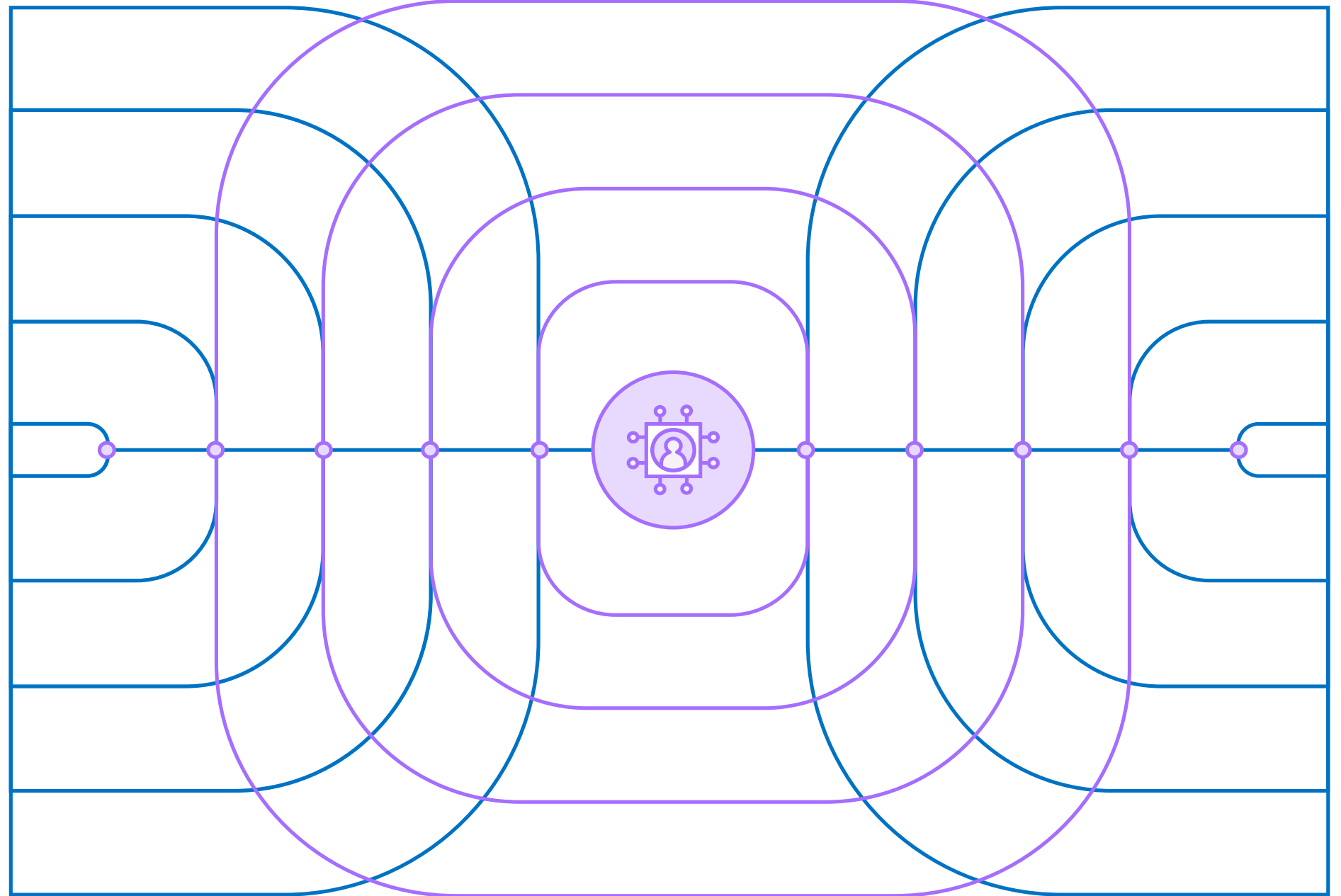




# Para isso utilizamos a automação da IBM

Empresas que estão fazendo coisas interessantes usando automação inteligente



# Índice

03	Prefácio
<b>04</b>	<b>Excelência e eficiência operacionais</b>
05	Electrolux
06	HEINEKEN
07	T-Mobile
08	TINE
09	ExaVault
10	BBC Studios
<b>11</b>	<b>Produtividade do funcionário</b>
12	Primanti Bros.
13	SELTA SQUARE
14	IBM HR
<b>15</b>	<b>Experiência do cliente</b>
16	BlueShore Financial
17	FAW-Volkswagen
18	ABN AMRO
19	Max Mara Fashion Group

# Prefácio

Operar um negócio com eficiência, se não com excelência, apresenta muitos desafios. Vemos empresas globais de todos os tamanhos e todos os setores que, enquanto se transformam digitalmente, buscam cada vez mais a automação inteligente para ajudar a impulsionar o crescimento e a economia de custos.

Como vice-presidente de produtos e softwares IBM, é um prazer apresentar essas histórias de clientes a vocês. Seja a Heineken e seu objetivo de se tornar a “melhor cervejaria conectada” do mundo, ou a BlueShore Financial, que usa automação e integração inteligentes para competir com “a maior das maiores” em seu setor, estas histórias inspiram com suas ambições e resultados.

Uma das minhas histórias favoritas é a da [Max Mara](#), uma das primeiras empresas de moda a adotar roupas de grife “prontas para vestir”. Ela está projetando uma melhor experiência de compra por meio da customização de seu processo de Order-to-Cash para eliminar gargalos. É uma excelente demonstração de como a mineração de processos pode ajudar as empresas a identificar onde a automação alcançará o maior retorno. Apenas com a eliminação dos gargalos, a Max Mara reduziu seu custo médio por resolução de atendimento ao cliente em até 46%. E há mais por vir.

O valor da automação é reconhecido e as oportunidades de automação são inúmeras. No entanto, há também muitos projetos de automação que não resultam em um ROI elevado ou em grande valor comercial, e queremos ajudar a mudar isso. Essas histórias mostram caminhos reais para o sucesso da automação e a conquista de um valor de negócios tangível por meio da aplicação de soluções certas de automação inteligente aos problemas certos, no momento certo.

