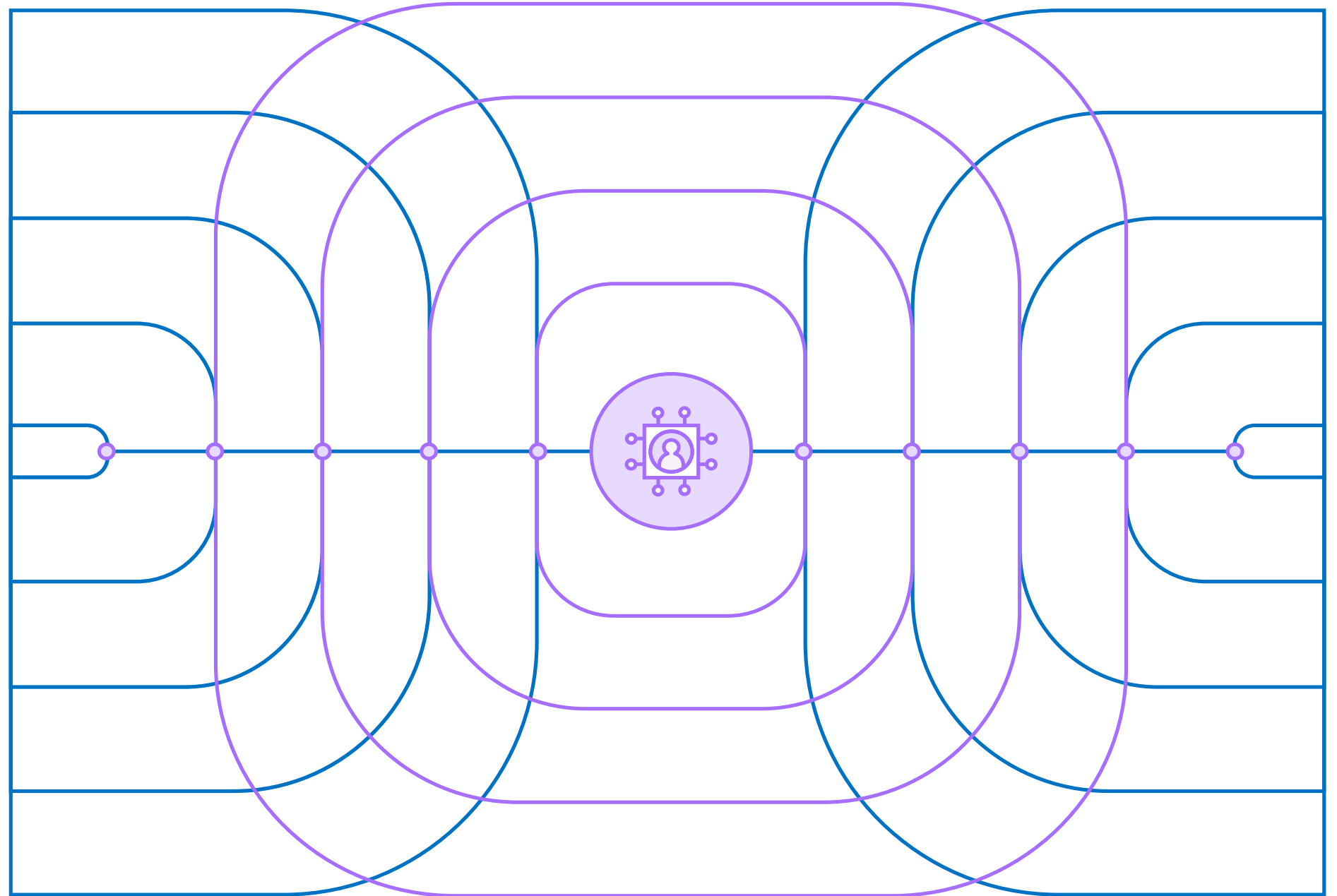




Utilizziamo IBM Automation per questo

Aziende che fanno cose interessanti
con l'automazione intelligente



Indice

03	Prefazione
04	Eccellenza ed efficienza operativa
05	Electrolux
06	HEINEKEN
07	T-Mobile
08	TINE
09	ExaVault
10	BBC Studios
11	Produttività dei dipendenti
12	Primanti Bros.
13	SELTA SQUARE
14	IBM HR
15	Esperienza del cliente
16	BlueShore Financial
17	FAW-Volkswagen
18	ABN AMRO
19	Max Mara Fashion Group

Prefazione

Gestire un'azienda con efficienza, se non con eccellenza, presenta molte sfide. Vediamo che aziende di tutte le dimensioni, in tutti i settori e in tutto il mondo, si rivolgono sempre più all'automazione intelligente per contribuire alla crescita e al risparmio dei costi, trasformandosi digitalmente.

In qualità di SVP, Prodotti, IBM Software, è un piacere presentarti queste storie di clienti. Che si tratti di HEINEKEN che punta a diventare la "Birreria più connessa" al mondo o di BlueShore Financial che utilizza l'automazione e l'integrazione intelligente per competere con "i più grandi tra i più grandi" nel suo settore, queste storie ispirano per la loro ambizione e i loro risultati.

Una delle mie storie preferite è quella di [Max Mara](#), una delle prime aziende di moda ad abbracciare l'abbigliamento griffato "prêt à porter". Sta progettando un'esperienza di acquisto migliore, adattando il processo Order-to-Cash per eliminare i colli di bottiglia. È una grande dimostrazione di come il process mining possa aiutare le aziende a individuare i punti in cui l'automazione avrà il massimo profitto. Semplicemente aprendo i colli di bottiglia, Max Mara ha ridotto il costo medio per risoluzione del servizio clienti fino al 46%. E non è finita qui.

Il valore dell'automazione è ben compreso e le opportunità di automazione sono molte. Tuttavia, ci sono anche molti progetti di automazione che non producono molto ROI o valore aziendale, e noi vogliamo contribuire a cambiare questa situazione. Queste storie mostrano percorsi reali per il successo dell'automazione, per ottenere un valore aziendale tangibile applicando le giuste soluzioni di automazione intelligente ai problemi giusti al momento giusto.

