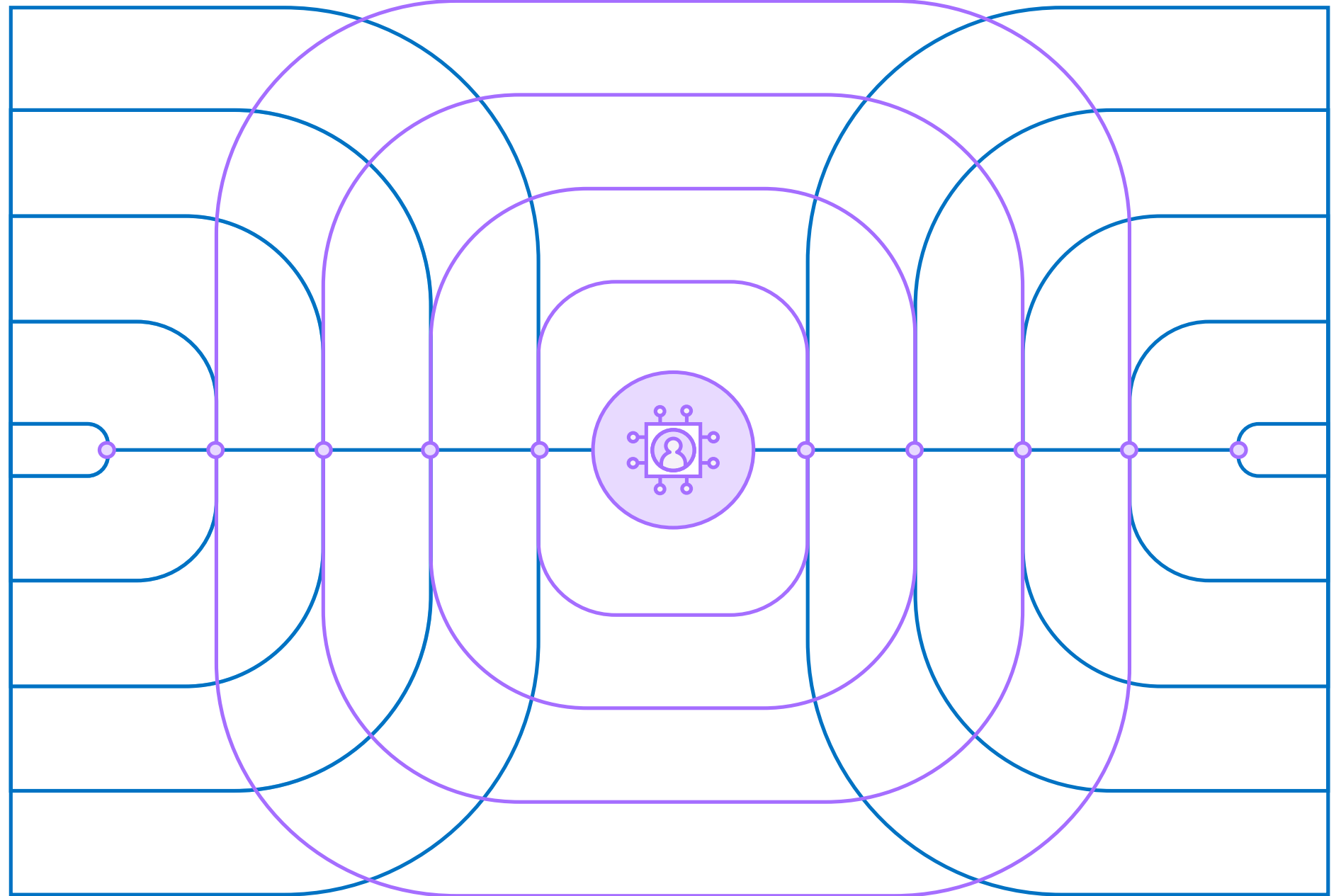




# 部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

企业智能自动化, 让工作更高效、更有意义



# 目录

03	前言
04	卓越高效的运营机制
05	Electrolux
06	HEINEKEN
07	T-Mobile
08	TINE
09	ExaVault
10	BBC Studios
11	员工生产力
12	Primanti Bros.
13	SELTA SQUARE
14	IBM HR
15	客户体验
16	BlueShore Financial
17	一汽大众
18	ABN AMRO
19	Max Mara Fashion Group

# 前言

以精益求精为宗旨, 高效经营的企业, 需要攻克很多难关。当前, 全球各行各业不同规模的企业越来越多地转向智能自动化, 以数字化转型推动业务增长、节约成本。

作为 IBM 软件产品高级副总裁, 我很高兴向您介绍这些客户成功案例。无论是旨在成为全球“最佳互联酿酒商”的 HEINEKEN, 还是采用智能自动化/集成模式努力与行业“领军企业”竞争的 BlueShore Financial, 其案例中展现的宏大目标和积极成果都非常令人鼓舞。

Max Mara 是我最喜欢的企业案例之一, 它是最早采用“成衣”设计师服装的时尚企业之一。该品牌专门制定了“从订单到收款”的流程来消除业务瓶颈, 从而为客户提供更好的购买体验。这是一个很好的示范, 说明流程挖掘可以帮助企业确定哪些地方的自动化会获取最高的回报。仅仅通过消除这些业务瓶颈, Max Mara 就能将其每个客户服务解决方案的平均成本降低多达 46%。这样的成功案例未来还会更多。

一旦企业充分理解自动化的价值所在, 实现自动化的机会也随之增多。然而, 也有许多自动化项目并没有带来显著的投资回报或商业价值, 我们希望帮助改变这种状况。这些成功案例展示了自动化成功的真实路径, 企业通过在正确的时间将正确的智能自动化解决方案应用于正确的问题, 取得了实实在在的商业价值。

