

WebSphere. software

Pacorini è al vertice del mercato della logistica globale con una soluzione SOA IBM.

In sintesi

■ **La sfida**

Restare davanti alla concorrenza realizzando, governando e monitorando processi di business più agili e fluidi

■ **Perché IBM?**

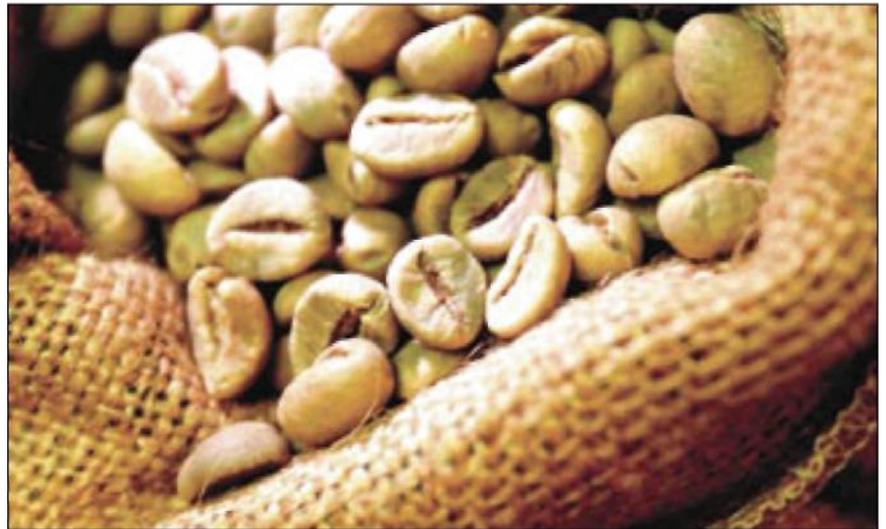
IBM progetta il proprio portafoglio perché si integri con i prodotti di altri fornitori, oltre che con i propri; la roadmap di IBM porta all'integrazione totale dei sistemi di business con i sistemi dei dipendenti e dei fornitori

■ **La soluzione**

Pacorini ha utilizzato il BPM (Business Process Management) per identificare i processi di business ad alta priorità e li ha automatizzati integrando il proprio sistema legacy attraverso la SOA (Service Oriented Architecture)

■ **Vantaggi chiave**

Capacità di competere con successo, rispondendo rapidamente alle esigenze dei clienti e dei dipendenti; gestione degli ordini più efficiente; capacità di fornire ai clienti informazioni più coerenti e accurate sugli ordini, in tempo reale; risparmio di costi per il supporto IT oltre che per la gestione aziendale



Pacorini è uno dei maggiori spedizionieri di caffè al mondo, nonché parte essenziale della catena delle forniture che gli amanti del caffè danno per scontata quando sorseggiano la prima tazza del mattino.

Le organizzazioni di produzione e distribuzione di tutto il mondo sono in grado ormai di fornire ai loro clienti i prodotti che vogliono, quando li vogliono, lavorati e consegnati in condizioni di qualità – grazie anche a società di logistica efficienti come il Gruppo Pacorini (Pacorini). Con sede a Trieste, Pacorini consegna caffè, metalli, prodotti alimentari e general cargo. La società lavora questi prodotti per il controllo qualità e predispone la spedizione perché arrivino esattamente quando servono nel processo di gestione della catena delle forniture o SCM (Supply Chain Management) del cliente. Azienda di grande reputazione internazionale, Pacorini ha 22 sedi e 550 dipendenti a tempo pieno; è composta da diverse società sparse in tre continenti e 11 paesi.

“Con la nuova soluzione IBM possiamo automatizzare i flussi di lavoro di cui i nostri clienti e dipendenti hanno bisogno per realizzare ogni tipo di attività o richiesta relativa agli ordini dei clienti. Ciò che lo ha reso possibile è stato il sapere di poter descrivere qualsiasi processo di business collegando servizi ripetibili attraverso la SOA”.

*— Cristian Paravano, CIO,
Gruppo Pacorini*

Snellire i processi di business senza modificare le risorse legacy

Componenti chiave

Software

- IBM WebSphere® Application Server
- IBM WebSphere Business Integration Modeler
- IBM WebSphere Business Integration Server Foundation
- IBM WebSphere MQ
- IBM WebSphere Portal Express

Server

- IBM System i™
- IBM System x™

IBM Business Partner

- Santin e Associati

“IBM progetta il proprio portafoglio perché si integri con i propri prodotti e con quelli di altri fornitori. Queste capacità distinguono IBM dai concorrenti, quali Sun, Microsoft e Oracle”.