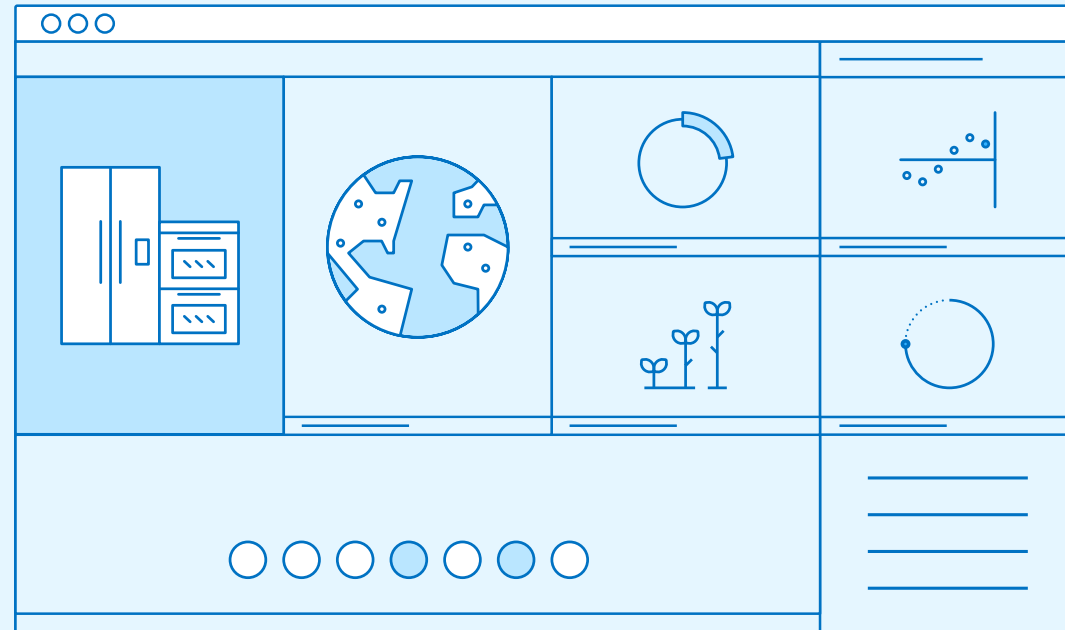
Goditi questa raccolta e creiamo insieme altre automazioni ad alto impatto che portino a modi di lavorare migliori e a nuovi livelli di performance per la tua azienda.



A handwritten signature in black ink that reads "Dinesh Nirmal". The signature is fluid and cursive, with a period at the end.

Saluti,
Dinesh Nirmal

Eccellenza
ed efficienza
operativa



“La valutazione della differenza tra eventi e incidenti è la prima fase verso una gestione AI completa delle operazioni, e probabilmente quella che può portare il più rapido ritorno sugli investimenti nelle tecnologie di autoapprendimento.”

Joska Lot
Global Solution Service Architect:
Monitoraggio e gestione degli eventi
Electrolux AB

Utilizziamo IBM Automation per questo

Un innovatore legendario punta a una gestione AI completa delle operazioni IT

Da una sede Electrolux nel nord-est dell'Italia, un piccolo team monitora l'efficienza operativa della vasta e complessa infrastruttura IT globale. Mentre Electrolux continua a trovare nuovi modi per automatizzare e innovare la routine quotidiana, sta anche adottando l'automazione guidata dall'AI per risolvere rapidamente i problemi IT in tutto il mondo, per sostenere l'efficienza dei costi e i volumi di produzione, e persino per contribuire agli ambiziosi obiettivi di sostenibilità ambientale.

Soluzioni usate:
Piattaforma AIOps
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

Risultati

Problemi IT risolti
in 1 ora invece che
in 3 settimane



Minori tempi di
inattività della
produzione



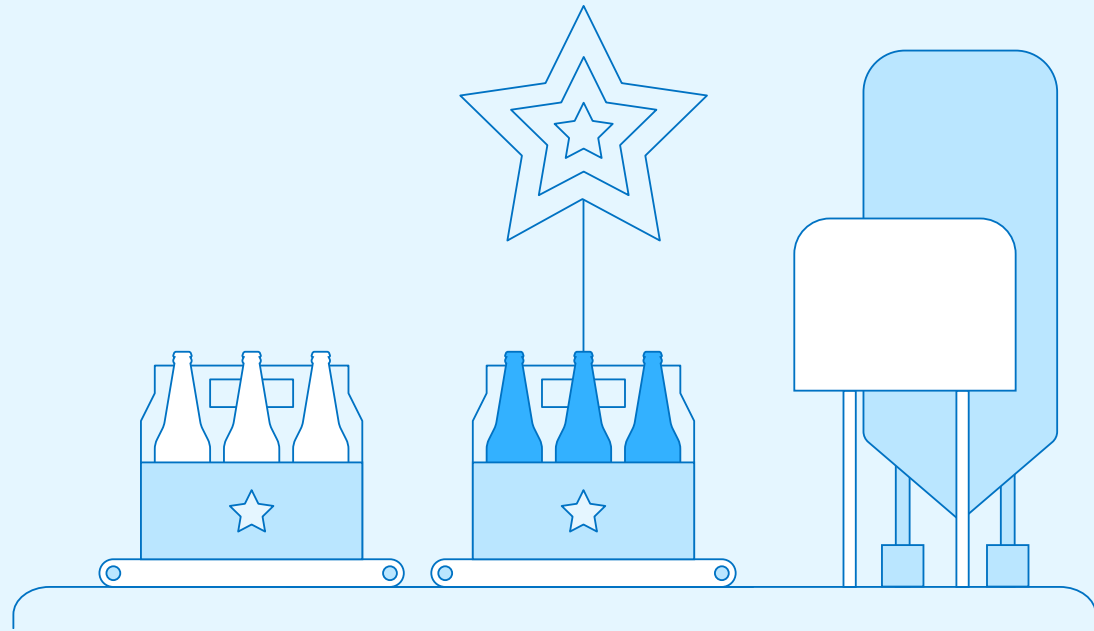
Più tempo per
arricchire le
competenze
del personale



Sostenere ↓ 75% di
emissioni di CO2 dalle
attività operative



[Leggi la storia completa qui →](#)



“Per me, Produttore di birra con la migliore connessione significa tre cose: ridurre al minimo il tempo necessario a implementare integrazioni digitali in tutte le nostre applicazioni e dispositivi, fornire una piattaforma stabile e a elevate prestazioni per l’integrazione e sviluppare asset di integrazione digitale riutilizzabili.”

Guus Groeneweg
Product Owner, Digital Integration
HEINEKEN NV

Utilizziamo IBM Automation per questo

Con l’obiettivo di diventare la “Birreria più connessa” al mondo

Per rimanere competitiva nell’aggressivo settore delle bevande, HEINEKEN ha sviluppato una serie di funzionalità di integrazione per collegare la sua rete mondiale di produttori di birra, clienti e partner commerciali, consentendo a tutte le sue società operative di comunicare in modo efficiente, indipendentemente dal fatto che i loro dati risiedano nel cloud o siano on-premise. L’integrazione è il collante che permette a tutti i processi e le applicazioni nella loro catena del valore di comunicare, spingendoli a diventare la “Birreria più connessa” al mondo.