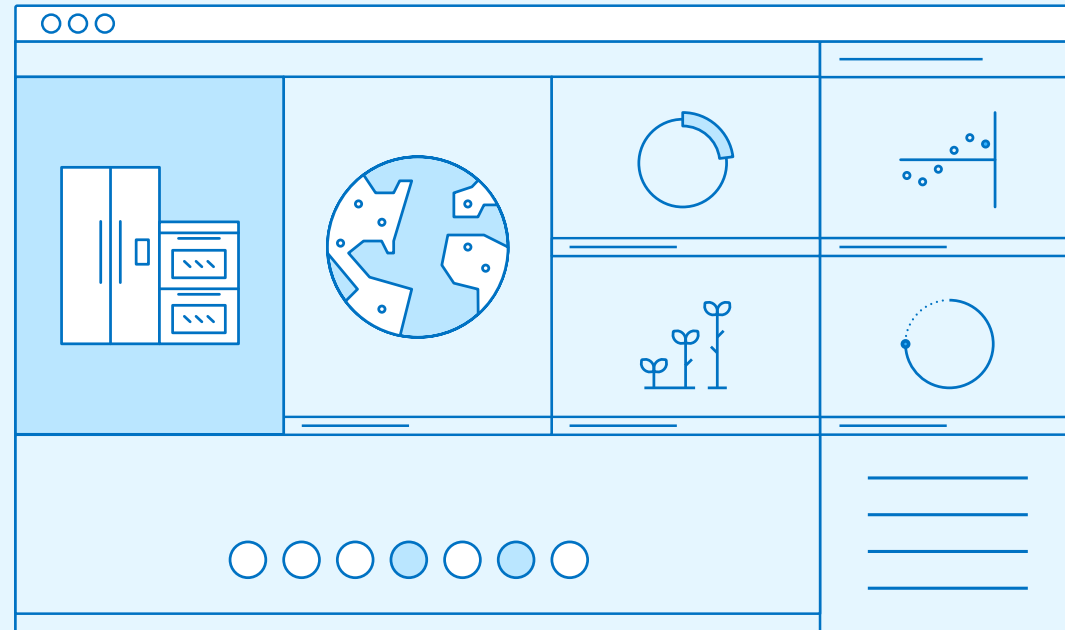
希望您喜欢这个成功案例系列, 我们可以一起创造更多具有较高影响力的自动化项目, 为您的企业带来更好的工作方式和全新的绩效水平。



此致,  
Dinesh Nirmal



# 卓越高效的 运营机制



“衡量事件和事故之间的差异是在运营领域实现全面的 AI 管理的第一步,也可能是能够为自学技术带来最快投资回报的第一步。”

**Joska Lot**  
 全球解决方案服务架构师:  
 监测与事件管理  
 Electrolux AB

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 深具传奇色彩的知名创新公司致力于在 IT 运营领域实现全面的 AI 管理

在意大利东北部的 Electrolux 工厂,一个小型团队正在监测其庞大而复杂的全球 IT 基础架构的运行效率。在探索新方法来实现日常工作的自动化和创新的过程中, Electrolux 开始采用 AI 驱动的自动化,以快速解决遍布世界各地的 IT 问题,从而支持成本效率和产量的提升,同时也有助于实现宏伟的环境可持续发展目标。

采用的解决方案:

AIOps 平台  
 (IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

### 成果

相较之前需要 3 周的时间,现在 1 小时内即可解决 IT 问题



减少生产停工期



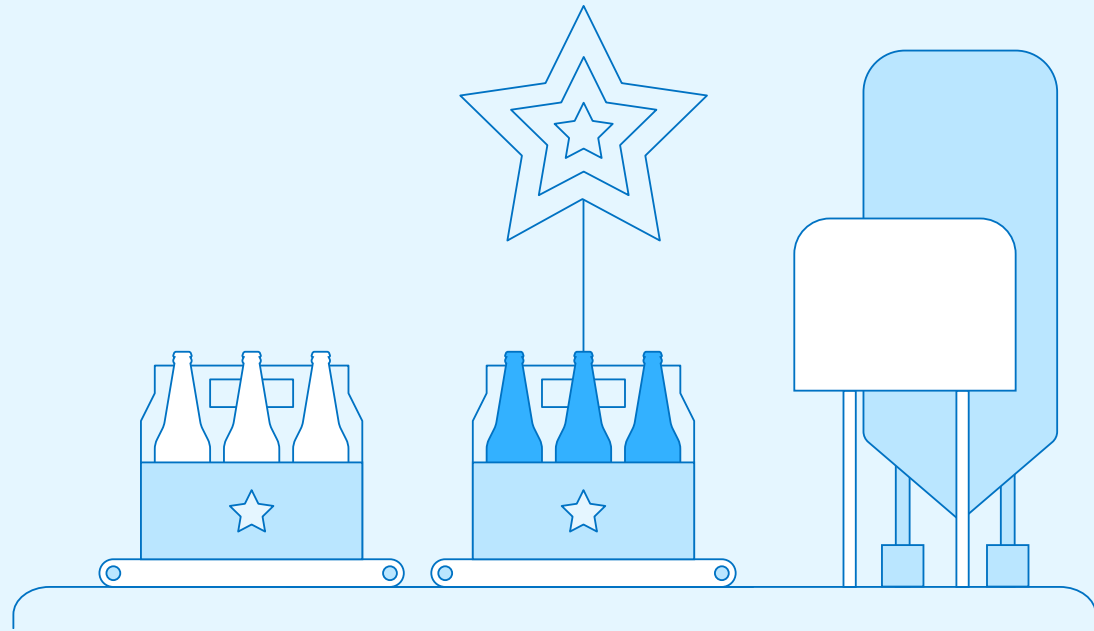
安排更多时间提升员工专业水平



提供支持,大幅减少运营中 75% 的二氧化碳排放量



[在此阅读完整案例→](#)



“对我而言,成为最佳互联酿酒商意味着需要做好三件事:最大限度减少在所有应用和设备上部署数字化集成所需的时间;为集成提供一个稳定的高性能平台;开发可重复使用的数字化集成资产。”

