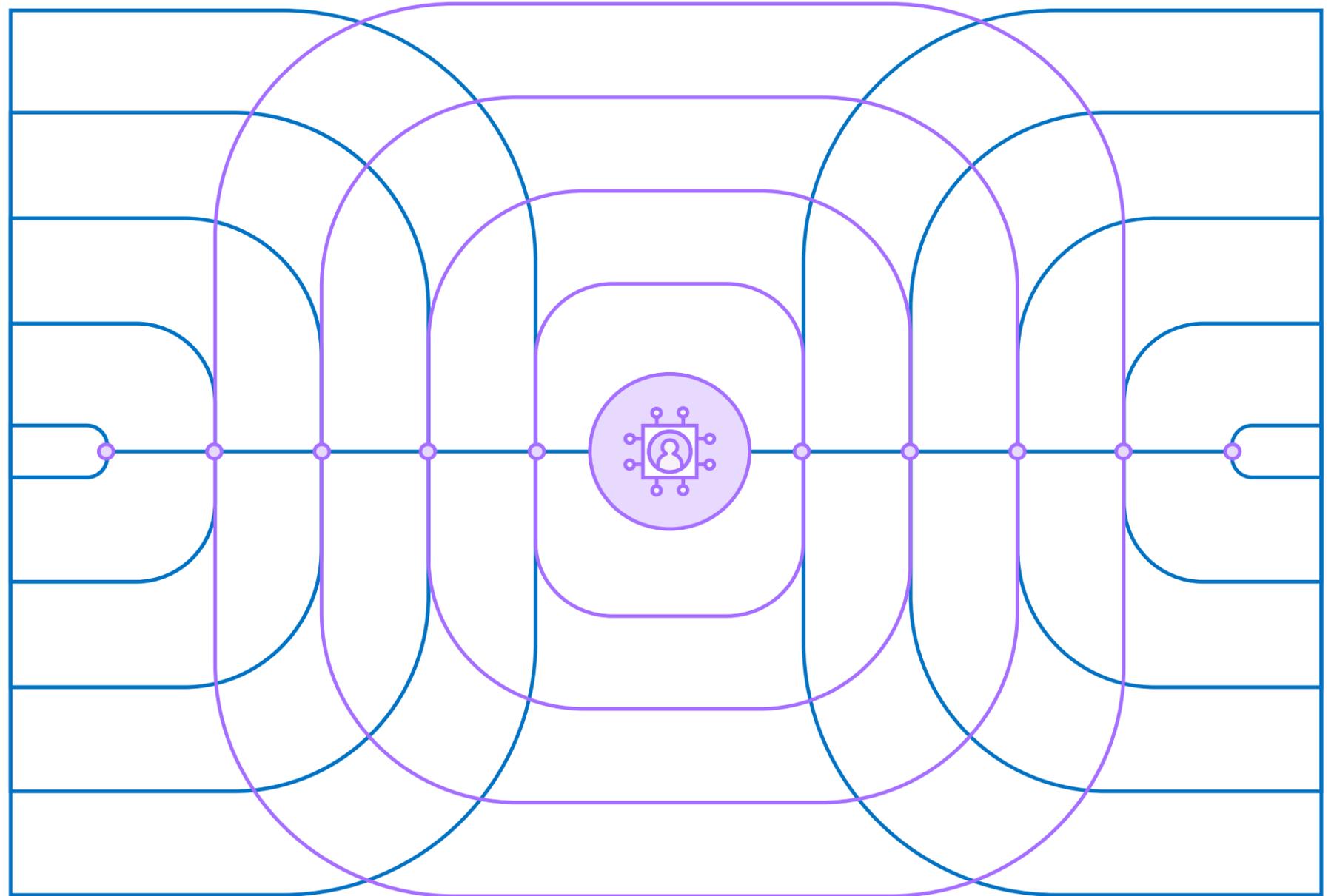




Dazu setzen wir IBM Automation ein

Interessante Unternehmenserfolge
durch intelligente Automation



Inhaltsverzeichnis

03	Vorwort
04	Betriebliche Exzellenz und Effizienz
05	Electrolux
06	HEINEKEN
07	T-Mobile
08	TINE
09	ExaVault
10	BBC Studios
11	Mitarbeiterproduktivität
12	Primanti Bros.
13	SELTA SQUARE
14	IBM HR
15	Kundenerlebnis
16	BlueShore Financial
17	FAW-Volkswagen
18	ABN AMRO
19	Max Mara Fashion Group

Vorwort

Ein Unternehmen effizient, wenn nicht gar exzellent zu führen, ist mit zahlreichen Herausforderungen verbunden. Wir erleben, wie sich weltweit Unternehmen sämtlicher Größen und Branchen immer stärker der intelligenten Automation zuwenden, um im Zuge ihrer digitalen Transformation schnelleres Wachstum und Kosteneinsparungen zu erzielen.

Als Senior Vice President (SVP) für Produkte und IBM Software, freue ich mich, Ihnen diese Kundengeschichten vorstellen zu können. Sei es das erklärte Ziel von HEINEKEN, zur „am besten vernetzten Brauerei“ zu werden, oder der Einsatz von intelligenter Automation und Integration durch BlueShore Financial, um mit den „Größten der Größten“ der Branche mitzuhalten – diese Kundenstorys inspirieren mit ambitionierten Zielen und Ergebnissen.



Eine meiner Lieblingsgeschichten ist die von [Max Mara](#), das als eines der ersten Modeunternehmen den Trend zu „Ready-to-wear“- Designerkleidung verfolgt hat. Das Unternehmen gestaltet ein besseres Einkaufserlebnis, indem es seinen Order-to-Cash-Prozess individuell anpasst und so Engpässe eliminiert. Es handelt sich hier um ein hervorragendes Beispiel, wie Unternehmen durch Process Mining besser identifizieren können, wo sich Automation am besten bezahlt macht. Allein durch die Beseitigung seiner Engpässe konnte Max Mara seine durchschnittlichen Kosten pro Kundendienstauflösung um bis zu 46 % senken. Und das ist noch nicht alles.