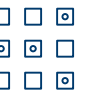
Soluzioni usate:

Software API management
([IBM API Connect](#))

Servizi di strategia, progettazione e implementazione
([IBM Consulting](#))

Risultati

Connettere migliaia di applicazioni business-critical

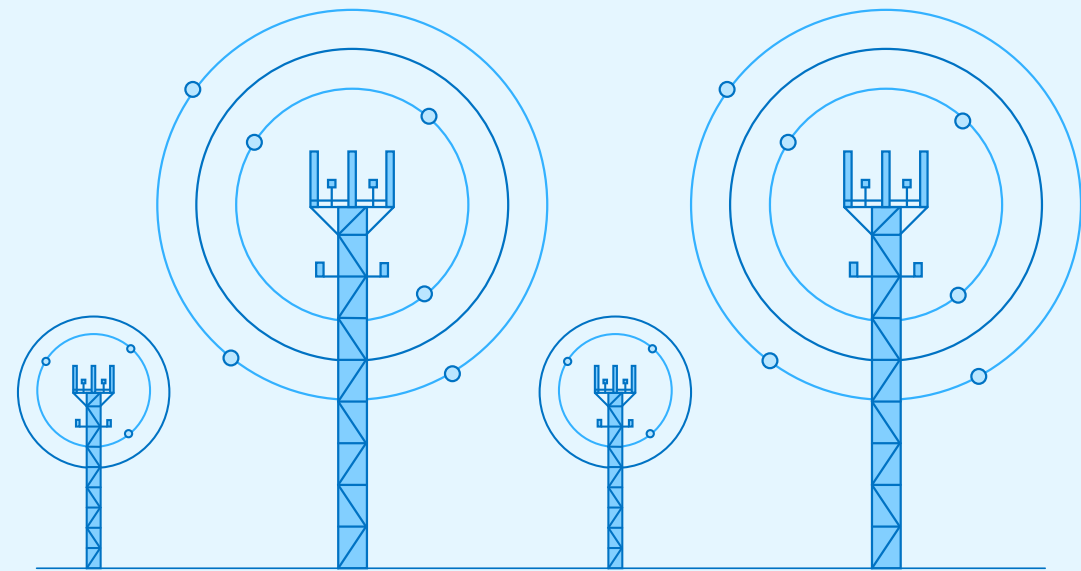


Sostenere la collaborazione tra 350 brand



Rendere le integrazioni basate su API accessibili a tutti





“Abbiamo elaborato il 90% del volume totale degli allarmi attraverso una scala pari a un decimo di quella del sistema di produzione mirato.”

Tom Higdon
Principal Event Management Architect,
T-Mobile

Utilizziamo IBM Automation per questo

Una telco massimizza la qualità nonostante il doppio della complessità

Quando T-Mobile ha acquistato Sprint, è diventata la più grande rete 5G degli Stati Uniti. Inoltre, in un mercato delle telecomunicazioni intensamente competitivo, i clienti non hanno offerto alcun periodo di tolleranza per la fusione. T-Mobile aveva bisogno di integrare due reti di grandi dimensioni continuando a fornire al tempo stesso un'affidabilità e una qualità del servizio costanti su tutta la linea. L'obiettivo: passare da una gestione reattiva a una proattiva e infine a una predittiva. Con l'obiettivo di fornire le massime prestazioni di rete, T-Mobile ha cercato il modo migliore per identificare gli elementi attivabili all'interno dei milioni di guasti quotidiani e per rendere la gestione della rete sempre più efficiente e la rete stessa sempre più affidabile.

Soluzioni usate:

Piattaforma AIOps
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

Risultati

Riduzione del tempo medio di elaborazione dei guasti da 5 minuti a 19 secondi

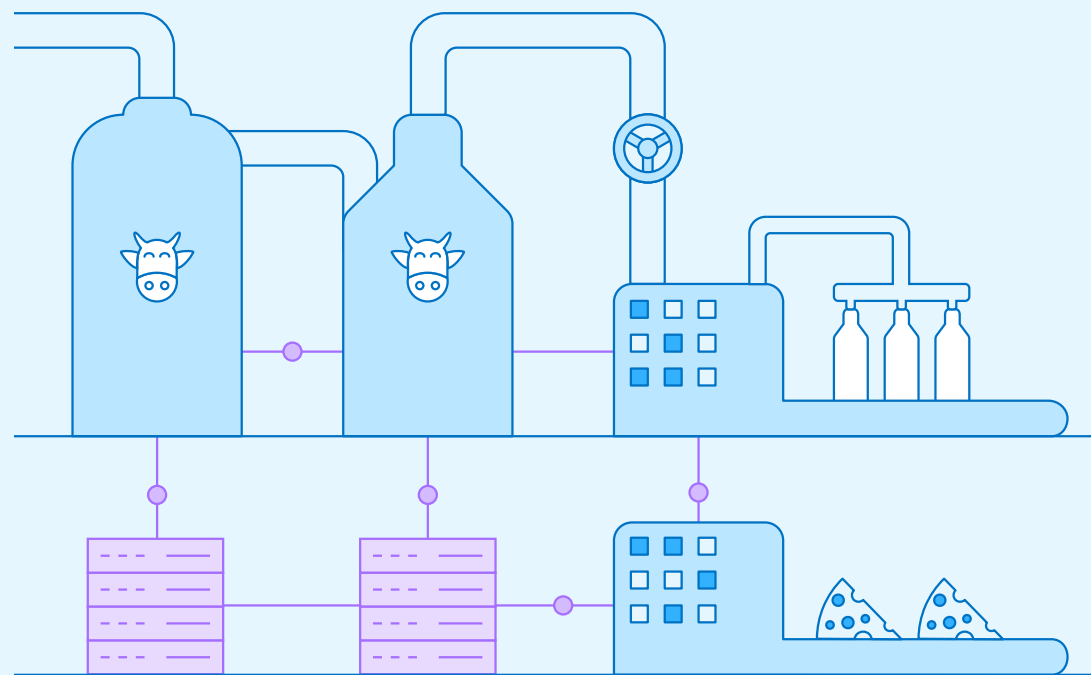


Elaborazione del 90% del volume totale degli allarmi attraverso una scala pari a un decimo della produzione mirata



Garanzia di una ridondanza locale e geografica completa a tutti i livelli.





“Vogliamo garantire che i dati di TINE siano liberati e democratizzati, in modo che circolino senza soluzione di continuità in tutta l’azienda e che chi ha bisogno di dati possa accedervi condividendo un’unica verità.”