**Guus Groeneweg**  
产品负责人, 数字化集成  
HEINEKEN NV

## 致力于成为全球 “最佳互联酿酒商”

为了在竞争激烈的饮品行业保持竞争力, Heineken 开发了一套集成功能, 将其全球范围内的酿酒商、客户和业务合作伙伴网络连接起来, 确保其所有运营公司都能有效地进行沟通, 无论其数据存储在云端还是在本地。这一集成功能犹如粘合剂般汇聚了企业价值链中所有流程和应用, 顺利实现高效沟通, 成功推动了 Heineken 成为全球“最佳互联酿酒商”的进程。

采用的解决方案:

API 管理软件  
(IBM API Connect)

战略、设计和实施服务  
(IBM Consulting)

成果

连接数千个业务关键型应用

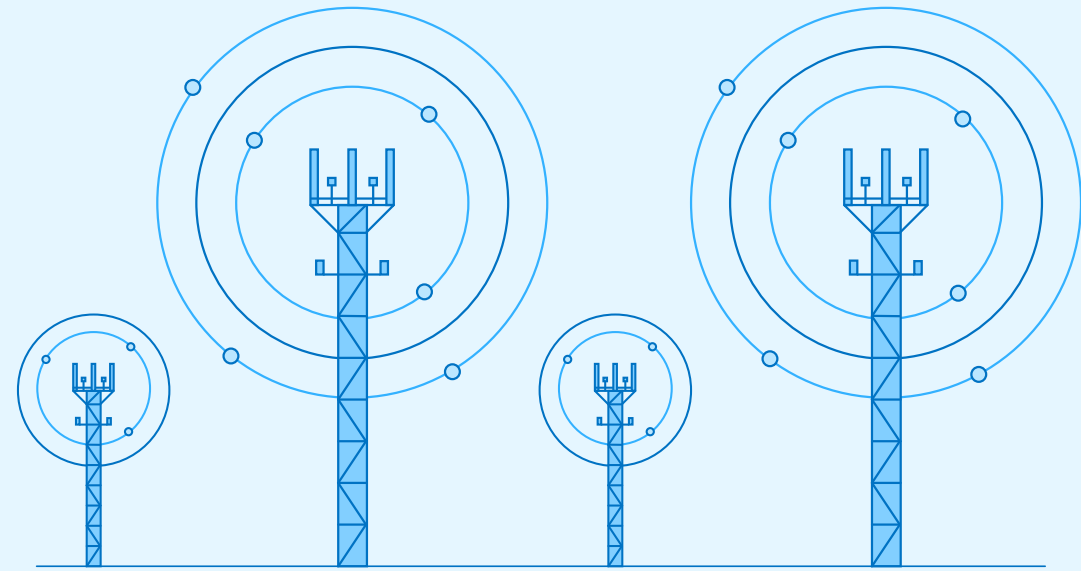


支持 350 个品牌之间的合作



让每个人都可以访问基于 API 的集成





“我们仅需采用目标生产系统规模的十分之一，即可处理总报警量的 90%。”

**Tom Higdon**  
T-Mobile 首席事件管理架构师

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 一家电信公司在复杂程度加倍的情况下, 仍能达到最高的服务质量水准

T-Mobile 收购 Sprint 之后, 它已转型成为美国最大的 5G 网络提供商。而在竞争激烈的电信市场, 客户并不会因企业合并而降低期望; 因此客户服务依然需要维持在较高的水准。T-Mobile 需要整合两个大型网络, 同时继续保持协同一致的可靠性和全面的服务质量。目标: 从被动式管理转变为主动式管理, 最终实现预测式管理。T-Mobile 专注于提供最高的网络性能, 致力于使用最佳方法来识别日均数百万故障中的可操作项目, 确保网络管理更加高效, 网络本身更加可靠。

采用的解决方案:

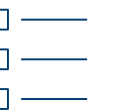
AIOps 平台  
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

成果

将平均故障处理时间从 5 分钟减少到 19 秒

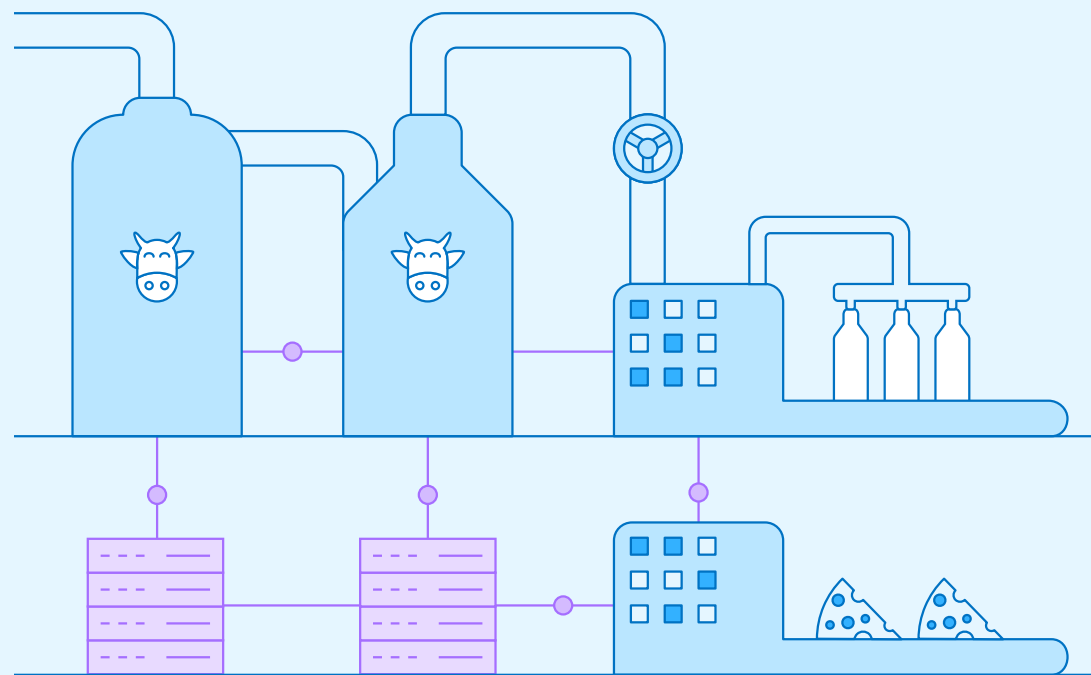


仅需采用目标生产规模的十分之一, 即可处理总报警量的 90%



在所有级别上提供可全面覆盖本地和地区的冗余度





“我们希望确保 TINE 的数据能够摆脱局限性, 变得更加具备普适性, 以便在整个公司内无缝流动, 需要数据的员工可以在统一的、共同的背景下获取数据。”