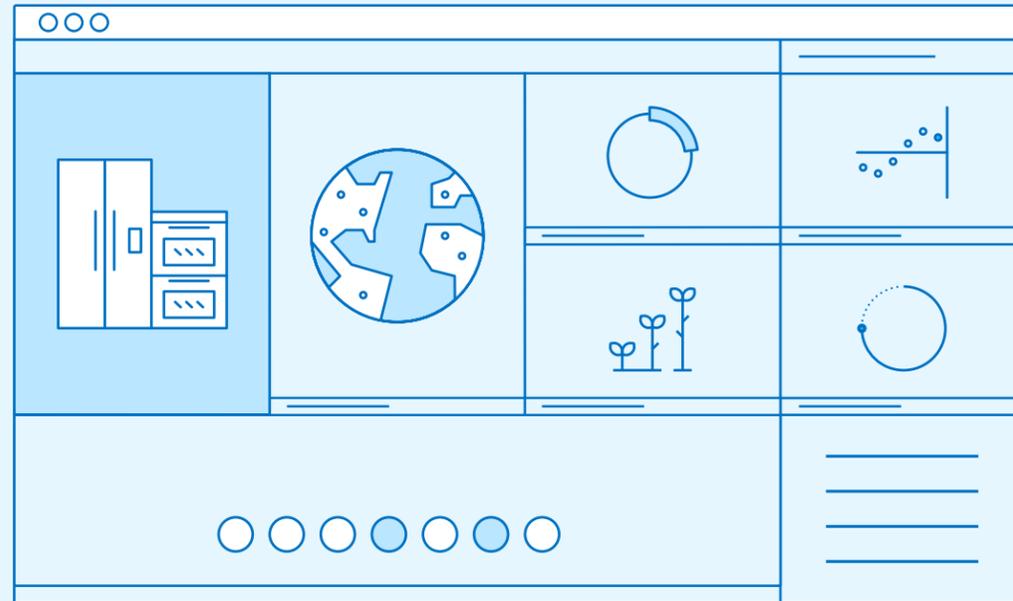
Der Wert der Automation ist bekannt und die Möglichkeiten der Automatisierung sind vielfältig. Es gibt jedoch auch viele Automationsprojekte, die keinen besonders hohen ROI oder geschäftlichen Nutzen erzeugen, und wir möchten dazu beitragen, das zu ändern. Die folgenden Geschichten zeigen, wie Automation erfolgreich funktioniert und wie man durch die Anwendung der richtigen intelligenten Automationslösungen auf die richtigen Probleme zur richtigen Zeit einen greifbaren Geschäftswert erzielt.

Bitte lesen Sie diese Zusammenstellung und lassen Sie uns dann gemeinsam wirkungsvollere Automation entwickeln, die Arbeitsmethoden verbessern und ganz neue Leistungsniveaus für Ihr Geschäft ermöglichen.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Dinesh Nirmal'.

Mit freundlichen Grüßen
Dinesh Nirmal

Betriebliche
Exzellenz und
Effizienz



„Das Messen des Unterschieds zwischen Ereignissen und Vorfällen ist der erste Schritt zu einem umfassenden KI-Management des Betriebs und wahrscheinlich derjenige, der sich bei selbstlernenden Technologien am schnellsten auszahlen wird.“

Joska Lot
Global Solution Service Architect:
Überwachung und Ereignismanagement
Electrolux AB

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Ein legendärer Innovator auf dem Weg zur vollständigen KI-Verwaltung seines IT-Betriebs

Von einem Electrolux-Werk im Nordosten Italiens aus überwacht ein kleines Team die betriebliche Effizienz der umfangreichen und komplexen weltweiten IT-Infrastruktur des Unternehmens. Electrolux findet ständig neue Wege zur Automatisierung und für Neuerungen im Alltag. So führt das Unternehmen auch KI-getriebene Automation ein, um IT-Probleme weltweit schnell zu lösen und damit die Kosteneffizienz und Fertigungsvolumen zu steuern sowie einen Beitrag zu seinen ehrgeizigen Nachhaltigkeitszielen zu leisten.

Lösungsansätze:

AIOps-Plattform
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

Ergebnisse

Behebung von IT-Problemen innerhalb von 1 Stunde – statt 3 Wochen



Weniger Ausfallzeiten in der Produktion



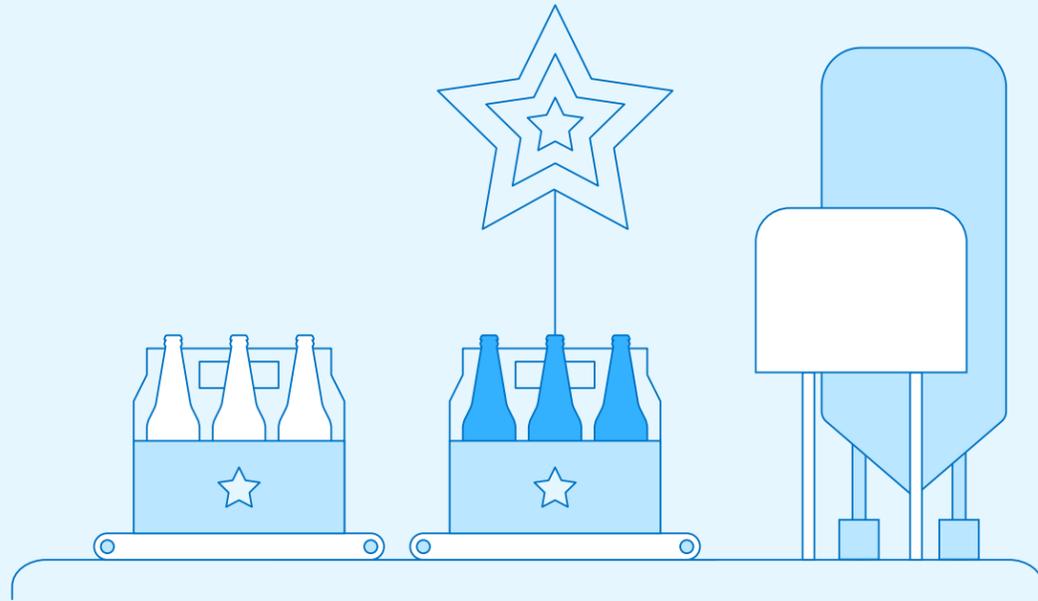
Mehr Zeit zum Ausbau des Fachwissens der Belegschaft



Unterstützung von ↓ 75 % CO2-Emissionen im Betrieb



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Die am besten vernetzte Brauerei zu sein, bedeutet drei Dinge für mich: geringerer Zeitaufwand für die digitale Integration aller unserer Anwendungen und Geräte, Bereitstellung einer leistungsstarken, stabilen Plattform zur Integration und die Entwicklung wiederverwendbarer digitaler Integrations-Assets.“

Guus Groeneweg
Produktverantwortlicher für Digitale Integration
HEINEKEN NV

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Das Ziel: die weltweit „bestvernetzte Brauerei“ zu werden

Um in der hart umkämpften Getränkeindustrie wettbewerbsfähig zu bleiben, entwickelte HEINEKEN eine Reihe von Integrationsfunktion, um sein weltweites Netz an Brauereien, Kunden und Geschäftspartnern miteinander zu verknüpfen. Heute können alle operativen Einzelunternehmen effizient miteinander kommunizieren, unabhängig davon, ob sich ihre Daten in der Cloud oder vor Ort befinden. Die Integration ist die Lösung, die es allen Prozessen und Anwendungen in der Wertschöpfungskette ermöglicht, miteinander zu kommunizieren, und die das Unternehmen auf dem Weg zur „besten vernetzten Brauerei der Welt“ voranbringt.