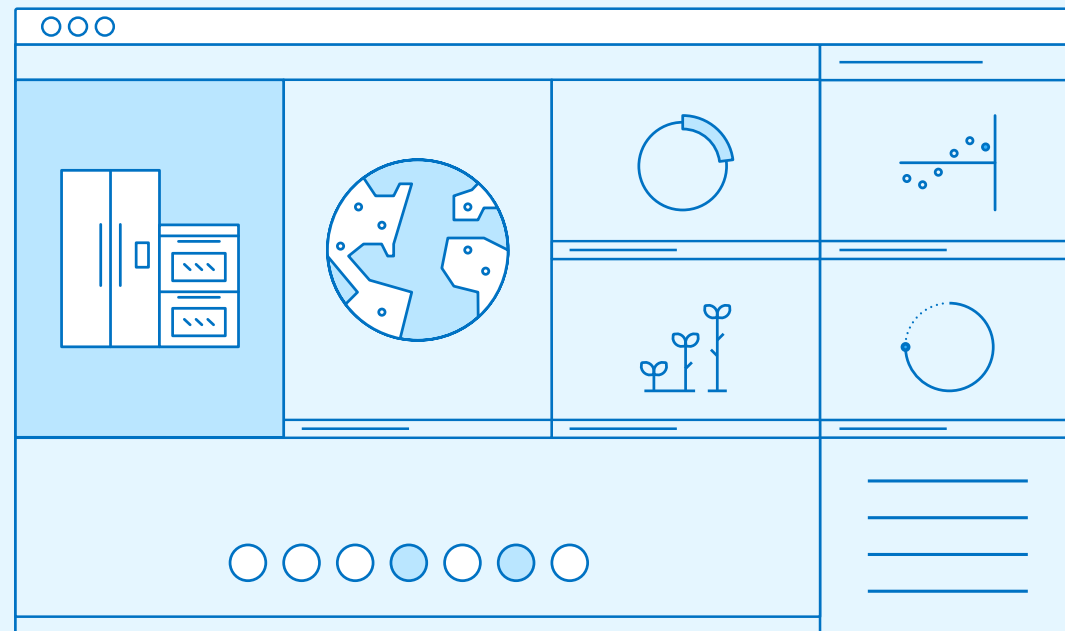
Aproveite esta coletânea de histórias e, então, criaremos mais automações de alto impacto que proporcionem melhores formas de trabalho e novos níveis de desempenho para a sua empresa.



Atenciosamente,  
Dinesh Nirmal



Excelência  
e eficiência  
operacionais



“Avaliar a diferença entre eventos e incidentes é o primeiro passo para um gerenciamento completo das operações de IA, e provavelmente o que pode trazer mais rapidamente retorno sobre o investimento em tecnologias de autoaprendizado”.

**Joska Lot**  
Global Solution Service Architect:  
Monitoring and Events Management  
Electrolux AB

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Uma lendária empresa inovadora visa o total gerenciamento por IA das operações de TI

A partir de uma instalação da Electrolux no nordeste da Itália, uma pequena equipe monitora a eficiência operacional de sua vasta e complexa infraestrutura global de TI. Enquanto a Electrolux continua a descobrir novas maneiras de automatizar e inovar a vida cotidiana, eles também estão adotando a automação orientada por IA para resolver rapidamente problemas de TI no mundo inteiro para oferecer suporte à eficiência de custo e volumes de manufatura, e até mesmo para contribuir com as metas ambiciosas de sustentabilidade ambiental.

Soluções utilizadas:

Plataforma AIOps  
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

### Resultados

Problemas de TI resolvidos em 1 hora, em vez de 3 semanas



Menos tempo de inatividade na produção



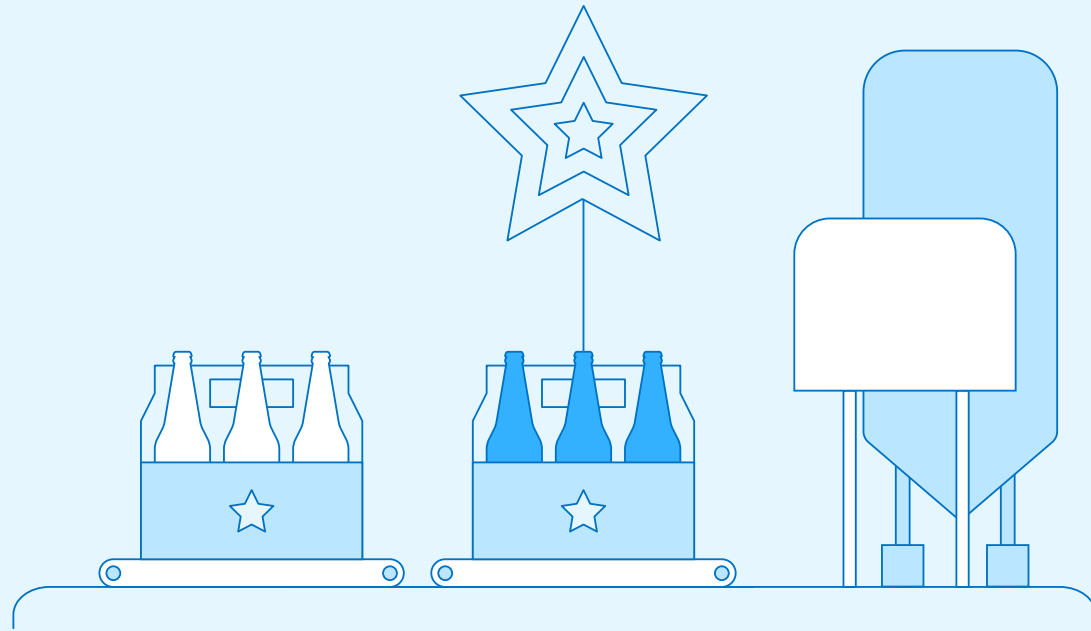
Mais tempo para aperfeiçoar a experiência do pessoal



Suporte a uma redução de 75% nas emissões de CO2 das operações



[Leia aqui a história completa →](#)



“A Cervejaria Mais Conectada significa para mim três coisas: minimizar o tempo necessário para implementar integrações digitais em todos os nossos aplicativos e dispositivos, fornecer uma plataforma estável e de alto desempenho para integração e desenvolver ativos de integração digital reutilizáveis.”

**Guus Groeneweg**

Proprietário de produto para integração digital  
HEINEKEN NV

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## O objetivo é se tornar a “Cervejaria Mais Conectada” do mundo

Para se manter competitiva no agressivo setor de bebidas, a HEINEKEN desenvolveu um conjunto de recursos de integração para conectar sua rede mundial de cervejarias, clientes e parceiros comerciais, permitindo que todas as suas empresas operacionais se comuniquem eficientemente, independentemente de seus dados residirem na nuvem ou no local. A integração é a base que permite a comunicação entre todos os processos e aplicações em sua cadeia de valores, levando-os ao caminho para se tornar a “cervejaria mais conectada do mundo”.

