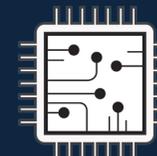
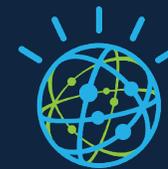




COGNITIVE OPERATION ASSISTANT



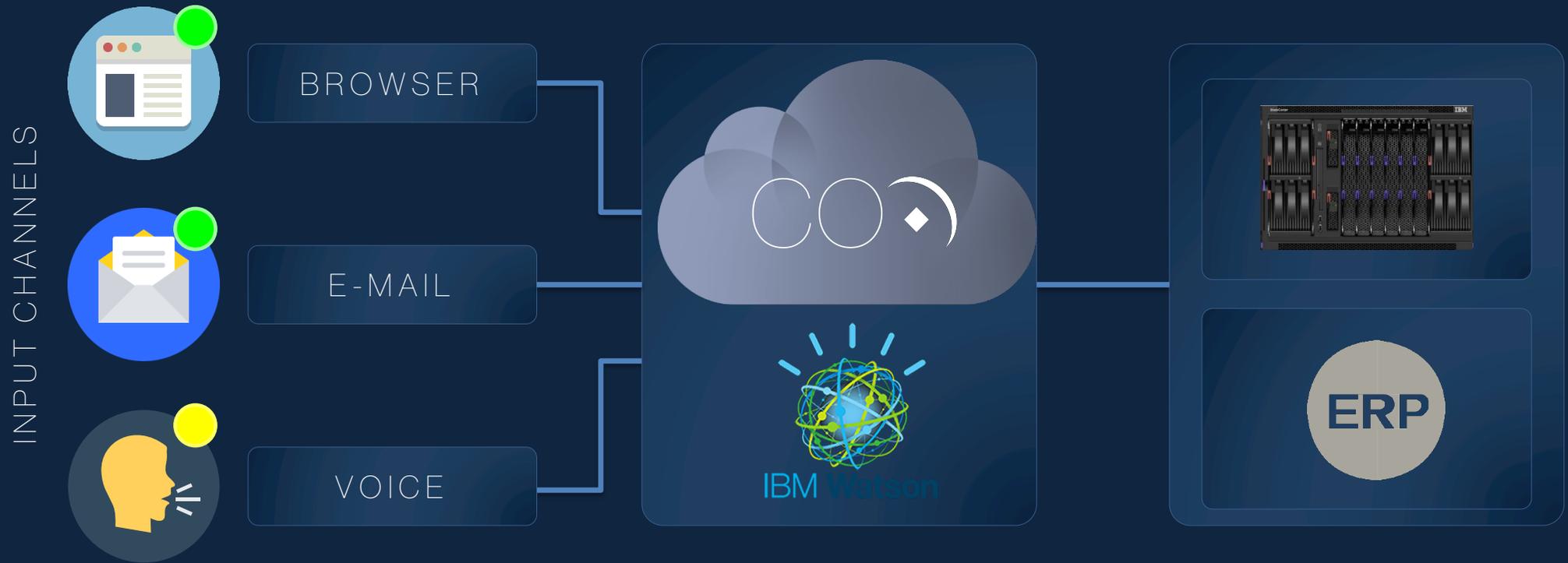
Soluzione IA sviluppata da Alma Pro powered by **IBM Watson**

COA : panoramica della soluzione

Basata su tecnologia IBM Watson, la soluzione COA permette, attraverso l'utilizzo del linguaggio naturale di interagire automaticamente con software ERP, utilizzando differenti modalità di accesso e diverse tipologie di dispositivi.

COA rappresenta un prezioso strumento per le aziende, al fine implementare un efficiente servizio di Customer Care, fornire informazioni rilevanti alla forza vendite e attivare facilmente flussi di lavoro automatizzati basati sul riconoscimento di pattern vocali. Grazie alle potenzialità dell'engine AI di IBM Watson, è possibile analizzare grandi quantità di dati in tempi rapidissimi, con processi di autoapprendimento in grado di migliorare progressivamente le prestazioni del sistema. Una opportunità che può essere di inestimabile valore per chi necessita di sviluppare servizi sempre più "tailor made" sulle esigenze dei propri utenti.

