



CATÁLOGO DE SERVICIOS

2024 Julio. Versión 6



GBM CATÁLOGO DE SERVICIOS



GBM es una compañía líder en servicios de TI, integradora de soluciones y experta en tecnologías de información. GBM es una empresa regional con presencia en Guatemala, Honduras, Belice, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana y Haití. También cuenta con oficinas en Miami, EEUU, como punto de distribución de productos.

GBM es el aliado estratégico de sus clientes, mediante asesoría e implementación de soluciones que permiten la creación y evolución de procesos automatizados para propiciar una mayor competitividad. Provee todos los componentes para una infraestructura tecnológica empresarial con hardware, software, consultoría y servicios especializados.

GBM es distribuidor exclusivo de IBM en la región y representa además, de forma oficial y con pleno apoyo, marcas líderes de la industria como Lenovo, Cisco, SAP, entre otras.



HYBRID CLOUD

- Smart Capacity
- Smart Cloud
- Smart Colocation



WORKPLACE

- Smart User
- Smart Desk
- WP Services



SYSTEM MANAGEMENT

- Smart Control
- Smart Ops
- Platform Ops



CONTINUIDAD DE NEGOCIO

- Smart Recovery
- Smart Resiliency
- Smart Backup



SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

Servicios de consultoría técnica e implementaciones avanzadas

- Servicios de infraestructura Microsoft
- Servicios de infraestructura para sistemas IBM
- Servicios para Lenovo Ververs y Virtualización
- Infraestructura para redes

Otros servicios básicos

- Servicios de soporte
- Servicios de asistencia
- Servicios de mantenimiento preventivo



OUTSOURCING SERVICE INTEGRATION

- Outsourcing service integration - OSI
- Business process outsourcing - BPO



ADMINISTRA- CIÓN DE APLICA- CIONES (AMS)

- Diseño, desarrollo y parametrización
- Operación



DIGITAL SOLUTIONS

Digital Factory

- Arquitectura
- Integración
- Automatización
- Desarrollo de aplicaciones
- Diseño de user experience
- Calidad y desempeño

Servicios de administración y operación de plataformas (CoE de SW)

- Monitoreo
- Middleware
- Cloud (contenedores)

Business solutions

- Inteligencia artificial
- Machine learning
- Análisis de datos
- Gestión de datos
- Gobierno de datos
- Arquitectura de información



SEGURIDAD

Risk advisory

- Security program assesment
- ISO 27001 advisory services
- ISO 27002 assesment
- Cybersecurity execution support & staffing
- Penetration testing
- Virtual CISO

Managed security

- Security operation center (SOC)
- Continuous vulneravility monitoring



SERVICIOS DE CONSULTORÍA SAP

Enterprise resource planning (ERP)

- S/4 Hana
- Business One
- Smart ERP

Customer relationship management (CRM)

- SAP Hybris

Business Intelligence (BI)

- Soluciones analíticas

Human capital management (HCM)

- Success Factors

Servicios de soporte

- Centro de competencia
- Consultoría de negocio



CONSULTORÍA

- IT Processes as a Service
- Business Transformation



SMART CAPACITY (INFRASTRUCTURE AS A SERVICE)

Ofrece una solución que provee una amplia variedad de ambientes virtuales compuestos por recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y puntos de conexión a la red LAN/WAN, adaptándose a las necesidades del cliente. Estos ambientes virtuales pueden estar ubicados en un centro de datos de GBM o en las premisas del cliente (Smart Capacity On Premise). El servicio incluye:

- Capacidad de procesamiento en cores virtuales
- Capacidad de memoria (RAM)
- Capacidad de almacenamiento (GBs)
- Redes
- Instalación y configuración
- Soporte técnico 24x7
- Monitoreo de capacidades

SMART COLOCATION

Este servicio incluye todos los componentes necesarios de Telecomunicaciones, Arquitectura, Sistema Eléctrico y Sistema Mecánico para garantizar la disponibilidad de sus ambientes de TI bajo las normativas TIER II o TIER III, tales como:

- Espacio en Rack (unidades de rack o rack completo)
- Servicio de instalación y cableado
- Monitoreo de las condiciones eléctricas, temperatura y humedad
- Manos remotas para asistencia en sitio (opcional). (Recepción de equipos, encendido/apagado de equipos, acompañamiento de proveedores, otros definidos en contrato)
- Reporte Mensual de gestión
- Seguridad Física
- Equipamiento electromecánico como:
 - Generadores Eléctricos
 - UPS
 - Baterías
 - Cableado
 - Control de temp/humedad
 - Control de Acceso
 - CCTV
 - Ducterías de flujo de aire y cableado

SMART CLOUD

Ofrece una solución que provee una amplia variedad de ambientes virtuales compuestos por recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y redes virtuales, adaptándose a las necesidades del cliente. Estos ambientes virtuales pueden estar ubicados en una o varias de las redes públicas de IBM Cloud , Microsoft Azure, AWS, (Amazon) y Google Cloud Platform. El servicio incluye:

- Capacidad de procesamiento en cores virtuales
- Capacidad de memoria (RAM)
- Capacidad de almacenamiento (GBs)
- Redes
- Instalación y configuración
- Soporte técnico 24x7
- Monitoreo de capacidades



WORKPLACE

SMART USER

Servicio por suscripción para dispositivos en modalidad de servicios (DaaS), el ofrecimiento se compone de Hardware equipos (PC, Laptops, Tablets, POS, Printers, Networking, Telefonía, entre otros), a estos equipos le agregamos Software, usando elementos de monitoreo, e inteligencia artificial en los que aplican para una mejor gestión de los equipos, y un soporte, para Gestión la garantía de disponibilidad mediante acuerdos de servicio soportados por GBM, que pueden ajustarse a sus necesidades en 3 niveles que son Basic, Estándar, y Plus. Combinando así el Hardware, Software y Gestión con los equipos en el nivel de servicio que su empresa requiere.

- Service levels (basic, standard, plus).
- Devices (PC, laptops, tablets, POS, Voice, Networking, Printers).
- DaaS offering (HW + Management + Software).

SMART DESK

Servicio de mesa de ayuda para concentrar todas las solicitudes de los usuarios finales en un único punto de contacto, utilizando herramientas, mejores prácticas y procesos probados para la reducción de los tiempos de atención, así como mejorar la comunicación y el Customer Experience (CX) de los usuarios. Se ofrece tanto para los niveles 1 y 2 como para vendor management de otras áreas, pudiendo ejecutar los objetivos de servicios de su organización al más alto nivel, combinando personal remoto y en sitio.

- Service levels (L1, L2).
- End-User support (ITSM, vendor, management, ITIL execution, SLA driven).
- Service offering (on premise + remote support).

WORKPLACE SERVICES

EndPoint Security. Servicio por suscripción para herramientas y gestión de la seguridad de los EndPoints.

M365. Servicio por suscripción basado en plataforma Microsoft O365.

GWorkspace. Servicio por suscripción basado en plataforma Google Workspace.

SmartVDI. Servicio por suscripción basado en escritorios virtuales en la nube.

- Subscription offering (management).



SYSTEM MANAGEMENT

SMART CONTROL

Es el servicio de monitoreo para dispositivos de hardware o comunicaciones y cuenta con las siguientes ventajas.

- Automatización de las actividades de monitoreo en tiempo real del rendimiento, salud y estado de los activos informáticos además de las aplicaciones seleccionadas por el usuario.
- Servicio disponible 24/7 durante todo el año para atención y seguimiento de eventos facilitando el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Portal de usuario para visualización de consumo de recursos informáticos hasta de un periodo de 365 días anteriores hasta el momento de la consulta.

SMART OPS

Es el servicio de administración remota para todos los ambientes y aplicaciones de tecnologías de información, en modalidad de pago mensual y con el respaldo de ingenieros certificados en cada una de las plataformas administradas.

Este servicio está garantizado por acuerdos de niveles de servicio (SLA's).