Soluções utilizadas:

Software de gerenciamento de API  
([IBM API Connect](#))

Serviços de estratégia, design e implementação  
([IBM Consulting](#))

### Resultados

Conectar milhares de aplicações essenciais para os negócios

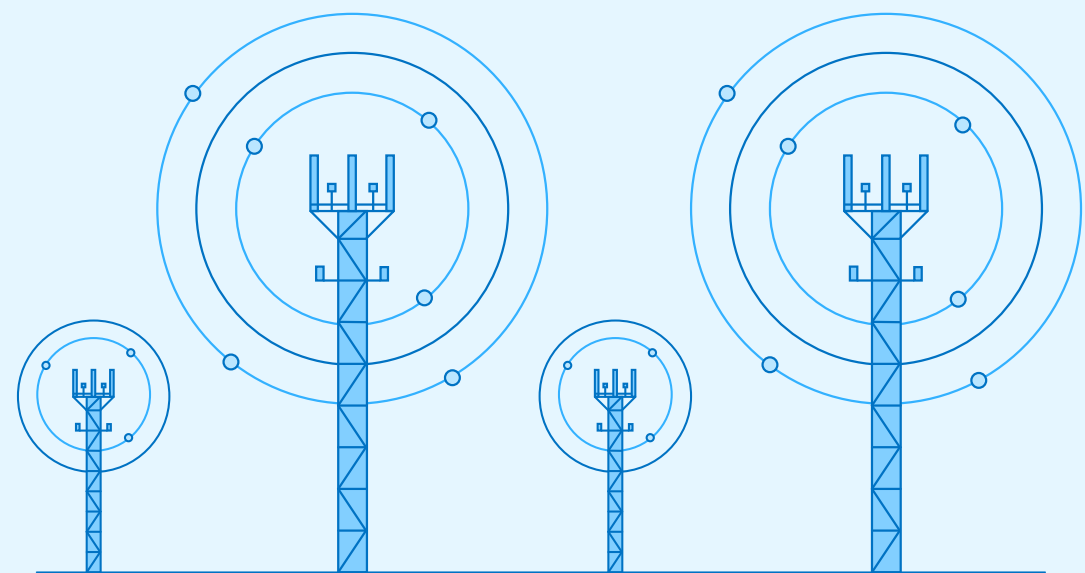


Suporte à colaboração entre 350 marcas



Tornar as integrações baseadas em API acessíveis a todos





“Processamento de 90% do volume total de alarmes até 1/10 da escala do sistema de produção desejado”.

**Tom Higdon**  
Principal Event Management Architect,  
T-Mobile

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Uma empresa de telecomunicações maximiza a qualidade apesar da duplicação da complexidade

Quando a T-Mobile comprou a Sprint, ela se tornou a maior rede 5G nos EUA. E no mercado de telecomunicações intensamente competitivo, os clientes não ofereceram nenhum período de carência para a fusão. A T-Mobile precisava integrar duas grandes redes enquanto continuava a oferecer confiabilidade consistente e qualidade de serviço em toda a linha. O objetivo: passar do gerenciamento reativo ao proativo e, finalmente, ao gerenciamento preditivo. Focada em fornecer o mais alto desempenho de rede, a T-Mobile procurou a melhor maneira de identificar informações úteis dentro dos milhões de falhas diárias e tornar o gerenciamento de rede cada vez mais eficiente, e a própria rede cada vez mais confiável.

Soluções utilizadas:

Plataforma AIOps  
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

### Resultados

Redução do tempo médio de processamento de falhas de 5 minutos para 19 segundos

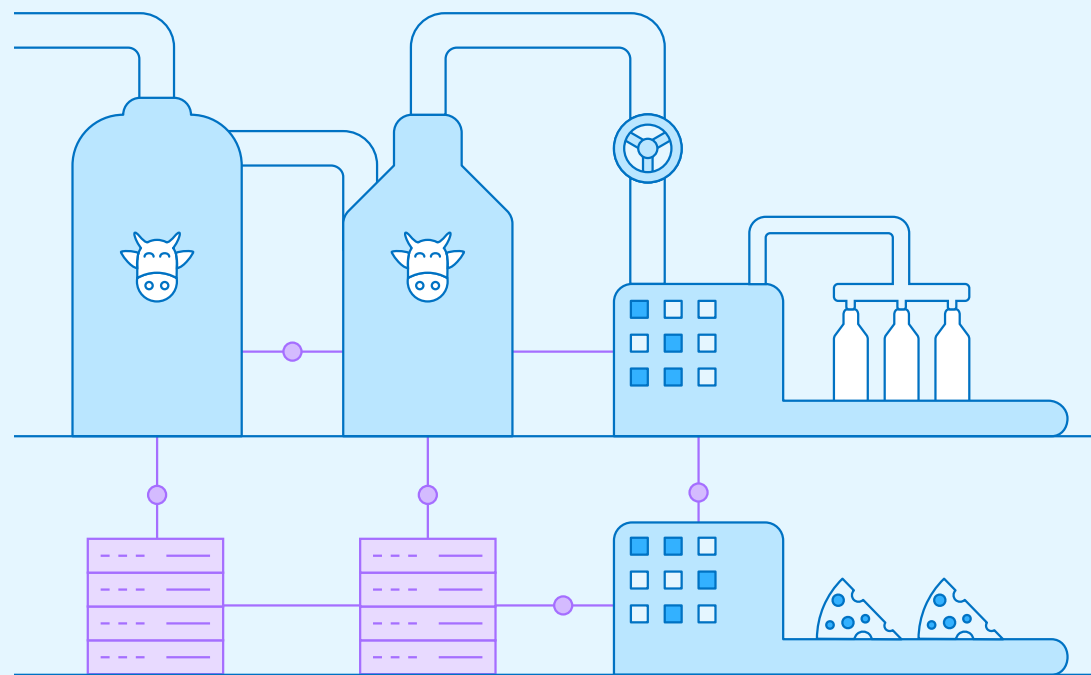


Processamento de 90% do volume de alarme total usando 1/10 da escala do sistema de produção alvo



Oferta de plena redundância local e geográfica em todos os níveis





“Queremos garantir que os dados no TINE sejam liberados e democratizados, para que fluam perfeitamente pela empresa e aqueles que precisam de dados possam acessá-los de uma fonte única”.

