



Como o *IBM Services Platform with Watson* aumentou a satisfação do cliente da Sysco e melhorou o desempenho da cadeia de suprimento



Descrição do problema:

A Sysco, a maior distribuidora de serviços alimentares do mundo, precisava criar um ambiente de TI sempre ativo, sempre seguro, que fornecesse uma implementação mais rápida de tecnologias inovadoras e centradas no cliente para obter o máximo desempenho, velocidade e qualidade.

Transformação:

o *IBM Services Platform with Watson* foi implementado para manter os sistemas operacionais críticos em execução diariamente, o que melhorou drasticamente o tempo de funcionamento de TI da Sysco e a entrega no prazo para os seus clientes. As tecnologias de automação, que são parte integrante da Plataforma, também ajudaram a empresa a ver e resolver problemas de sistema importante mais rapidamente.



Automação + Analytics + IA (Inteligência Artificial) = Melhorias dramáticas

A Sysco começou a implementar a automação da Plataforma com a IBM em 2015 e foi uma das primeiras empresas a colocá-la para funcionar. Com mais de 270 unidades nos EUA, Canadá, América Latina, Bahamas e Europa, em 2016, esta empresa global gerou mais de US\$50 bilhões em vendas. Não há margem de erro, pois qualquer pequeno atraso provoca horas adicionais de armazenamento, o que afeta os resultados da empresa e, por sua vez, afeta a entrega aos seus clientes. O uso de dados analíticos tem sido crítico para possibilitar à Sysco levar a automação às cargas de trabalho mais relevantes e obter resultados máximos.

“Nós processamos volumes de dados enormes em um curto período de tempo na Sysco”, disse o CTO Wayne Shurts. “Com o número de entregas considerável que fazemos por dia, não há margem para erro. Se atrasarmos alguns minutos, começamos a afetar as horas adicionais de armazenamento. Mais alguns minutos de atraso e começaremos a afetar o tempo de entrega real para os nossos clientes, que é muito importante.”

Shurts acrescentou: “8 mil caminhões devem sair, carregados e no prazo, diariamente. A entrega no prazo é muito importante, porque para muitos dos nossos clientes, o que eles estão servindo para o almoço ou jantar está no nosso caminhão para o restaurante naquela manhã.”

“A IBM possibilita a automação que nos ajuda a manter os nossos sistemas operacionais críticos funcionando diariamente, o que melhora realmente o nosso tempo de funcionamento e a entrega para os nossos clientes.”

- Wayne Shurts, CTO, EVP, Sysco

IBM Services Platform with Watson – Resultados:

- Diminuição do tempo de inatividade do servidor em 50% em toda a empresa nos últimos dois anos
- Tempo de inatividade reduzido em 40.000 horas de servidor por mês
- Resolveu automaticamente mais de 1.500 chamados do servidor por mês com tempo médio reduzido de chamado
- Problemas reduzidos em incidentes críticos em mais de 89% no período de seis meses através da automação
- Diminuiu o tempo necessário para resolver um problema de severidade 1 de 19 horas para 28 minutos

“

“A IBM não só hospeda todos os nossos data centers, mas fornece todos os nossos serviços gerenciados que nos permitem executar esses data centers e melhorar as nossas operações cotidianas.”

- Wayne Shurts, CTO, EVP, Sysco



Identificar e corrigir problemas instantaneamente

O IBM Services Platform with Watson ativou a automação a ser aplicada em 4.000 servidores para processar rapidamente volumes de dados enormes, bem como identificar e corrigir problemas instantaneamente. Seis meses após a sua implantação em 2015, os incidentes críticos diminuíram em 89%. Nos dois anos seguintes, o tempo de inatividade do servidor diminuiu em 50%. Problemas de severidade 1 – interrupções críticas que afetavam várias pessoas ou locais – caíram de 19 horas para apenas 28 minutos. Esta automação também permitiu à Sysco resolver automaticamente mais de 100.000 chamados de problemas sem intervenção humana. Ela forneceu dados práticos aos profissionais de TI em quase 60 mil chamados que aumentaram o seu tempo de resolução com uma tomada de decisão mais rápida e melhor, melhorando drasticamente a qualidade do serviço.

O IBM Services Platform with Watson mantém os sistemas operacionais críticos da Sysco em execução diariamente. Oferece resultados comerciais consistentes e a capacidade de escalar on demand para atender às cargas de trabalho de pico ou assimétricas e, ao mesmo tempo, reduz os erros. A Sysco requer desempenho máximo, sempre, e o IBM Services Platform with Watson entrega.

“Tivemos um grande sucesso em parceria com a IBM, usando a automação para melhorar nossa infraestrutura. Ela é, certamente, a líder em automação e inteligência artificial. Agora, estamos examinando todas as áreas da nossa operação para aplicar esses mesmos tipos de tecnologias para nos ajudarem a resolver problemas comerciais e aumentar o nosso valor para os nossos clientes”, disse Shurts.

Resumo da Sysco

- O maior distribuidor de serviços alimentares do mundo
- 425.000 clientes em todo o mundo
- Mais de US\$50 bilhões em vendas
- Aproximadamente 418.000 produtos, incluindo mais de 40.000 de marca Sysco e 4.000 outros produtos de marca própria através de seu negócio de Freios
- Mais de 270 unidades operacionais em todo os EUA, Canadá, América Latina, Bahamas e Europa

Amplie o seu desempenho.