Smart Ops le permitirá mantener sus ambientes de TI operativos y correctamente administrados. Este servicio reúne el conocimiento y la experiencia sobre tecnologías específicas con las escalas necesarias para impactar positivamente en la productividad y la eficiencia de las empresas.

Permite administrar ambientes Intel, Bases de Datos, SAP, IBM Power, Sistemas Operativos, Hypervisores y Redes. Sean éstos en ambientes On Premise o en Cloud.

PLATFORM OPERATIONS (PLATFORM OPS)

Son los servicios de administración y operación de diferentes ambientes de TI, diseñados con actividades periódicas a la medida y que utilizan el conocimiento especializado de ingenieros certificados de los Centros de Excelencia (CoE's) de GBM.

Para la integración correcta de modelos de outsourcing, Platform Ops se complementa con un modelo operativo gestionado y liderado por una estructura de **governance**, así como de las herramientas de medición y control que garanticen el cumplimiento de los niveles de servicio contratados.



CONTINUIDAD DE NEGOCIO

SMART RECOVERY

Servicio de replicación de ambientes virtuales. Provee resiliencia para el negocio en caso de desastres que puedan impactar la infraestructura de un cliente.

Este servicio Incluye:

- Configuración de Políticas del ambiente de DRS
- Servicios de soporte 24x7x365 para los servicios de replicación
- Monitoreo activo del funcionamiento de la replicación
- Servicio de administración de la replicación
- Pruebas de simulación de recuperación de desastres (2 max x año)

SMART RESILIENCY

Servicios de continuidad de negocios y recuperación de desastres que soportan su negocio y le ayudan a mantener disponibles continuamente las operaciones de su empresa y TI.

Este servicio Incluye:

- Análisis de Brecha
- Plan de Recuperación de Desastres
- Acompañamiento de pruebas de recuperación de desastre (opcional)

SMART BACKUP

Servicio de GBM de respaldo para la protección de la información almacenada en máquinas virtuales, por medio de copias de seguridad de los datos en la nube, ya sea un centro de datos de GBM o nube pública (IBM Cloud, Azure, AWS y GCP).

Brinda la capacidad de recuperarse en cualquier momento de pérdida o corrupción de los datos.



SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA MICROSOFT

- Evaluación de servicios del dominio de Active Directo y (AD).
- Actualización de parches y controladores del dominio. Análisis de la infraestructura y configuraciones actuales. Certificación de la salud del ambiente.
- Implementación de ambientes híbridos con O ce365/Exchange Online.
- Adopción de productos de O ce 365 (Yammer, Planner, Sway, Teams).
- Despliegue de O ce Suite.
- Configuración de O ce Suite en Remote Desktop Services (RDS).
- Análisis de ambientes virtualizados y servicios de alta disponibilidad.
- Implementación de ambientes híbridos para Exchange OnPremise/Online.
- Consultoría para máquinas virtuales en Azure.
- Replicación de servicios y/o aplicaciones

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PARA SISTEMAS IBM

- Revisión y análisis de particiones y sus indicadores principales.
- Niveles de seguridad. Análisis de desempeño.
- Afinamiento del sistema operativo. Evaluación de cargas de trabajo.
- Puntos críticos de falla. Aprovisionamiento del almacenamiento.
- Utilización de volúmenes de datos. Ciclo de vida.
- Acceso y crecimiento. Reclamación de espacio y redistribución.
- Rendimiento Multi-Tier. Análisis de indicadores de almacenamiento.
- Configuración de la seguridad.
- Conectividad de componentes.

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PARA LENOVO SERVERS Y VIRTUALIZACIÓN

- Revisión de eventos y alarmas.
- Seguridad de la infraestructura.
- Cargas de trabajo.
- Salud del ambiente.
- Capacidad y demanda de los recursos.
- Componentes virtuales y recomendaciones sobre mejores prácticas.
- Evaluación de rendimiento.
- Composición del licenciamiento.



INFRAESTRUCTURAS PARA REDES

- Análisis y revisión de la infraestructura de red en áreas de WAN, LAN, wireless, seguridad, Data Center, colaboración y video.
- Evaluación del desempeño, topología, arquitectura, redundancia, escalabilidad y configuración de los dispositivos.
- Recomendación con base en las mejores prácticas de la industria, los cambios y adiciones necesarios para el óptimo funcionamiento de la red en las áreas estudiadas.
- En adición se proveen servicios consultivos para la adopción de la infraestructura, instalando, configurando y adicionando todas las características necesarias para el despliegue total de las funcionalidades adquiridas.

SERVICIO DE SOPORTE

Servicios que le apoyan en la protección de soluciones con personal disponible 24x7, para brindarle solución a sus problemas de forma oportuna.

SERVICIO DE ASISTENCIA

Servicios para la atención de requerimientos de sus soluciones. Mientras mantiene el foco en el negocio, nuestro equipo le permitirá ir evolucionando y maximizando en el uso de plataformas

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Servicios para prevención de incidentes mediante la verificación del estado de sus plataformas y la aplicación de actividades correctivas de forma anticipada.



OUTSOURCING SERVICE INTEGRATION

El modelo de outsourcing o servicios tercerizados se refiere a tener a GBM como aliado estratégico, asegurando el cumplimiento de niveles de servicio integrales que permitan una certeza en la calidad de servicio, la disponibilidad, la experiencia del usuario final o índices específicos de negocio

OUTSOURCING SERVICE INTEGRATION (OSI)

Los servicios de OSI, habilitan la integración de servicios de TI provistos por GBM a la medida del cliente, brindando de manera efectiva soluciones a diferentes procesos de negocio. Para ello, GBM integrará diferentes componentes de tecnología a la medida del cliente, todo con el objeto de brindar una solución de negocio integral y respaldados por niveles de servicios (o SLA's).

Los Servicios OSI, permiten la subcontratación de procesos de negocio soportados por tecnología, con el objetivo de agregar valor a su negocio. Estos procesos pueden incluir todos o una porción significativa de las funciones de TI, lo que puede abarcar servicios, aplicaciones, recurso técnico y/o infraestructura tecnológica.

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO)

La externalización de Procesos de Negocio hacia GBM, le permite contar con un Modelo Operacional que garantiza la optimización de los modelos de gestión de forma tal que la institución se beneficie de los ahorros obtenidos. Al trasladar el control de la operación de áreas completas de la institución, permite implementar una cultura de medición sobre la eficiencia y la efectividad, administrar los riesgos de la operación y garantizar un nivel de Servicio sobre la operación completa.



ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES (AMS)

Servicio de outsourcing que transforma, brinda soporte y evoluciona las aplicaciones del cliente, atendiendo y solucionando sus necesidades, a través de un modelo integral para la operación y/o desarrollo de software.

Es un modelo de servicio para trabajar de la mano con nuestros clientes, asignado profesionales en sitio y/o remoto, garantizando el cumplimiento de los compromisos en esfuerzo y duración y la atención de los equipos de acuerdo a los horarios pactados (si aplica las 24 horas del día).

Se divide en:

A- Diseño, Desarrollo y Parametrización

B- Operación

A. DISEÑO, DESARROLLO Y PARAMETRIZACIÓN

1-MANTENIMIENTOS

Actividades del ciclo de vida de desarrollo de software sobre las aplicaciones del cliente, como solucionar errores, subsanar problemas o llevar a cabo cambios y modificaciones enfocados en garantizar el funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones.

- Correctivos
- Evolutivos
- Preventivos
- Soporte funcional

2-PROYECTOS

Actividades enfocadas en un esfuerzo planificado en el tiempo, que tiene por objetivo generar, crear, desarrollar o implementar un producto, servicio o resultado único. Asegurando la gestión, ejecución, control y cierre del proyecto de inicio a fin.

El alcance de este esfuerzo está determinado por los requerimientos y necesidades previamente definidos con el cliente. El proyecto finaliza cuando se cumplen los objetivos para los que se emprendió y se entrega el resultado del proyecto al cliente según las condiciones acordadas en el contrato.

