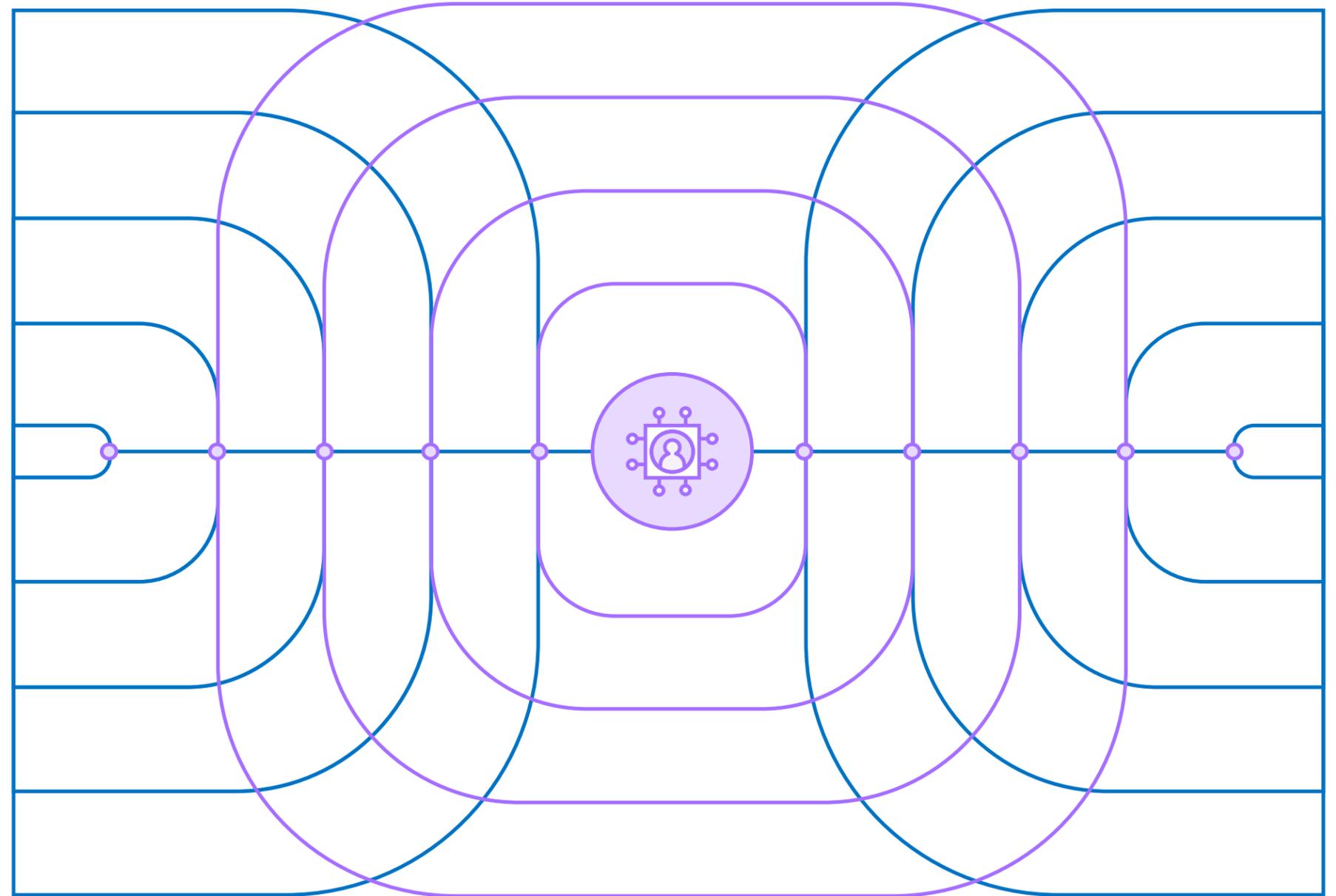




# Aller plus loin grâce à IBM Automation

Découvrez comment les  
entreprises exploitent le  
potentiel de l'automatisation  
intelligente



# Table des matières

03	Avant-propos
<b>04</b>	<b>Excellence opérationnelle et efficience</b>
05	Electrolux
06	HEINEKEN
07	T-Mobile
08	TINE
09	ExaVault
10	BBC Studios
<b>11</b>	<b>Productivité des employés</b>
12	Primanti Bros
13	SELTA SQUARE
14	RH IBM
<b>15</b>	<b>Expérience client</b>
16	BlueShore Financial
17	FAW-Volkswagen
18	ABN AMRO
19	Max Mara Fashion Group

# Avant-propos

Gérer une entreprise avec efficacité, pour ne pas dire avec excellence, présente de nombreux défis. Nous observons des entreprises de toutes tailles, dans tous les secteurs d'activité et dans le monde entier, qui font de plus en plus appel à l'automatisation intelligente pour stimuler leur croissance et réduire leurs coûts dans le cadre de leur transformation numérique.

En tant que senior Vice-président, Products, IBM Software, j'ai le plaisir de vous présenter ces témoignages client. Qu'il s'agisse de Heineken, qui entend devenir le « brasseur le mieux connecté » au monde, ou de BlueShore Financial, qui recourt à l'automatisation et à l'intégration intelligentes pour rivaliser avec « les plus grands des plus grands » de son secteur, ces témoignages inspirent par leur ambition et leurs résultats.

Un de mes témoignages préférés est celui de [Max Mara](#), une des premières entreprises de mode à adopter le « prêt-à-porter ». L'entreprise offre une meilleure expérience client en adaptant son processus de commande à encaissement pour éliminer les goulots d'étranglement. Cela démontre bien comment l'exploration des processus permet aux entreprises d'identifier les domaines où l'automatisation sera la plus rentable. Rien qu'en éliminant les goulots d'étranglement, Max Mara a diminué son coût moyen de résolution du service clientèle de 46 %. Et ce n'est pas tout.