**Siri Torgersen**  
Head of Data and Integration,  
TINE

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Passando de integrações ad hoc para operações simplificadas

TINE, o maior produtor, distribuidor e exportador de laticínios da Noruega, encontrou dificuldades para combater as ineficiências em sua cadeia de valor devido à sua arquitetura de integração ponto a ponto. Os caminhões nem sempre eram preenchidos totalmente ou enviados nas rotas mais eficientes, o que significava que, em vez de o leite ser usado para os produtos de maior valor, como o mundialmente famoso queijo da marca Jarlsberg da TINE, ele era desviado para usos de menor valor, como leite em pó. Para solucionar esses problemas, a TINE adotou uma nova abordagem de integração criando uma plataforma central de integração e se tornando uma empresa mais flexível, escalável e eficiente.

Soluções utilizadas:

Software de gerenciamento de API  
([IBM API Connect](#))

Software de integração de aplicações  
([IBM App Connect](#))

Plataforma de integração híbrida impulsionada por IA  
([IBM Cloud Pak for Integration](#))

Software de mensagens para nuvem híbrida e multinuvel  
([IBM MQ](#))

Resultados

Caminhões cheios e rotas de entrega otimizadas



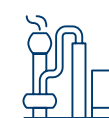
Carregamento mais eficiente dos caminhões



Menores custos de transporte

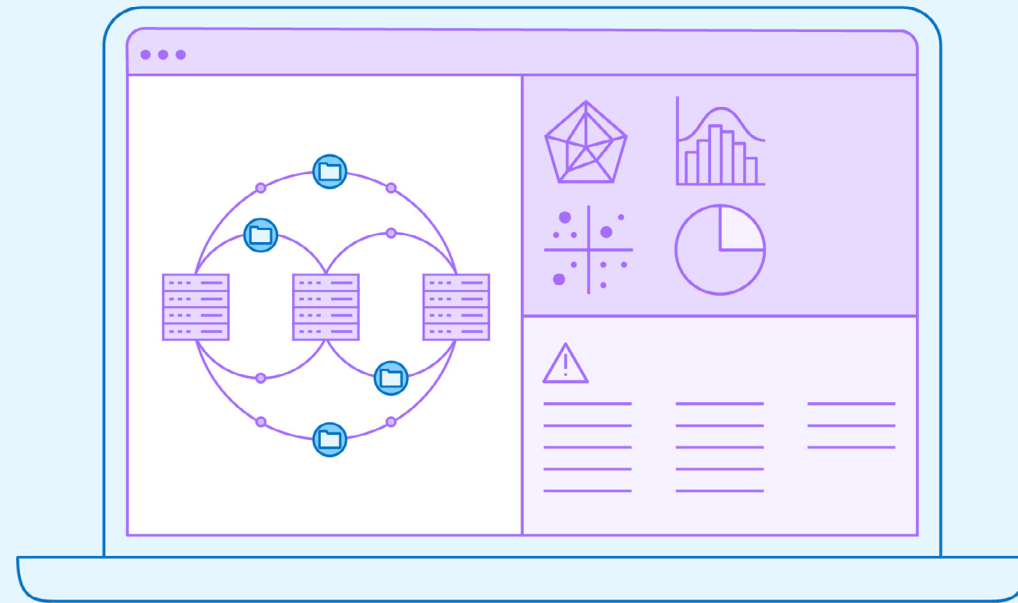


Mais leite fresco destinado a produtos de alto valor



[Leia aqui a história completa →](#)





“Nosso déficit tecnológico diminuiu porque conseguimos executar as tarefas com muito mais rapidez. Nossa equipe pode dedicar mais tempo ao planejamento de roteiros e novos recursos em vez de passar o dia resolvendo problemas”.

**Eddie Castillo**  
Head of Marketing,  
ExaVault Inc.

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Cada segundo importa quando se trata de bilhões de transferências diárias de arquivos de missão crítica

A ExaVault fornece soluções de FTP e de compartilhamento de arquivos de missão crítica para empresas em mais de 100 países. Sua API lida com uma média de 35 mil solicitações por minuto e mais de 50 milhões de chamadas por dia. Enquanto as transferências de arquivos são automatizadas, as partes em ambos os lados da transferência contam com essas automações para tomar decisões de negócios. Se elas falham, os clientes começam a perder dinheiro.

A ExaVault buscou uma solução melhor para monitorar o desempenho da API, rastrear erros e depurar e enviar alertas para assegurar que os clientes tenham uma boa experiência sem atrasos.

Soluções utilizadas:

Software de monitoramento de desempenho do aplicativo automatizado  
([IBM Instana Observability](#))

### Resultados

O tempo médio de resolução (MTTR) para erros que afetam o cliente caiu 56,6%



O tempo de atividade melhorou substancialmente, atingindo 99,99%



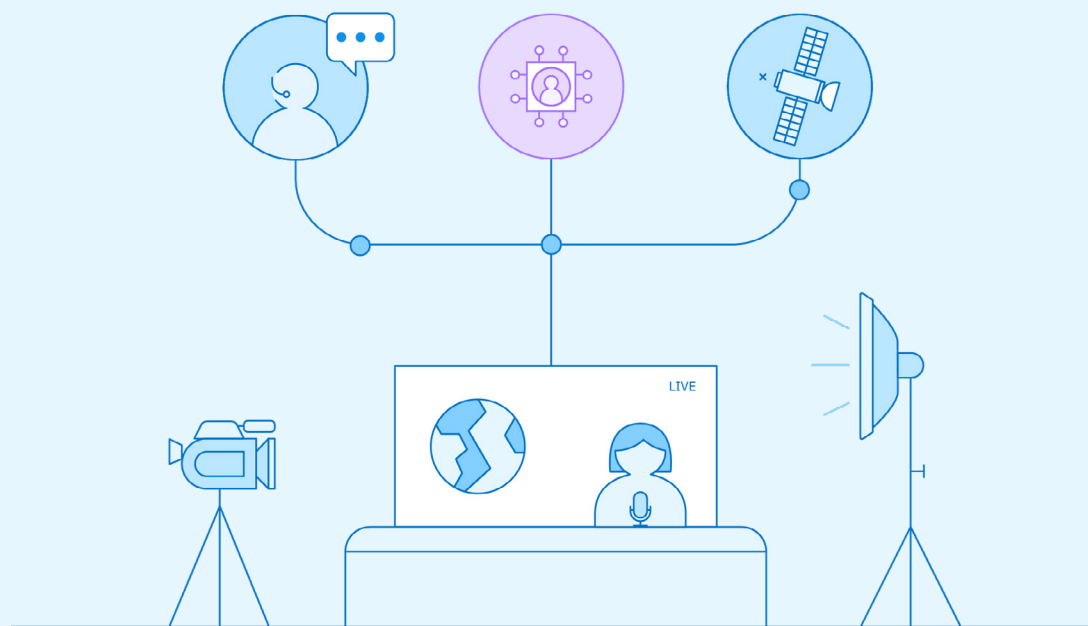
Visibilidade integral obtida em toda a stack de tecnologia



Erros descobertos que eles não sabiam que existiam



[Leia aqui a história completa →](#)



“...nossa equipe agora pode concentrar seus esforços na busca de iniciativas estratégicas, em vez de combater incêndios.”

