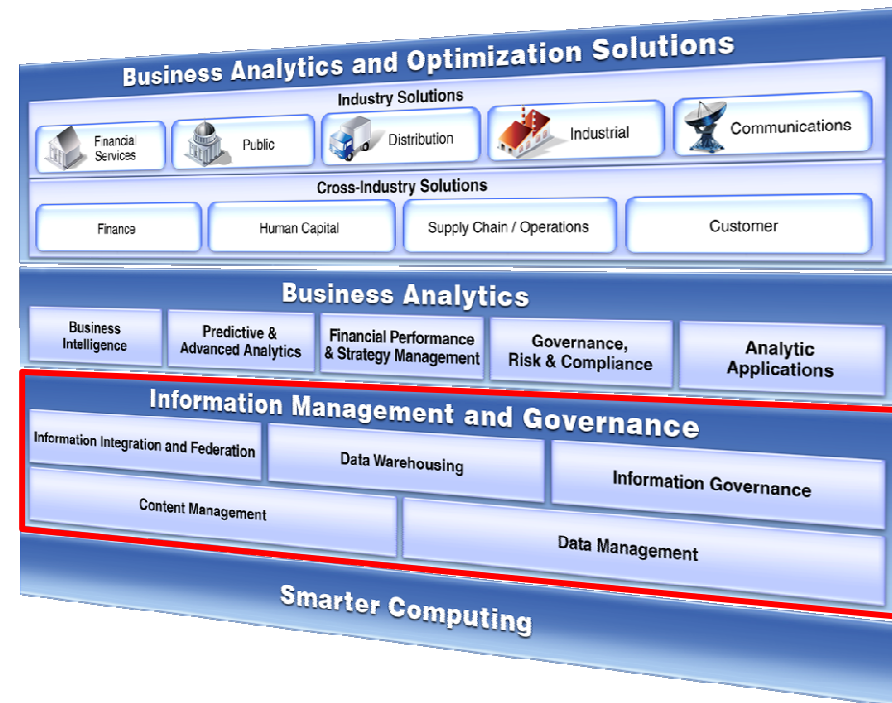


Kelley Blue Book
THE TRUSTED RESOURCE

Information Management and Governance

Capabilities

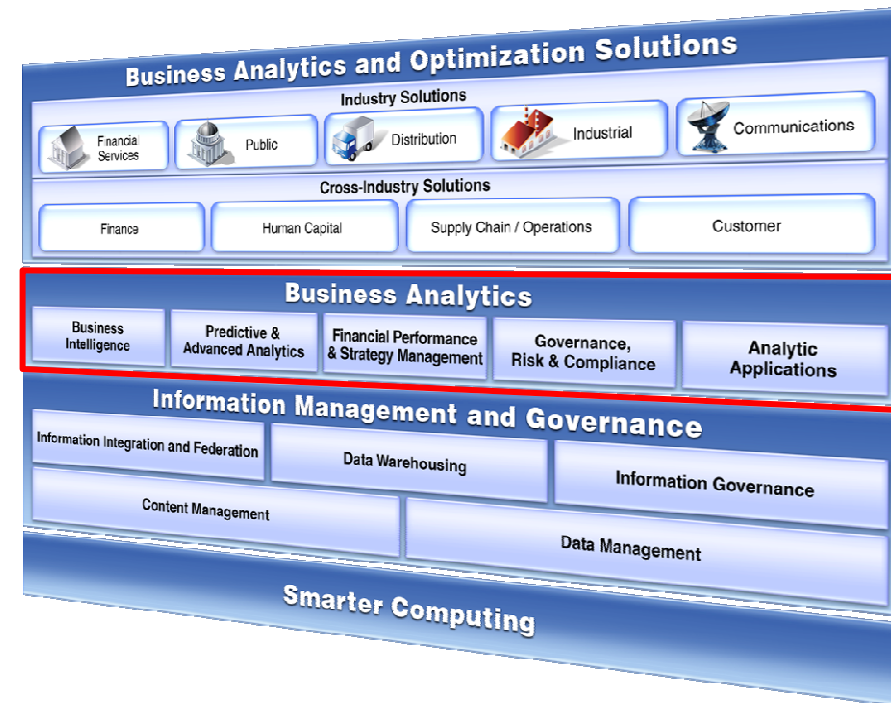
- **Data Management** capabilities provide an integrated, modular environment to manage and optimize data-driven applications across heterogeneous environments
- **Content Management** capabilities turn enterprise content into business insight using industry-specific solutions that capture, manage, analyze and share content throughout its entire lifecycle.
- **Information Integration** capabilities integrate and transform data and content to deliver authoritative, consistent, timely and complete information
- **Data Warehousing** capabilities allow you to work with TB and PB of analytical and transactional data in real time
- **Information Governance** capabilities deliver complete, consistent and accurate information that decision-makers trust to improve business performance