Lösungsansätze:

API Management-Software
([IBM API Connect](#))

Strategie-, Design- und Implementierungsservices
([IBM Consulting](#))

Ergebnisse

Vernetzung tausender geschäftskritischer Anwendungen



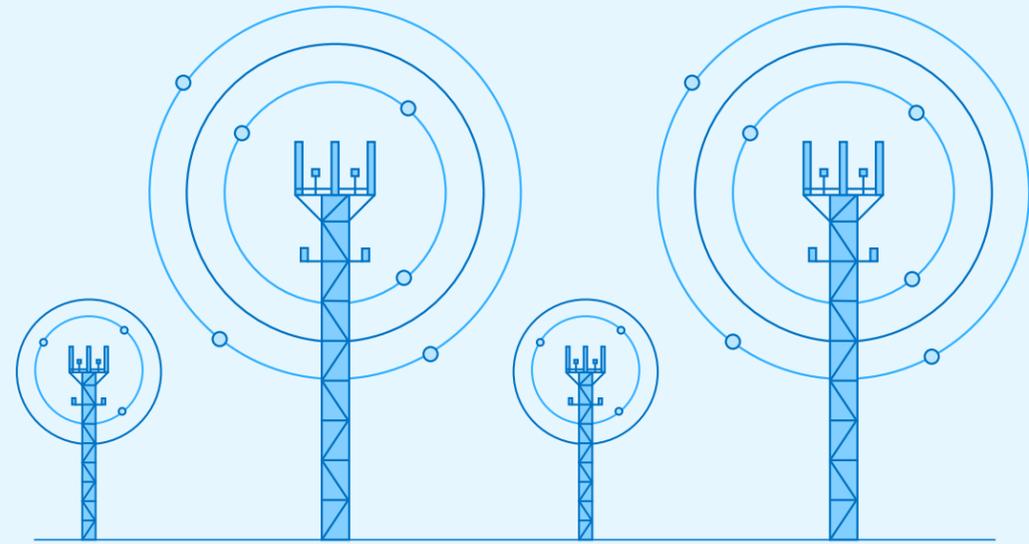
Unterstützung der Zusammenarbeit von 350 Marken



API-basierte Integrationen allen zugänglich machen



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Wir bearbeiteten 90 % des gesamten Alarmvolumens durch ein Zehntel der Größenordnung des anvisierten Produktionssystems.“

Tom Higdon
Principal Event Management Architect,
T-Mobile

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Ein Telekommunikationsunternehmen maximiert die Qualität trotz doppelter Komplexität

Mit der Übernahme von Sprint wurde T-Mobile zum größten 5G-Netz in den USA. Und im intensiv umkämpften Telekommunikationsmarkt gewährten die Kunden keine Schonfrist für die Fusion. T-Mobile musste zwei große Netze integrieren und gleichzeitig durchgängig einen einheitlich zuverlässigen und hochwertigen Service aufrechterhalten. Das Ziel: den Schritt vom reaktiven zum proaktiven und schließlich zum prädiktiven Management zu machen. Der Schwerpunkt von T-Mobile liegt auf der höchsten Netzleistung. Das Unternehmen suchte nach der besten Möglichkeit, praktisch umsetzbare Punkte innerhalb der Millionen von täglichen Störungsmeldungen zu identifizieren und das Netzmanagement immer effizienter – und damit das Netz selbst immer zuverlässiger – zu gestalten.

Lösungsansätze:

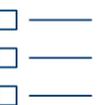
AIOps-Plattform
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

Ergebnisse

Reduzierung der durchschnittlichen Fehlerbehebungszeit von 5 Minuten – auf 19 Sekunden



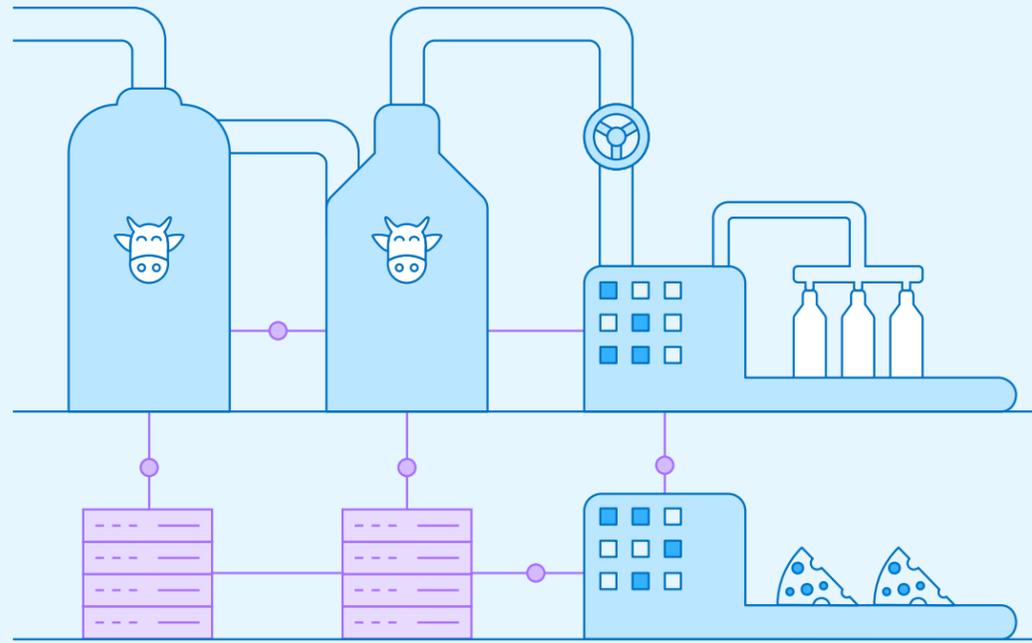
Verarbeitung von 90 % des gesamten Alarmvolumens durch 1/10 der anvisierten Produktion