COO : architettura della soluzione

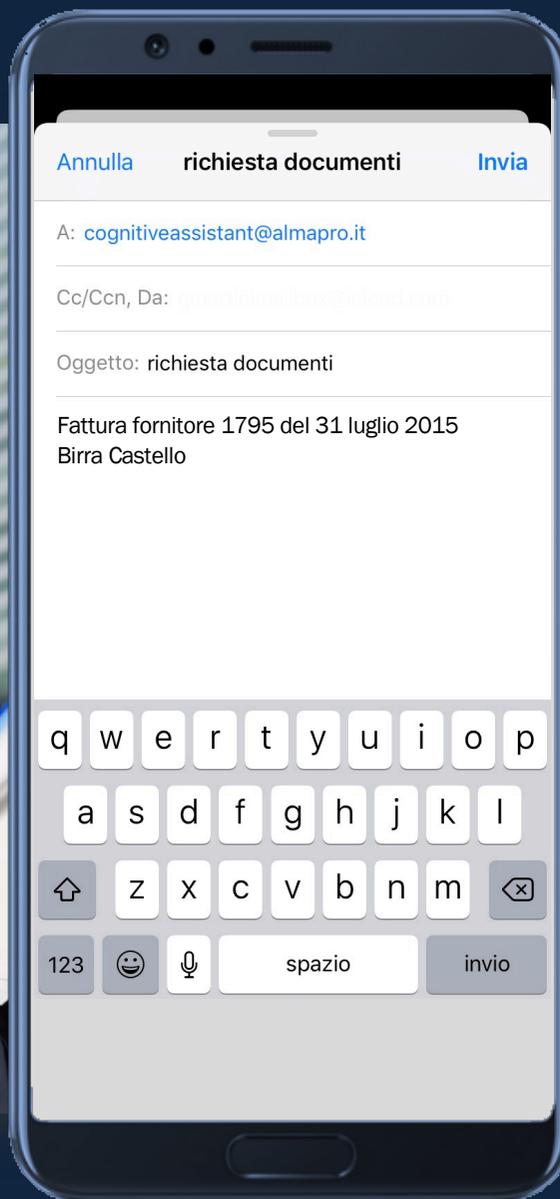
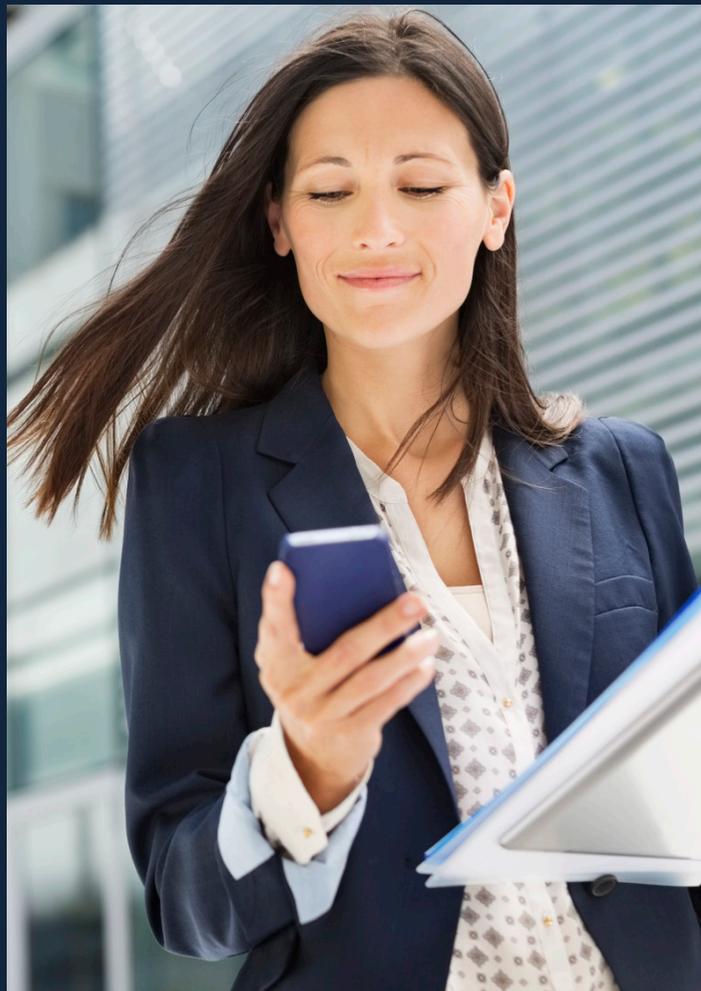