Siri Torgersen
Head of Data and Integration,
TINE

Utilizziamo IBM Automation per questo

Passare da integrazioni ad hoc a operazioni semplificate

TINE, il più grande produttore, distributore ed esportatore norvegese di prodotti lattiero-caseari, aveva difficoltà a risolvere le inefficienze della propria catena del valore a causa della sua architettura di integrazione point-to-point. I camion non venivano sempre riempiti al massimo o inviati sui percorsi più efficienti, il che significava che il latte, invece di essere utilizzato per i prodotti di maggior valore, come il formaggio Jarlsberg famoso in tutto il mondo, veniva dirottato verso usi di minor valore, come il latte in polvere. Per risolvere questi problemi, TINE ha adottato un nuovo approccio all’integrazione, creando una piattaforma di integrazione centrale e diventando un’azienda più flessibile, scalabile ed efficiente.

Soluzioni usate:

Software API management
([IBM API Connect](#))

Software di integrazione delle applicazioni
([IBM App Connect](#))

Piattaforma di integrazione ibrida basata sull’AI
([IBM Cloud Pak for Integration](#))

Software di messaggistica per ibrido e multicloud
([IBM MQ](#))

Risultati

Camion pieni e percorsi di consegna ottimizzati



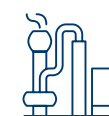
Caricamento dei camion più efficiente



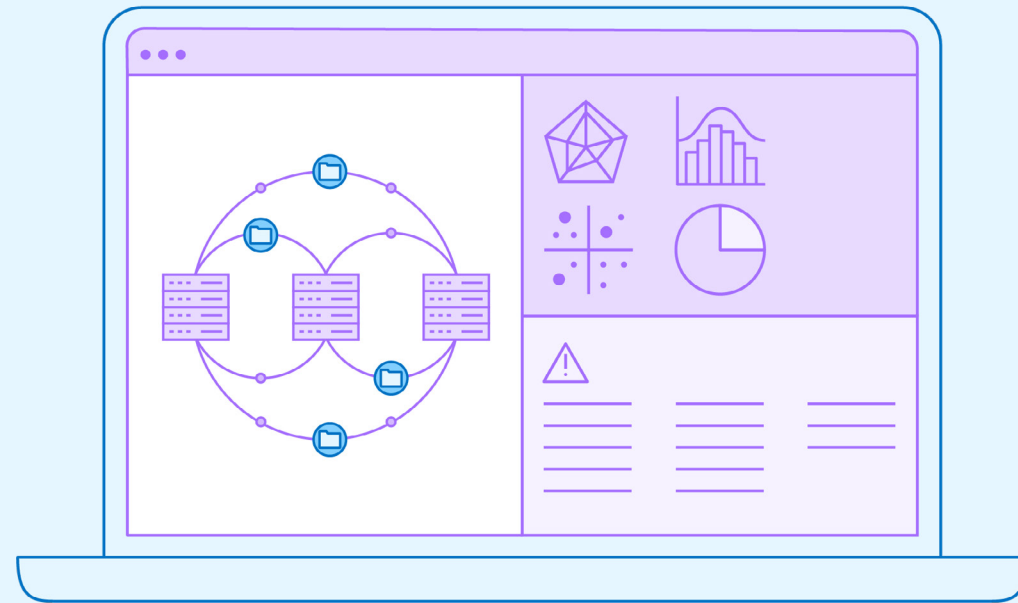
Minori costi di trasporto



Più latte fresco destinato a prodotti di alto valore



[Leggi la storia completa qui →](#)



“Il nostro debito tecnologico è diminuito perché siamo in grado di affrontare le cose molto più velocemente. Adesso il nostro team è in grado di dedicare più tempo alle nuove funzionalità e alla pianificazione della strategia aziendale, invece di eliminare bug tutto il giorno.”

Eddie Castillo
Head of Marketing,
ExaVault Inc.

Utilizziamo IBM Automation per questo

Ogni secondo è importante quando si gestiscono miliardi di trasferimenti di file mission-critical al giorno

ExaVault fornisce soluzioni FTP mission-critical e soluzioni di condivisione dei file ad aziende in oltre 100 paesi. La loro API gestisce una media di 35.000 richieste al minuto e oltre 50 milioni di chiamate al giorno. Mentre i trasferimenti dei file sono automatizzati, le parti su entrambi i lati del trasferimento si affidano a queste automazioni per prendere decisioni commerciali. Se scendono, i clienti iniziano a perdere denaro.

ExaVault ha cercato una soluzione migliore per il monitoraggio delle prestazioni API, per tenere traccia degli errori, eseguire il debug e inviare avvisi per assicurare ai clienti una buona esperienza senza ritardi.

Soluzioni usate:

Software di monitoraggio automatico delle prestazioni delle applicazioni
([IBM Instana Observability](#))

Risultati

Il tempo medio di risoluzione (MTTR) per i bug che hanno un impatto sui clienti è diminuito del 56,6%



Il tempo di attività è notevolmente migliorato, raggiungendo il 99,99%



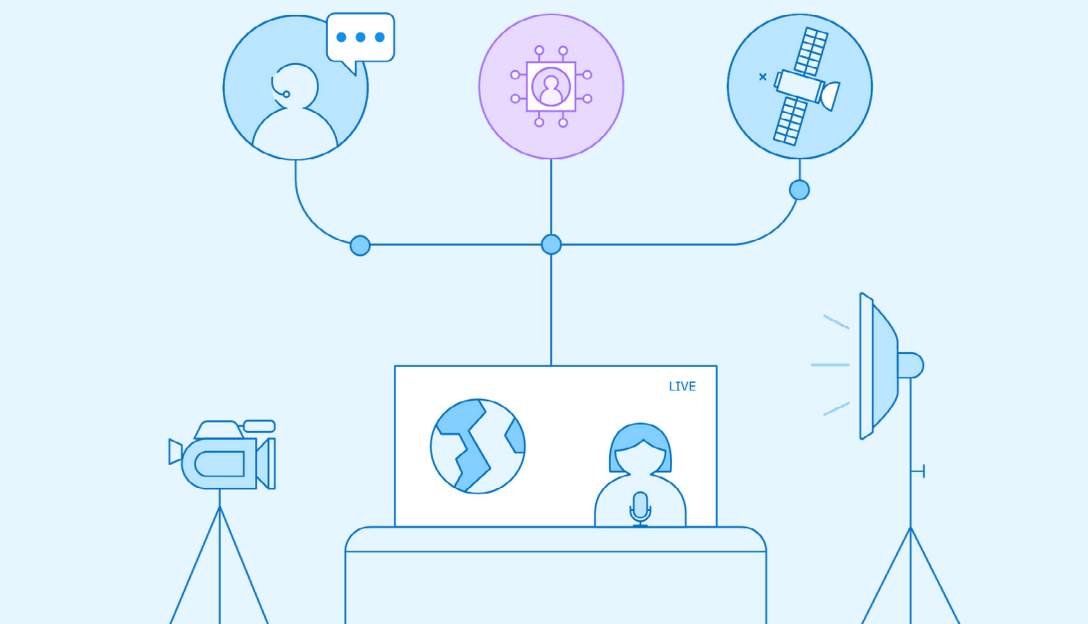
Acquisizione di una visibilità completa nell'intero stack tecnologico



Scoperti bug di cui si ignorava l'esistenza



[Leggi la storia completa qui →](#)



“...il nostro team può ora concentrare i propri sforzi sul perseguimento di iniziative strategiche piuttosto che sulla lotta agli incendi.”