**Siri Torgersen**  
TINE 数据和集成主管

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 从临时集成到 精简运营

挪威最大的乳制品生产商、经销商和出口商 TINE 发现, 由于其点对点集成架构设计, 其价值链中的低效率问题很难解决。卡车并不总是满载或被送往最有效的路线上, 这意味着牛奶没有被用于最高价值的产品生产链(如世界著名的贾尔斯伯格奶酪), 而是被用于较低价值的产品生产链(如奶粉)。为了解决这些问题, TINE 采取了全新的集成方法, 创建中央集成平台, 打造更加灵活、可扩展和高效企业运营模式。

采用的解决方案:

API 管理软件  
(IBM API Connect)

应用集成软件  
(IBM App Connect)

AI 支持的混合集成平台  
(IBM Cloud Pak for Integration)

用于混合云和多云的消息传递软件  
(IBM MQ)

成果

满载的卡车和优化的送货路线



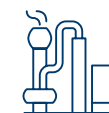
更有效的卡车装载



更低的运输成本

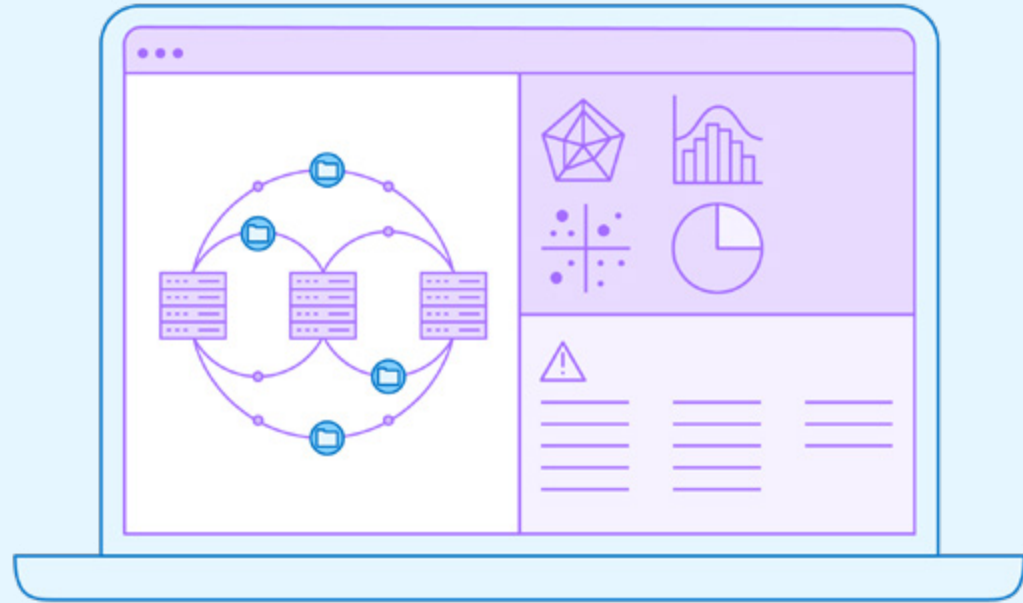


更多的鲜奶被分配至高价值产品生产链



[在此阅读完整案例→](#)





“因为我们能够更快地完成工作，所以我们的技术负债减少了。我们的团队能够腾出更多的时间开发新功能和规划路线图，而不是整天都在修复错误。”

**Eddie Castillo**  
ExaVault Inc.  
营销主管

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 对于每天都需要处理数十亿次任务关键型文件传输, 每一秒都至关重要

ExaVault 为 100 多个国家或地区的公司提供任务关键型 FTP 和文件共享解决方案。他们的 API 平均每分钟处理 35,000 个请求, 每天处理超过 5000 万个调用。实现自动文件传输后, 传输的双方都依靠这些自动化来做出业务决策。一旦出现错误, 客户就会遭受财务损失。

ExaVault 寻求更好的解决方案来监控 API 性能、跟踪错误、调试和发送警报, 从而确保客户获得良好的体验且没有延迟。

采用的解决方案:

自动化应用性能监控软件  
(IBM Instana Observability)