● servizio attivo ● servizio in fase di implementazione

COO : scenari di implementazione



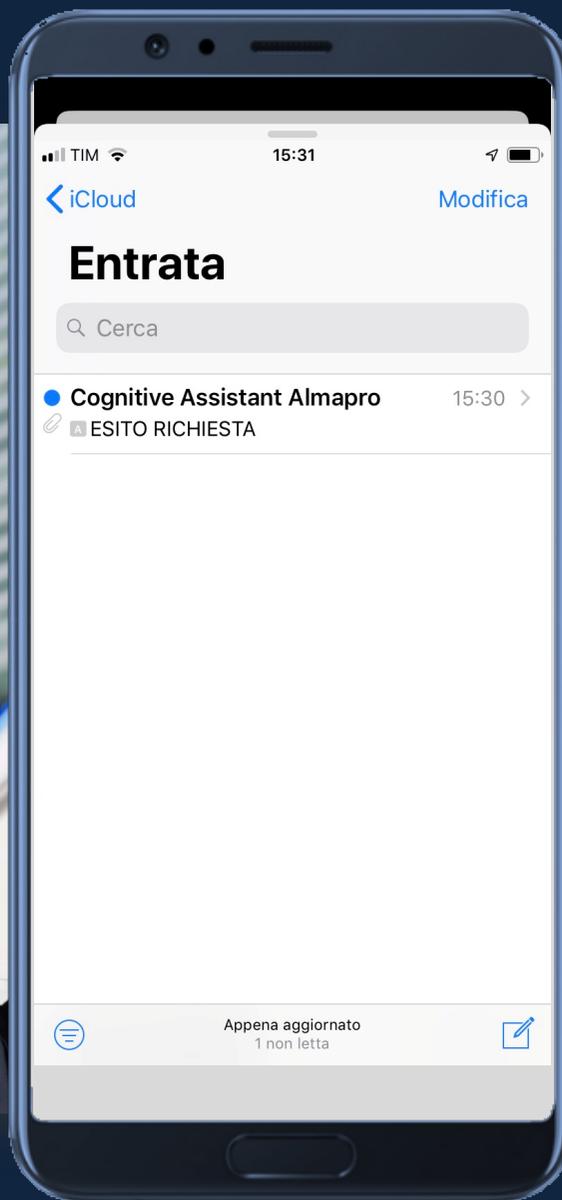
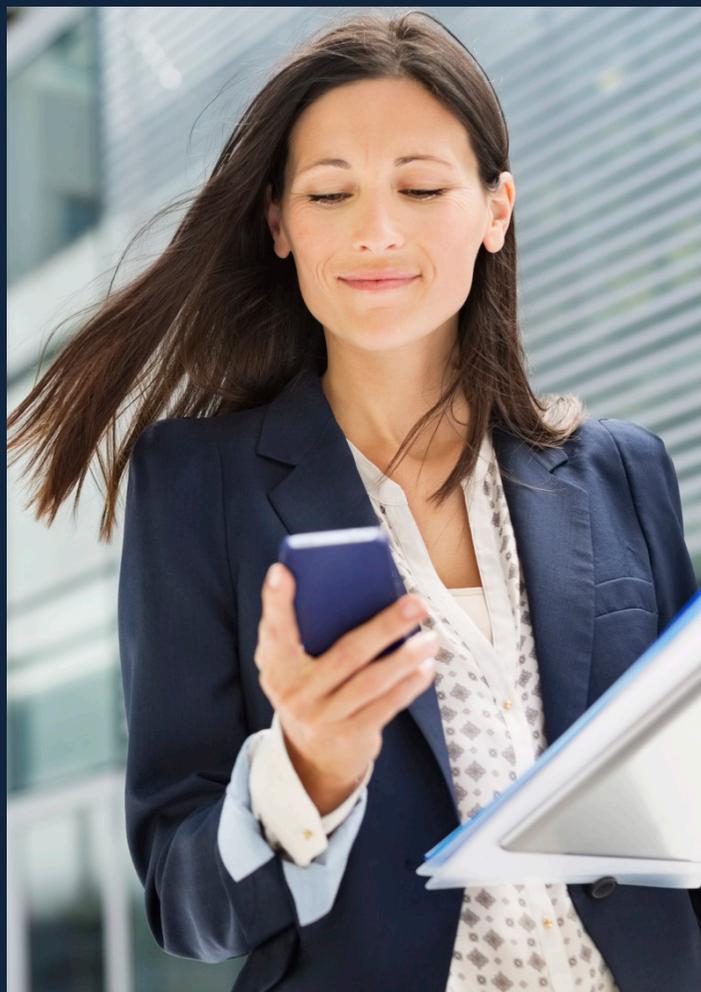
COA / e-mail