Porsche Waddell
Server and Storage Manager,
BBC Studios

Utilizziamo IBM Automation per questo

Implementare l'automazione intelligente per garantire che le applicazioni siano pronte per il momento migliore, in qualsiasi momento

La missione dell'importante emittente BBC Studios di fornire costantemente contenuti che informano, educano e ispirano gli spettatori in tutto il mondo era compromessa da un ambiente installato on-premise che funzionava con una capacità superiore al 95% ed era inficiato da frequenti problemi di prestazioni delle applicazioni. Dovevano trovare un modo per ridurre al minimo i costi e garantire le prestazioni dell'applicazione 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Si sono rivolti all'automazione basata sull'AI per comprendere meglio la causa dei problemi e identificare i punti in cui potevano eseguire azioni di ridimensionamento o posizionamento per riportare l'ambiente in uno stato di massima efficienza e prestazioni

Soluzioni usate:

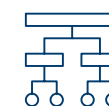
Software Application resource management (ARM)
([IBM Turbonomic](#))

Risultati

Riduzione significativa dei reclami degli utenti finali ed eliminazione del tempo di inattività



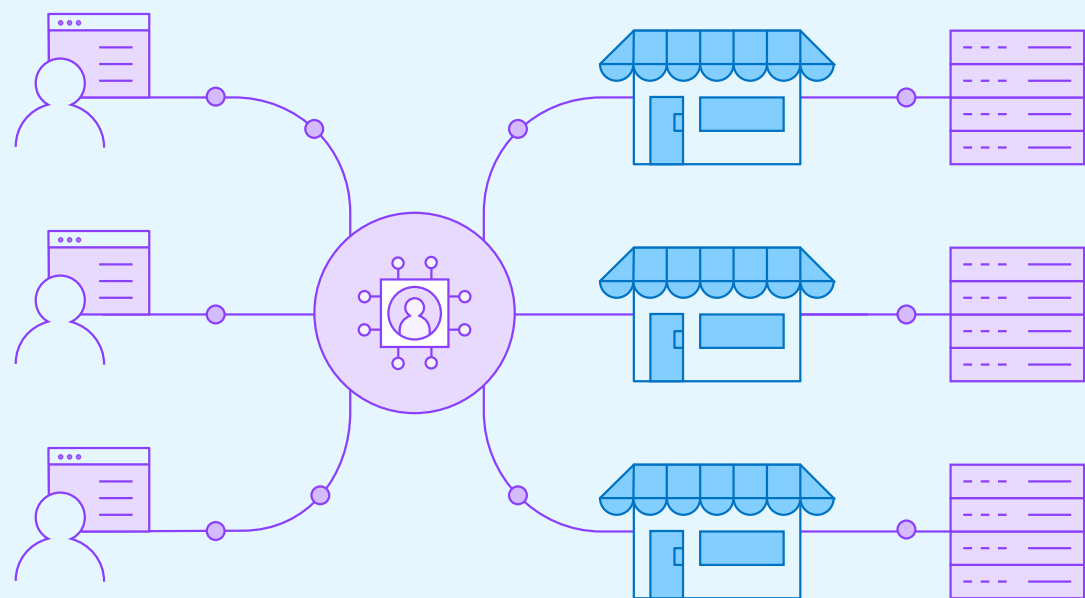
Acquisizione di una visualizzazione full-stack del loro ambiente



Acquisito più tempo per perseguire iniziative strategiche



Produttività dei dipendenti



“...il bot impiega pochissimo tempo per svolgere un lavoro che alle persone richiedeva 2.000 ore all’anno, regalando letteralmente il tempo. Dicono che non puoi acquistare il tempo. Io dico, sì che puoi!”

Jimmy Hewitt
Senior Automation Advisor,
Salient Process

Utilizziamo IBM Automation per questo

Guadagnare tempo - e un vantaggio competitivo - per pensare, pianificare e innovare

Negli 89 anni di attività, l’iconica catena di ristoranti Primanti Brothers di Pittsburgh ha fatto tutto ciò che era giusto in termini di innovazione, come offrire patatine fritte e insalata di cavolo nei suoi panini tipici. Quando si è resa conto che il suo team di gestione regionale era alle prese con un’inefficiente reportistica manuale sulle vendite e sulla manodopera, ha applicato lo stesso spirito innovativo all’automazione delle operazioni di back-of-house (tutto ciò che sta dietro le quinte), utilizzando l’intelligenza artificiale per risparmiare tempo e denaro. Nel giro di due settimane, la nuova soluzione è stata implementata. Tre mesi dopo la spesa era già stata ammortizzata. Ora, invece di stare dietro a una scrivania, i responsabili regionali di Primanti possono dedicare più tempo a concentrarsi sulla migliore esperienza per i loro “fan” (i clienti).

Soluzioni usate:

Software per automazione robotica dei processi con tecnologia AI
([IBM Robotic Process Automation](#))

Risultati

Risparmio di
2.000 ore all’anno



100% di ROI
in 3 mesi



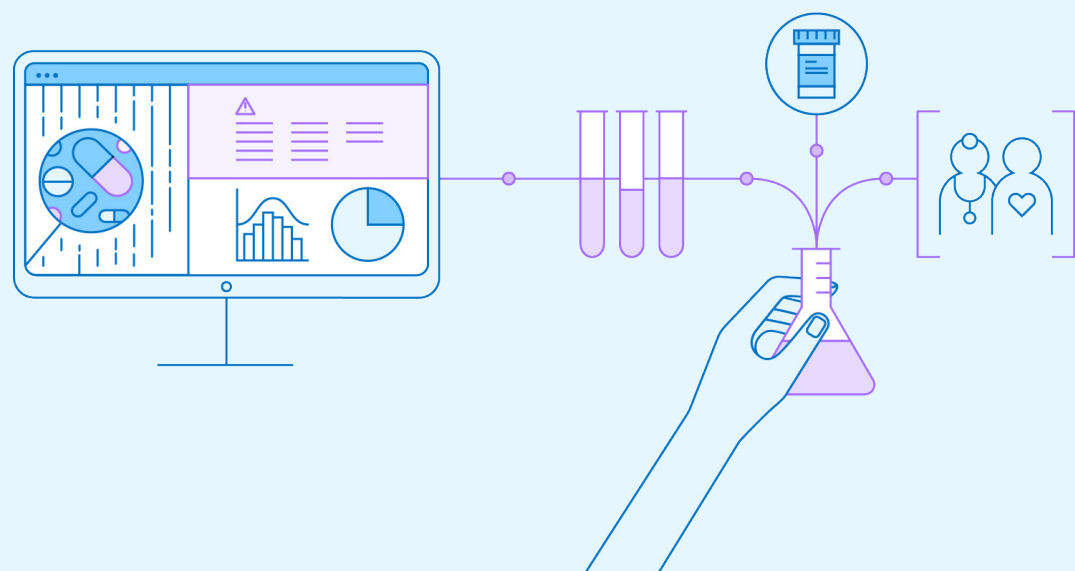
Risparmio sui costi
di 84.000 dollari



Generazione di
40 rapporti accurati
al giorno



[Leggi la storia completa qui →](#)



“Gli esperti umani decidono ancora come agire in base alle informazioni, ma ora raggiungono le informazioni chiave molto più velocemente.”