Vollständige lokale und regionale Redundanz auf allen Ebenen



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Wir möchten sicherstellen, dass die Daten bei TINE aus Silos befreit und demokratisiert werden, sodass sie nahtlos im gesamten Unternehmen fließen. Wer Daten benötigt, kann darauf an einer einzigen, gemeinsamen maßgeblichen Quelle zugreifen.“

Siri Torgersen
Head of Data and Integration,
TINE

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Von Ad-hoc-Integrationen zum rationalisierten Betrieb

TINE ist Norwegens größter Produzent, Distributor und Exporteur von Molkereiprodukten. Für das Unternehmen war es aufgrund seiner Point-to-Point-Integrationsarchitektur schwierig, Ineffizienzen in seiner Wertschöpfungskette zu behandeln. Die LKWs waren nicht immer ausgelastet oder fuhren auf den effizientesten Routen, was bedeutete, dass die Milch nicht für die hochwertigsten Produkte – wie den weltberühmten Jarlsberg-Käse – verwendet wurde, sondern für weniger wertvolle Produkte wie Milchpulver. Um solche Probleme zu lösen, beschritt TINE einen neuen Weg für seine Integration. Eine zentrale Integrationsplattform wurde entwickelt und das Unternehmen wurde flexibler, skalierbarer und effizienter.

Lösungsansätze:

API Management-Software
([IBM API Connect](#))

Anwendungsintegrationssoftware
([IBM App Connect](#))

KI-gestützte Hybrid-Integrationsplattform
([IBM Cloud Pak for Integration](#))

Messaging-Software für hybride und Multicloud-Umgebungen
([IBM MQ](#))

Ergebnisse

Beladene LKWs
und optimierte
Lieferwege



Effizientere Beladung
von LKWs



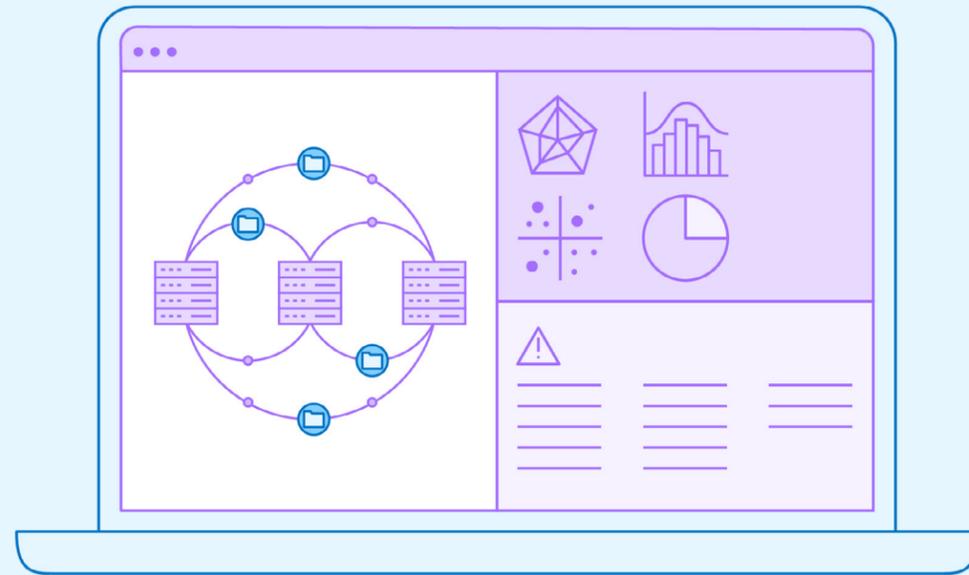
Niedrigere
Transportkosten



Mehr Frischmilch
für hochwertige
Produkte



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Unsere Verschuldung im technischen Bereich hat sich verringert, weil wir die Dinge viel schneller erledigen können. Unser Team kann mehr Zeit für neue Funktionen und die Planung der Roadmap aufwenden, anstatt den ganzen Tag Fehler zu beseitigen.“

Eddie Castillo
Head of Marketing,
ExaVault Inc.

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Bei der Verarbeitung von Milliarden von geschäftskritischen Dateiübertragungen pro Tag kommt es auf jede Sekunde an

ExaVault bietet Unternehmen geschäftskritische FTP-Lösungen sowie Lösungen für den gemeinsamen Datenzugriff in mehr als 100 Ländern. Ihre API verarbeitet durchschnittlich 35.000 Anfragen pro Minute und über 50 Millionen Aufrufe täglich. Während die Dateiübertragungen automatisiert sind, verlassen sich die Parteien auf beiden Seiten der Übertragung auf diese Automation, um geschäftliche Entscheidungen zu treffen. Wenn sie nachlassen, verlieren Kunden Geld.

ExaVault suchte nach einer besseren Lösung zur Überwachung der API-Leistung, zum Aufspüren von Fehlern, zur Fehlerbehebung und zum Versenden von Warnmeldungen, um sicherzustellen, dass die Kunden ein gutes Erlebnis ohne Verzögerungen erhalten.

Lösungsansätze:

Automatisierte Software zur Überwachung der Anwendungsleistung (IBM Instana Observability)

Ergebnisse

Die mittlere Zeit bis zur Lösung (Mean-Time-To-Resolution, MTTR) für Fehler, die sich auf den Kunden auswirken, sank um 56,6 %.



Die Betriebszeit wurde wesentlich verbessert und erreichte 99,99 %.



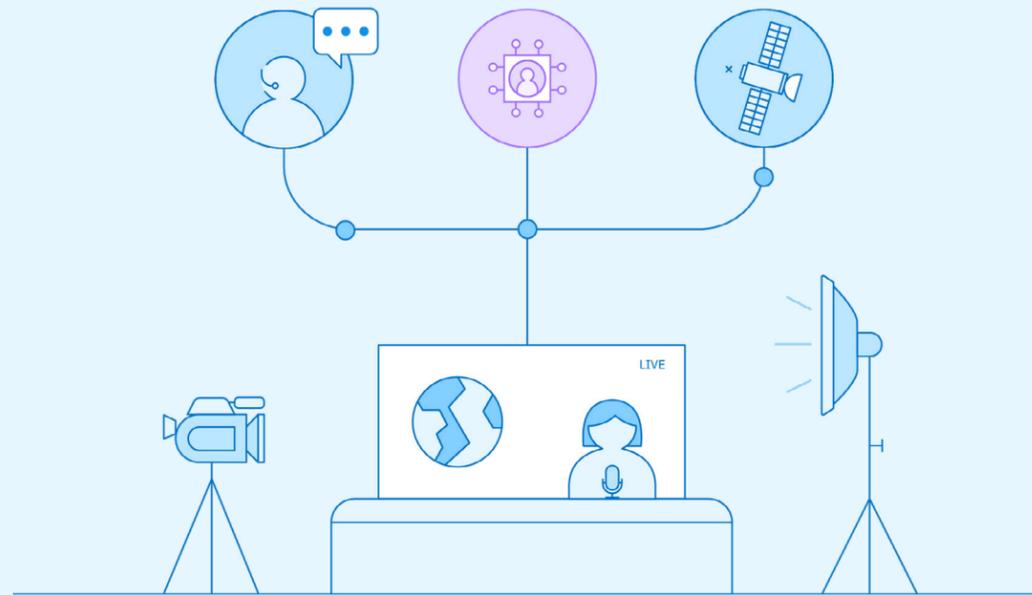
Der gesamte Technologie-Stack wurde vollkommen transparent.