— Cristian Pavarano

Storicamente, le soluzioni SCM end-to-end integrate di Pacorini hanno creato l'industria della logistica in Italia e hanno ispirato molti concorrenti in tutto il mondo. Come leader di mercato nella consegna di caffè verde, Pacorini ha mantenuto la sua posizione competitiva fino ad ora grazie all'offerta di un servizio puntuale ai clienti. Tuttavia, sebbene utilizzasse tecnologie avanzate e software SCM leader nel settore, i processi di business interni dell'azienda non erano integrati. È stata una sfida gestire informazioni organizzate in compartimenti stagni e fornire un servizio coerente ai clienti in un mondo operativo 24x7. Di conseguenza, Pacorini era preoccupata della sua capacità di restare un passo avanti alla concorrenza.

“Dalla gestione degli ordini alla gestione del magazzino, ordini di acquisto, ordini di lavorazione, dazi doganali e contabilità, i sistemi legacy di Pacorini non erano integrati con le interfacce dei clienti e dei dipendenti”, spiega Cristian Pavarano, CIO di Pacorini. “Quando i clienti volevano conoscere lo stato dei loro ordini, telefonavano a un addetto al servizio clienti, che doveva effettuare la ricerca su molti sistemi diversi e poi comunicare la risposta telefonicamente o via fax al cliente. Era necessario costruire una struttura integrata, per consentire ai dipendenti di rintracciare o trasmettere le informazioni da un unico punto di ingresso. Una struttura in grado di snellire i nostri processi interni, abbassare i costi e ridurre i tempi di risposta”.

Revisionare i processi di business

Pacorini è cambiata, in modo sostanziale. Partendo da un'analisi degli attuali processi di business per definire le attività prioritarie e collegarle tra loro utilizzando dei flussi di lavoro più agili e fluidi, Pacorini ha poi costruito una struttura di processi online integrati. L'azienda si è affidata alla SOA (Service Oriented Architecture) per costruire il recupero delle informazioni e i processi di lavoro utilizzando servizi ripetibili, personalizzati per adattarsi a ogni attività in modo coerente.

La chiave di questo sforzo di ricostruzione è stata un pacchetto di IBM e del Business Partner IBM Santin e Associati (Santin), composto da IBM WebSphere MQ, IBM WebSphere Application Server, IBM WebSphere Business Integration Modeler, IBM WebSphere Business Integration Server Foundation, IBM WebSphere Portal Express e le piattaforme IBM System i e IBM System x.

Con l'aiuto di Santin, che ha fornito le licenze software e la formazione sull'uso del software WebSphere, Pacorini ha utilizzato IBM WebSphere Business Integration Server Foundation per descrivere, coreografare e automatizzare processi di business e risorse, senza modificare i sistemi legacy. Pacorini utilizza WebSphere Business Integration Modeler per documentare, validare e ottimizzare i processi di business e velocizzare la reattività grazie a una maggiore flessibilità.

IBM WebSphere Application Server viene utilizzato per l'integrazione dei processi di business, la gestione della logica di business e il collaudo. IBM WebSphere MQ fornisce un metodo garantito, scalabile e flessibile per inviare e ricevere gli ordini in vari formati.

“Con la nuova soluzione IBM possiamo automatizzare i flussi di lavoro di cui i nostri clienti e dipendenti hanno bisogno per realizzare ogni tipo di attività o richiesta relativa agli ordini dei clienti”, spiega Paravano. “Utilizziamo i Web services in ambiente SOA per fornire ai nostri clienti le informazioni, contenute nei nostri sistemi di back-end, necessarie per snellire le loro catene delle forniture. Ciò che lo ha reso possibile è stato il sapere di poter descrivere qualsiasi processo di business collegando servizi ripetibili attraverso la SOA”.

Scegliere IBM per la flessibilità dell'integrazione

Pacorini ha cercato a lungo un pacchetto software in grado di consentirle di rivedersi al proprio interno e automatizzare le proprie relazioni con i clienti. L'azienda ha eliminato prodotti di Microsoft, Oracle, Vitria, Iona e SeeBeyond (ora una divisione di Sun).

Solo IBM ha offerto la capacità di integrarsi con i prodotti di altri fornitori – e con i prodotti che non sono ancora stati rilasciati. “IBM progetta il proprio portafoglio perché si integri con i propri prodotti e con quelli di altri fornitori” afferma Paravano. “Queste capacità distinguono IBM dai concorrenti, quali Sun, Microsoft e Oracle”.