**Porsche Waddell**  
Server and Storage Manager,  
BBC Studios

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Implementando automação inteligente para assegurar que os aplicativos estejam prontos para o horário nobre, a qualquer momento

A missão da grande emissora de televisão, BBC Studios, de oferecer de modo consistente conteúdo que informe, eduque e inspire espectadores em todo o mundo estava comprometida por um ambiente local que operava em mais de 95% de sua capacidade e era marcado por problemas frequentes de desempenho da aplicação. Eles precisavam encontrar uma maneira de simultaneamente minimizar custos e garantir desempenho das aplicações 24/7. Eles recorreram à automação impulsionada por IA para entender melhor o que estava causando os problemas e identificar onde eles poderiam executar ações de redimensionamento ou posicionamento para retomarem o estado de máximo desempenho e eficiência de seu ambiente

Soluções utilizadas:

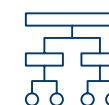
Software de gerenciamento de recursos de aplicações (ARM) (IBM Turbonomic)

### Resultados

Reduziu significativamente as reclamações do usuário final e eliminou o tempo de inatividade



Obteve visualização full-stack de seus ambientes

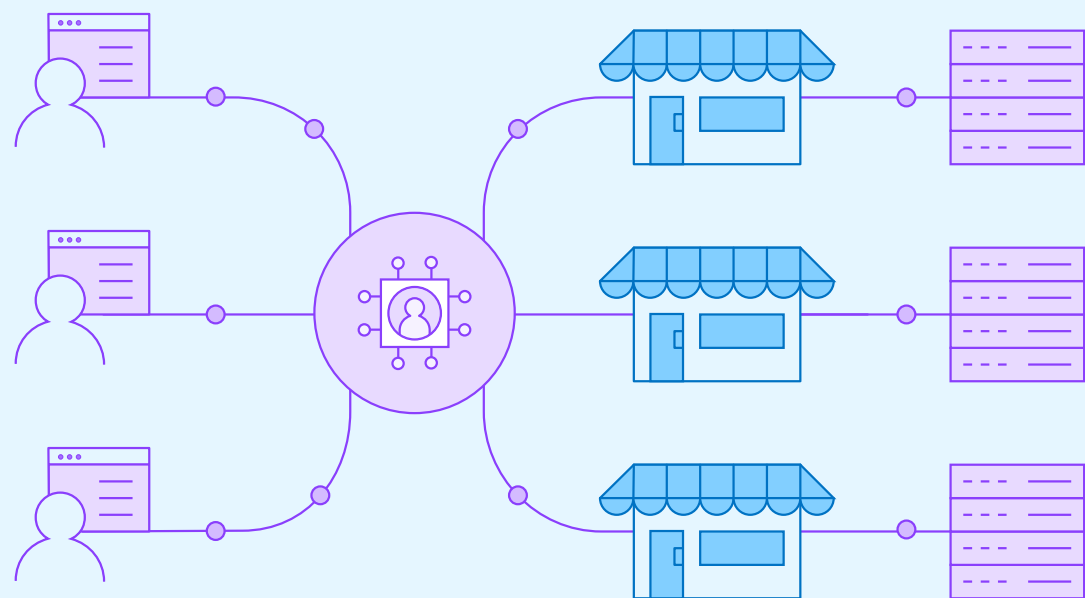


Ganhou mais tempo para buscar iniciativas estratégicas



[Leia aqui a história completa →](#)

# Produtividade do funcionário



“...o robô não gasta tempo algum para fazer um trabalho que demandava 2.000 horas por ano. Ele lhe oferece, literalmente, a dádiva do tempo. Eles dizem que você não pode comprar o tempo. Eu digo, sim, você pode!”

**Jimmy Hewitt**  
Senior Automation Advisor,  
Salient Process

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Ganhando tempo, e vantagem competitiva, para pensar, planejar e inovar

A icônica cadeia de restaurantes Primanti Brothers, sediada em Pittsburgh, tem tomado as decisões certas em termos de inovação ao longo de seus 89 anos no ramo, como oferecer batatas fritas e salada de repolho em seus lanches mais famosos. Quando a empresa percebeu que sua equipe de gerenciamento regional realizava tarefas ineficientes, como relatórios de vendas manuais, aplicou o mesmo espírito inovador para automatizar suas operações administrativas com IA para economizar tempo e dinheiro. Em duas semanas, a nova solução foi implementada. Em três meses ela se pagou. Agora, os gerentes regionais da Primanti podem passar mais tempo se concentrando em oferecer a melhor experiência para seus clientes.

Soluções utilizadas:

Software de automação robótica de processos orientado por IA  
([IBM Robotic Process Automation](#))