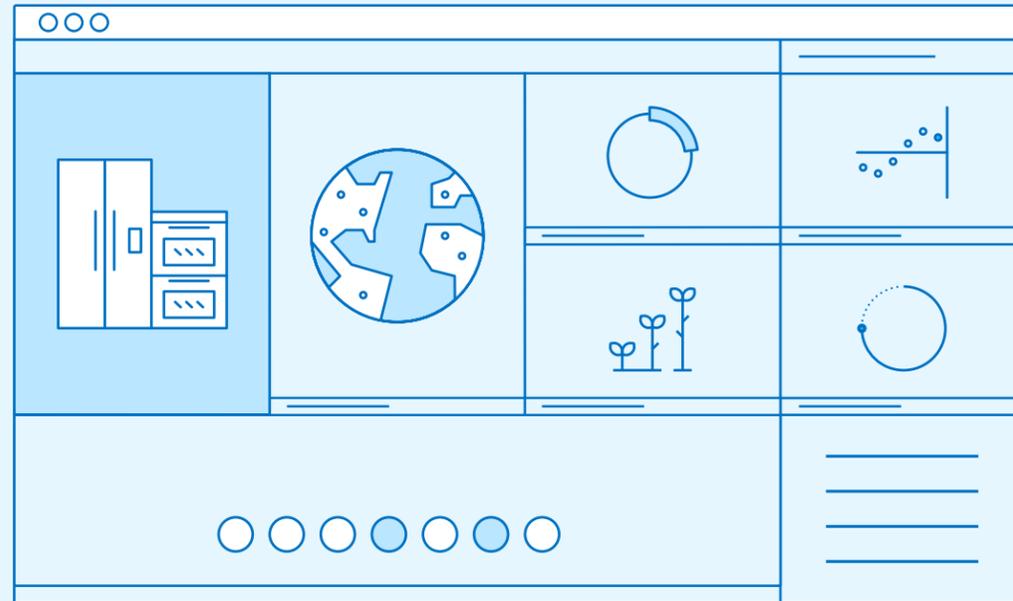
Les avantages de l'automatisation sont bien connus, et les possibilités d'automatisation sont nombreuses. Pourtant, on constate encore que de nombreux projets d'automatisation ne génèrent pas un retour sur investissement suffisant, ni une grande valeur pour les entreprises. Nous voulons contribuer à changer cela. Ces témoignages mettent en évidence des exemples réels d'automatisation réussie. Ils illustrent la création d'une valeur ajoutée commerciale tangible grâce à l'application des bonnes solutions d'automatisation intelligente, au bon moment.

Je vous laisse profiter de ces témoignages et espère que nous pourrions créer ensemble d'autres automatisations à fort impact qui conduiront à de meilleures méthodes de travail et à de nouveaux niveaux de performance pour votre entreprise.



Bien à vous,  
Dinesh Nirmal

Excellence  
opérationnelle  
et efficacité



« Mesurer la différence entre les événements et les incidents est la première étape vers la gestion complète des opérations par l'IA, et sans doute celle qui peut apporter le retour sur investissement le plus rapide dans les technologies d'auto-apprentissage. »

**Joska Lot**  
 Architecte de services de solutions mondiales :  
 Gestion de la surveillance et des événements  
 Electrolux AB

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Un pionnier de l'innovation vise une gestion complète des opérations informatiques grâce à l'IA

Depuis un site d'Electrolux dans le nord-est de l'Italie, une petite équipe surveille l'efficacité opérationnelle de sa vaste et complexe infrastructure informatique qui opère au niveau mondial. Tout en continuant à trouver de nouvelles solutions pour automatiser et innover au quotidien, Electrolux adopte l'automatisation pilotée par l'IA pour résoudre rapidement les problèmes informatiques à travers le monde afin de soutenir la rentabilité et les volumes de fabrication, tout en contribuant à des objectifs ambitieux de durabilité environnementale.

Solutions utilisées :  
 Plateforme AIOps  
 (IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

### Résultats

Problèmes informatiques résolus en 1 heure au lieu de 3 semaines



Réduction des indisponibilités en production



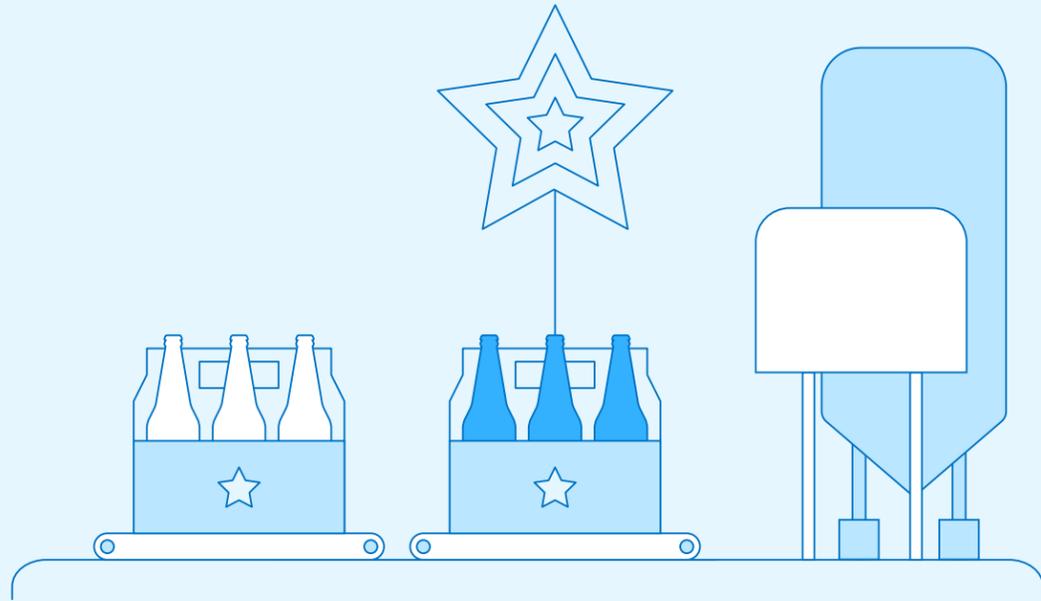
Davantage de temps pour enrichir l'expertise du personnel



Réduction de 75 % des émissions de CO2 provenant des opérations



[Lire le témoignage complet ici →](#)



« Meilleur brasseur connecté signifie pour moi, trois choses : accélérer le déploiement des intégrations numériques dans l'ensemble de nos applications et appareils, fournir une plateforme stable et performante pour l'intégration et développer des ressources d'intégration numérique réutilisables. »

**Guus Groeneweg**  
 Chef de produit, intégration numérique  
 HEINEKEN NV

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Devenir le « brasseur le plus connecté au monde »

Afin de rester compétitif dans le secteur très concurrentiel des boissons, HEINEKEN a développé un ensemble de fonctionnalités d'intégration visant à connecter son réseau mondial de brasseurs, de clients et de partenaires commerciaux. Ceci a permis à toutes ses sociétés d'exploitation de communiquer plus efficacement, que leurs données résident dans le cloud ou sur site. L'intégration est le ciment qui permet aux processus et aux applications de sa chaîne de valeur de communiquer, les poussant ainsi à devenir le « brasseur le plus connecté au monde ».