Entdeckte Fehler, von denen sie nicht wussten, dass sie existieren.



Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →



„... unser Team kann sich nun auf die Verfolgung strategischer Initiativen konzentrieren, anstatt Brandherde zu bekämpfen.“

Porsche Waddell

Server- und Storage-Manager,
BBC Studios

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Implementierung einer intelligenten Automatisierungslösung, um sicherzustellen, dass die Anwendungen jederzeit einsatzbereit sind

Die Aufgabe des führenden TV-Senders BBC Studios, Inhalte zu liefern, die Zuschauer auf der ganzen Welt informieren, aufklären und inspirieren, wurde durch eine lokale Umgebung beeinträchtigt, die zu über 95 % ausgelastet war und in der es häufig zu Problemen mit der Anwendungsleistung kam. Es musste ein Weg gefunden werden, um gleichzeitig die Kosten zu minimieren und die Anwendungsleistung rund um die Uhr (24/7) zu gewährleisten. Das Unternehmen entschied sich für eine KI-gestützte Automatisierungslösung, um besser zu verstehen, was die Probleme verursachte. Zudem wollten es herausfinden, wo sie Maßnahmen zur Größenanpassung oder Platzierung durchführen konnte, um seine Umgebung wieder in einen maximal effizienten und leistungsfähigen Zustand zu versetzen.

Lösungsansätze:

Software zur Verwaltung von Anwendungsressourcen (ARM)
([IBM Turbonomic](#))

Ergebnisse

Deutlich weniger Beschwerden von Endbenutzern und weniger Ausfallzeiten



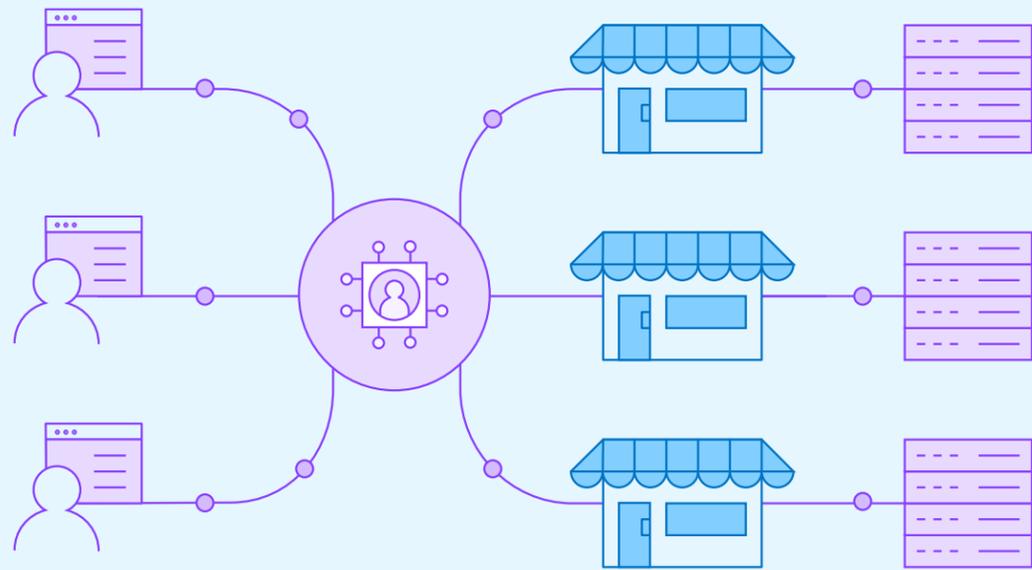
Erlangten einen umfassenden Überblick über ihre Umgebung



Gewannen mehr Zeit für die Verfolgung strategischer Initiativen



Mitarbeiterproduktivität



„... der Bot erledigt in Nullkommanichts Arbeiten, für die Menschen zuvor 2.000 Stunden im Jahr benötigten – er schenkt uns im wörtlichen Sinne Zeit. Es heißt, Zeit lässt sich nicht kaufen. Ich sage: Doch, man kann!“

Jimmy Hewitt
Senior Automation Advisor,
Salient Process

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Zeit gewinnen – und einen Wettbewerbsvorteil – zum Denken, Planen und Innovieren

Die ikonische Restaurantkette Primanti Brothers mit Sitz in Pittsburgh hat in den 89 Jahren ihres Bestehens in Sachen Innovation alles richtig gemacht – zum Beispiel Pommes frites und Krautsalat in ihren typischen Sandwiches angeboten. Als dem Unternehmen bewusst wurde, dass sein regionales Managementteam sich mit ineffizienten manuellen Umsatz- und Arbeitsberichten herumschlug, wendete es die gleiche innovative Herangehensweise auch auf die Automatisierung seiner Verwaltungsprozesse an und spart heute mithilfe von KI Zeit und Geld. Innerhalb von zwei Wochen wurde die neue Lösung implementiert. Drei Monate später hatte sie sich bereits amortisiert. Heute können die regionalen Manager von Primanti mehr Zeit damit verbringen, das beste Erlebnis für ihre „Fans“ (ihre Kunden) zu schaffen, anstatt am Schreibtisch sitzen zu müssen.