### Resultados

Economia de 2.000 horas por ano



100% de ROI em 3 meses



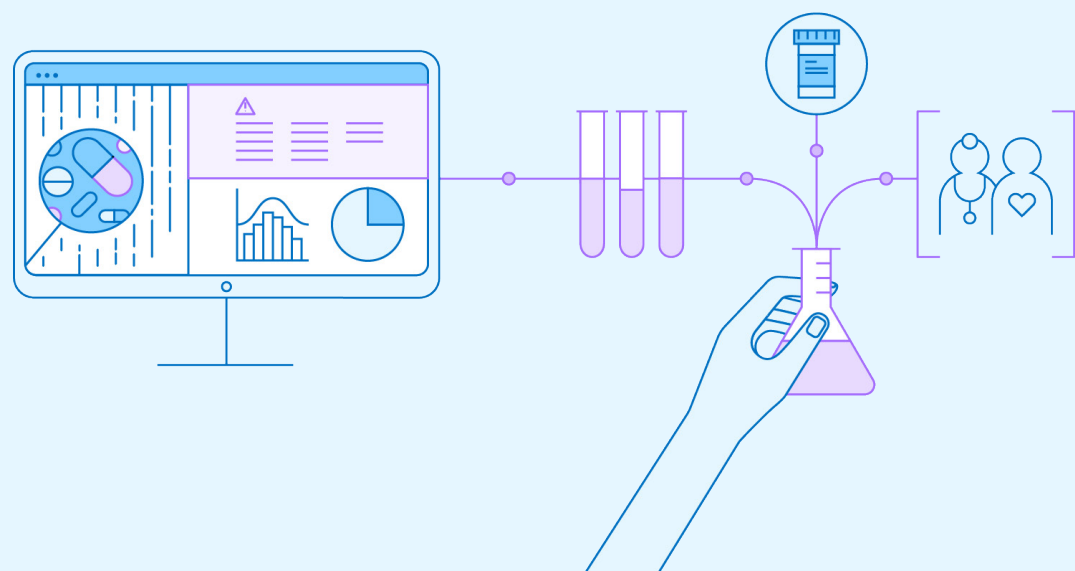
Economia de custo de USD 84.000



Geração diária de 40 relatórios precisos



[Leia aqui a história completa →](#)



“Especialistas humanos ainda decidem como agir de acordo com as informações, e agora eles têm as principais informações com muito mais rapidez.”

**Min Kyung Shin**  
CEO,  
SELTA SQUARE

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Um processo automatizado inédito para monitoramento de segurança de medicamentos

A empresa farmacêutica sul-coreana líder em Pesquisa e Desenvolvimento, Daewoong Pharmaceutical, ajudou a lançar uma nova empresa, a SELTA SQUARE, que está inovando um processo crítico que pode melhorar a segurança de medicamentos para pessoas em todo o mundo. É um processo denominado farmacovigilância (FV), um procedimento exigido por lei para detecção e notificação de efeitos adversos provenientes de medicamentos, para em seguida avaliar, compreender e prevenir esses efeitos.

A SELTA SQUARE está usando software RPA inteligente para executar serviços de FV automatizados que podem ser um divisor de águas na maneira como as empresas farmacêuticas garantem a segurança do consumidor.

Soluções utilizadas:

Software de automação robótica de processos (RPA)  
([IBM Robotic Process Automation](#))

### Resultados

Velocidade do processo de farmacovigilância (FV) quadruplicado



Tempos de busca na literatura reduzidos de 5 minutos para 1 minuto



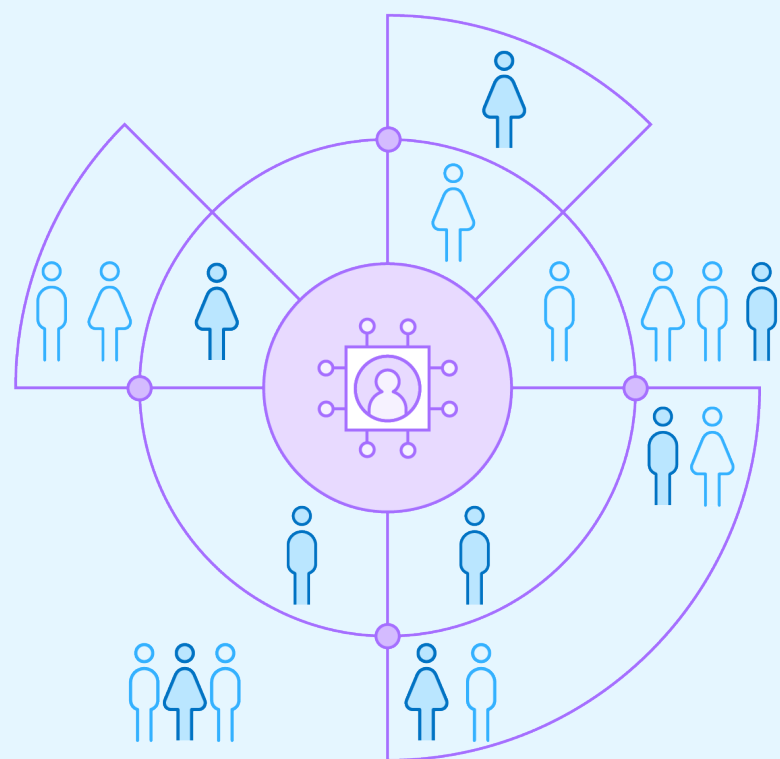
Mais tempo para os especialistas aprimorarem a qualidade de FV



Ajudando a fornecer medicamentos mais seguros para todos



[Leia aqui a história completa →](#)



“Esse trabalho manual era um grande obstáculo de tempo e esforço no caminho do nosso serviço real...”

**Jeri Morgan**  
Parceiro de Negócios do IBM HR

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Usando um colaborador digital para criar o futuro dos recursos humanos

O colaborador digital chama-se HiRo, que está transformando drasticamente o serviço diário dos funcionários do IBM HR que ajuda as unidades de negócios a desenvolver e reter talentos. Quatro vezes ao ano, esses profissionais de RH lidavam com uma grande carga de trabalho relacionada ao processo trimestral de promoções, que dependia fortemente da coleta de dados estáticos de vários sistemas. Esse processo estendia-se por até 10 semanas a cada trimestre e pressionava outras funções, como o planejamento estratégico de força de trabalho. Antes do HiRo, cada gerente levava cerca de oito horas para reunir os dados necessários do funcionário e preencher os formulários de candidatura relevantes. Depois do HiRo, eles concluem o serviço de coleta e inserção de dados de um funcionário em cerca de 1 hora. Eles executam o trabalho de dez semanas em cinco.