En esta tipología pueden aplicar desarrollos a la medida, Integración o parametrización de productos ó actividades asociadas a la transformación digital.

CONTINUÁ »

A. DISEÑO, DESARROLLO Y PARAMETRIZACIÓN

3- PRUEBAS

El objetivo del Servicio de Pruebas y Certificación, se enfoca en asegurar el correcto funcionamiento de los productos y desarrollos desplegados.

Este servicio será adaptado de acuerdo a los requerimientos del Cliente, por lo tanto se puede referenciar las siguientes fases:

- Preparación
- Ejecución
- Cierre

4- AUTOMATIZACIÓN

Definición e implantación de metodología para implementación y mantenimiento de robots y la inclusión de los conceptos lean y ágiles para la mejora continua del programa RPA.

Lograr sinergias entre los perfiles técnicos y de negocio para lograr optimizar actividades, con base en la centralización de la demanda de automatización para controlar el proceso y realizar entregas ágiles.

Implantar estrategia de toma de decisiones orientada al Business Case: KPIs, ROIs, pay-back...

5- ESPECIALISTAS TÉCNICOS Y/O FUNCIONALES

Asignación de profesionales especializados para asesorar y acompañar al cliente en las actividades de gestión, operación y/o análisis funcional o de negocio.

Se incluye el asesoramiento y propuesta de buenas prácticas de gestión, así como el acompañamiento en la implantación y puesta en marcha de dichas propuestas.

- Acompañamiento en actividades estratégicas
- Acompañamiento en Procesos
- Acompañamiento Tecnológica/Técnico
- Formación

B. OPERACIÓN

1- SOPORTE DE APLICACIONES

- Encargados de realizar diagnóstico y solución de los incidentes, Requerimientos y Fallas
- Generar tickets problemas y Órdenes de Cambio realizando diagnóstico preliminar y evidencias en herramienta de gestión.
- Convocar y gestionar las salas de crisis cuando los impactos lo ameriten según la matriz de escalamiento que se establezca en el servicio.

N1: Ejecución de tareas de corrección de datos que se originen como consecuencia de una falla técnica en la transacción de la aplicación, basados en scripts definidos por el Nivel 2 o Analistas de Operación o Desarrollo.

N2: Ejecución de acciones de detección y corrección de Causa Raíz con el propósito de minimizar el impacto adverso de incidentes y problemas en la aplicación y prevenir la recurrencia de incidentes.

Generar Procedimientos o scripts para nivel 1.

Ejecución de actualizaciones o cierres masivos de transacciones.

2- GESTIÓN DE ENTORNOS

Administración de ambientes de pruebas y/o pre-producción para garantizar la disponibilidad, funcionamiento para los procesos de homologación y despliegue.

- Reinicio de servicios
- Ventanas de mantenimiento
- Homologación de ambientes
- Configuración de parámetros
- Ejecución de scripts
- Planchado de ambientes
- Actualizaciones
- Control de autorización
- Inventarios de infraestructura (SW Ambientes administrados)

3-DEVOPS

Adopción de cambios tecnológicos, organizativos y metodológicos para evolucionar el modelo de operación maduro integrado a todos los servicios:

- Modelo iterativo
- Pruebas y despliegues automáticos
- Metodología Agile
- Integración Dev + Ops
- Suite de herramientas

Administración de las herramientas de soporte a la cultura Devops, cumplimiento y definición de lineamientos transversales al proceso de desarrollo de software en su ciclo de vida.

- Gestión de herramientas para el ciclo de automatización.
- Servicios de automatización e integración continua, entrega continua y despliegue continuo, para los diferentes ambientes .
- Gestión de herramientas para automatización.



SERVICIOS DE DIGITAL SOLUTIONS

DIGITAL FACTORY

La Digital Factory o Fábrica Digital de GBM permite desde el desarrollo, acompañamiento, mantenimiento o asesoría de las aplicaciones digitales que su empresa requiere. Los servicios que contemplan se resumen en los siguientes seis.

ARQUITECTURA

- Estrategia de modernización de Aplicaciones
- Consultoría en estrategia de Aplicaciones
- Consultorías en estrategias de desacoplamiento
- Diseños de productos digitales
- Diseño de Arquitecturas de software
- Estrategia de migraciones de aplicaciones on-premise to cloud
- Diseño de Arquitecturas Híbridas (Cloud – On-Premise)
- Diseño de Arquitecturas orientadas al Public Cloud (IBM, AWS, Azure, Google)
- Construcción de aplicaciones basadas en Private

Cloud (Open Shift, IBM)

INTEGRACIÓN

- Apificación
- Agile Integration
- Integración Empresarial Tradicional (WS, SOAP, Bus, Mensajería)
- Diseño de Patrones de Integración API Gateway
- Arquitecturas de integración multi nube

AUTOMATIZACIÓN

- Automatización RPA
- Servicio Gestionado Digital Workforce (RPA)
- Automatización de Procesos de Negocio

DESARROLLO DE APLICACIONES

- Aplicaciones WEB/Mobile
- Aplicaciones Nativas Cloud
- Aplicaciones Orientadas a Servicio y Microservicios
- Refactoring de aplicaciones
- Migración y modernización de aplicaciones WEB
- Integración multicloud, APIs, Microservicios, IoT.

- Automatización de pipelines DevOps

DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO

- Iniciativas digitales
- Estudios sociales y de marketing digital
- Estrategias de mejoramiento de aplicaciones a nivel de usabilidad
- Consultorías y revisiones de aplicaciones WEB/Mobile
- Conceptos de ideas
- Diseños de experiencias
- Experimentación o prototipado
- Productos digitales

CALIDAD Y DESEMPEÑO

- Implementación y adopción de Agilismo
- Consultoría en adopción de procesos DevOps
- Implementación DevOps
- Testing as a Service (tools y testers)



SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE PLATAFORMAS (COE)

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE PLATAFORMAS DE MONITOREO

Servicio gestionado que se encarga de la operación, administración y mejora continua de las plataformas de monitoreo. El objetivo del servicio es alinear el monitoreo a la necesidad del cliente, entendiendo su infraestructura y sus servicios de negocio para implementar un modelo de monitoreo adecuado. Durante el servicio se trabaja muy de la mano con los administradores de sistemas para enriquecer y madurar el modelo de monitoreo desplegado.

Durante el servicio se busca responder las preguntas básicas ¿Qué estamos monitoreando?, ¿Cómo lo estamos monitoreando?, ¿Cómo estamos visualizando y notificando los eventos?, ¿Cómo estamos gestionando los eventos?

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE PLATAFORMAS DE MIDDLEWARE

Servicio gestionado de administración, operación y mantenimiento de plataformas de middleware. A través del conocimiento especializado en las plataformas se busca garantizar la continuidad de los servicios de nuestros clientes, mediante un modelo operativo y de servicio.

Se busca obtener el mejor rendimiento y disponibilidad de las plataformas para que las aplicaciones y flujos de integración de nuestros clientes se ejecuten de la mejor forma. Dentro de las plataformas que cubrimos tenemos Application Servers, Message Brokers, Message MQ, Datapowers, HTTP Servers, Azure Integration Services.

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE PLATAFORMAS DE CLOUD (CONTENEDORES)

Servicio gestionado de administración, operación y mantenimiento de plataformas de Kubernetes. A través de nuestro centro de excelencia y nuestro modelo operativo se busca garantizar la continuidad de los servicios de nuestros clientes, maximizando el valor de las plataformas.

Nuestro equipo técnico participa en la estrategia e implementación del modelo de DevOps, administrando las plataformas de contenerización en las cuales los desarrollos y aplicaciones de nuestros clientes residen. Proveemos el conocimiento técnico para trabajar de la mano con los diferentes equipos de desarrollo y aportar positivamente en proveer la robustez que requieren las plataformas para lograr la agilidad requerida del negocio.