INVIO MAIL RICHIESTA



COA / e-mail

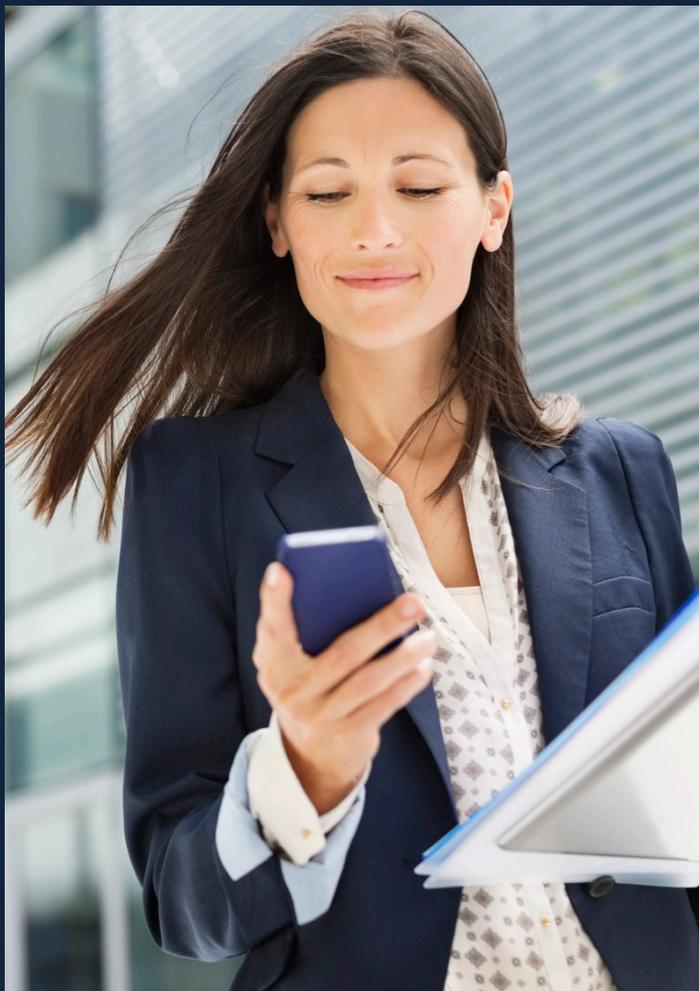


INVIO MAIL RICHIESTA

ELABORAZIONE MAIL



COA / e-mail



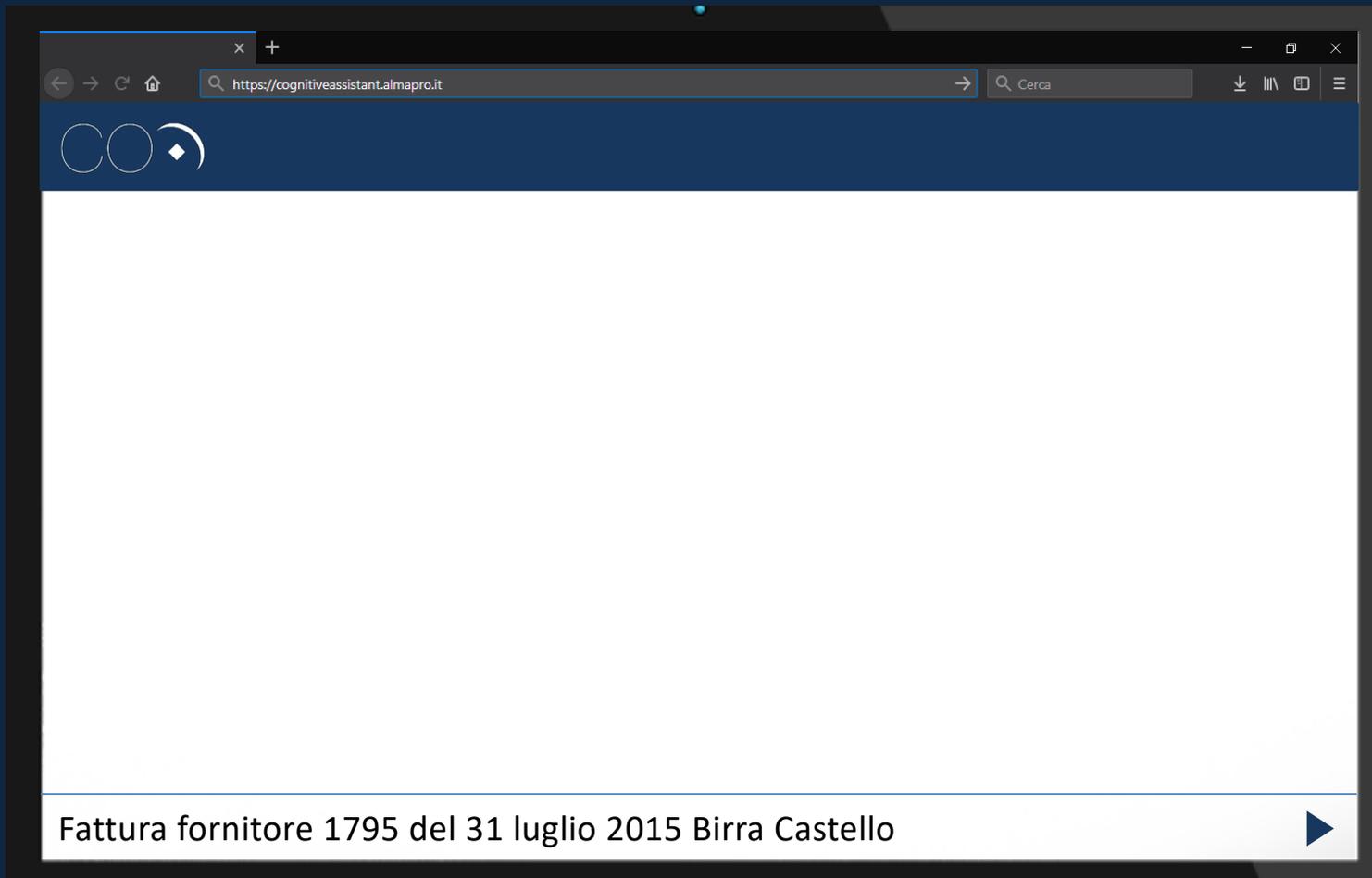
INVIO MAIL RICHIESTA

ELABORAZIONE MAIL

VISUALIZZAZIONE DOC.
RICHIESTO



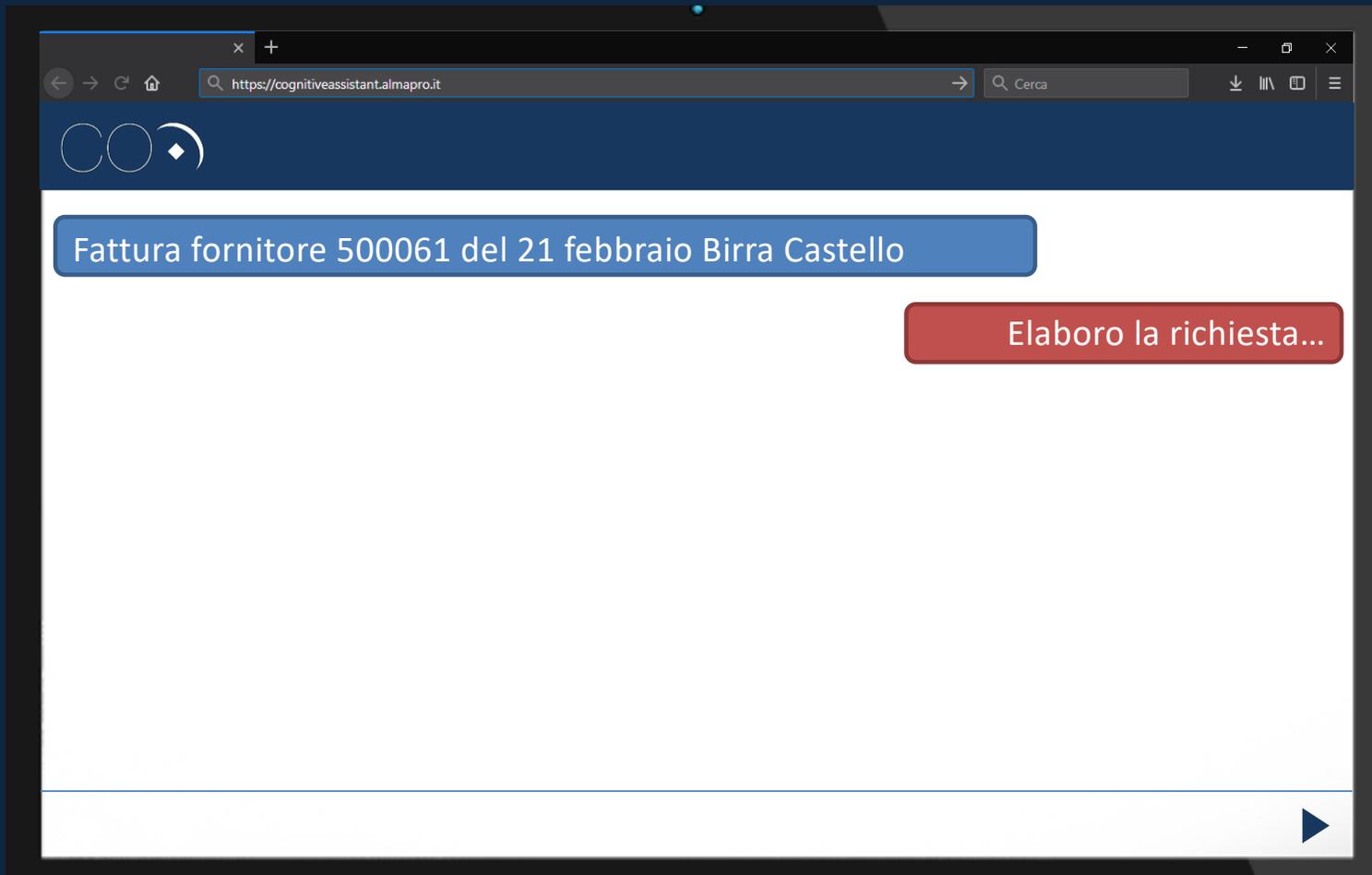
COA / browser



INVIO RICHIESTA



COA / browser

