



Commentaire *IBM Services Platform with Watson*  
Sysco a amélioré la satisfaction de ses clients,  
tout en augmentant la performance de la chaîne  
d'approvisionnement



## Le défi commercial :

Sysco, le plus grand distributeur de services alimentaires du monde, avait besoin de créer un environnement informatique disponible et sécurisé en permanence, pour assurer une implémentation plus rapide de technologies innovantes. Centré sur la clientèle, cet environnement crée une performance, une vitesse et une qualité de pointe.

## La transformation :

IBM Services Platform with Watson a été implémenté afin que les systèmes opérationnels critiques puissent fonctionner quotidiennement, ce qui s'est traduit par une amélioration spectaculaire en termes de temps d'activité informatique et de respect des délais de livraison à la clientèle. Les technologies d'automatisation, qui font partie intégrante de la plateforme, ont par ailleurs aidé l'entreprise à identifier et à résoudre les principaux problèmes du système.



## Automatisation + Analyse + IA = Améliorations spectaculaires

Sysco a commencé à déployer l'automatisation de la plateforme avec IBM en 2015 et a été l'une des premières entreprises à la mettre en pratique. Avec plus de 270 sites répartis entre les États-Unis, le Canada, l'Amérique latine, les Bahamas et l'Europe, cette entreprise internationale a généré plus de 50 milliards de dollars de ventes en 2016. L'entreprise n'a aucun droit à l'erreur dans la mesure où le moindre retard va conduire à des heures supplémentaires au niveau de l'entrepôt, ce qui va impacter les résultats nets de l'entreprise avec une incidence sur les livraisons aux clients. L'utilisation de l'analyse a été une initiative critique en permettant à Sysco d'axer l'automatisation sur les charges de travail les plus appropriées pour l'obtention de résultats optimaux.

Wayne Shurts, Directeur informatique : « Chez Sysco, nous traitons d'énormes volumes de données en peu de temps. Avec le nombre substantiel de livraisons que nous effectuons chaque jour, il n'y a pas de place pour l'erreur. En cas de retard de quelques petites minutes, nous commençons à imposer des heures supplémentaires à l'entrepôt. Quelques autres minutes de retard et nous commençons à impacter les horaires prévus pour la livraison de nos clients, ce qui serait réellement préoccupant. »

Et d'ajouter : « Chaque jour, 8 000 camions doivent partir à l'heure avec leur chargement. La ponctualité dans les livraisons est cruciale car pour bon nombre de nos clients, ce qu'ils comptent servir au déjeuner ou au dîner se trouve sur notre camion qui se dirige le matin vers le restaurant. »

**« IBM assure l'automatisation qui nous aide à maintenir un fonctionnement quotidien de nos systèmes opérationnels critiques, ce qui nous est particulièrement secourable en termes de temps d'activité et de livraison à nos clients. »**

- Wayne Shurts, Directeur informatique, Vice-président exécutif, Sysco

### IBM Services Platform with Watson Les résultats :

- Les temps d'immobilisation des serveurs ont été réduits de 50 % sur tout le périmètre de l'entreprise au cours des deux dernières années
- Les temps d'immobilisation ont été réduits de 40 000 heures serveur par mois
- Plus de 1 500 tickets d'incident serveur ont été automatiquement résolus chaque mois avec réduction du temps moyen par ticket
- Les problèmes touchant aux incidents critiques ont été réduits de plus de 89 % sur une période de six mois grâce à l'automatisation
- Le temps nécessaire pour résoudre les problèmes de Gravité 1 est passé de 19 heures à 28 minutes

“

« Non seulement IBM héberge tous nos data centers mais en outre, il nous fournit tous les services gérés qui nous permettent d'exploiter ces data centers et d'améliorer nos opérations jour après jour. »

- Wayne Shurts, Directeur informatique, Vice-président exécutif, Sysco



### Identifiez et résolvez les problèmes instantanément

IBM Services Platform with Watson a permis d'implémenter l'automatisation sur 4 000 serveurs afin de pouvoir traiter rapidement d'énormes volumes de données ainsi que d'identifier et résoudre les problèmes instantanément. Six mois après son déploiement en 2015, le nombre d'incidents critiques avait chuté de 89 %. Au cours des deux années suivant ce déploiement, les temps d'immobilisation des serveurs ont été réduits de 50 %. Le nombre de problèmes de Gravité 1 – indisponibilités critiques impliquant plusieurs personnes ou plusieurs sites – a chuté de 19 heures à seulement 28 minutes. Cette automatisation a également permis à Sysco de résoudre automatiquement plus de 100 000 tickets d'incident sans intervention humaine. Elle a par ailleurs fourni aux informaticiens des connaissances exploitables sur près de 60 000 tickets impliquant des temps de résolution conséquents, ceci en leur permettant de prendre de meilleures décisions – d'où une amélioration radicale de la qualité de service.

IBM Services Platform with Watson permet de maintenir un fonctionnement quotidien des systèmes opérationnels de Sysco. Cette plateforme assure des résultats métier cohérents et permet d'évoluer à la demande pour faire face aux pics de charges de travail ou aux charges asymétriques tout en réduisant la part d'erreur. Sysco a besoin d'une performance de pointe, à tout moment, et IBM Services Platform with Watson répond à ce besoin.

« Grâce à IBM », conclut Shurts, « nous avons connu une belle réussite avec l'automatisation qui nous aide à améliorer notre infrastructure. IBM est sans conteste le n° 1 dans les domaines de l'automatisation et de l'intelligence artificielle. À présent, nous scrutons tous nos secteurs d'activité dans l'optique d'y implanter les mêmes types de technologie, ce qui nous aidera à résoudre les problèmes métier et à accroître notre valeur vis-à-vis de la clientèle. »

### Sysco en bref

- Le plus grand distributeur de services alimentaires du monde
- 425 000 clients de tous horizons
- Plus de 50 milliards de dollars de ventes
- Environ 418 000 produits dont 40 000+ de marque Sysco, et 4 000 autres produits sous marque propre via notre entreprise Brakes
- 270+ sites d'exploitation répartis entre les États-Unis, le Canada, l'Amérique latine, les Bahamas et l'Europe

## Amplifiez votre performance.

Demandez à un **expert IBM** de vous aider à déployer le mix d'infrastructure correspondant à vos besoins et distandez vos concurrents.