Lösungsansätze:

KI-gesteuerte Software für robotergestützte Prozessautomatisierung
([IBM Robotic Process Automation](#))

Ergebnisse

Einsparung von
über 2.000 Stunden
jährlich



100 % ROI in
3 Monaten



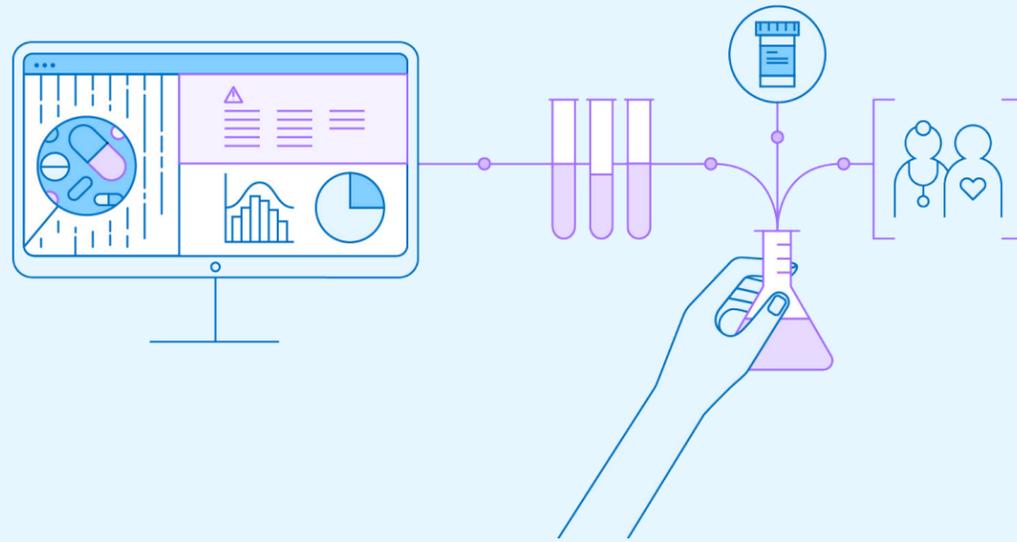
Kosteneinsparungen in
Höhe von 84.000 USD



Erstellung von
40 präzisen
Berichten pro Tag



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Menschen, die Experten in diesem Bereich sind, entscheiden immer noch, wie mit den Informationen umzugehen ist, aber sie gelangen jetzt viel schneller zu den Schlüsselinformationen.“

Min Kyung Shin
CEO,
SELTA SQUARE

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Das erste automatisierte Verfahren zur Überwachung der Arzneimittelsicherheit

Das führende südkoreanische Pharmaforschungs- und -entwicklungsunternehmen Daewoong Pharmaceutical beteiligte sich an der Gründung des neuen Unternehmens SELTA SQUARE, das einen entscheidenden Prozess innoviert, der die Arzneimittelsicherheit für Menschen in aller Welt verbessern könnte. Dabei handelt es sich um einen Prozess, der als Pharmakovigilanz (PV) bezeichnet wird, also eine gesetzlich vorgeschriebene Disziplin zur Erkennung und Meldung unerwünschter Wirkungen von Arzneimitteln und zur anschließenden Bewertung, zum Verständnis bzw. zur Vermeidung dieser Wirkungen.

SELTA SQUARE setzt intelligente RPA-Software ein, um einen automatisierten PV-Service zu betreiben, der die Art und Weise, wie Pharmaunternehmen die Verbrauchersicherheit gewährleisten, grundlegend verändern könnte.

Lösungsansätze:

Robotische Prozessautomatisierungssoftware (RPA)
([IBM Robotic Process Automation](#))

Ergebnisse

Vervierfachung der Geschwindigkeit des Pharmakovigilanzprozesses (PV)



Verkürzung der Literatursuche von 5 Minuten auf etwa 1 Minute



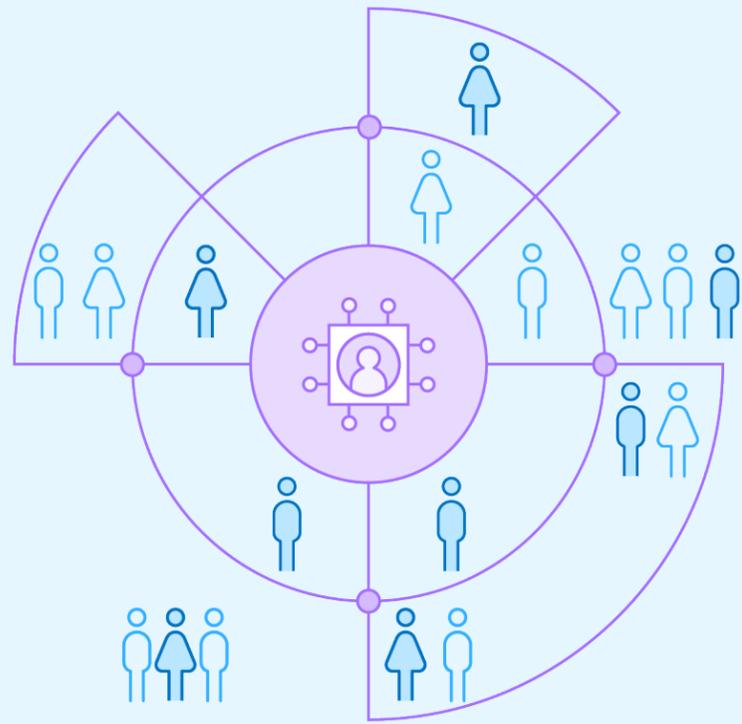
Fachleute erhielten mehr Zeit, um die Qualität der PV zu verbessern



Sicherere Arzneimittel für alle



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Diese manuelle Arbeit war ein riesiges Hindernis für unsere eigentliche Arbeit, da sie viel Zeit und Aufwand in Anspruch nahm ...“

Jeri Morgan
IBM HR Business Partner

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Nutzung eines Digital Worker zur Gestaltung der Zukunft des Personalwesens

Die Digital Worker-Software wird HiRo genannt, und sie verändert die tägliche Arbeit von IBM HR-Fachleuten, die Geschäftseinheiten bei der Entwicklung und Bindung von Talenten unterstützen, dramatisch. In jedem Quartal standen diese HR-Fachleute im Zusammenhang mit dem vierteljährlichen Beförderungsprozess vor einer großen Arbeitsbelastung, der in hohem Maße von der Erfassung statischer Daten aus verschiedenen Systemen abhängig war. Das Projekt erstreckte sich auf bis zu 10 Wochen eines jeden 12-Wochen-Quartals, was zu einem erheblichen Zeitdruck bei anderen Aufgaben, wie der strategischen Personalplanung, führte. Vor HiRo benötigte jeder Personalleiter etwa acht Stunden, um die erforderlichen Daten zu erfassen und die entsprechenden Formulare für die Nominierung auszufüllen. Nach HiRo erledigten sie die Datenerfassung und die Dateneingabe in jeweils etwa 1 Stunde. Sie erledigten die Arbeit von zehn Wochen in nur fünf Wochen.