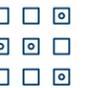
Solutions utilisées :

Logiciel de gestion d'API  
 (IBM API Connect)

Services de stratégie, de conception et d'implémentation  
 (IBM Consulting)

### Résultats

Mise en liaison de  
 milliers d'applications  
 métier critiques

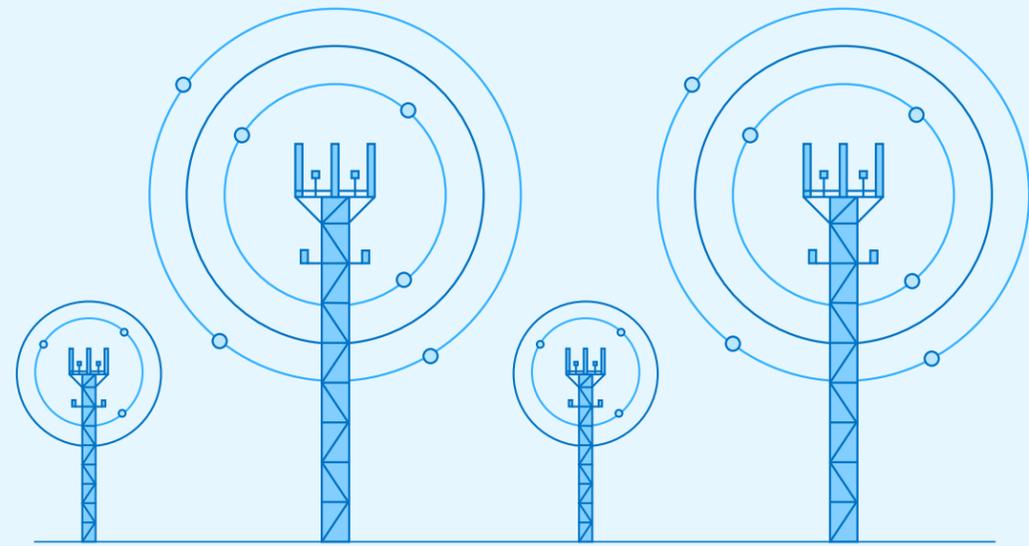


Support de la  
 collaboration sur  
 les 350 marques



Élaboration d'intégrations  
 reposant sur des API  
 accessibles à tous





« Nous avons traité 90 % du volume total des alarmes en utilisant un dixième de l'échelle du système de production visé. »

**Tom Higdon**

Architecte principal de la gestion des événements, T-Mobile

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Une entreprise de télécommunications optimise la qualité malgré une double complexité

Quand T-Mobile a acheté Sprint, il est devenu le plus grand réseau 5G aux États-Unis. Et sur le marché très concurrentiel des télécommunications, les clients n'auraient pas accepté que cette fusion entraîne des interruptions de service. T-Mobile devait intégrer deux grands réseaux tout en maintenant des niveaux constants de fiabilité et de qualité de service sur tous les plans. L'objectif : passer d'une gestion réactive à une gestion proactive, puis finalement prédictive. Soucieux d'offrir les meilleures performances réseau, T-Mobile souhaitait trouver le moyen le plus efficace d'identifier les éléments exploitables parmi les millions d'incidents quotidiens, afin d'accroître l'efficacité et la fiabilité du réseau.

Solutions utilisées :

Plateforme AIOps  
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

Résultats

Réduction du temps moyen de traitement des défaillances, de 5 minutes à 19 secondes

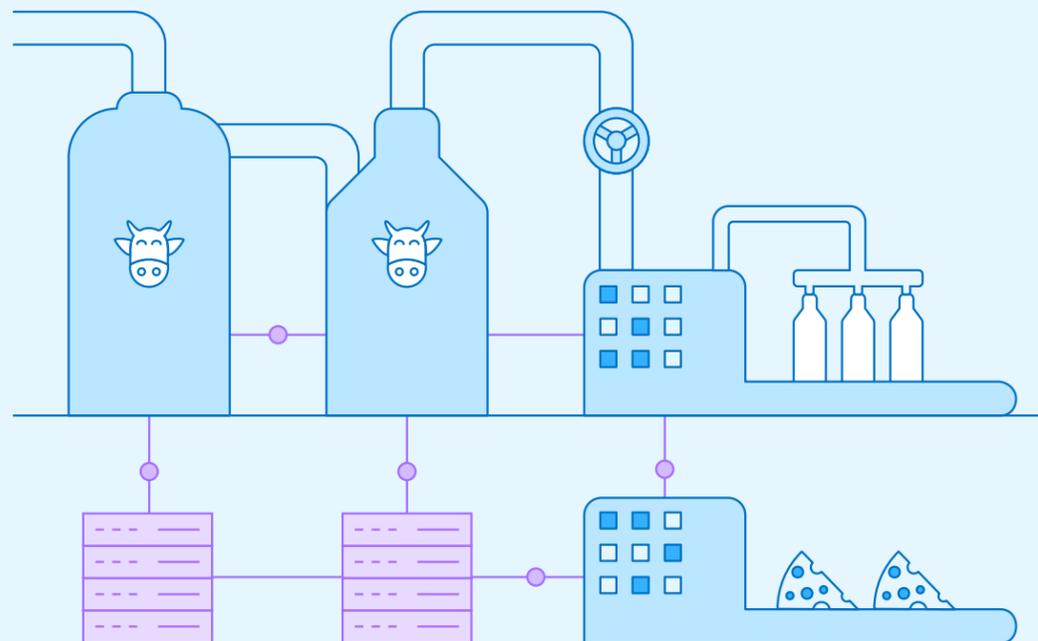


Traitement de 90 % du volume de l'alarme totale via 1/10 de l'échelle de la population visée



Offrir une redondance locale et géographique globale à tous les niveaux





« Nous voulons libérer et démocratiser les données chez TINE, afin qu'elles circulent de manière optimale dans l'entreprise et que ceux qui en ont besoin puissent y accéder dans une seule et unique référence commune. »

**Siri Torgersen**  
Responsable des données et de l'intégration,  
TINE

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Intégrations ad hoc aux opérations rationalisées

TINE, le plus grand producteur, distributeur et exportateur de produits laitiers de Norvège, éprouvait des difficultés à éliminer les inefficacités de sa chaîne de valeur en raison de son architecture d'intégration point-à-point. Les camions n'étaient pas toujours remplis au maximum de leur capacité ou n'empruntaient pas les itinéraires les plus efficaces, de sorte que le lait n'était pas utilisé pour les produits à plus forte valeur ajoutée, comme le célèbre fromage Jarlsberg connu dans le monde entier, mais pour des produits de valeur moindre comme le lait en poudre. Pour résoudre ces problèmes, TINE a adopté une nouvelle approche de l'intégration en créant une plateforme d'intégration centrale et en devenant une entreprise plus souple, plus évolutive et plus efficace.