Business Analytics

Capabilities

- Spot and analyze trends, patterns and anomalies;
- Plan, budget and forecast resources
- Compare “what-if” scenarios
- Predict potential threats and opportunities
- Link risks to our overall business objectives, improving performance

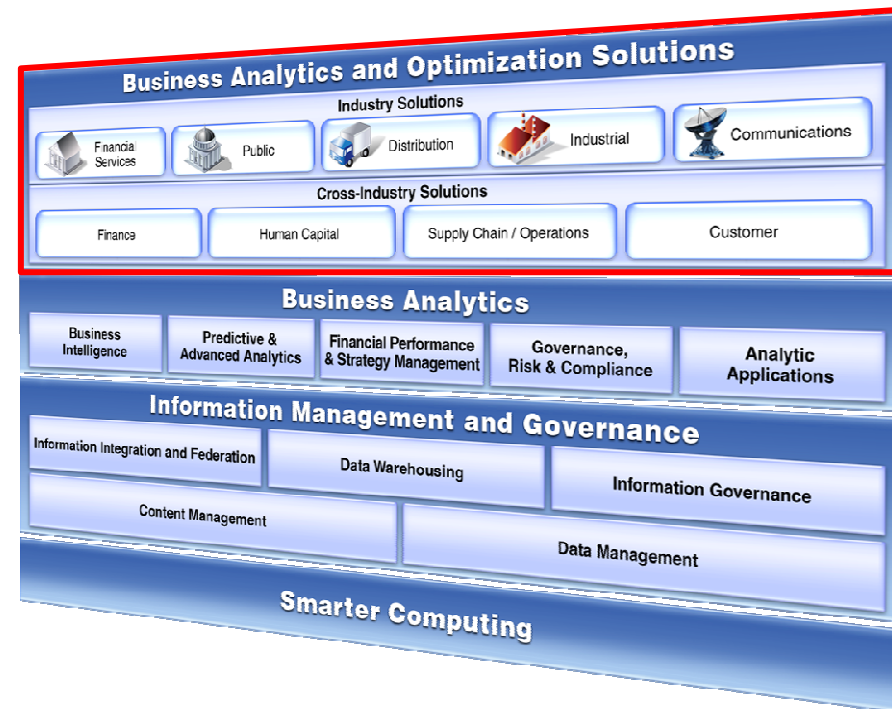


ELIETAHARI

Business Analytics and Optimization Solutions

Capabilities

- Industry-specific and cross-industry solutions built on thousands of client engagements and leveraging more than 7,700 industry practitioners with deep technical and industry expertise
- Access and partnership with IBM Research deliver innovation and solutions
- IBM BAO Services can help you:
 - Take out cost and improve efficiency
 - Improve control, bottom line and stop losses
 - Plan for intelligent profitable growth



A big data platform addresses big data use cases ...