Soluções utilizadas:

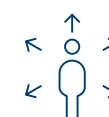
Software do colaborador digital  
(IBM Watson Orchestrate)

### Resultados

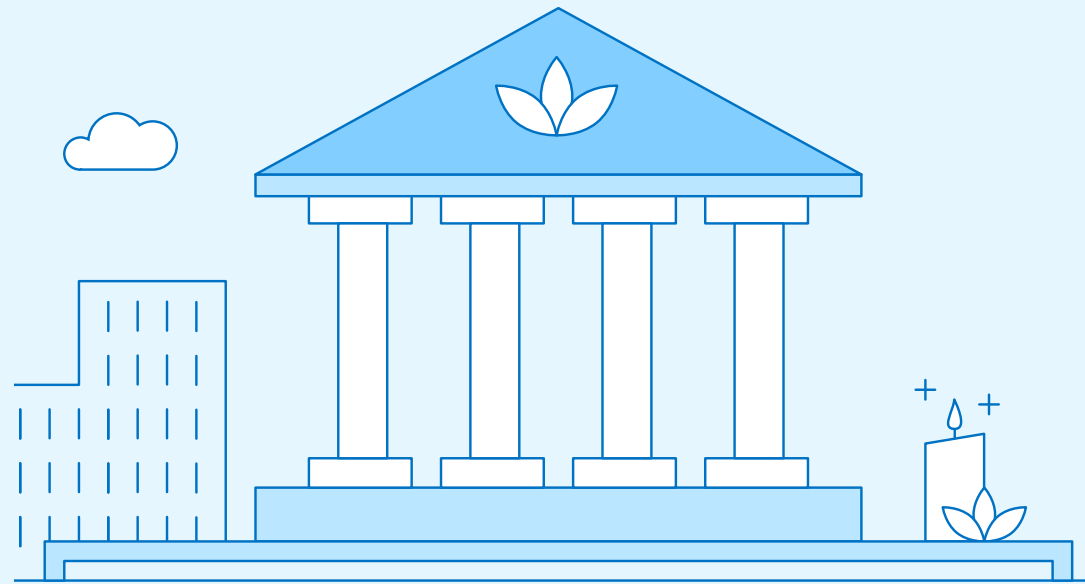
Em um piloto limitado, economizou 12.000 horas em 1 trimestre e concluiu o trabalho em 5 semanas ao invés de 10



Tarefas humanas elevadas ao lidar com tarefas manuais e repetitivas



# Experiência do cliente



“Nossa estratégia de integração e automação inteligentes permite que a BlueShore concorra com as maiores empresas e nos ajudará a nos tornarmos mais competitivos à medida que continuamos a crescer.”

**Fred Cook**  
Diretor Executivo de Informação  
BlueShore Financial

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Unindo o luxo de um spa com a utilidade de um banco

Em um mundo onde o toque humano está sendo cada vez mais substituído por telas impessoais, a BlueShore Financial está caminhando na direção oposta, rumo a uma experiência de cliente intimista. Para que seus funcionários tivessem tempo suficiente para desenvolver bons relacionamentos com os clientes, a BlueShore teve que melhorar a execução de tarefas rotineiras e repetitivas de processos essenciais, tais como integração de clientes, criação de empréstimos e atividades de auditoria. As pilhas de papelada foram substituídas por um ritmo sem pressa e atenção personalizada.

Soluções utilizadas:

Plataforma modular de automação de negócios  
(IBM Cloud Pak for Business Automation)

Software de gerenciamento de conteúdo nativo em nuvem  
(IBM FileNet Content Manager)

### Resultados

Aumento de 250% no volume de empréstimos



Mais tempo para personalizar os produtos para os clientes.



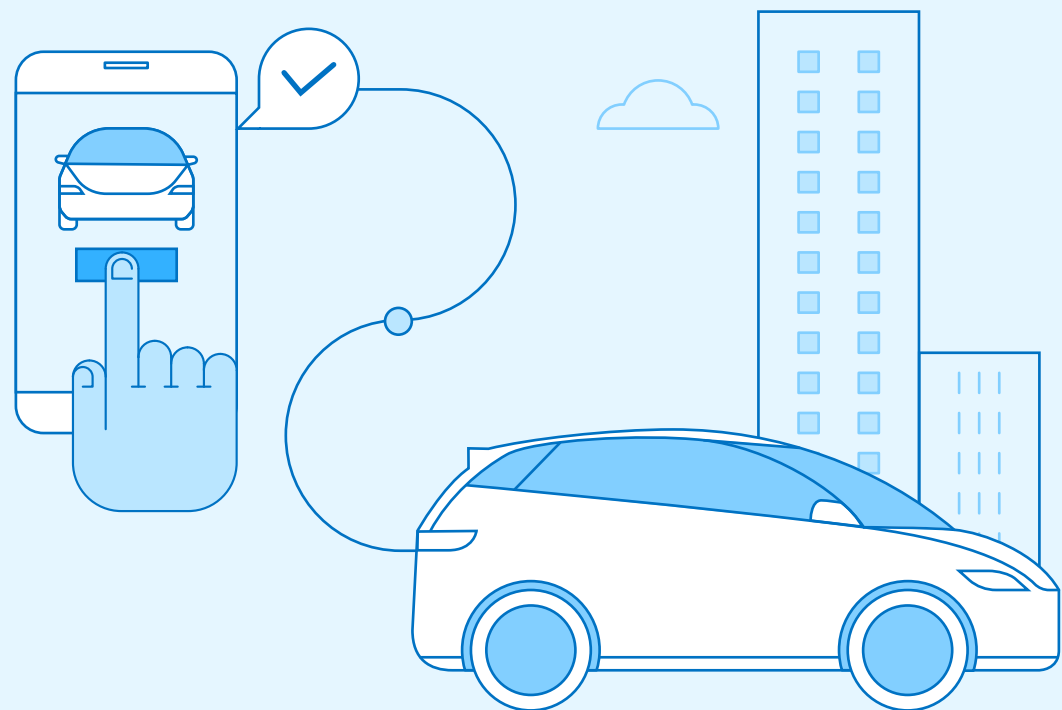
Aumento de 167% nas vendas cruzadas



A eliminação de papéis economiza C\$ 300.000 por ano







“Criamos uma experiência cativante para o cliente em todos os pontos de contato alimentados por dados e tecnologias digitais”.

**Weiping Jin**

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

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Uma experiência moderna e integrada ao volante, da encomenda à condução do veículo

A FAW-Volkswagen tem um objetivo claro: sair na frente nessa indústria transformadora por meio da nossa própria transformação. Seu objetivo é proporcionar uma experiência premium ao cliente, transformando clientes de primeira viagem em clientes vitalícios. Começa com uma integração perfeita entre o software do veículo e o ecossistema de serviços para o motorista, tais como streaming de mídia, estacionamento, carregamento de VE e serviços de navegação. Também inclui integração de back-end que conecta os sistemas de registro da empresa com o software constantemente em evolução de todos os modelos de veículos FAW-Volkswagen. O resultado: uma experiência de motorista mais confortável e integrada.