BUSINESS SOLUTIONS

Consiste en capturar, estructurar, analizar y utilizar de la mejor forma posible todos los datos que puedan tener, con el fin de extraer inteligencia de los datos, así como guiar a las empresas a tomar decisiones comerciales de una manera estratégica basada en la interpretación y el análisis de los datos.

Los servicios se dividen en seis grandes divisiones.

1- ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

Es la disciplina que prepara y alivia el viaje hacia la inteligencia artificial. Este viaje comienza acelerando la capacidad de recopilar y organizar todos los datos para que puedan ser recuperables, localizables y accesibles. Identifica los elementos que contienen la información para facilitar su localización y mejorar así su utilidad y aprovechamiento por parte de los usuarios.

2- GOBIERNO DE DATOS

CALIDAD DE DATOS Es la cualidad de un conjunto de información recogida en una base de datos, un sistema de información o un data warehouse que reúne entre sus atributos la exactitud, completitud, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad necesarias para resultar útiles en un escenario de análisis y facilitar hallazgos para el negocio.

GLOSARIO Ayuda administrar y compartir un vocabulario empresarial, así como también un sistema de clasificación.

DATOS MAESTROS La gestión de datos maestros es un método completo para definir y manejar los datos críticos de una organización. Proporciona una vista única y confiable de los datos a lo largo de la empresa, acceso de autoservicio ágil, exploración basada en gráficos analíticos y gobierno.

CICLO DE VIDA Se refiere a la administración de las políticas que van a seguir los datos desde que ingresan a una base de datos hasta que se desechan.

SEGURIDAD La seguridad de la información es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.

PRIVACIDAD Establecemos las políticas para regular el modo en que su organización recopila y gestiona los datos, con el objetivo de reducir el riesgo y garantizar el cumplimiento de los objetivos de privacidad. Proteja los datos confidenciales que no son de producción, utilizando diversas técnicas de enmascaramiento en bases.

3- GESTIÓN DE DATOS

GESTIÓN DOCUMENTAL (ECM) Enterprise Content Manager es una estrategia top para manejar la captura, almacenamiento, seguridad, control de versiones, recuperación, auditoría, distribución, conservación y disposición del contenido centrado en el cliente.

EXTRACCIÓN INTELIGENTE Consiste en poder extraer información relevante de un gran volumen de documentos, de forma totalmente automatizada, eficiente e inmediata, sin necesidad de la intervención de un

ser humano, haciendo que los procesos de lectura, análisis y transcripción de documentos sean mucho menos engorrosos.

BIG DATA Corresponde a los enormes volúmenes de datos, estructurados y no estructurados, provenientes de fuentes internas y externas, los cuales deben ser capturados, analizados y entendidos por las organizaciones para obtener un valor competitivo en su mercado.

BASES DE DATOS Entidades físicas o virtuales que almacenan datos en un contexto y estructura homologada, para su posterior uso y explotación.

GESTIÓN DE CASOS Es el trabajo requerido para procesar datos, procedimientos, contenido y documentación que se encuentran relacionados a un caso de atención o gestión de un cliente, aplicable a múltiples procesos de negocio o industrias. Un caso puede ir desde una investigación que debe ser realizada, una solicitud de un servicio o un incidente que debe ser resuelto. La trazabilidad, asignación de responsables y movimiento continuo es lo que garantiza que la gestión de casos sea exitosa.

VIRTUALIZACIÓN DE DATOS Es una tecnología que permite combinar información procedente de muchas fuentes, para transformarla en una única fuente virtual de datos, a la que se puede acceder en tiempo real desde diferentes aplicaciones y

sistemas. Se trata de una capa lógica que integra todos los datos de la empresa repartidos entre sistemas heterogéneos, gestiona los datos unificados para una seguridad y gobernanza centralizadas y, finalmente, los entrega a los usuarios en tiempo real.

4- ANÁLISIS DE DATOS

FINANCIAL PERFORMANCE Las soluciones de Gestión del Rendimiento Financiero (Financial Performance Management) ayudan a las empresas de todos los tamaños a automatizar y transformar los procesos de planificación, informes y análisis. Las soluciones de GBM lo ayudan a anticipar las brechas de rendimiento, analizar la causa raíz, evaluar alternativas y permitir una toma de decisiones y una ejecución más efectiva.

MÉTRICAS Indicador Clave de Desempeño, Medidor de Desempeño o KPI (Key Process Indicator). Hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se lleven a cabo en un negocio, con el fin de poder tomar decisiones y determinar aquellas que han sido más efectivas.

INTEGRACIÓN Es la combinación de procesos técnicos y de negocio que se utilizan para reunir información de diferentes fuentes para convertirla en datos valiosos para el negocio.

MODELOS PREDICTIVOS Corresponde al uso de algoritmos, modelos estadísticos y matemáticos, para la predicción de eventos que son de interés para la operación de una empresa. Algunos ejemplos son: predicción de fraude, predicción de morosidad, detección de anomalías y predicción de churn, entre otros.

REPORTES Representaciones gráficas y/o tablas que permiten a empleados y administradores comprender rápidamente lo que sucede en el negocio.

DATA SCIENCE Se trata de utilizar sus datos, para generar modelos predictivos que permitan impactar sus indicadores de negocio, facilitando la toma de decisiones en diferentes niveles de la organización.

DATA VISUALIZATION Es una representación gráfica de las principales métricas o KPIs que intervienen en la consecución de los objetivos de una estrategia previamente definida. Reúne, en una sola vista, diferentes métricas o reportes que nos permite visualizar los problemas y favorecer la toma de decisiones.

5. MACHINE LEARNING

PREDICCIÓN Por medio del Machine Learning podemos analizar y correlacionar grandes cantidades de datos para predecir comportamientos y eventos futuros con un determinado

CONTINÚA >>

grado de certeza. Modelos de predicción bien afinados permiten vislumbrar escenarios que difícilmente pueden ser obtenidos con otras técnicas de análisis de datos.

PCA Principal Component Analysis o Análisis de Componentes Principales. Pertenece al denominado “aprendizaje no supervisado” y busca la forma de simplificar la extracción de muestras de datos con muchas variables o dimensiones, priorizando las variables que se convierten en mejores predictores de un evento específico.

CLUSTERING Consiste en utilizar algoritmos de Machine Learning para agrupar datos por similitud para tener visualización de entidades, clientes u objetos con características similares entre sí.

REGRESIÓN Es la forma de Machine Learning más sencilla que existe y corresponde a un algoritmo que busca encontrar una tendencia en un grupo de datos. Con los métodos de regresión se busca encontrar la relación entre una variable dependiente y una o más variables independientes. Suele representarse gráficamente por medio de una recta que agrupa o corta a la mayor cantidad de datos dependientes.

ASSOCIATION ANALYSIS Es un análisis basado en reglas que permite encontrar relaciones en la información contenida en grandes bases de datos. Usual-

mente utilizado en market basket analysis y otro tipo de iniciativas que pretenden encontrar la relación entre dos productos para predecir o determinar la priorización del siguiente producto a colocar.

CLASIFICACIÓN Es una tarea que ejecutan los algoritmos de Machine Learning para asignar una “etiqueta” a un dato para un problema dado. Por ejemplo, determinar si un correo electrónico es spam o no lo es, es una forma de clasificación.

DEEP LEARNING Es un subcomponente del Machine Learning que permite a las máquinas aprender y entrenarse a ellas mismas con nula o mínima supervisión y haciendo uso de las denominadas redes neuronales, que buscan emular la forma en que el cerebro humano hace sinapsis para permitirnos asimilar información sobre temas desconocidos.

6- INTELIGENCIA ARTIFICIAL

VISIÓN COMPUTACIONAL Es una aplicación del Deep Learning que permite entrenar a las máquinas para encontrar, identificar y extraer información de objetos en una imagen y facilitar el procesamiento masivo de datos en este formato y la toma de decisiones.