成果

那些影响客户的 bug 的平均解决时间 (MTTR) 下降了 56.6%



正常运行时间大幅提高, 达到 99.99%



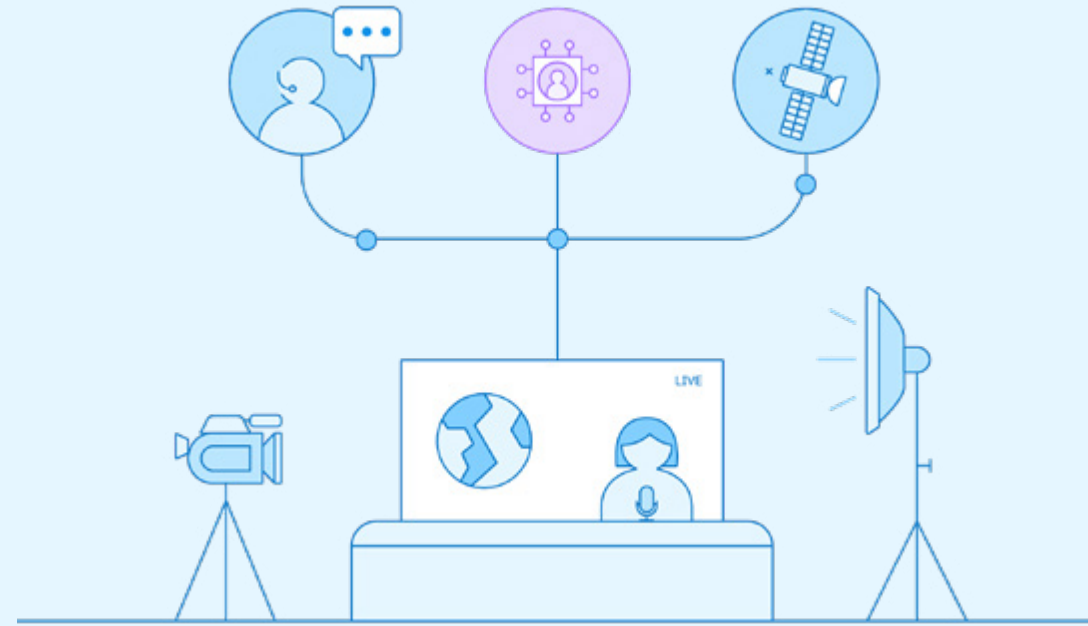
获得整个技术堆栈的全栈可视性



发现了他们尚未发现的 bug



[在此阅读完整案例→](#)



“...我们的团队现在可以将精力集中在实施战略计划而不是灭火式补救上。”

**Porsche Waddell**  
BBC Studios  
服务器与存储经理

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 实施智能自动化, 确保应用随时准备好迎接黄金时期

大型广播公司 BBC Studios 面向全球听众传播高质量内容, 以传递信息、提供帮助和启发思考为己任, 但其本地环境以超过 95% 的容量运行, 应用性能问题频发, 给企业运营造成影响。他们需要找到一种方法来尽可能地降低成本, 同时全天候保证应用性能。他们转向了 AI 支持的自动化, 以更明确地了解导致问题的原因, 确定可以在哪里调整规模或采取行动, 使其环境恢复到最高效率和性能状态

采用的解决方案:

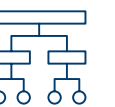
应用资源管理 (ARM) 软件  
(IBM Turbonomic)

成果

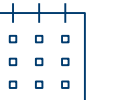
显著减少最终用户投诉并消除停机情况



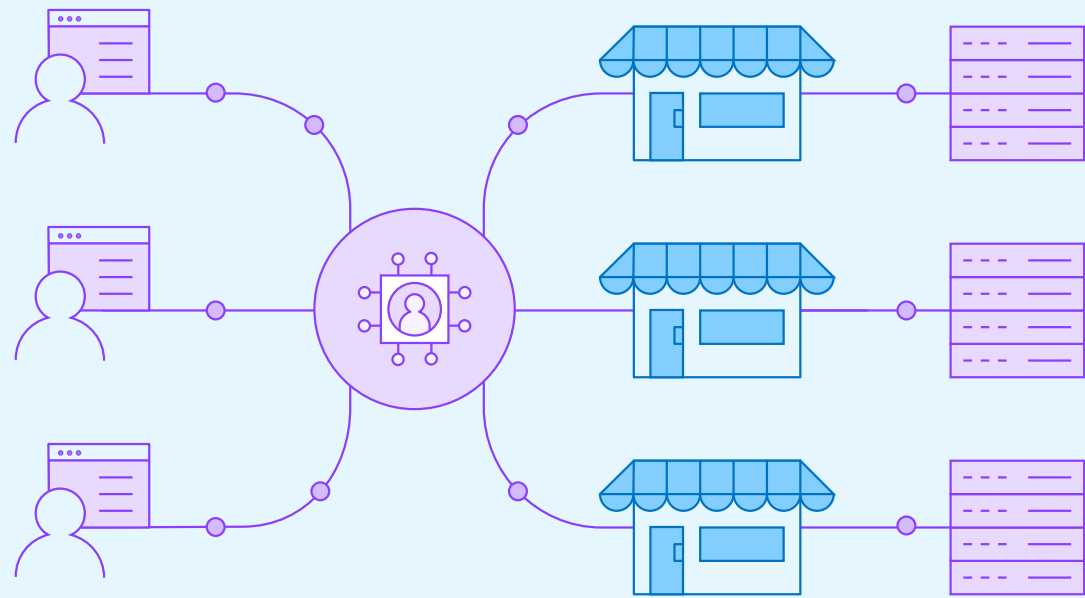
获得环境的全栈式视图



争取更多时间实施战略计划



# 员工生产力



“.....机器人毫不费力地就能完成人类每年需要 2,000 小时才能完成的工作,它简直就是来自时间的馈赠。人们常说寸金难买寸光阴。而我认为,时间也是可以买到的!”

**Jimmy Hewitt**  
Salient Process 自动化高级顾问

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 赢得时间, 打造竞争优势, 努力思考、规划和创新

总部设在匹兹堡的知名餐饮连锁店 Primanti Brothers, 在其长达 89 年的经营历史中, 从未停止创新的步伐 - 比如在其招牌三明治中提供薯条和凉拌卷心菜。当意识到其区域管理团队仍在使用低效率的人工销售和报告流程时, 该公司便将同样的创新精神应用于后台操作的自动化, 部署 AI 技术, 努力节省时间和成本。在两周内, 新的解决方案得以实施。三个月后, 已收回成本。如今, Primanti 的区域经理不再为诸多事务所困扰, 而是可以花更多的时间专注于为其“粉丝”(客户) 提供最佳体验。

采用的解决方案:

AI 驱动的机器人流程自动化软件  
(IBM Robotic Process Automation)