Soluções utilizadas:

Plataforma de integração híbrida impulsionada por IA (IBM Cloud Pak for Integration)

Plataforma de desenvolvimento de contêiner multinuvel (Red Hat OpenShift)

Serviços de estratégia, projeto e implementação (IBM Consulting)

Resultados

Mais de 3 milhões de novos usuários de aplicações VW e Jetta



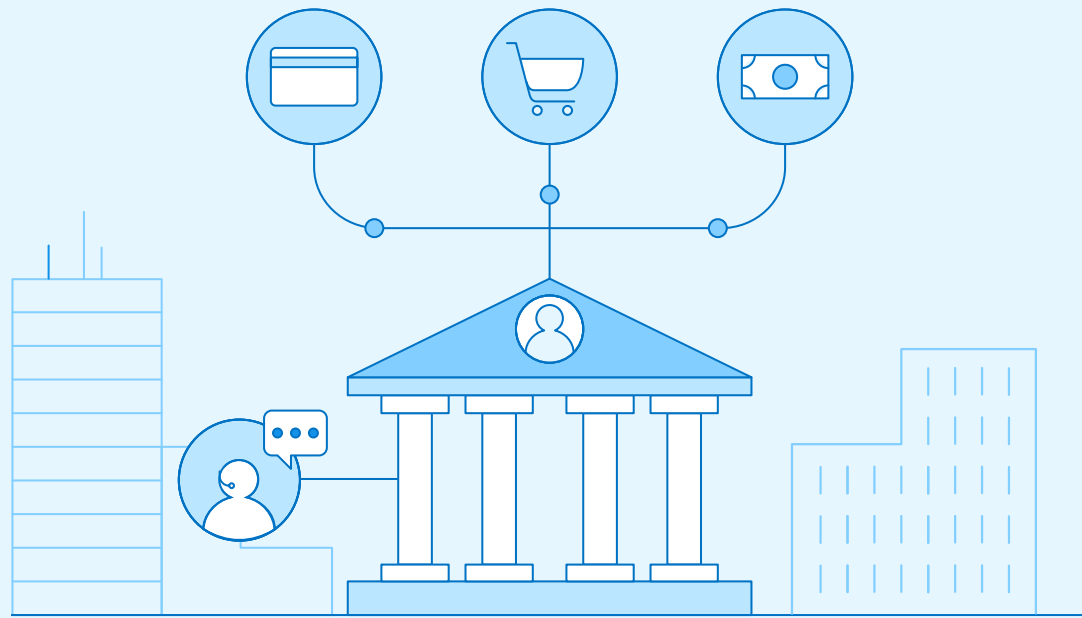
Uma equipe de inovação digital criada e treinada com mais de 150 pessoas



Redução do prazo de integração dos parceiros de ecossistemas de meses para segurança



[Leia aqui a história completa →](#)



“Não se trata apenas de tornar os processos antigos digitais. Anna [agente virtual] se encaixa perfeitamente em nossa estratégia de se tornar um banco pessoal em uma era digital.”

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

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Usando agentes virtuais para criar uma experiência do cliente competitiva

Para evitar a perda de clientes para fintechs especializadas, o gigante do setor bancário holandês ABN AMRO está no caminho certo para se tornar um banco mais pessoal em uma era digital. Como primeiro passo de uma iniciativa maior de transformação digital, uma de suas agentes virtuais, Anna, além de proporcionar tempo suficiente para que os consultores se concentrem nos clientes com consultas complexas em tempo real, ela justifica os investimentos em tecnologia financeira e incentiva o uso de IA em mais casos de negócios, como a integração de clientes.

Soluções utilizadas:

Plataforma de IA conversacional  
([IBM Watson Assistant](#))

Software automatizado de busca e análise de conteúdo  
([IBM Watson Discovery](#))

Serviços de estratégia, projeto e implementação  
([IBM Consulting](#))

### Resultados

Anna responde até 90% das solicitações dos clientes em holandês ou inglês



Mais de 50 em NPS para Anna



Mais tempo para que os consultores em tempo real se concentrem em consultas complexas de clientes



Melhores insights e entendimento do cliente



[Leia aqui a história completa →](#)



“A realização de investimentos estratégicos em automação de processo é fundamental para oferecer a experiência digital de alta qualidade que os clientes esperam. Com o IBM Process Mining, temos uma ferramenta poderosa para identificar onde a automação terá o maior retorno, tanto para nossos clientes quanto para nossos negócios em constante evolução.”

**Head of Digital Operations**  
Max Mara Fashion Group

Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Projetando melhorias de processo orientadas por ROI para uma melhor experiência de compra

Se você imaginar um mapa de calor de potenciais melhorias no processo, a zona mais vermelha do Max Mara Fashion Group foi o ciclo Order-to-Cash (O2C), desde o processamento do pedido até o atendimento ao cliente. Para melhorar seus processos O2C, eles precisavam identificar as automações de maior retorno e fazer projeções acionadas por dados de como as mudanças de processo específicas impactariam as principais métricas operacionais. Isso deu a eles a confiança de saber onde agir e qual seria o business case dessas ações.

Soluções utilizadas:

Software de mineração de processos  
([IBM Process Mining](#))

Resultados

As partes mais repetitivas do processo que melhor se prestam à automação foram identificadas



Diminuição de até 90% nos tempos de atendimento ao cliente de resolução de problemas e uma redução de 46% no custo médio por resolução, eliminando os gargalos



Para isso utilizamos a Automação da IBM

## Crie sua própria história de sucesso de automação

Participe de um Workshop de Inovação em Automação da IBM e descubra como você pode usar a automação inteligente para alcançar novos níveis de desempenho para sua empresa e funcionários.

Este evento sem custos é uma consulta personalizada com especialistas da IBM para ajudá-lo a obter o máximo valor das automatizações de alto impacto. Em seu workshop, você:

- Saberá para onde a automação está indo
- Conhecerá as melhores práticas do setor
- Participará de uma sessão de reflexão sobre design
- Sairá com um plano de ação sob medida para a sua empresa.

Descubra novas maneiras de aprimorar seu negócio usando a automação inteligente.

[Saiba mais →](#)

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Brasil Ltda  
Rua Tutóia, 1157  
CEP 04007-900  
São Paulo, SP

Produzido nos Estados Unidos da América  
Fevereiro de 2023

IBM e o logotipo IBM são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível em: [ibm.com/br-pt/trademark](http://ibm.com/br-pt/trademark).

Este documento estava atualizado na data de publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES DESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM (“AS IS”) SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO.

Os produtos da IBM têm a garantia de acordo com os termos e condições dos acordos dentro dos quais são fornecidos.