DECISION OPTIMIZATION Consiste en la utilización de modelos matemáticos y técnicas de Inteligencia Artificial para ayudar a las empresas a tomar deci-

siones que involucran múltiples variables de decisión y mucha incertidumbre.

COGNITIVE AUTOMATION Es el aprovechamiento de múltiples aplicativos y tecnologías de la Inteligencia Artificial, como Machine Learning y Procesamiento del Lenguaje Natural, para automatizar procesos completos de negocio que normalmente serían atendidos por humanos. Decision Optimization: Consiste en la utilización de modelos matemáticos y técnicas de Inteligencia Artificial para ayudar a las empresas a tomar decisiones que involucran múltiples variables de decisión y mucha incertidumbre.

PROCESAMIENTO DE LENGUAJE NATURAL Parte de la Inteligencia Artificial que se encarga de dotar a las máquinas de la capacidad de entender el lenguaje humano y replicarlo para tener interacciones robot – humano – robot.

RECONOCIMIENTO DE PATRONES Pretende aprovechar la información que se genera de los clientes, tanto demográfica como transaccional, para lograr predecir su comportamiento e identificar el mejor momento para realizar una oferta, una acción, enviar un mensaje o tener un contacto con el cliente, para hacer más rentable su permanencia en el portafolio, así como para mejorar la percepción del servicio al cliente.



SEGURIDAD

Nuestro enfoque de la ciberseguridad se basa en la creencia de que cada organización tiene desafíos de ciberseguridad únicos.

Todas las relaciones con nuestros clientes comienzan con una conversación detallada, por lo que podemos desarrollar una comprensión profunda de dónde se encuentra en su viaje de seguridad cibernética. Colaboraremos en la creación de un plan de seguridad personalizado, un marco que guía el desarrollo, la implementación y la gestión de un programa de seguridad cibernética eficaz. Este plan cubre todos los aspectos de la seguridad empresarial y proporciona un plan basado en la iniciativa, con prioridades para guiar las inversiones en personas, procesos y tecnología.

Nuestros servicios cubren el ciclo de vida completo de la gestión de riesgos cibernéticos, que abarca desde asesoría en consultoría estratégica e implementación de tecnología hasta servicios de seguridad administrados y respuesta a incidentes. Sean cuales sean sus requisitos, nos comprometemos a trabajar estrechamente con usted para ofrecer las soluciones que lo ayudarán a trazar un curso exitoso hacia la madurez cibernética.

RISK ADVISORY

Nuestros servicios de asesoría involucran a los clientes a través de nuestro enfoque estratégico basado en programas cibernéticos.

A medida que se identifican las áreas de enfoque del programa, nuestros consultores aprovechan los modelos, metodologías y mejores prácticas probados en la industria para identificar las brechas en su programa de seguridad, lo que ayuda a priorizar las estrategias para mejorar los procesos, la administración y la tecnología. Esta estrategia basada en programas cibernéticos permite a los CISO y al liderazgo sénior planificar, gestionar y medir las áreas del programa que minimizan el riesgo empresarial y refuerzan la resistencia cibernética.

- Amplíe la efectividad de su equipo y recursos.

SERVICIOS DE RISK ADVISORY

SECURITY PROGRAM ASSESSMENT evaluamos su programa de seguridad y proporcionamos recomendaciones en dominios de seguridad críticos.

ISO 27001 ADVISORY SERVICES establecemos una guía y hoja

de ruta priorizada de actividades y acciones en un plan de corrección de brechas.

ISO 27002 ASSESSMENT identificamos las brechas de los controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos basados en el estándar de seguridad ISO, para crear y ejecutar conjuntamente planes de remediación.

CYBERSECURITY EXECUTION SUPPORT & STAFFING Complete los vacíos de recursos utilizando nuestra extensa red de talentos cibernéticos.

PENETRATION TESTING pruebas sistemáticas sobre sus defensas de seguridad.

VIRTUAL CISO Nuestro personal estratégico de seguridad cibernética satisface las necesidades de recursos de conocimiento a largo plazo o temporales con profesionales altamente calificados y con experiencia.

CONTINÚA >>

OUTSOURCING SERVICE INTEGRATION (OSI)

Los servicios de seguridad gestionada abarcan su infraestructura tecnológica crítica, puntos finales, gestión de vulnerabilidades, monitoreo y análisis. Extendemos sus operaciones de seguridad para unir personas, procesos y tecnología para un soporte 24x7.

La inteligencia de amenazas cibernéticas de élite combinada con la experiencia en seguridad protege los dispositivos y los datos y proporciona monitoreo continuo de seguridad y administración operativa de dispositivos gestionados para salvaguardar las inversiones y cumplir con las regulaciones de cumplimiento.

- Proteja las inversiones y cumpla con las normas de cumplimiento con el monitoreo continuo de la seguridad de la red empresarial y la administración operativa de los dispositivos administrados.

SECURITY OPERATION CENTER (SOC)

Los servicios del Security Operation Center (SOC) de GBM monitorea la infraestructura de TI en busca de eventos de seguridad, los analiza y detecta situaciones específicas que pueden representar una amenaza para su organización. Nuestro servicio SOC tiene capacidades extendidas para la detección avanzada de amenazas y la respuesta, contención y remediación de incidentes en tiempo real.

Nuestro SOC cubre todo el ciclo de vida de un incidente de seguridad, desde la detección inicial hasta el retorno de la red a la operación en estado estable, todo bajo una misma gestión por profesionales de seguridad exclusivamente dedicados a proteger las empresas.

CONTINUOUS VULNERABILITY MONITORING

Nuestro servicio descubre y ayuda a frustrar posibles incidentes de seguridad que amenazan su infraestructura de TI. Disponible como un servicio interno o externo, nuestro servicio de **Continuous Vulnerability Monitoring** escanea proactivamente sus servidores críticos, dispositivos de red y aplicaciones para evaluar los riesgos de seguridad dentro de su red y desde Internet y proporciona medidas correctivas para frenar la ocurrencia y los posibles efectos de incidentes de seguridad.



SERVICIOS DE CONSULTORÍA SAP

Soluciones de consultoría SAP que le ayudan en la automatización de los procesos, y que cuenta con experiencia de más de 300 proyectos realizados en diversas industrias, basados en las mejores prácticas y con personal con gran conocimiento para apoyarle en sus necesidades. Cada una de las opciones de nuestra amplia oferta de servicios está configurada para garantizar el éxito al minimizar los riesgos y aumentar el retorno de la inversión. Además, se brindan como venta de licencia o bajo el modelo de software como servicio (SaaS).

GBM es líder en Centroamérica y República Dominicana en el desarrollo en implementación de soluciones ERP, con capacidad de brindar servicios profesionales de tecnología y consultoría de clase mundial. Además, GBM ha sido reconocido en múltiples ocasiones como el socio más importante de SAP en la región.

ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

SAP S/4 HANA

Al implementar SAP S/4 HANA con GBM, puede reducir drásticamente su costo total de propiedad, entregando al negocio la más innovadora solución de la industria, que incorpora la base de datos analítica y de negocios en una sola fuente de información.

Opere un negocio verdaderamente en tiempo real con SAP S/4HANA, una suite de ERP inteligente específicamente diseñada para computación in-memory. SAP S/4 HANA actúa como core digital que conecta a su empresa con gente, redes de negocio, internet de las cosas, Big Data y más. Tome el control y opere un negocio en vivo con SAP S/4HANA y experimente el poder de un core digital.

SAP S/4 HANA es una suite de gestión de recursos empresariales en tiempo real para negocios digitales.

Ofrece una experiencia de usuario personalizada de grado de consumidor con SAP Fiori. Implementable en la nube u on-premise, SAP S/4 HANA pue-

de impulsar valor instantáneo en todas las líneas de negocio – sin importar su industria o el tamaño de su negocio.