Solutions utilisées :

Logiciel de gestion d'API  
([IBM API Connect](#))

Logiciel d'intégration d'applications  
([IBM App Connect](#))

Plateforme d'intégration hybride optimisée par l'IA  
([IBM Cloud Pak for Integration](#))

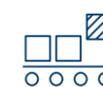
Logiciels de messagerie pour systèmes hybrides et multiclouds  
([IBM MQ](#))

Résultats

Des camions totalement chargés et des itinéraires de livraison optimisés



Chargement des camions plus efficace



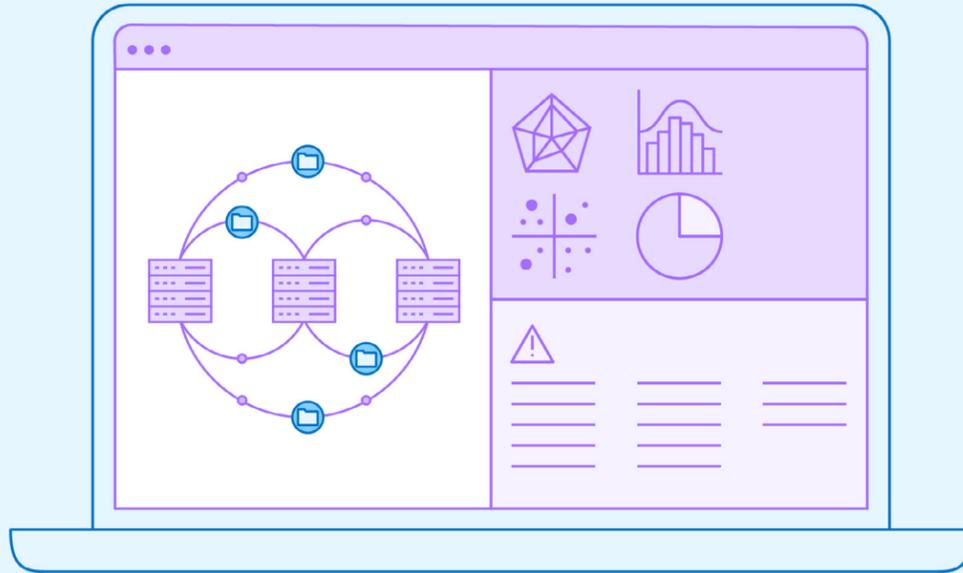
Réduction des coûts de transport



Davantage de lait frais pour les produits à forte valeur ajoutée



[Lire le témoignage complet ici →](#)



« Notre dette technologique a diminué parce que nous sommes en mesure de traiter les dossiers beaucoup plus rapidement. Notre équipe est en mesure de consacrer plus de temps aux nouvelles fonctionnalités et à la planification de la feuille de route au lieu de corriger des bogues toute la journée. »

**Eddie Castillo**  
Responsable du marketing,  
ExaVault Inc.

## Lorsqu'il s'agit de gérer des milliards de transferts de fichiers critiques par jour, chaque seconde compte

ExaVault fournit des solutions FTP et de partage de fichiers stratégiques à des entreprises dans plus de 100 pays. Son API traite en moyenne 35 000 demandes par minute et plus de 50 millions d'appels par jour. Même si les transferts de fichiers sont automatisés, les parties des deux côtés du transfert utilisent ces automatisations pour prendre des décisions commerciales. Si elles tombent en panne, les clients commencent à perdre de l'argent.

ExaVault recherchait une solution plus efficace pour surveiller les performances de l'API, suivre les erreurs, déboguer et envoyer des alertes, afin que les clients bénéficient d'une bonne expérience sans subir de retards.

Solutions utilisées :

Logiciel de surveillance automatisée des performances des applications  
([IBM Instana Observability](#))

### Résultats

Le temps moyen de réparation (MTTR) des bogues qui impactent le client a chuté de 56,6 %



La disponibilité s'est considérablement améliorée, atteignant 99,99 %



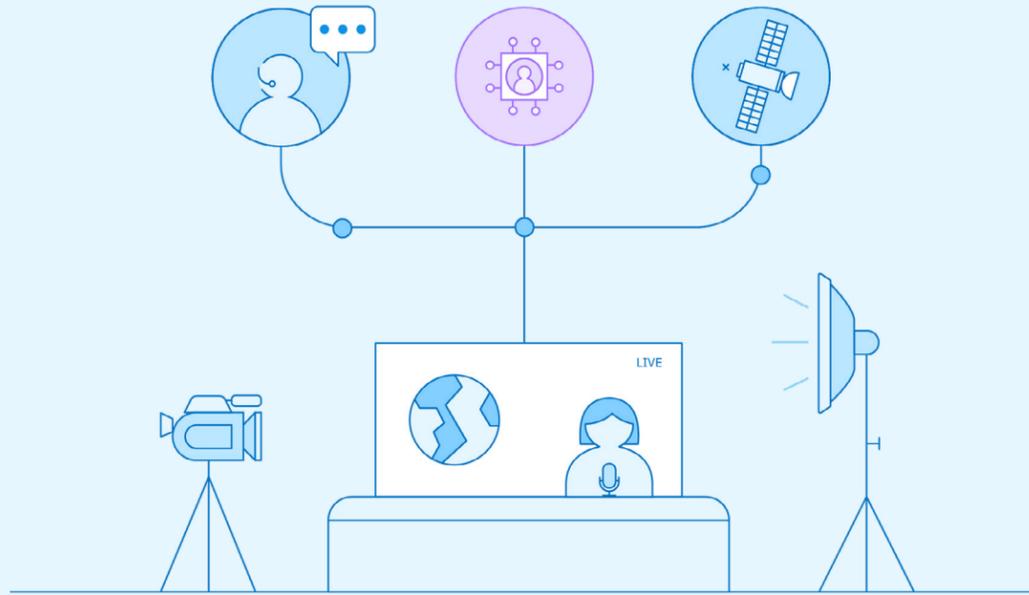
Visibilité complète sur l'ensemble de la pile technologique