Complementing the traditional approach with iterative and exploratory analysis

Data Warehouse



Big Data Platform



Enterprise Integration



Traditional Sources



New Sources



Multi-channel customer sentiment and experience analysis



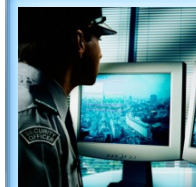
Detect life-threatening conditions at hospitals in time to intervene



Predict weather patterns to plan optimal wind turbine usage, and optimize capital expenditure on asset placement



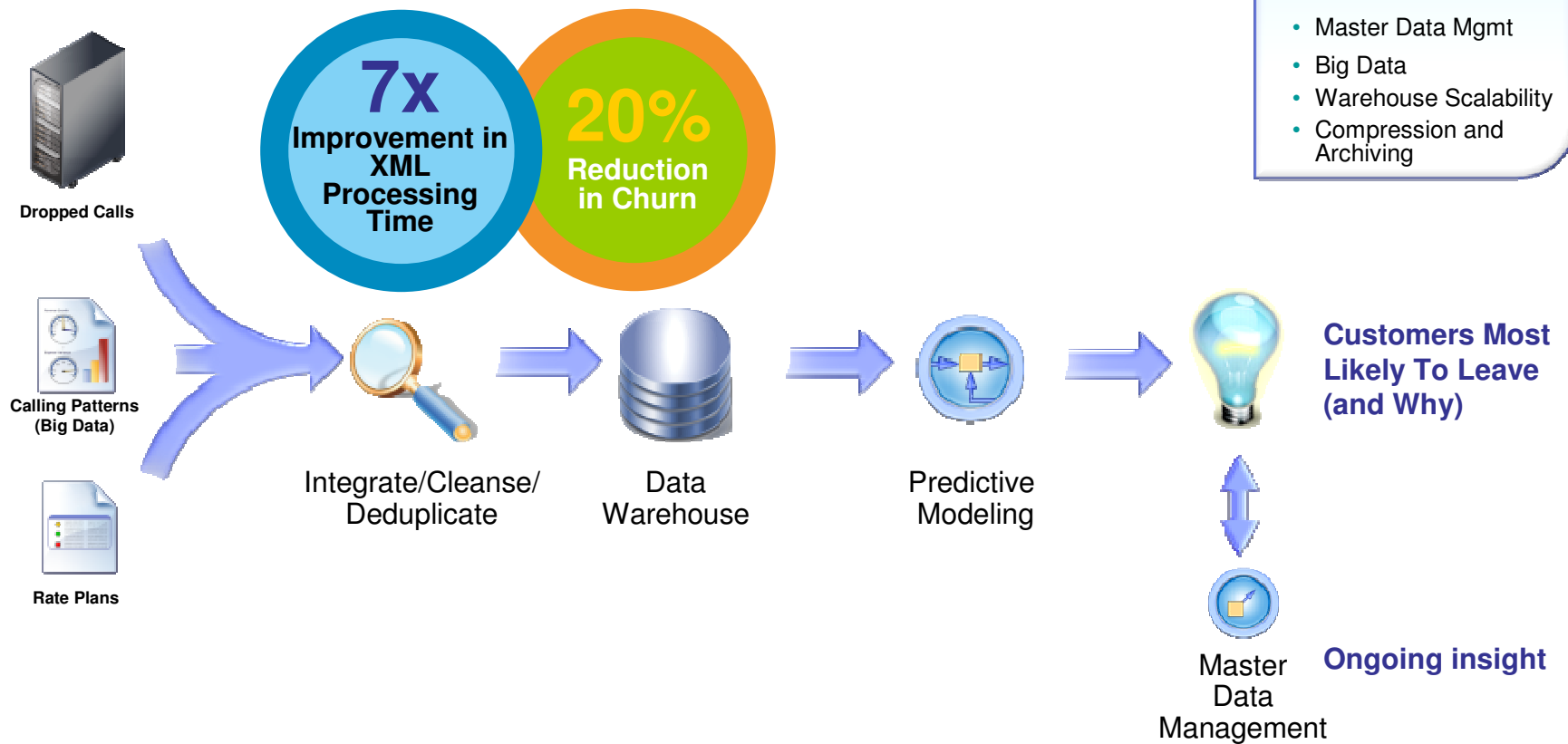
Make risk decisions based on real-time transactional data



Identify criminals and threats from disparate video, audio, and data feeds

Enhance Customer Understanding: Customer Churn

Why do people leave and how can you intervene before it's too late?



Business Analytics and Optimization capabilities connect people with trusted, relevant information, enabling them to confidently predict, plan and act