成果

每年节省  
2,000 小时



3 个月内实现 100%  
的投资回报率



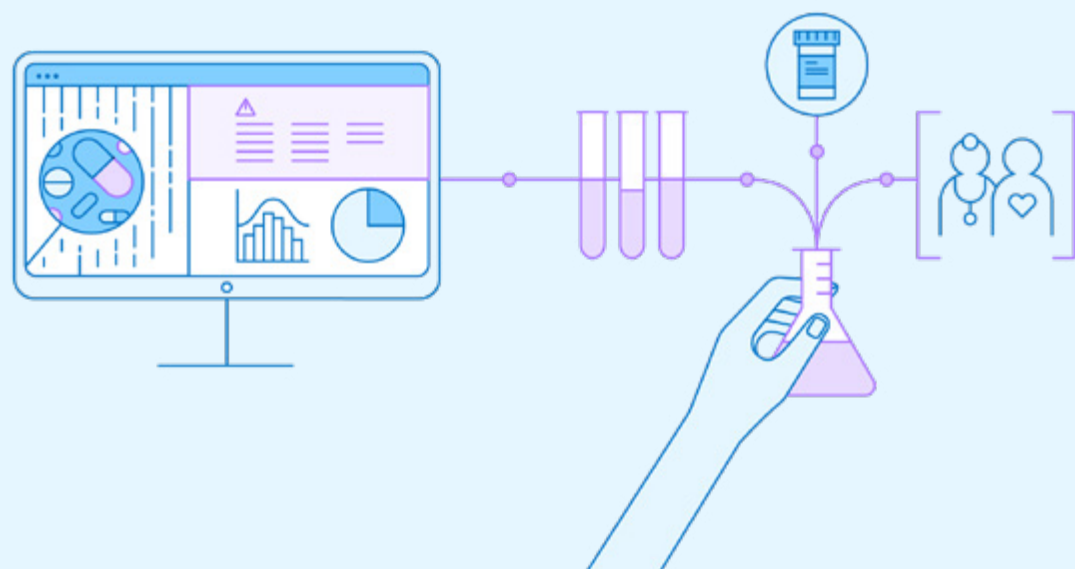
节约成本  
84,000 美元



每天生成 40 份  
准确的报告



[在此阅读完整案例→](#)



“仍由人类专家决定如何根据信息采取行动，只是现在他们获得关键信息的速度更快。”

**Min Kyung Shin**  
SELTA SQUARE 首席执行官

## 首创的药物安全监测 自动化流程

韩国知名药品研发公司 Daewoong Pharmaceuticals 成立了 SELTA SQUARE, 这家新公司致力于实现一个关键流程的创新, 旨在为世界各地的人们提高药物安全性。这个流程就是药物警戒 (PV), 法律规定这一流程必须检测和报告药物的不良反应, 然后评估、理解和预防不良反应造成的影响。

SELTA SQUARE 使用智能 RPA 软件来运行自动化 PV 服务, 这可能会改变药企确保消费者用药安全的方式。

采用的解决方案:

机器人流程自动化 (RPA) 软件  
(IBM Robotic Process Automation)

成果

药物警戒 (PV) 流程的速度提高到以前的四倍



文献检索时间从 5 分钟缩短至 1 分钟左右



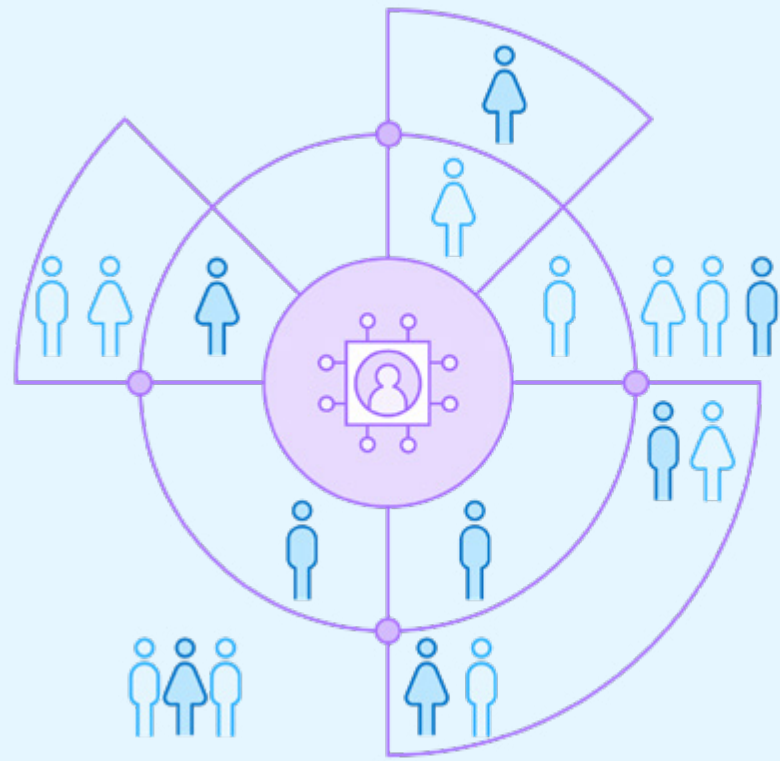
让专家有更多时间提高药物警戒的质量



帮助为所有人提供更安全的药物



[在此阅读完整案例→](#)



“这种手动工作在时间和精力方面给员工造成了巨大负担, 阻碍了他们的日常工作...”

**Jeri Morgan**  
IBM HR 业务合作伙伴

## 使用数字工作者打造未来的人力资源

数字工作者被称为 HiRo, 它极大地转变了帮助业务部门培养和留住人才的 IBM HR 员工的日常工作方式。这些 HR 专员每年四次面临与季度晋升流程相关的大量工作, 其主要工作内容就是从各种系统收集静态数据。在一个季度的 12 周时间里, 只是这一项工作就需要耗时 10 周, 这给他们的其他工作职责 (如战略性员工队伍规划) 带来了巨大的时间压力。使用 HiRo 之前, 每位员工经理需要大约八个小时来收集必要的数据并填写相关的提名表格。使用 HiRo 之后, 他们分别在大约 1 小时内完成了数据收集工作和数据输入工作。五周内完成了原本需要十周的工作量。

采用的解决方案:

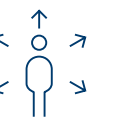
数字工作者软件  
(IBM Watson Orchestrate)