Découverte de bogues dont ils ignoraient l'existence



[Lire le témoignage complet ici →](#)



« ...notre équipe peut désormais se consacrer aux initiatives stratégiques plutôt qu'à la gestion des situations d'urgence. »

**Porsche Waddell**

Responsable des serveurs et du stockage,  
BBC Studios

## Mise en œuvre d'une automatisation intelligente pour s'assurer que les applications sont prêtes pour une utilisation de masse, tout le temps

La mission du grand diffuseur BBC Studios, qui consiste à fournir en permanence un contenu qui informe, éduque et inspire ses téléspectateurs dans le monde entier, était compromise par un environnement sur site qui fonctionnait à plus de 95 % de sa capacité et était perturbé par des problèmes fréquents de performances des applications. Il devait trouver un moyen de réduire les coûts tout en garantissant les performances des applications 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Dans ce contexte, il a adopté l'automatisation optimisée par l'IA pour mieux comprendre les causes des problèmes et identifier où il pouvait exécuter des actions de redimensionnement ou de placement, afin de faire fonctionner son environnement avec une efficacité et des performances optimales.

Solutions utilisées :

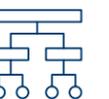
Logiciel de gestion des ressources des applications (ARM)  
([IBM Turbonomic](#))

Résultats

Réduction significative des plaintes des utilisateurs finaux et élimination des indisponibilités



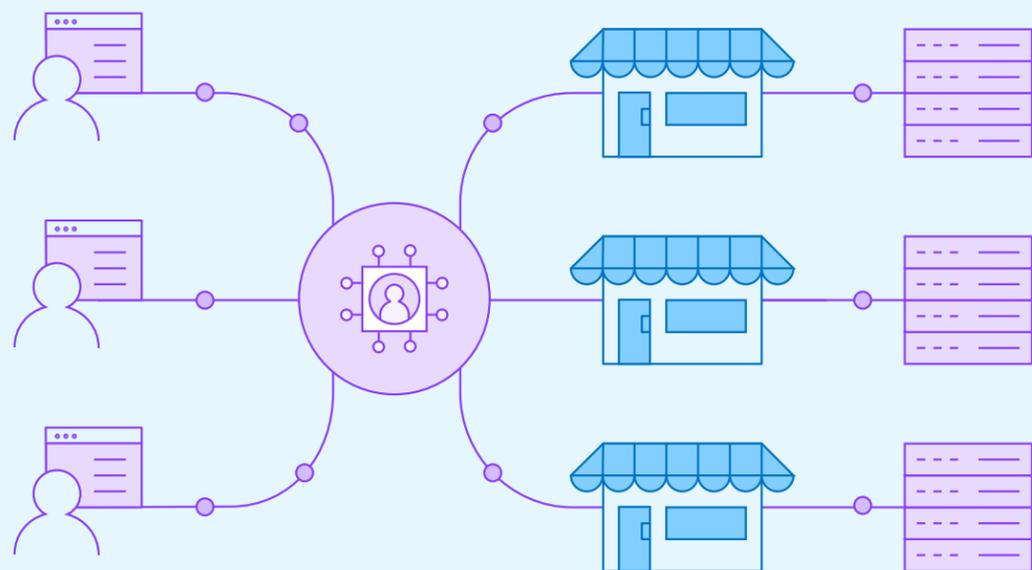
Vue complète de son environnement



Récupération de temps pour l'exécution des initiatives stratégiques



# Productivité des employés



« ...le robot fait en un clin d’œil ce qui demandait aux agents humains 2 000 heures par an. Il vous dote littéralement du « don du temps ». On dit qu’on ne peut pas acheter le temps. Je réponds : c’est faux, vous le pouvez. »

**Jimmy Hewitt**  
Conseiller principal en automatisation,  
Saliient Process

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Gagner du temps – et un avantage compétitif – pour penser, prévoir et innover

La chaîne de restaurants emblématique Primanti Brothers, implantée à Pittsburgh, a fait tout ce qu’il fallait en matière d’innovation au cours de ses 89 années d’existence, comme proposer des frites et du coleslaw dans ses sandwiches emblématiques. Lorsqu’elle s’est rendu compte que son équipe de gestion régionale était chargée de générer des rapports manuels inefficaces sur les ventes et la main-d’œuvre, elle a appliqué le même esprit d’innovation à l’automatisation de ses opérations administratives, en utilisant l’IA pour gagner du temps et de l’argent. En deux semaines, la nouvelle solution était déployée. Trois mois plus tard, elle était déjà amortie. Désormais, au lieu de rester assis derrière un bureau, les directeurs régionaux de Primanti ont davantage de temps pour offrir la meilleure expérience possible à leurs « fans » (leurs clients).

Solutions utilisées :

Logiciel d’automatisation robotisée des processus, optimisée par l’IA  
([IBM Robotic Process Automation](#))