COMPONENTES

FINANZAS BÁSICAS brinde soporte de clase mundial para requisitos de mercado, idiomas y monedas locales con las soluciones de SAP. La arquitectura escalable y abierta optimizada para bases de datos in-memory puede ayudarlo a simplificar y acelerar sus operaciones financieras y permitirle mejorar el rendimiento y concentrarse en el crecimiento y la innovación.

DEL PLAN AL PRODUCTO logre excelencia y eficacia en las iniciativas relacionadas con productos S/4 Hana que puede ayudarlo a integrar y gestionar fácilmente el desarrollo de productos desde la concepción hasta el retiro y todos los pasos intermedios que dan soporte al diseño, desarrollo, pruebas, ingeniería, fabricación, calidad y mantenimiento.

DEL PEDIDO AL COBRO mejore la

CONTINÚA »

información estratégica del cliente, el compromiso de las órdenes de venta y el cumplimiento usando un acceso basado en roles a tableros inteligentes, que brindan una visión única en tiempo real de toda la información necesaria. Con S/4 Hana para procesos del pedido al cobro, usted puede mejorar y sostener las ventas, respondiendo las consultas con información precisa y oportuna y brindando un excepcional servicio al cliente.

DE LA COMPRA AL PAGO Gestione las compras con más eficacia y productividad usando un sistema centralizado con tableros de negocio inteligentes basados en roles. El software de SAP que brinda soporte a los procesos de la compra al pago optimizados puede darle la visibilidad y la información estratégica que necesita para concretar todo su poder de compra, ejecutar elecciones estratégicas de proveedores y optimizar los patrones de compra.

DE LA SOLICITUD AL SERVICIO Brinde un servicio de excelencia en tiempo real y ofrezca servicios altamente rentables. Evolucione hacia una organización de servicios y utilice SAP S/4HANA para obtener un enfoque sólido sobre la información del cliente, los derechos contractuales y los procesos de negocio de servicios de alto rendimiento, como facturación avanzada y asentamiento de esfuerzos sobre el trabajo realizado.

SAP BUSINESS ONE

Haga crecer su negocio con este ERP fácil de adquirir y gestionar. Desde las finanzas y la contabilidad, las compras, el inventario, las

ventas, hasta el relacionamiento con sus clientes, gestión financiera de proyectos y control de costos en su manufactura. SAP Business One le ayuda a optimizar los procesos y a obtener información sobre su negocio para que pueda actuar más rápido y tomar decisiones fundamentadas en tiempo real, lo cual le ayudará a impulsar un crecimiento rentable.

Comprendemos que las empresas en crecimiento poseen grandes aspiraciones y objetivos. Sin embargo, a medida que el negocio crece, puede resultar un desafío obtener una visión única de lo que está pasando en cualquier momento, sobre todo si la información se encuentra en diferentes aplicaciones o incluso ubicaciones.

En GBM sabemos que cada empresa es diferente y por eso pensamos que SAP Business One es una excelente opción para empresas que quieren una solución de clase mundial, flexible, parametrizable y poderosa, con una interfaz intuitiva que resulta muy sencilla de utilizar. Ya sea que desee implementar la solución de manera local o en la nube de GBM, para acceder desde cualquier lugar y dispositivo móvil, usted puede elegir adquirirla o utilizarla como un servicio mensual.

Con SAP Business One versión para HANA, su negocio puede obtener un desempeño como las de las grandes empresas a un precio para pequeñas empresas. Usted podrá elegir HANA como su plataforma de negocios o bien utilizar la tradicional base de datos Microsoft SQL Server.

La facilidad de SAP Business One le permitirá a sus empleados ini-

ciar a utilizar este ERP desde el primer día y podrá ir poco a poco personalizando y ampliando SAP Business One para satisfacer las necesidades en constante cambio de su negocio.

COMPONENTES

CONTABILIDAD Y FINANZAS automatiza las tareas contables diarias tales como registrar los asientos en el libro mayor y en el libro diario, facilitar el cálculo de impuestos y posibilitar transacciones en múltiples monedas. Usted podrá llevar a cabo todas sus actividades bancarias, incluidos el procesamiento de resúmenes bancarios y pagos, así como también la conciliación de cuentas. También podrá administrar el flujo de caja, realizar un seguimiento de los presupuestos y comparar los reales con los proyectados para ver al instante en qué posición se encuentra su negocio. Al integrar sus operaciones financieras en tiempo real con otros procesos de negocio como las compras y las ventas, usted podrá acelerar las transacciones y mejorar la visibilidad del flujo de caja.

VENTAS Y GESTIÓN DE LOS CLIENTES Gestionar de manera eficiente todo el proceso de ventas y el ciclo de vida del cliente, desde el contacto inicial hasta la venta final y el servicio y soporte de posventa. Su funcionalidad integrada le brinda una visión completa de sus prospectos y clientes para que logre entender mejor sus necesidades y pueda satisfacerlas. Como resultado, usted podrá convertir a los prospectos en clientes, aumentar ventas, rentabilidad y mejorar la satisfacción del cliente.

COMPRAS Y OPERACIONES facilita a gestionar el ciclo completo del abastecimiento desde la ejecución de la orden de producción o el pedido al proveedor hasta el pago, incluidos los recibos, facturas, devoluciones y pagos. Las herramientas integradas de creación de informes permiten comparar proveedores y precios con facilidad, negociar mejores tratos e identificar oportunidades para el ahorro de costos.

INVENTARIO Y DISTRIBUCIÓN proporciona información precisa sobre los envíos entrantes y salientes, el inventario y la ubicación de artículos. Usted puede cotizar el inventario mediante valuaciones de costos estándar, medios móviles, FIFO u otros métodos; supervisar los niveles de existencias; y realizar un seguimiento de las transferencias en tiempo real. También puede llevar a cabo actualizaciones del inventario en tiempo real y controles de disponibilidad, así como también gestionar definiciones de precios estándar y especial. Asimismo, podrá aplicar descuentos por volumen, por pago en efectivo y por cliente y generar informes que reflejen su impacto.

CREACIÓN DE INFORMES Y ADMINISTRACIÓN SAP Business One provee potentes herramientas de análisis y creación de informes. La versión de SAP Business One SQL tiene totalmente integrado el software SAP Crystal Reports® a fin de que usted pueda recolectar datos de múltiples fuentes y generar informes oportunos y precisos basados en datos de toda la empresa. Con la versión de SAP Business One HANA usted puede sacar provecho de la tecnología

in-memory para la creación de análisis e informes, obteniendo acceso en tiempo real a tableros de control e informes predefinidos, así como también a herramientas de productividad para apoyar la toma de decisiones.

SMART ERP CLOUD

Smart ERP Express Solutions ofrece a las empresas acceso a una solución de clase mundial como lo es el SAP Business All-in-One bajo la modalidad de suscripción en la nube o Software as a Service (SaaS), utilizando la metodología pre-configurada de Soluciones de Rápida Implementación (o RDS por sus siglas en inglés) para facilitar una rápida adopción.

El Smart ERP Express Solutions viene en cuatro distintas versiones para apoyarle en su negocio. Cada una incluye distintos módulos de Solución de Rápida Implementación de SAP ERP Foundation.

Esta solución de rápida implementación le ayudará a:

- Gestionar todo el ciclo de ventas, desde la generación de pedidos hasta las actividades de post-venta.
- Optimizar los ciclos de aprovisionamiento y logística para solicitudes de pedido, facturación y gestión de pagos.
- Aprovechar los procesos predefinidos para mejorar la fabricación discreta, por procesos y repetitiva.
- Gestionar sus operaciones de servicio de forma eficiente.
- Establecer una red que co-

necte sus sectores, centros, departamentos e interlocutores comerciales.

- Incrementar la eficiencia de su departamento financiero automatizando los procesos y las funciones de gestión de informes con cierres financieros acelerados.
- Perfeccionar y automatizar procesos de aprovisionamiento.
- Ampliar las ofertas de cumplimiento del cliente.
- Reducir la pérdida de ingresos y márgenes.
- Integrar y alinear procesos de fabricación a través de la red.

CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

SAP HYBRIS

A través de las implementaciones de SAP Hybris se transforma el software de CRM tradicional con soluciones que crean experiencias de clientes omnicanal. Esto le permite construir relaciones más fuertes con sus clientes comprometiéndolos en cada punto de contacto durante todo el recorrido comercial. Implementar las soluciones de SAP Hybris le brinda las últimas tecnologías para redefinir los compromisos del cliente.

SAP Hybris incluye las siguientes funciones: SAP Hybris Commerce Cloud

Comprometa y entienda a sus clientes en toda la experiencia de comercio, desde la creación de contenido y comercialización hasta el cumplimiento. Obtenga información estratégica que le permita deleitar a los clientes cada vez que vuelvan.

Dé a los compradores la libertad de guardar compras repetidas y comprar al por mayor, mientras les brinda autoservicios y gestión de cuenta.

- Implementación en la nube:
- Gestión de contenido de producto.
- Comercialización y promoción.
- Comercio business-to-consumer (B2C) y business-to-business (B2B).

SAP HYBRIS MARKETING CLOUD

Empodere a su negocio para comprender a sus clientes y comprometerse con ellos inteligentemente. Construya perfiles

dinámicos de sus clientes y utilícelos para obtener información estratégica profunda y así adaptarse tanto a sus necesidades como a las tendencias del mercado. Brinde experiencias personalizadas en tiempo real, aumentando las tasas de conversión y obteniendo fidelidad. Obtenga transparencia en tiempo real sobre el rendimiento de sus planes de marketing, lo que le dará la agilidad de hacer un seguimiento de los cambios y aprovechar las nuevas oportunidades.

SAP HYBRIS SALES CLOUD

Libere a su gente de ventas para que lideren el mercado en este mundo rápidamente cambiante tire abajo los silos de información del cliente en el back-office y déselos a los equipos de ventas del front-line a través de sus dispositivos móviles. Empodere a los representantes de ventas con la información que necesitan saber: a qué clientes contactar, cuáles son sus problemas y cómo alimentar cada oportunidad.

- Implementación en la nube
- Solución móvil de CRM.
- Informes y analíticas en tiempo real.
- Gestión de cuentas y oportunidades.
- Colaboración y ventas sociales.

SAP HYBRIS SERVICE CLOUD

Personalice el servicio omnicanal empoderando a los agentes con una visualización completa del cliente. Mejore sus índices de resolución al primer intento

en los servicios de campo dándoles a los técnicos los datos y las herramientas que necesitan para ayudar a cada cliente. Gestione y haga un seguimiento del rendimiento de su servicio al cliente de punta a punta, asegurando una experiencia de servicio al cliente óptimo.

- Implementación en la nube.
- Servicio al cliente omnicanal.
- Gestión de servicio de campo.
- Procesos y operaciones de servicios.

La implementación de SAP Hybris proporciona las herramientas necesarias para una gestión avanzada de clientes por medio de marketing conceptual y en tiempo real. También permite diseñar estrategias específicas para impactar emocionalmente a los clientes y administrar completamente distintos tipos de comercio electrónico, B2B, B2C por medio de la omnicanalidad.

BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

SOLUCIONES ANALÍTICAS

Disponibles on-premise o en la nube, nuestras herramientas de Business Intelligence ponen información accionable al alcance de la mano del usuario. Use nuestras herramientas de BI para eliminar conjeturas, monitorear métricas clave y obtener información estratégica valiosa sobre el comportamiento del cliente.

SOLUCIONES DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

Disponibles on-premise o en la nube, nuestras herramientas de Business Intelligence ponen información accionable al alcance de la mano del usuario. Use nuestras herramientas de BI para eliminar conjeturas, monitorear métricas clave y obtener información estratégica valiosa sobre el comportamiento del cliente.

SAP BUSINESS OBJECTS BUSINESS INTELLIGENCE

Dé a los usuarios de negocio acceso en todo momento y en todo lugar a inteligencia lista para tomar decisiones con la plataforma SAP Business Objects BI. Flexible y escalable, la BI de autoservicio hace fácil para los usuarios descubrir y compartir información estratégica en tiempo real.

SAP ANALYTICS CLOUD

Responda preguntas complicadas en unos pocos clics con nuestro software de Business Intelligence basado en la nube. Esta solución de Business Intelligence en tiempo real lo ayuda a combinar datos provenientes

de diferentes fuentes, crear visualizaciones de datos atractivas y operar informes ad hoc.

SOLUCIONES DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO EMPRESARIAL (EPM)

Implementadas on-premise o en la nube, nuestras soluciones para EPM también conocido como gestión de rendimiento corporativo (CPM, por sus siglas en inglés) pueden mejorar su capacidad de crear estrategias, planificar, analizar, optimizar, cerrar y divulgar.

SAP BUSINESS PLANNING & CONSOLIDATION

Invierta más tiempo en el crecimiento de su negocio y menos tiempo en el cierre de los libros con SAP Business Planning and Consolidation. El software de BPC brinda funcionalidades de planificación, presupuesto, proyección y consolidación financiera en una única aplicación. Ajuste los planes y las proyecciones fácilmente, acelere los ciclos de presupuesto y cierre y asegure el cumplimiento de los estándares de informes financieros.

HCM (HUMAN CAPITAL MANAGEMENT)

SUCCESS FACTORS ON CLOUD

Los productos HCM de Success Factors se ofrecen sobre una arquitectura segura, confiable y enormemente escalable que aporta a los clientes una rápida implementación, resultados a corto plazo e innovación constante, con un Costo Total de Propiedad (TCO) menor que otras soluciones en un ambiente Cloud.

COBERTURA INTEGRAL DE SUCCESS FACTORS

Success Factors: es un conjunto de soluciones de RRHH, que de manera integrada ha demostrado ser capaz de mejorar la homogenización del negocio y el desempeño de los colaboradores. Incluye lo siguiente:

RENDIMIENTO Y METAS comunique sus estrategias, cree objetivos individuales significativos para toda la organización y oriente a los empleados hacia lo que importa. Al mismo tiempo que permite a sus ejecutivos supervisar el progreso de los objetivos en tiempo real.

COMPENSACIÓN ajuste los salarios en función de los logros, establezca una cultura del salario basada en el rendimiento y conserve así el máximo talento, aumentando la productividad global de la organización.

SUCESIÓN Y DESARROLLO anticipe y planifique los cambios de personal y garantice que el talento de sus empleados esté a punto en todos los niveles. Alinee las actividades de aprendizaje con las carencias de competencia para preparar a su

personal para las necesidades actuales y futuras.

RECLUTAMIENTO transforme la captación en una parte estratégica y continua de su estrategia de talento, mediante una plataforma de ejecución.

CAPTACIÓN la ejecución efectiva de reclutamiento requiere de una solución de marketing para gestionar, medir y optimizar su estrategia de candidatos de forma interactiva.

APRENDIZAJE desarrolle una estrategia de capacitación con una solución de Learning Management Solution (LMS), la cual permite gestionar, desarrollar e implementar una capacitación con instructores, de manera formal y social en línea. Nuestra solución CaaS (Content-as-a-Service) elimina la necesidad de gestionar la infraestructura, ancho de banda y suministro, como la gestión, seguridad y actualizaciones de todos los programas de aprendizaje electrónico.

JAM mejore la productividad de los colaboradores y el trabajo en equipo, combinando herramientas de colaboración, comunicación y creación de contenidos en una red social privada para su organización.

SERVICIOS DE SOPORTE

CENTRO DE COMPETENCIA

GBM cuenta con una unidad de soporte remoto con especialización en SAP. A través de nuestros servicios de atención inteligente, se pueden canalizar los requerimientos de soporte y controlar la prestación del servicio para conocer así la cantidad de solicitudes realizadas mensualmente, tiempo de atención de cada requerimiento, promedio mensual del tiempo de atención y tipo de requerimiento.