Min Kyung Shin
CEO,
SELTA SQUARE

Utilizziamo IBM Automation per questo

Un processo automatizzato, primo nel suo genere, per il monitoraggio della sicurezza dei farmaci

Daewoong Pharmaceutical, azienda leader nel settore della ricerca e dello sviluppo farmaceutico della Sud Corea, ha contribuito al lancio di una nuova società – SELTA SQUARE – che sta innovando un processo fondamentale che potrebbe migliorare la sicurezza dei farmaci per le persone in tutto il mondo. È un processo chiamato farmacovigilanza (PV), una disciplina legalmente obbligatoria per rilevare e segnalare gli effetti avversi dei farmaci, quindi valutare, comprendere e prevenire tali effetti.

SELTA SQUARE sta utilizzando un software RPA intelligente per gestire un servizio automatizzato PV che potrebbe cambiare il modo in cui le aziende farmaceutiche garantiscono la sicurezza dei consumatori.

Soluzioni usate:

Software per automazione robotica dei processi (RPA)
([IBM Robotic Process Automation](#))

Risultati

Quadruplicata la velocità del processo di farmacovigilanza (PV)



Ha ridotto i tempi di ricerca della documentazione da 5 minuti a ~1 minuto



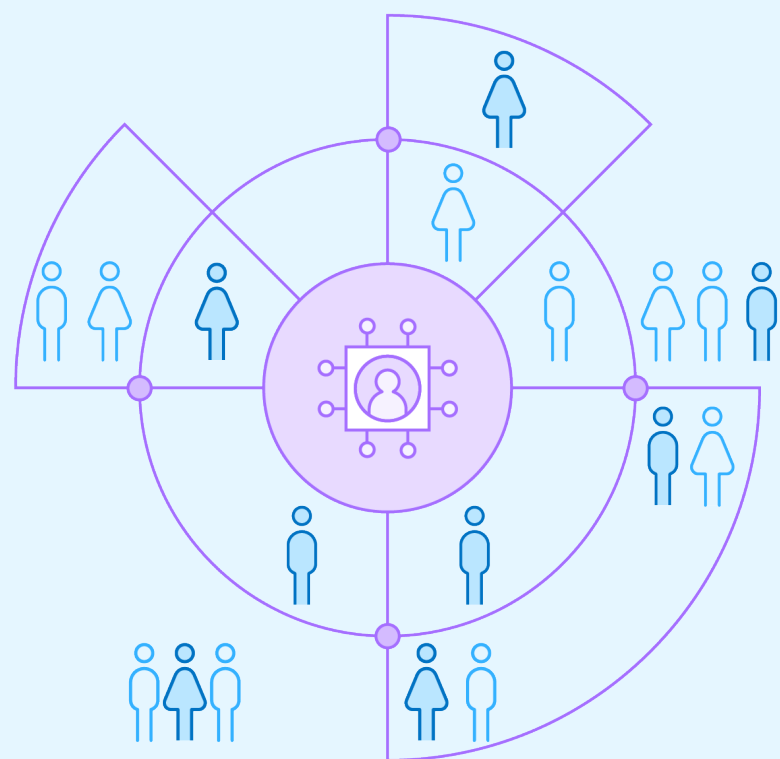
Ha dato agli specialisti più tempo per migliorare le qualità del PV



Contribuire a fornire medicinali più sicuri a tutti



[Leggi la storia completa qui →](#)



“Questo lavoro manuale era un enorme ostacolo di tempo e fatica che si frapponeva al nostro vero lavoro...”

Jeri Morgan
IBM HR Business Partner

Utilizziamo IBM Automation per questo

Usare un digital worker (lavoratore digitale) per creare il futuro delle risorse umane

Il digital worker (lavoratore digitale) si chiama HiRo, e sta trasformando radicalmente il lavoro quotidiano dei dipendenti delle risorse umane di IBM che aiutano le unità aziendali a sviluppare e trattenere i talenti. Quattro volte all’anno, questi professionisti delle risorse umane si trovavano ad affrontare un grande carico di lavoro legato al processo di promozione trimestrale, che si basava fortemente sulla raccolta di dati statici da vari sistemi. Si estendeva fino a 10 settimane su ogni trimestre di 12 settimane, mettendo a dura prova le altre responsabilità lavorative, come la pianificazione strategica della forza lavoro. Prima di HiRo, ogni manager impiegava circa otto ore per raccogliere i dati necessari e specificare i relativi moduli di designazione. Dopo HiRo, il lavoro di raccolta e inserimento dei dati è stato completato in circa 1 ora ciascuno. Il lavoro di dieci settimane è stato svolto in cinque settimane.

Soluzioni usate:

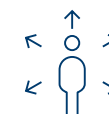
Software lavoratore digitale
(IBM Watson Orchestrate)