### Résultats

Économie de 2 000 heures par an



Retour sur investissements de 100 % en 3 mois



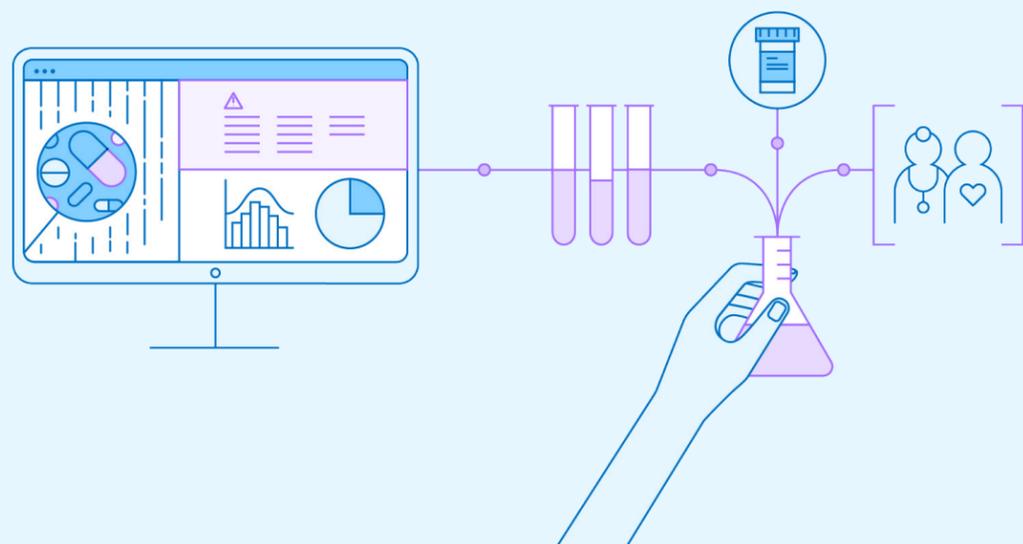
Réduction des coûts de 84 000 USD



Génération de 40 rapports précis par jour



[Lire le témoignage complet ici →](#)



« Les experts humains décident toujours de la manière d’agir sur les informations, mais ils obtiennent les informations clés beaucoup plus rapidement. »

**Min Kyung Shin**  
CEO,  
SELTA SQUARE

## Un processus automatisé unique en son genre pour la surveillance de la sûreté des médicaments

Daewoong Pharmaceutical, l’une des principales entreprises sud-coréennes de R&D pharmaceutique, a participé au lancement d’une nouvelle société, SELTA SQUARE, qui innove dans un processus essentiel susceptible d’améliorer la sûreté des médicaments pour les populations du monde entier. Ce processus s’appelle la pharmacovigilance (PV), une discipline imposée par la loi qui vise à détecter et à signaler les effets indésirables des médicaments, puis à évaluer, comprendre et prévenir ces effets.

SELTA SQUARE utilise un logiciel RPA intelligent pour gérer un service PV automatisé qui pourrait changer la façon dont les entreprises pharmaceutiques garantissent la sécurité des consommateurs.

Solutions utilisées :

Logiciel d’automatisation robotisée des processus (RPA)  
([IBM Robotic Process Automation](#))

### Résultats

Vitesse du processus de pharmacovigilance (PV) multipliée par 4



Réduction des temps de recherche documentaire de 5 minutes à environ 1 minute



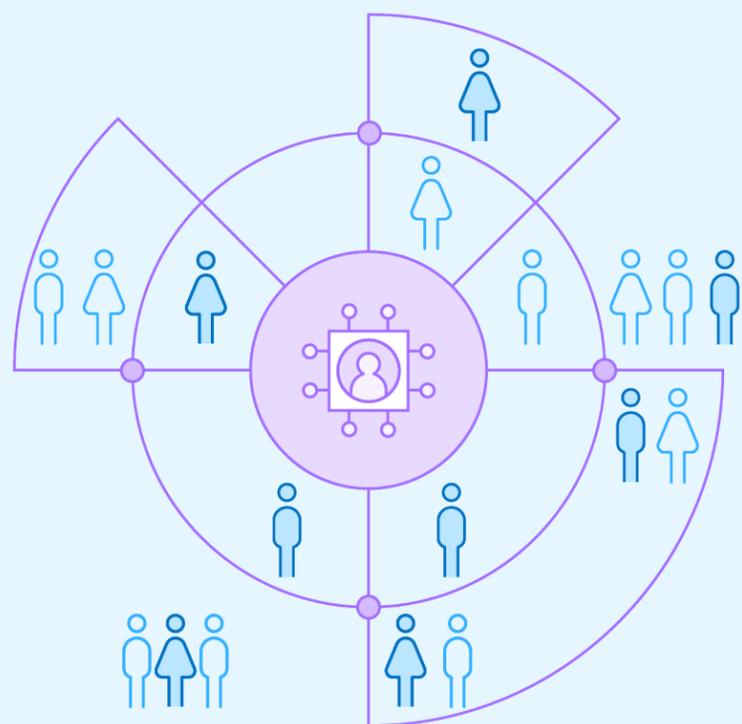
Davantage de temps pour les spécialistes pour améliorer la qualité de la PV



Contribuer à fournir des médicaments plus sûrs pour tous



[Lire le témoignage complet ici →](#)



« Ces tâches manuelles entravaient notre véritable activité, en termes de temps et d'efforts... »

**Jeri Morgan**  
Partenaire commercial IBM HR

## Utilisation d'un travailleur numérique pour ouvrir les ressources humaines sur le futur

Le travailleur numérique s'appelle HiRo et il transforme radicalement le travail quotidien des employés RH d'IBM qui aident les unités commerciales à développer et à conserver les talents. Quatre fois par an, ces professionnels RH étaient confrontés à une charge de travail importante liée au processus de promotion trimestriel, qui reposait en grande partie sur la collecte de données statiques à partir de différents systèmes. Le processus durait jusqu'à 10 semaines sur les 12 semaines de chaque trimestre, ce qui pesait lourdement sur les autres activités professionnelles, telles que la planification stratégique des effectifs. Avant HiRo, huit heures étaient nécessaires à chaque responsable d'employés pour rassembler les données appropriées et remplir les formulaires de nomination. Avec HiRo, chaque responsable effectue la collecte et la saisie des données en une heure environ. Le travail de 10 semaines est réduit à cinq.