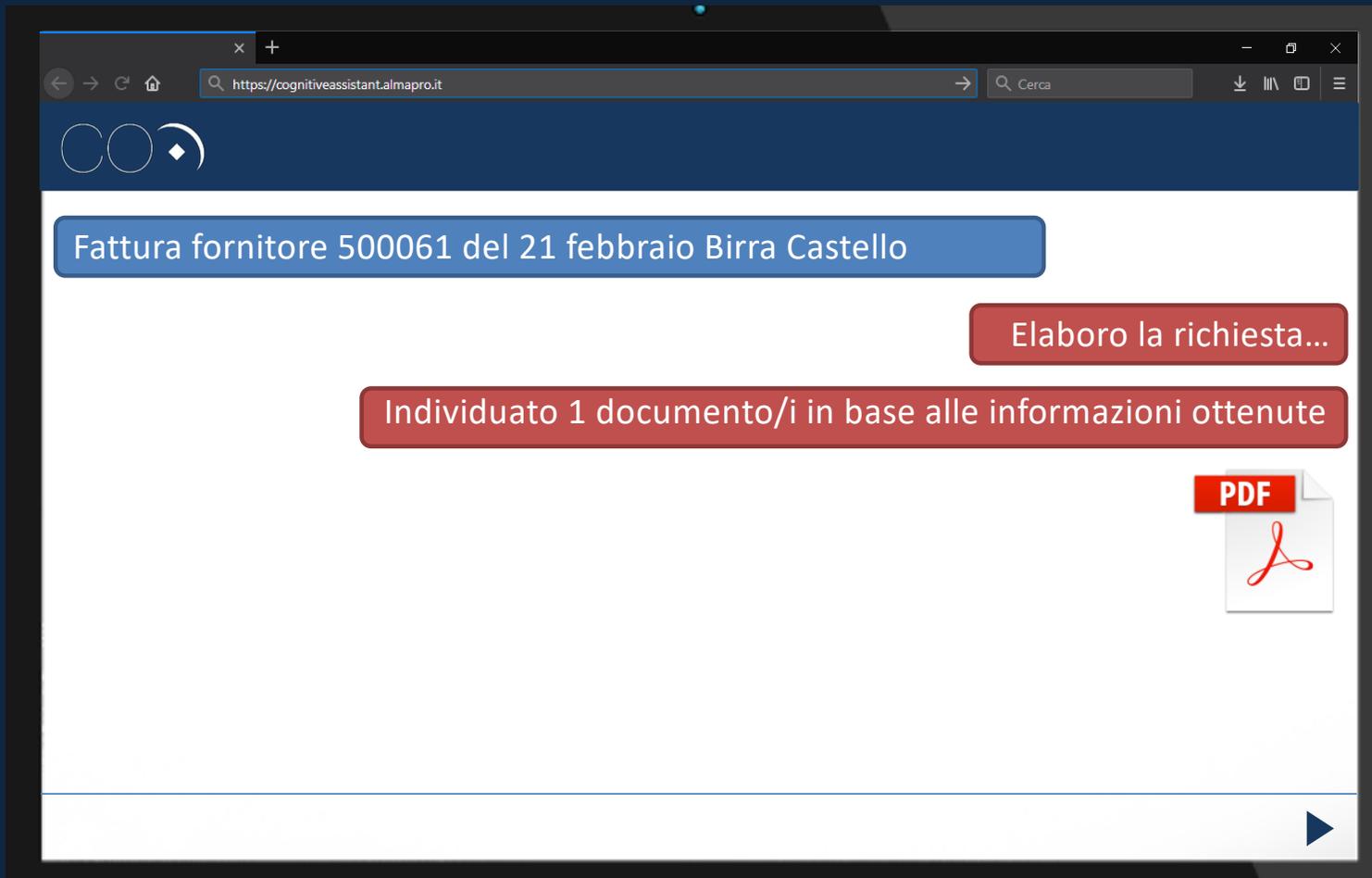


INVIO RICHIESTA

ELABORAZIONE COA



COA / browser



INVIO RICHIESTA

ELABORAZIONE COA

PROD. DOC. RICHIESTO



COA / browser

BIRRA CASTELLO
LAGER

Pedavena

BIRRA CASTELLO S.p.A.
Cap.Soc. € 12.000.000 i.v.

Sede e Stabilimento
Via Enrico Fermi 42
33050 S.GIORGIO DI NOGARO (UD)
Tel. 0431 626811 - Fax. 0431 626833

Stabilimento di Pedavena
Via Vittorio Veneto 7B
32034 PEDAVENA (BL)
email: birra@castello@birracastello.it

C.F./P.IVA/Reg.Impr.Edine n° 01994920302
R.E.A. UD - 227601

TIPO DOCUMENTO
FATTURA

Spett.le
O-I SALES AND DISTRIBUTION ITALY SR
VIA I MAGGIO N. 18
21043 ORIOGGIO VA

NUMERO/DATA DOCUMENTO
V7/001795 *31/07/15

Indirizzo di fatturazione
O-I SALES AND DISTRIBUTION ITALY SR
VIA I MAGGIO N. 18
21043 ORIOGGIO VA

CONDIZIONI DI PAGAMENTO
RIM. 60 GG FM MEZZO AG.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO
RIM. 60 GG FM MEZZO AG.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO
RIM. 60 GG FM MEZZO AG.

AREA	RIFERIMENTI	CONDIZIONI DI PAGAMENTO
		RIM. 60 GG FM MEZZO AG.