Risultati

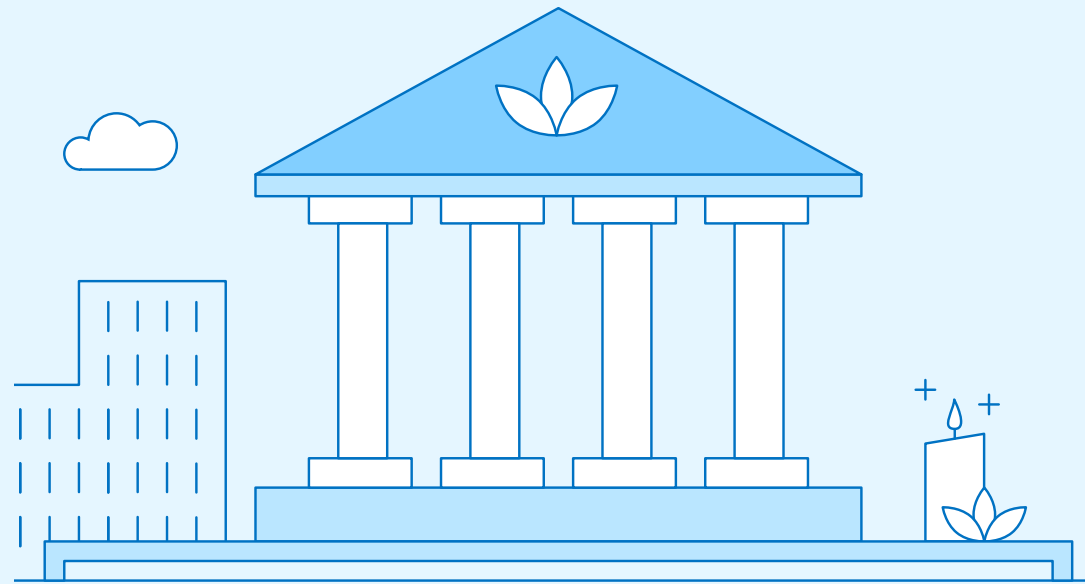
In un progetto pilota limitato, risparmio di 12.000 ore in 1 trimestre e completamento del lavoro in 5 settimane anziché in 10



Posti di lavoro umani elevati per la gestione di compiti ripetitivi e manuali



Esperienza del cliente



“La nostra strategia di automazione e integrazione intelligente consente a BlueShore di competere con i più grandi tra i più grandi e ci aiuterà a diventare più competitivi nella nostra continua crescita”.

Fred Cook
Direttore dei Servizi Informativi
BlueShore Financial

Utilizziamo IBM Automation per questo

Coniugare il lusso di una spa con l'utilità di una banca

In un mondo in cui il tocco umano è sempre più sostituito da schermi impersonali, BlueShore Financial si muove nella direzione opposta, verso un'esperienza intima del cliente. Per consentire ai propri dipendenti di avere tempo a sufficienza per sviluppare relazioni solide con i clienti, BlueShore ha dovuto ottimizzare l'esecuzione di attività di routine e ripetitive nell'ambito di processi chiave, come l'onboarding dei clienti, l'accensione di prestiti e le attività di auditing. Le pile di scartoffie sono state sostituite da un ritmo rilassato e da un'attenzione personalizzata.

Soluzioni usate:

Piattaforma modulare di automazione aziendale
([IBM Cloud Pak for Business Automation](#))

Software di gestione dei contenuti cloud-native
([IBM FileNet Content Manager](#))

Risultati

Volume dei prestiti in aumento del 250%



Più tempo per personalizzare i prodotti per i clienti



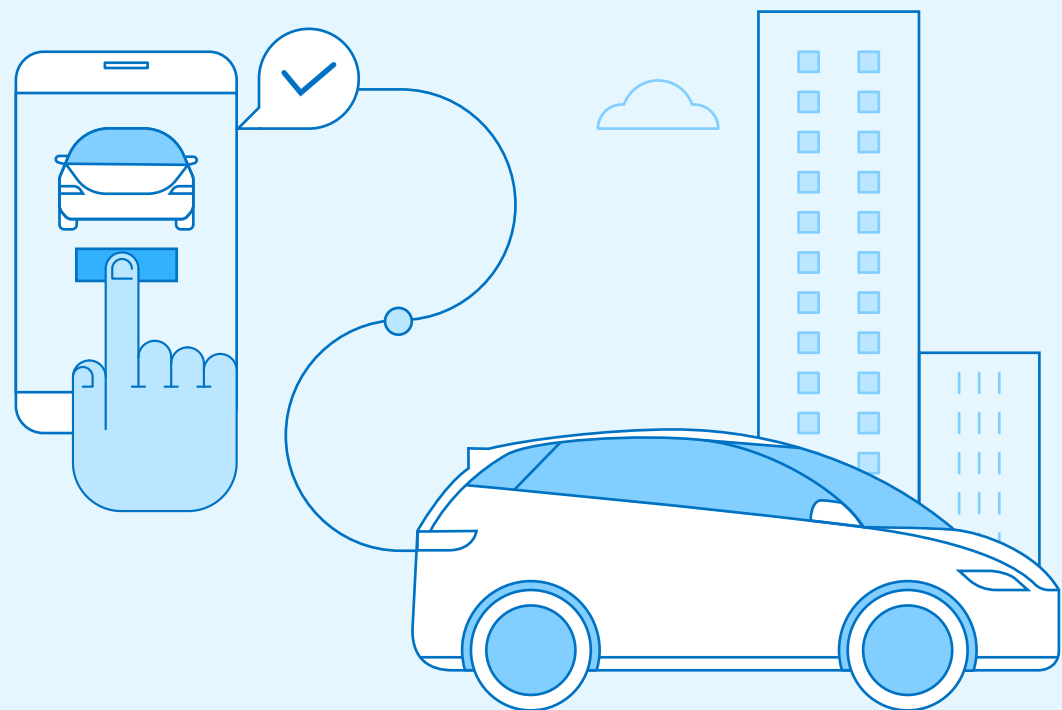
167% di incremento delle vendite incrociate



L'eliminazione della carta consente di risparmiare 300.000 dollari canadesi all'anno



[Leggi la storia completa qui →](#)



“Abbiamo creato un’esperienza cliente convincente su tutti i punti di contatto, grazie alle tecnologie e ai dati digitali”.

Weiping Jin
 Manager of Internet Application Development, Management Services Department, and Head of Chengdu R&D Center
 FAW-Volkswagen

Utilizziamo IBM Automation per questo

Un’esperienza di guida moderna e continua, dall’ordine dell’auto alla guida

FAW-Volkswagen ha un obiettivo chiaro: essere in testa alla trasformazione dell’industria automobilistica, trasformando se stessa. Il loro obiettivo è fornire un’esperienza premium ai clienti che trasformi i clienti della prima volta in clienti a vita. Si parte da integrazioni perfette tra il software del veicolo e l’ecosistema dei servizi per il conducente, come lo streaming multimediale, il parcheggio, la ricarica dei veicoli elettrici e i servizi di navigazione. Include anche un’integrazione back-end che collega i sistemi di registrazione dell’azienda al software in continua evoluzione di tutti i modelli di veicoli FAW-Volkswagen. Il risultato: un’esperienza di guida più comoda e continua.