Solutions utilisées :

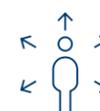
Logiciel de travailleur numérique  
(IBM Watson Orchestrate)

### Résultats

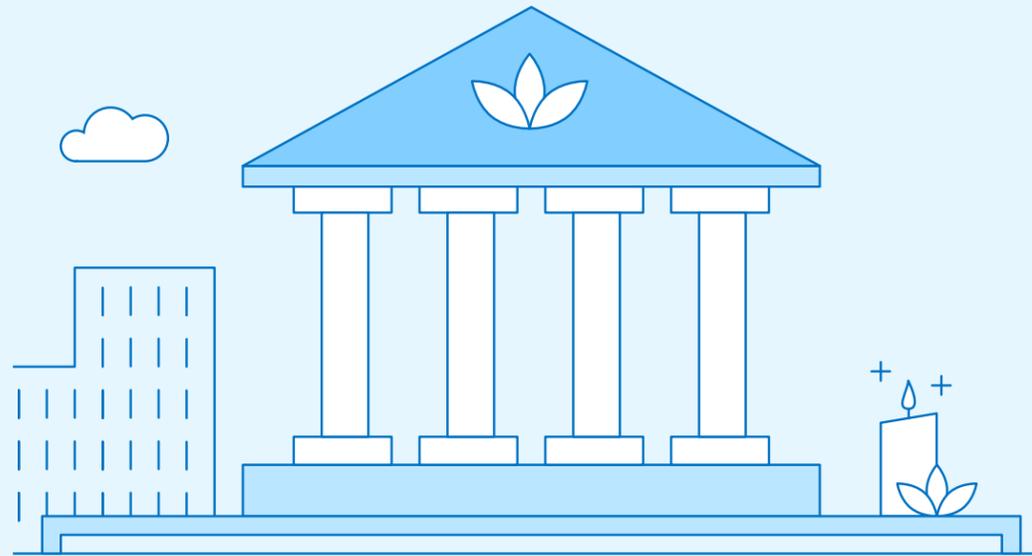
Dans le cadre d'un projet pilote limité, 12 000 heures ont été économisées en un trimestre, et le travail a été achevé en 5 semaines au lieu de 10



Fonctions humaines revalorisées par l'automatisation des tâches manuelles répétitives



# Expérience client



« Notre stratégie d'intégration intelligente et d'automatisation permet à BlueShore de rivaliser avec les plus grands des grands et nous aidera à devenir plus compétitifs à mesure que nous nous développons. »

**Fred Cook**  
Responsable de l'informatique  
BlueShore Financial

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Combiner le luxe d'un spa avec les services d'une banque

Dans un monde où le contact humain est de plus en plus remplacé par des écrans impersonnels, BlueShore Financial fait la démarche inverse, en optant pour une expérience client privilégiée. Pour permettre à ses employés d'avoir suffisamment de temps pour développer des relations privilégiées avec ses clients, BlueShore se devait d'améliorer l'exécution des tâches routinières et répétitives dans le cadre de processus clés, comme l'accueil des clients, le montage des prêts et les activités d'audit. Les piles de documents ont laissé la place à la sérénité et à l'attention personnalisée.

Solutions utilisées :

Plateforme modulaire d'automatisation métier  
([IBM Cloud Pak for Business Automation](#))

Logiciel de gestion de contenu cloud natif  
([IBM FileNet Content Manager](#))

### Résultats

Augmentation des volumes de prêt de 250 %



Récupération de temps pour personnaliser les produits des clients



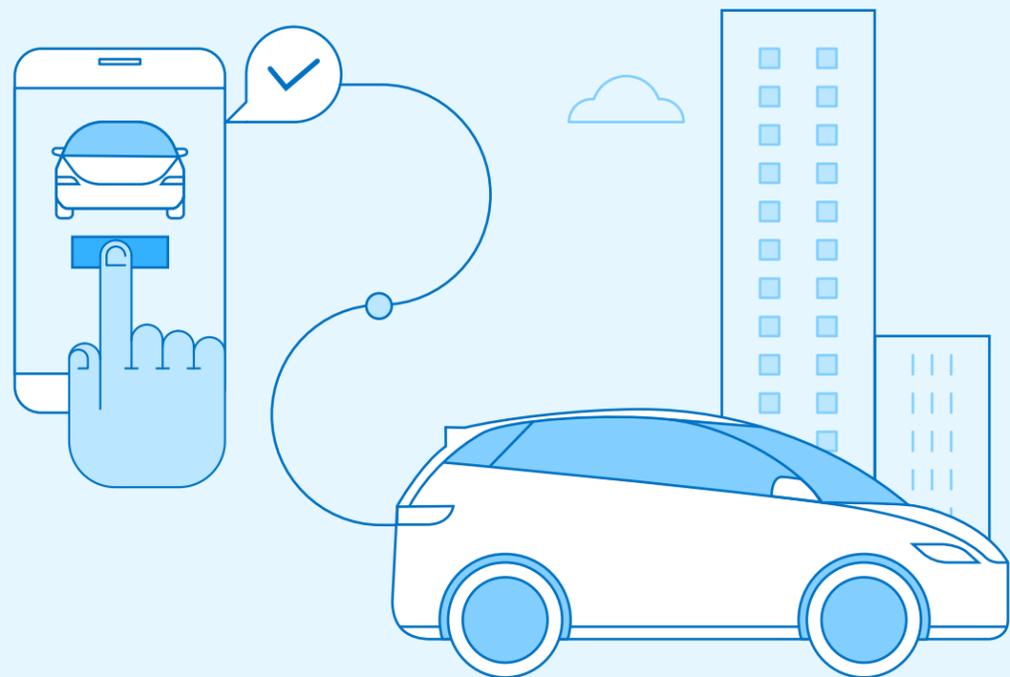
167 % d'augmentation des ventes croisées



L'élimination des documents papier permet d'économiser 300 000 CAD par an



[Lire le témoignage complet ici →](#)



« Nous avons créé une expérience client convaincante sur tous les points de contact, optimisée par les technologies et les données numériques. »

**Weiping Jin**

Responsable du développement des applications Internet, Services de gestion et responsable du centre R&D de Chengdu FAW-Volkswagen

Aller plus loin grâce à IBM Automation

# Une expérience de conduite harmonieuse et moderne, de la commande d'une voiture à sa conduite

L'entreprise FAW-Volkswagen a un objectif clair : prendre la tête de la transformation dans le secteur de l'automobile en se transformant elle-même. Son objectif est d'offrir une expérience client de premier ordre qui transforme les nouveaux clients en clients à vie. Tout commence par des intégrations fluides entre le logiciel du véhicule et l'écosystème des services au conducteur, tels que la diffusion de médias en continu, le stationnement, la recharge des VE et les services de navigation. Le système comprend également une intégration back-end qui connecte les systèmes d'enregistrement de l'entreprise aux logiciels en constante évolution des véhicules FAW-Volkswagen. Résultat : une expérience offrant plus de commodité et de fluidité au conducteur.