Implementare la soluzione, passo dopo passo

Sulla base della soluzione IBM, l'azienda ha implementato una soluzione di portale abilitata per gli ordini, sia per i clienti interni che per i clienti esterni. Ha rilasciato inoltre una soluzione di gestione ordini da sistema a sistema, con il suo maggiore cliente nel settore del caffè in Italia. Pacorini sta ora applicando gli standard di comunicazione, sviluppati con il suo più grande cliente, agli altri 9 dei suoi 10 clienti di punta. Nel futuro, estenderà questa soluzione ai clienti nel settore metalli, spedizione merci e aree di distribuzione.

La possibilità di effettuare ordini online consentirà all'azienda di automatizzare circa 30.000 transazioni quest'anno, con un risparmio previsto equivalente a quattro dipendenti a tempo pieno.

Alla fine, Pacorini estenderà la soluzione con una gamma completa di servizi di business ai clienti interni ed esterni, quali la gestione dei documenti con IBM DB2® Document Manager, la fatturazione in linea e le informazioni di magazzino online. Questi servizi faranno leva sulla piattaforma software WebSphere, che costituirà la spina dorsale per pubblicare le risorse interne ai clienti.



Con la sua soluzione di business integration, Pacorini può consentire ai clienti di rintracciare lo stato dei loro ordini accedendo a soluzioni self-service sul Web.

“ Abbiamo un vantaggio competitivo che deriva dalle ricche funzionalità dei prodotti IBM e dalla roadmap di IBM, che porta a un'integrazione completa attraverso la SOA ”.

— Cristian Paravano

Quando questo obiettivo sarà raggiunto, sia i clienti che i dipendenti saranno in grado di monitorare l'evasione degli ordini lungo tutte le varie fasi. "Possiamo gestire i potenziali problemi con i clienti, gli avvertimenti, i diritti e molti altri controlli, che prima venivano gestiti con telefonate, e-mail e fax", spiega Paravano. "Con il software di integrazione di business WebSphere, è possibile rilasciare, governare e monitorare un processo" afferma Paravano. "Sono questi i componenti che contribuiscono a fornire un servizio eccezionale ai clienti".

Continua Paravano: "Si tratta di un progetto che continuerà nel futuro, man mano che scopriremo sempre nuovi modi per essere efficienti e soddisfare i clienti".

Risparmiare con il BMP e la SOA

Con l'intero processo di gestione ordini integrato e automatizzato, i dipendenti possono gestire gli ordini con più efficienza, fornendo informazioni coerenti e molto accurate.

Costruire efficienze incrementali, utilizzando processi di lavoro standard e servizi ripetibili, significa inoltre una riduzione dei costi per il supporto IT, oltre a una migliore gestione dei processi di business. "La SOA e la gestione dei processi di business vanno di pari passo", afferma Paravano. "In ogni paese, in ogni sede e con ogni cliente, utilizziamo molti servizi realizzati come componenti diversi per creare processi di business coerenti.

Questo ci dà la flessibilità necessaria per rispondere al cliente e alle domande del mercato, e per ridurre i costi di gestione".

La riduzione dei costi significa, a sua volta, un migliore posizionamento competitivo. Alcuni dei mercati di Pacorini, quali quelli del caffè verde e dei metalli, sono maturi, offrono quindi piccoli margini di profitto e scarse barriere all'ingresso, perciò conquistare una maggiore efficienza e ridurre i costi sono obiettivi critici per la concorrenza. "Automatizzare e integrare la nostra attività ci aiuta a consolidare la posizione sul mercato", afferma Paravano. "Siamo sicuri di avere un vantaggio competitivo che deriva dalla ricca funzionalità dei prodotti IBM e dalla roadmap di IBM, che porta a un'integrazione completa attraverso la SOA".

Per ulteriori informazioni

Contattate il proprio agente di vendita IBM o un Business Partner IBM.

Visitate il nostro sito:
ibm.com/websphere

Per ulteriori informazioni sul Gruppo Pacorini, visitate il sito:
www.pacorini.com

Per ulteriori informazioni su Santin e Associati visitate il sito:
www.santineassociati.com

© Copyright IBM Corporation 2006

IBM Corporation
Route 100
Somers, New York 10589
U.S.A.

Prodotto negli Stati Uniti d'America
06-06
Tutti i diritti riservati.

DB2, IBM, il logo IBM, System i, System x e WebSphere sono marchi della International Business Machines Corporation negli Stati Uniti, in altri paesi o in entrambi.

Questo case study è un esempio di come un cliente e un Business Partner utilizzano i prodotti IBM. Non vi è nessuna garanzia di risultati comparabili.

I riferimenti contenuti in questa pubblicazione a prodotti o servizi IBM non implicano che IBM intenda renderli disponibili in tutti i paesi in cui essa opera.