Lösungsansätze:

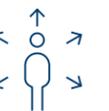
Digital Worker-Software
(IBM Watson Orchestrate)

Ergebnisse

In einem begrenzten Pilotprojekt konnten 12.000 Stunden in einem Quartal eingespart und die Arbeit in 5 statt 10 Wochen abgeschlossen werden.



Verbesserung menschlicher Arbeitsplätze durch die Beseitigung sich wiederholender, manueller Aufgaben



Kundenerlebnis



„Unsere Strategie der intelligenten Integration und Automation ermöglicht es BlueShore, mit den Größten der Größten mitzuhalten, und wird uns künftig helfen, mit unserem weiteren Wachstum noch wettbewerbsfähiger zu werden.“

Fred Cook
CIO
BlueShore Financial

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Den Luxus eines Spas mit dem Nutzen einer Bank vereinen

In einer Welt, in der menschliche Kontakt zunehmend durch unpersönliche Bildschirme ersetzt werden, geht BlueShore Financial einen Schritt in die andere Richtung, hin zu einem persönlicheren Kundenerlebnis. Damit ihre Beschäftigten genügend Zeit haben, um gute Beziehungen zu Kunden aufzubauen, musste BlueShore die Durchführung von Routine- und repetitiven Aufgaben in seinen Schlüsselprozessen optimieren – beispielsweise beim Kunden-Onboarding, bei der Darlehensvergabe und bei Prüfungstätigkeiten. Berge von Papierdokumenten wurden durch eine entspannte Atmosphäre und persönliche Betreuung ersetzt.

Lösungsansätze:

Modulare Plattform zur Unternehmensautomatisierung
(IBM Cloud Pak for Business Automation)

Cloud-native Content-Management-Software
(IBM FileNet Content Manager)

Ergebnisse

Steigerung des Darlehensvolumens um 250 %



Mehr Zeit zur individuellen Ausgestaltung von Produkten für Kunden



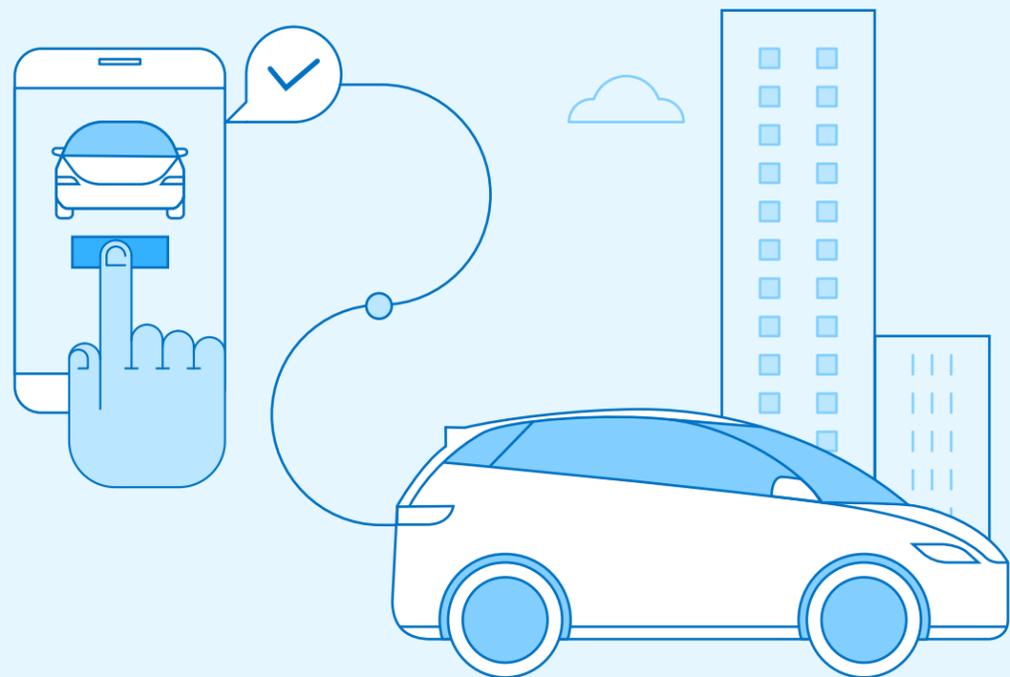
Steigerung der Cross-Sales um 167 %



Papierlose Prozesse sparen jährlich 300.000 CAD



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Mit Hilfe digitaler Technologien und Daten haben wir ein attraktives Kundenerlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg geschaffen.“

Weiping Jin

Manager von Internet Application Development, Management Services Department und Leiter des Chengdu R&D Center FAW-Volkswagen

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Nahtloses, modernes Fahrerlebnis – von der Bestellung eines Autos bis zur Fahrt

FAW-Volkswagen hat ein klares Ziel: sich an die Spitze der sich wandelnden Autoindustrie zu setzen, indem es sich selbst transformiert. Ziel des Unternehmens ist es, ein Premium-Kundenerlebnis zu bieten, das erstmalige Kundschaft in lebenslange Kundschaft verwandelt. Dies beginnt mit der nahtlosen Integration zwischen der Fahrzeugsoftware und dem Ökosystem der Fahrerservices, wie z. B. Streaming Media, Parken, Laden von Elektrofahrzeugen und Navigationsdienste. Dazu gehört auch die Back-End-Integration, die alle Aufzeichnungssysteme des Unternehmens mit der sich ständig weiter entwickelnden Software sämtlicher FAW-Volkswagen Fahrzeugmodelle verknüpft. Das Ergebnis: ein bequemerer und nahtloserer Fahrerlebnis.

Lösungsansätze:

KI-gestützte Hybrid-Integrationsplattform (IBM Cloud Pak for Integration)

Multicloud-Container-Entwicklungsplattform (Red Hat OpenShift)

Strategie-, Design- und Implementierungsservices (IBM Consulting)