Solutions utilisées :

Plateforme d'intégration hybride optimisée par l'IA  
([IBM Cloud Pak for Integration](#))

Plateforme de développement de conteneur multicloud  
([Red Hat OpenShift](#))

Services de stratégie, de conception et d'implémentation  
([IBM Consulting](#))

Résultats

> 3 millions de nouveaux utilisateurs des applications VW et Jetta

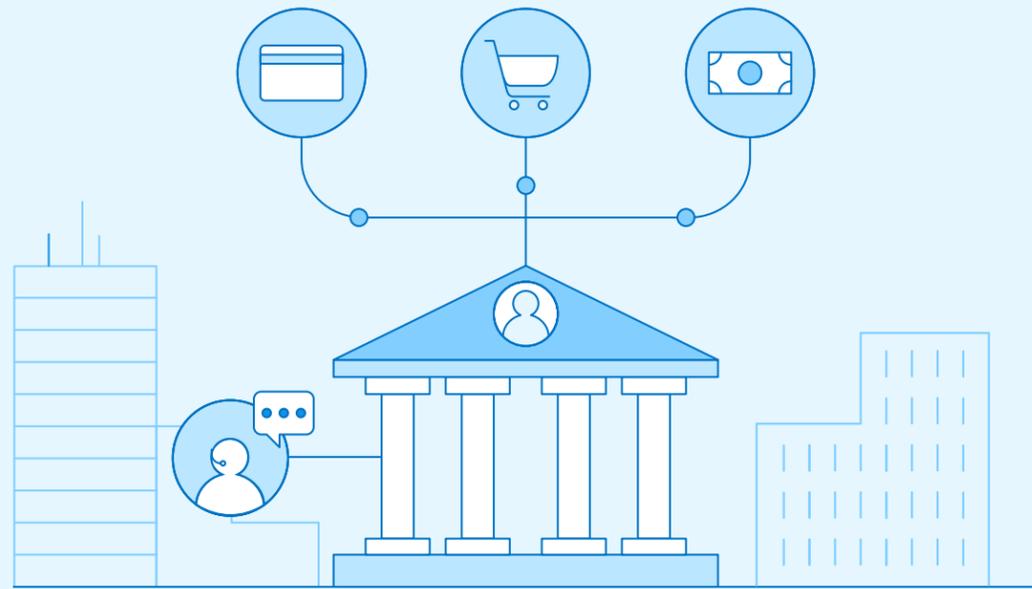


Création et formation d'une équipe d'innovation numérique de plus de 150 personnes



L'intégration des partenaires de l'écosystème est passée de plusieurs mois à quelques semaines.





« Il ne s'agit pas seulement de faire passer les anciens processus au digital. Anna [agent virtuel] s'inscrit parfaitement dans notre stratégie consistant à devenir une banque proche de ses clients à l'ère du numérique. »

**Jeroen Das**

Propriétaire de produit d'IA conversationnelle,  
AB newton AMRO Bank NV

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Des agents virtuels pour une expérience client vraiment attractive

Pour éviter de perdre des clients au profit de fintechs spécialisées, le géant bancaire néerlandais ABN AMRO est en passe de devenir une banque plus proche de ses clients à l'ère du numérique. Première étape d'une initiative plus vaste de transformation numérique, l'un de leurs agents virtuels, Anna, ne libère pas seulement du temps pour que les conseillers attirés puissent répondre aux questions complexes des clients : il justifie les investissements technologiques des banques et invite à utiliser l'IA à d'autres fins, comme l'accueil des clients.

Solutions utilisées :

Plateforme d'IA conversationnelle  
([IBM Watson Assistant](#))

Logiciel de recherche et d'analyse automatisées de contenu  
([IBM Watson Discovery](#))

Services de stratégie, de conception et d'implémentation  
([IBM Consulting](#))

Résultats

Anna répond à jusqu'à 90 % des demandes des clients en néerlandais ou en anglais



> 50 dans NPS pour Anna



Davantage de temps pour les conseillers pour répondre aux demandes complexes des clients



Meilleure connaissance et compréhension du client



[Lire le témoignage complet ici →](#)



« La réalisation d'investissements stratégiques dans l'automatisation des processus sera essentielle pour offrir aux clients l'expérience numérique de haute qualité qu'ils sont en droit d'attendre. Avec IBM Process Mining, nous disposons d'un outil puissant pour identifier les domaines où l'automatisation sera la plus rentable à l'avenir, à la fois pour nos clients et pour notre entreprise. »

**Responsable des opérations numériques**  
Max Mara Fashion Group

Aller plus loin grâce à IBM Automation

## Identification des améliorations des processus basées sur le retour sur investissement pour une meilleure expérience d'achat

Sur une carte de densité des améliorations potentielles des processus, la zone la plus rouge de Max Mara Fashion Group serait le cycle O2C (commande à encaissement), du traitement des commandes au service client. Pour améliorer ses processus O2C, le groupe devait identifier les automatisations les plus rentables et faire des projections basées sur les données de l'impact de changements de processus spécifiques sur les mesures opérationnelles clés. Ainsi, il sait où des actions doivent être exécutées et il peut les justifier financièrement.

Solutions utilisées :

Logiciel de process mining  
([IBM Process Mining](#))

Résultats

Identification des parties les plus répétitives du processus qui pourraient être automatisées



Réduction de 90 % des délais de résolution des problèmes de service client et de 46 % du coût moyen par résolution grâce à l'élimination des goulots d'étranglement



## Créer votre propre témoignage d'automatisation aboutie

Participez à un atelier d'innovation IBM sur l'automatisation et découvrez comment utiliser l'automatisation intelligente pour améliorer les performances de votre entreprise et de votre personnel.

Cet événement gratuit est une véritable consultation personnalisée avec des spécialistes d'IBM pour vous permettre de tirer le meilleur parti des automatisations à fort impact. Au cours de cet atelier, vous :

- Découvrez le futur de l'automatisation.
- Découvrez les meilleures pratiques du secteur.
- Participez à une session de design-thinking.
- Repartirez avec un plan d'action adapté à votre entreprise.

Découvrez les nouvelles solutions pour optimiser votre activité en faisant appel à l'automatisation intelligente.

[En savoir plus →](#)

© Copyright IBM Corporation 2023

Compagnie IBM France  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux USA  
Février 2023

IBM et le logo IBM sont des marques ou des marques d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée des marques d'IBM est disponible sur [ibm.com/trademark](https://ibm.com/trademark).

Les informations dans ce document étaient à jour à la date de sa publication initiale, et peuvent être modifiées sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ.

Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