Soluzioni usate:

Piattaforma di integrazione ibrida basata sull’AI
 (IBM Cloud Pak for Integration)

Piattaforma di sviluppo di container Multicloud
 (Red Hat OpenShift)

Servizi di strategia, progettazione e implementazione
 (IBM Consulting)

Risultati

più di 3 milioni di nuovi utenti delle App VW e Jetta



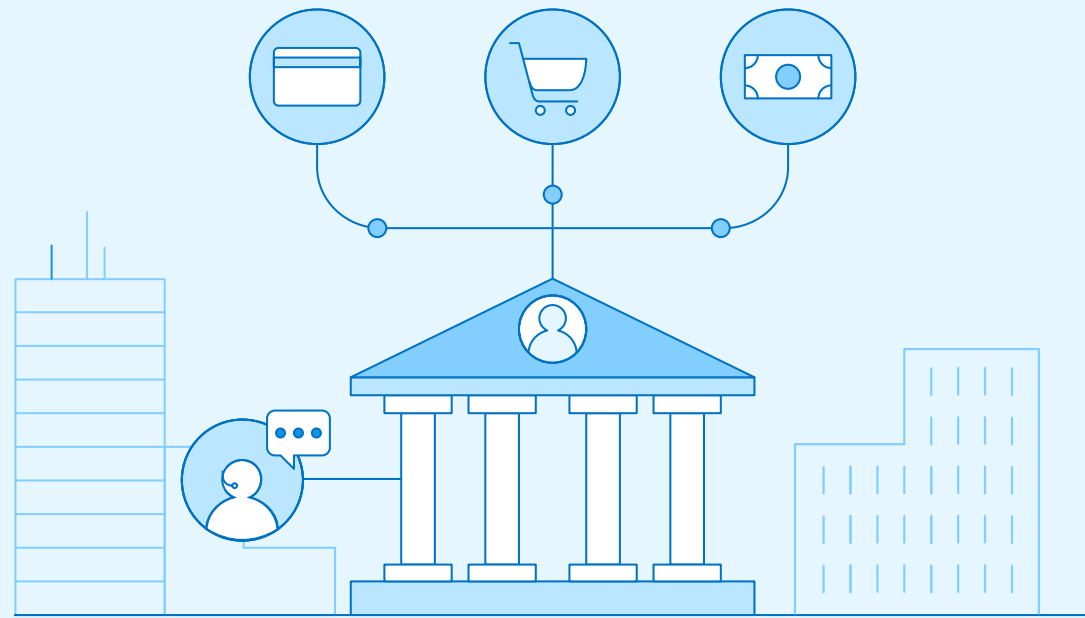
Costruire e formare un team di innovazione digitale di più di 150 persone



Riduzione dell’onboarding per i partner dell’ecosistema da mesi a settimane



[Leggi la storia completa qui →](#)



“Non si tratta solo di rendere digitali i vecchi processi. Anna [virtual agent] si inserisce perfettamente nella nostra strategia di diventare una banca personale nell’era digitale.”

Jeroen Das
Product Owner of Conversational AI,
ABN AMRO Bank N.V.

Utilizziamo IBM Automation per questo

Utilizzare gli agenti virtuali per creare una esperienza del cliente competitiva

Per evitare di perdere clienti a favore delle fintech specializzate, il colosso bancario olandese ABN AMRO è in procinto di diventare una banca più personale nell’era digitale. Come prima fase di una più ampia iniziativa di trasformazione digitale, uno dei loro agenti virtuali, Anna, non solo libera tempo per i consulenti operativi concedendo loro di concentrarsi sui clienti con domande complesse, ma giustifica gli investimenti tecnologici delle banche e ispira l’utilizzo di intelligenza artificiale in più casi aziendali, come ad esempio l’onboarding dei clienti.

Soluzioni usate:

Piattaforma di AI conversazionale
([IBM Watson Assistant](#))

Software di ricerca e analisi automatizzate dei contenuti
([IBM Watson Discovery](#))

Servizi di strategia, progettazione e implementazione
([IBM Consulting](#))

Risultati

Anna risponde al 90% delle richieste dei clienti in olandese o in inglese



più di 50 in NPS per Anna



Più tempo per i consulenti in carne e ossa per concentrarsi sulle richieste complesse dei clienti



Migliore conoscenza e comprensione dei clienti



[Leggi la storia completa qui →](#)



“Fare investimenti strategici nell’automazione dei processi sarà fondamentale per offrire l’esperienza digitale di alta qualità che i clienti si aspettano. Con IBM Process Mining, abbiamo acquisito un potente strumento per identificare dove l’automazione sarà più redditizia, sia per i nostri clienti che per la nostra azienda in futuro.”

Head of Digital Operations
Max Mara Fashion Group

Utilizziamo IBM Automation per questo

Progettazione di miglioramenti di processo orientati al ROI per una migliore esperienza di acquisto

Se immagini una mappa di calore dei potenziali miglioramenti dei processi, la zona più rossa di Max Mara Fashion Group era il ciclo Order-to-Cash (O2C), dall’elaborazione degli ordini al servizio clienti. Per migliorare i loro processi O2C, avevano bisogno di individuare con precisione le automazioni più redditizie e fare proiezioni basate sui dati di come le modifiche a specifici processi avrebbero avuto un impatto sulle principali metriche operative. Questo ha dato loro la fiducia necessaria per sapere dove intervenire, e quale sarebbe stato il caso aziendale di quelle azioni.

Soluzioni usate:

Software di Process mining
([IBM Process Mining](#))

Risultati

Individuare le parti più ripetitive del processo che meglio si prestano all’automazione



Dimostrata una riduzione fino al 90% nei tempi di risoluzione del servizio clienti e una riduzione del 46% nel costo medio per risoluzione eliminando i colli di bottiglia



Utilizziamo IBM Automation per questo

Crea la tua storia di successo nell'automazione

Partecipa a un workshop sull'innovazione dell'automazione IBM e scopri come puoi utilizzare l'automazione intelligente per raggiungere nuovi livelli di prestazioni per la tua azienda e il personale.

Questo evento gratuito consiste in una consulenza personalizzata con gli esperti IBM per aiutarti a ottenere il massimo valore dalle automazioni ad alto impatto. Durante il seminario, potrai:

- Scoprire dove si sta dirigendo l'automazione
- Conoscere le best practice del settore
- Partecipare a una sessione di progettazione
- Uscire con un piano d'azione su misura per la tua azienda

Scopri nuove modalità per migliorare il tuo business utilizzando l'automazione intelligente.
[Scopri di più →](#)

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Italia S.p.A.
Circonvallazione Idroscalo 20090 Segrate
(Milano) Italia

Prodotto negli
Stati Uniti d'America
Febbraio 2023

IBM ed il logo IBM sono marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile all'indirizzo ibm.com/trademark.

Le informazioni contenute nel documento sono aggiornate alla data della prima pubblicazione e potrebbero essere modificate da IBM senza alcun preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni paese in cui IBM opera.

LE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTO DOCUMENTO SONO FORNITE "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, SENZA GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE E SENZA ALCUNA GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono garantiti in accordo ai termini e alle condizioni dei contratti che ne regolano la fornitura.