En toda implementación de un sistema, existe un proceso de estabilización y adaptación que requiere ser soportado por un período de tiempo y por un grupo de expertos; para mejorar los tiempos de ejecución de los usuarios finales dentro del sistema. A medida que se van adquiriendo las destrezas para el manejo del sistema, también se van presentando mejoras, identificando nuevos puntos de atención; que resultarán en una optimización de los procesos logrando con ello maximizar el análisis de la operación de la empresa, para ello el centro de competencia es un servicio a la medida.

Al llevar a cabo este servicio, los consultores de GBM compartirán sus conocimientos no sólo desde el punto de vista técnico-funcional sino también desde el punto de vista del negocio.

CONSULTORÍA DE NEGOCIO

Nuestra oferta de consultoría se concentra en:

- Reingeniería de procesos, análisis estratégicos.
- Planeación estratégica: involucra las acciones que definen la misión de la empresa, establece sus metas y desarrolla las acciones específicas a implementar.
- Estudios de retorno de inversión: una visión que permite a quienes toman las decisiones evaluar el potencial de cada inversión.
- Gestión de cambio: evaluación y planificación de los procesos para que los cambios se efectúen de la forma más conveniente.



CONSULTORIA

IT PROCESSES AS A SERVICE

Una organización de TI que gestiona sus servicios por medio de procesos maduros tiene la capacidad de incrementar la eficiencia y la productividad de sus equipos de trabajo, lograr una mayor satisfacción de los usuarios, reducción de costes y minimización de errores y riesgos. Esto le permitirá alinearse más a los objetivos estratégicos trazados desde la alta dirección. En GBM hemos logrado crear las capacidades para entregar servicios relacionados a la Gestión de procesos de TI, los cuales ofrecemos a nuestros clientes a través del siguiente portafolio de servicios:

ASSESSMENT DE PROCESOS

Nuestros consultores desarrollan diagnósticos especializados en TI, basado en metodologías como ITIL, COBIT para definir el nivel de madurez de los procesos de TI. Estos resultados facilitan la toma de decisiones y el camino a seguir para nuestros clientes, que sean base para el mejoramiento de servicios a través de una estructura de procesos sólida.

CONSULTORÍA ITIL

Se trabajan con 3 bloques de servicios, complementarios entre sí, que pueden ir desde el análisis de brechas y plan de cierre, hasta una implementación completa de un modelo de gestión.:

- Consultoría y capacitación: Enfoque consultivo para la definición de una ruta de implementación con base en la situación actual y cierre de brechas. Se brindan además talleres prácticos para la mejora de procesos o capacitaciones en diferentes marcos de referencia.
- Herramientas: Habilitación de las herramientas ITSM que soporten la gestión de los servicios de TI, basado en las mejores prácticas.
- Implementación: Adopción y adaptación de procesos de gestión de TI, incluyendo la documentación base, con la definición de roles y controles necesarios para operar.

OPERACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ITIL

Los modelos de servicios hacia la gestión de los procesos han evolucionado. Ya no se trata de Manpower arraigados a un proceso, sino de un servicio que vela por su gestión y mejora continua, minimizando impactos por rotaciones o incapacidades, asegurando la calidad dentro de los SLA comprometidos. Brindamos servicios de gestión de procesos a nuestros clientes en las áreas de gestión de incidentes, gestión de cambios, gestión de problemas, entre otros.

CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS

Una óptima gestión de los riesgos en la operación de TI favorece la identificación de amenazas, obstáculos y oportunidades que permitan su tratamiento y mejoren las posibilidades de alcanzar los objetivos. Por ello, en conjunto con nuestros Partners, ofrecemos la implementación y gestión de metodología de evaluación de riesgos, buscando que los procesos tengan mejor seguimiento y control, a fin de que sean más exitosos.



IDENTIFICACIÓN DE AUTOMATIZACIONES EN SERVICIOS DE TI

El conocimiento en procesos nos permite identificar potenciales automatismos que ayudan a mejorar la eficiencia en los procesos y servicios de una organización de TI. Esto genera mejor prestación de servicios y reducción de costes y con apoyo de otras áreas especializadas de GBM, se puede, a decisión del cliente, desarrollar e implementar las automatizaciones.

CONSULTORÍA PARA LA CERTIFICACIÓN EN ISO 20000 E ISO 27000

La maduración de los procesos permite llevarlo a cotas de certificación. La experiencia adquirida por nuestros consultores nos permite desarrollar consultorías y auditorías en las normas ISO 20000 e ISO 27000 para certificación por entes externos avalados. Estas certificaciones son factores diferenciadores y permitirán fortalecer la base de prestación de los servicios a los usuarios.

GESTIÓN DE CAMBIO ORGANIZACIONAL PARA-TI – OCM

Las organizaciones de TI deben adaptarse a las tendencias cambiantes del mercado y la gestión del cambio organizacional tiene como objetivo ayudarles a afrontar dichos cambios. Esta tarea no es sencilla ya que las organizaciones están formadas por personas y estas necesitan un proceso hasta asimilar las novedades y las nuevas realidades y por ende es necesario un conjunto de acciones para prepararlos para los cambios. Junto a nuestros Partners ofrecemos consultorías en Gestión de Cambio OCM para proyectos en áreas de TI.

APOYO EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El teletrabajo y el entorno cambiante motivan la integración de las nuevas tecnologías en todas las áreas de las organizaciones para cambiar y mejorar la forma de funcionar. Este nuevo enfoque es importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, ya que busca optimizar los procesos, personas y tecnologías, mejorar la competitividad y ofrecer un nuevo valor

añadido a los clientes. En conjunto con Partners certificados, desde el componente de procesos, definimos y acompañamos los procesos de transformación. Nuestra estrategia se centra en alinear la Cadena de Valor dónde se aporte mayor valor a nuestros clientes.

BUSINESS TRANSFORMATION

Es el proceso de cambiar fundamentalmente los sistemas, procesos, personas y tecnología en todo un negocio o unidad comercial, para lograr mejoras cuantificables en la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de las partes interesadas.

Como tal, es probable que un proyecto de transformación de negocios incluya cualquier cantidad de proyectos de gestión de cambios, cada uno enfocado en un proceso, sistema, tecnología, equipo o departamento individual o la organización completa

TRANSFORMAR EL MODELO DE NEGOCIO

DCMA

Digital Cloud
Maturity
Assessment

DEDIG

Definición de
la estrategia y
visión digital

BTP

Planificación
y preparación
de la ruta de
transformación
digital

TRANSFORMAR LA TECNOLOGIA, Y LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

PMO & SQA

Gestión de
Oficina de
Proyecto y
Control de
Calidad de
Solución

DAPPAS

Definición
Alcance y
Preparación
del Proyecto

VESSI

Vendor
Evaluation
& Software
Selection
Implementation

TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

DINOFF

Diseño de
Oficina de
Innovación
Digital

TRANSFORMAR LA CULTURA EMPRESARIAL

ACAO

Apoyo al Cambio
y Alineación
Organizacional

PCC

Planificación
de Cambio
Cultura

TRANSFORMAR EL MODELO OPERATIVO

DTOM

Digital Target
Operation
Model

Business Process Modeling

Diseño y
mejoramiento
de procesos

AOPA

Alineación
Organizacional y
Perfil de Puesto

RACA

Risk Access &
Conflict Control
Assessment

CCoE

Centro de
Competencia
del cliente

WE BUILD YOUR DIGITAL FUTURE



www.gbm.net
mercadeo@gbm.net

    /gbmcorp

GT (502) 2424-2222	ES (503) 2505-9600
HN (504) 2232-3219/09	N (505) 2255-6630
CR (506) 2284-3999	PA (507) 300-4800
RD (809) 566-5161	M +1(305) 597-3998