成果

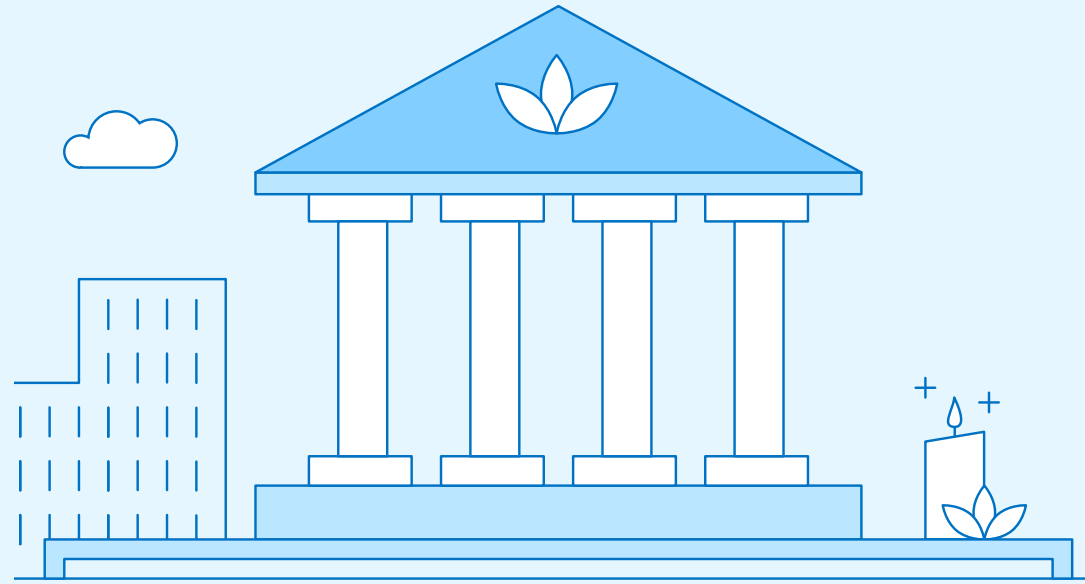
在时间有限的试运行中, 在 1 个季度内节省了 12,000 小时, 并在 5 周内完成了原本 10 周的工作量



通过处理重复的手动任务来提高员工工作效率



# 客户体验



“我们的智能集成和自动化战略可确保 BlueShore 能与大型企业展开充分竞争, 并会帮助我们在持续增长的过程中更加彰显竞争实力。”

**Fred Cook**  
首席信息官  
BlueShore Financial

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 在银行业, 将奢华与实用结合起来

在人情味日益被冰冷屏幕所取代的世界里, BlueShore Financial 正反其道而行之, 努力打造深度参与、紧密关联的客户体验服务。为了让员工有足够的时间与客户建立牢固的关系, BlueShore 必须改进关键流程中日常重复性任务的执行方式, 例如客户引导、贷款发放和审计活动。有条不紊的工作节奏和个性化的业务跟进服务已取代了成堆的文书工作。

采用的解决方案:

模块化业务自动化平台  
(IBM Cloud Pak for Business Automation)

云原生内容管理软件  
(IBM FileNet Content Manager)

成果

贷款量增长了  
250%



有更多时间为  
客户定制产品



交叉销售增长了  
167%

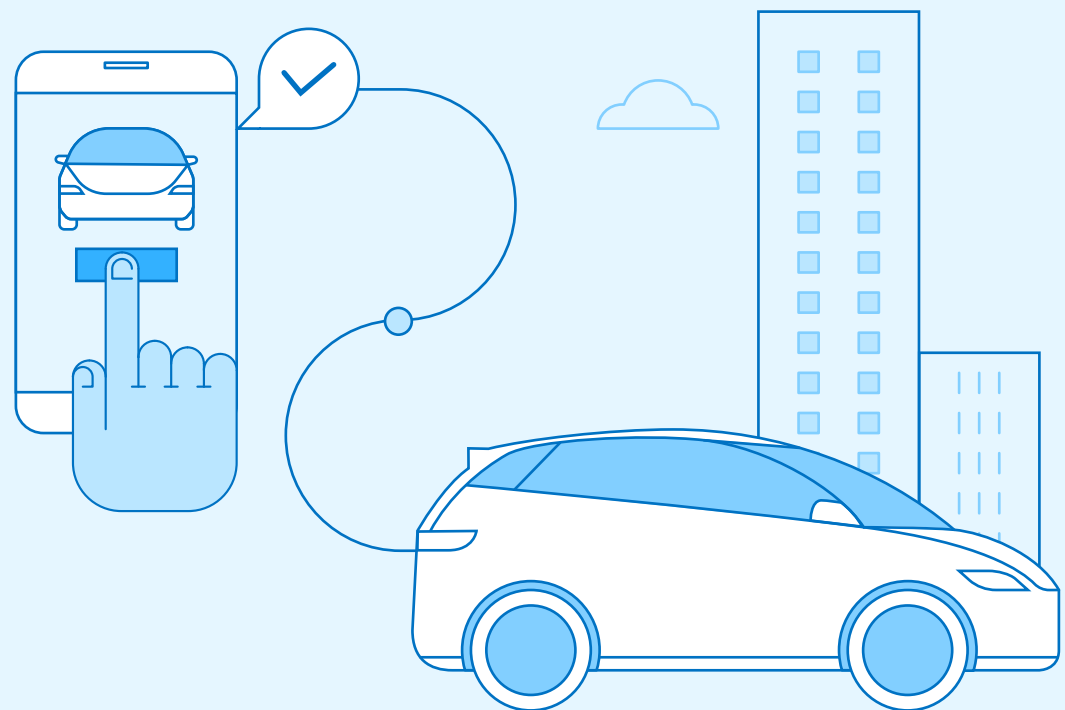


实现无纸化, 每年  
可节省 30 万加元



[在此阅读完整案例→](#)





“我们在数字技术和数据的支持下,在所有接触点上都创造出极富吸引力的客户体验。”

Weiping Jin  
管理服务部互联网应用开发经理  
兼成都研发中心负责人  
一汽大众

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 顺畅无缝的现代驾驶体验 - 从订购到驾驶

一汽大众的目标明确:通过自身转型,走在汽车行业转型的前列。公司目标就是提供优质的客户体验,把新晋客户发展成终身客户。这始于车辆软件和驾驶员服务生态系统之间的无缝集成,涉及流媒体、停车、电动车 (EV) 充电和导航等多种服务类型。同时这还包括后端集成:将企业记录系统与所有一汽大众汽车型号的新老软件系列版本实现连接互联。成果:提供更便捷的无缝驾驶体验。