Ergebnisse

> Mehr als 3 Millionen neue Benutzer der VW- und Jetta-Apps



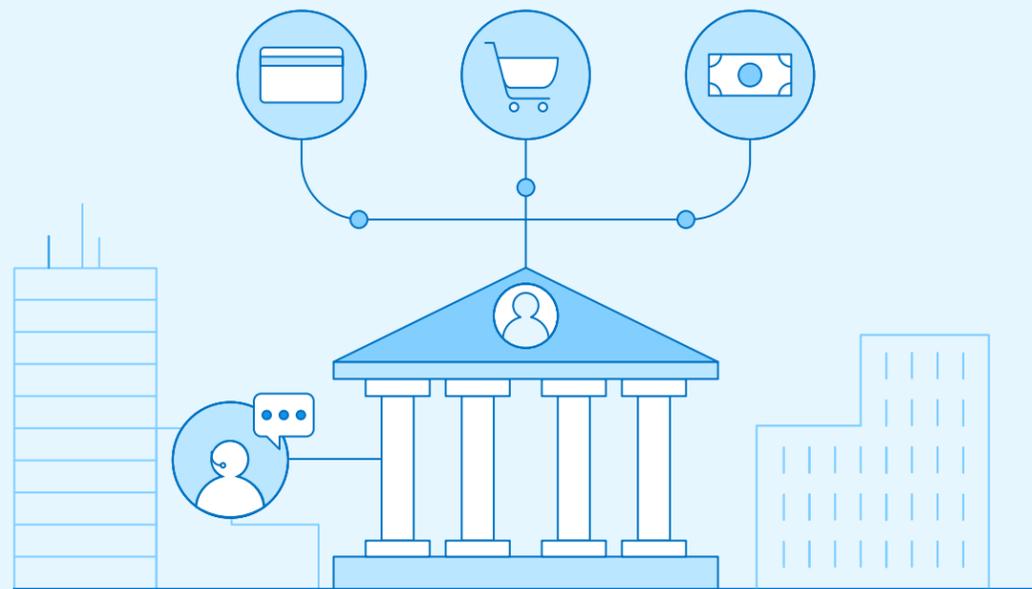
Aufbau und Schulung eines digitalen Innovationsteams aus über 150 Beschäftigten



Schlankeres Onboarding für Ökosystempartner von Monaten auf Wochen



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Es geht nicht einfach nur darum, alte Prozesse zu digitalisieren. Anna [Virtual Agent] passt perfekt zu unserer Strategie, eine persönliche Bank in digitalen Zeiten zu werden.“

Jeroen Das
Produktinhaber von Conversational AI,
ABN AMRO Bank N.V.

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Virtuelle Agenten für ein konkurrenzfähiges Kundenerlebnis

Um Kunden nicht an spezialisierte Fintechs zu verlieren, entwickelt sich die niederländische Großbank ABN AMRO zu einer persönlicheren Bank in digitalen Zeiten. Als erster Schritt einer größeren digitalen Transformationsinitiative entlastet eine ihrer virtuellen Agenten – Anna – das Beratungsteam, das sich dadurch auf komplexere Kundenanfragen konzentrieren kann. Die Investitionen der Bank in neue Technologien haben sich somit bezahlt gemacht, und KI kann in weiteren Anwendungsfällen wie beispielsweise dem Kunden-Onboarding eingesetzt werden.

Lösungsansätze:

Konversationelle KI-Plattform
([IBM Watson Assistant](#))

Automatisierte Such- und Inhaltsanalyse-Software
([IBM Watson Discovery](#))

Strategie-, Design- und Implementierungsservices
([IBM Consulting](#))

Ergebnisse

Anna beantwortet bis zu 90 % aller Kundenfragen auf Niederländisch oder Englisch.



NPS von mehr als 50 für Anna



Mehr Zeit für Live-Beratung mit Konzentration auf komplexe Kundenanfragen



Besseres Kundenverständnis mit umfassenden Erkenntnissen



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)



„Strategische Investitionen in die Prozessautomatisierung werden entscheidend sein, um den Kunden die hochwertige digitale Erfahrung zu bieten, die sie erwarten. Mit IBM Process Mining haben wir ein leistungsfähiges Tool erhalten, mit dem wir feststellen können, wo sich die Automatisierung sowohl für unsere Kunden als auch für unser Unternehmen in Zukunft am meisten auszahlen wird.“

Head of Digital Operations
Max Mara Fashion Group

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Gestaltung von ROI-gesteuerten Prozessverbesserungen für ein optimiertes Einkaufserlebnis

Wenn man sich eine Heatmap mit potenziellen Prozessverbesserungen vorstellt, war der roteste Bereich der Max Mara Fashion Group der Order-to-Cash (O2C)-Zyklus, von der Auftragsabwicklung bis zum Kundenservice. Um die O2C-Prozesse zu verbessern, mussten die lohnendsten Automatisierungen ermittelt und datengestützte Prognosen darüber erstellt werden, wie sich bestimmte Prozessänderungen auf wichtige Betriebskennzahlen auswirken würden. Dies gab ihnen das nötige Selbstvertrauen, um zu erkennen, wo sie Maßnahmen ergreifen müssen und was die Kosten-Nutzen-Analyse dieser Maßnahmen sein würde.

Lösungsansätze:

Process-Mining-Software
([IBM Process Mining](#))

Ergebnisse

In der Fließfertigung wurden die Teile des Prozess identifiziert, die sich am besten für Automatisierung eignen



Nachweislich bis zu 90 % kürzere Lösungszeiten im Kundendienst und 46 % geringere Durchschnittskosten pro Lösung durch Beseitigung von Engpässen



[Hier können Sie die vollständige Geschichte lesen →](#)

Dazu setzen wir IBM Automation ein

Schaffen Sie Ihre eigene Erfolgsgeschichte rund um die Automation

Nehmen Sie an einem IBM Automation Innovation Workshop teil und entdecken Sie, wie auch Sie mithilfe von intelligenter Automation ganz neue Leistungsniveaus für Ihr Unternehmen und Ihre Teams erzielen können.

Die kostenlose Veranstaltung bietet eine individuell zugeschnittene Beratung durch das IBM Expertenteam, das Ihnen hilft, den größtmöglichen Nutzen aus effektiven Automatisierungslösungen zu ziehen. Und das erwartet Sie in Ihrem Workshop:

- Erfahren Sie mehr über die aktuellen Trends der Automation
- Lernen Sie optimale Branchenverfahren kennen
- Nehmen Sie an einer Design-Thinking-Session teil
- Erhalten Sie einen Aktionsplan, der genau auf Ihr Geschäft zugeschnitten ist

Entdecken Sie neue Möglichkeiten zur Optimierung Ihres Geschäfts mithilfe von intelligenter Automation.

[Mehr erfahren →](#)

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

IBM und das IBM Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation, eingetragen in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie unter ibm.com/trademark.

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN AUF DER GRUNDLAGE DES GEGENWÄRTIGEN ZUSTANDS (AUF „AS-IS“-BASIS) OHNE JEDLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE GEWÄHRLEISTUNGEN FÜR DIE HANDELSÜBLICHKEIT, DIE VERWENDUNGSFÄHIGKEIT FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER DIE FREIHEIT VON RECHTEN DRITTER.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Bestimmungen und Bedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