采用的解决方案:

AI 支持的混合集成平台  
(IBM Cloud Pak for Integration)

多云容器开发平台  
(Red Hat OpenShift)

战略、设计和实施服务  
(IBM Consulting)

成果

大众汽车和捷达汽车应用的新用户超过 300 万

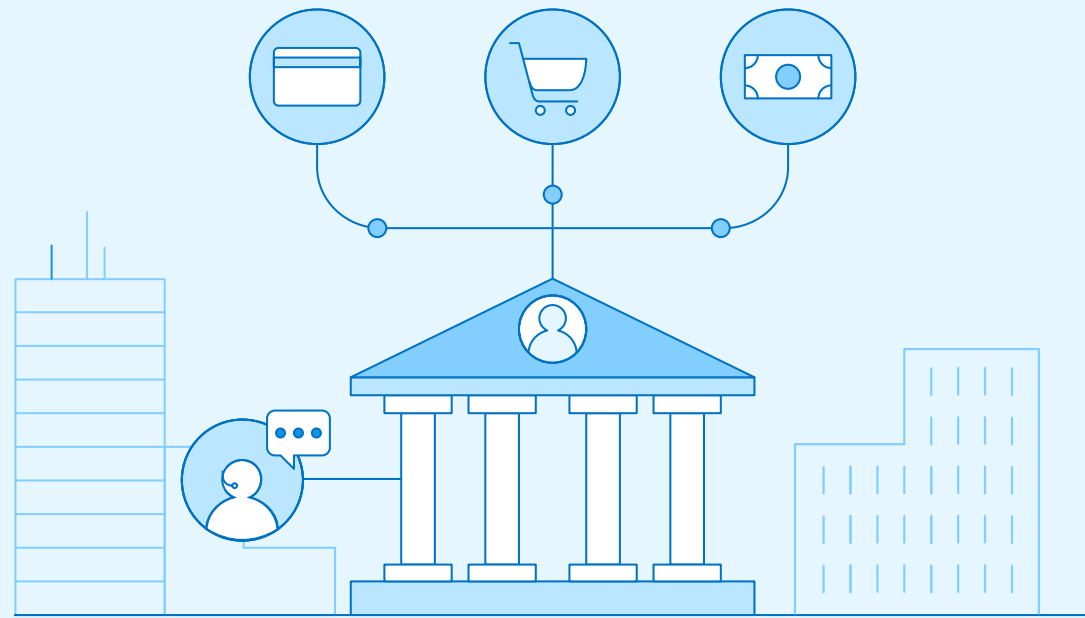


建立并培训了一支超过 150 人的数字化创新团队



将生态系统合作伙伴的引导就位时间从数月缩短到数周





“旧有流程也籍此实现了数字化运行；而且，作为虚拟客服，Anna 完全符合我们成为数字化时代个人银行的发展战略。”

**Jeroen Das**  
ABN AMRO Bank N.V. 会话式 AI 的产品负责人

部署 IBM Automation, 就能实现我们的目标

## 使用虚拟客服创造富有竞争力的客户体验

为防止专业金融科技公司抢夺客户，荷兰银行业巨头 ABN AMRO 正致力于成为数字化时代更加个性化的银行。作为一个更大的数字化转型计划的第一步，ABN AMRO 的虚拟客服 Anna 应运而生，她不仅为人工客服节省时间以处理复杂的客户查询，还证明了银行技术投资的合理性，并激发了 AI 在更多商业案例中的应用，例如客户引导。

采用的解决方案：

会话式 AI 平台  
(IBM Watson Assistant)

自动搜索和内容分析软件  
(IBM Watson Discovery)

战略、设计和实施服务  
(IBM Consulting)

成果

Anna 用荷兰语或英语  
回复多达 90% 的客户  
请求



Anna 的客户净推荐值  
超过 50



人工客服获得更多的  
时间，可专注于复杂  
的客户咨询



更好地洞察和了解  
客户



## 设计 ROI 驱动的流程 改进, 改善购物体验



“对流程自动化进行战略性投资, 对于提供客户期望的高质量数字化体验至关重要。借助 IBM Process Mining, 我们获得了一个强大的工具, 可以确定自动化在哪些方面将为我们的客户和我们未来的业务带来最高回报。”

数字化运营主管  
Max Mara Fashion Group

假设 Max Mara Fashion Group 有一张包含潜在流程改进的热图, 其中最红的区域是从订单处理到客户服务的“订单到收款”(O2C) 周期。为了改进其 O2C 流程, 他们需要确定回报最高的自动化, 并根据数据预测特定流程变更将如何影响关键运营指标。这样一来, 他们便可以自信地确定在哪里采取行动以及这些行动对应了哪种商业案例。

采用的解决方案:  
流程挖掘软件  
(IBM Process Mining)

成果

确定流程中最适合自动化的高重复性部分



经过证明, 通过消除业务瓶颈, 客户服务解决时间缩短了 90%, 每次解决的平均成本降低了 46%



## 创造企业专属自 动化成功案例

参加 IBM 自动化创新研讨会, 了解企业如何利用智能自动化让业务运营和员工都能达到更高的绩效水平。

在这一免费活动中, 将为您提供与 IBM 专家的定制咨询, 帮助企业从深具强大影响力的自动化中获得最大价值。在本次研讨会上, 您将:

- 了解自动化的发展方向
- 听取行业最佳实践
- 参与设计思维会议
- 带着为企业量身定制的行动计划满载而归

发现利用智能自动化改善业务的新方法。

[了解详情→](#)

© Copyright IBM Corporation 2023

国际商业机器(中国)有限公司  
了解更多信息, 欢迎访问我们的中文官网:  
<https://www.ibm.com/cn-zh>

美国出品  
2023 年 2 月

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 地址 [ibm.com/trademark](https://www.ibm.com/trademark) 上提供了 IBM 商标的最新列表。

本文档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类(无论是明示的还是默示的)保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。

IBM 产品根据其提供时所依据协议的条款和条件获得保证。