PAGABILE PRESSO	PIAZZA	IBAN	SPESE A CARICO
SANPAOLO IMI S.P.A.	AG. 2	01025 01602	

COD. ARTICOLO	DESCRIZIONE	U.M.	QUANTITA'	PREZZO UNITARIO	SCONTI	ACCISA UNITARIA	ACC. TOTALE	IMPONIBILE	C. IVA
	DOC. : 15M7000041 del 31/07/15 cl.cons.: A0094 DESTINAZIONE MERCE: O-I SALES AND DISTRIBUTION ITALY SR VIA I MAGGIO N. 18 - ORIOGGIO DATA CONSEGNA MERCE: 31/07/15 Assolve gli obblighi di cui all'articolo 62, comma 1 del decreto legge 24 gennaio 2012, n.1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n.27. RIANDEBITO DANNO RIF.NG.NC.CON 10_15 04/03/15 CONAI assolto ove dovuto			2645,3400				2.645,340	c5

INVIO RICHIESTA

ELABORAZIONE COA

PROD. DOC. RICHIESTO



Scenario operativo



Case history: **gestione del processo di reso merce nella realtà ho.re.ca.**

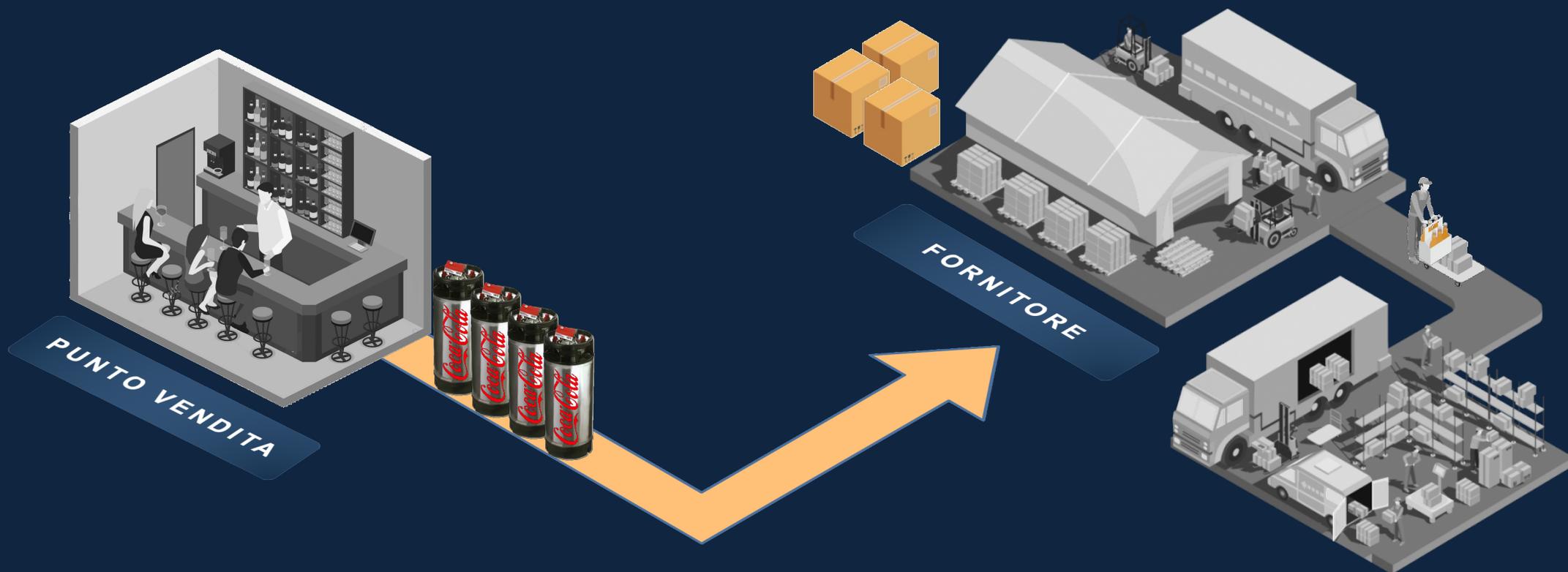
La gestione delle politiche di reso rappresenta un processo complesso di qualunque realtà aziendale. Nella case history che proponiamo confrontiamo il flusso di «reverse logistic» gestito tradizionalmente con quello implementato con tecnologia COA. Gli indicatori presi in considerazione per effettuare il benchmark della soluzione sono tempi di risposta, l'incide e risorse umane allocate nel processo.

Il valore ottenuto dall'implementazione di COA si traducono in una migliore ed efficiente gestione dei resi e una maggiore customer satisfaction; questo dato è particolarmente significativo qualora il numero di flussi di change back elevati.

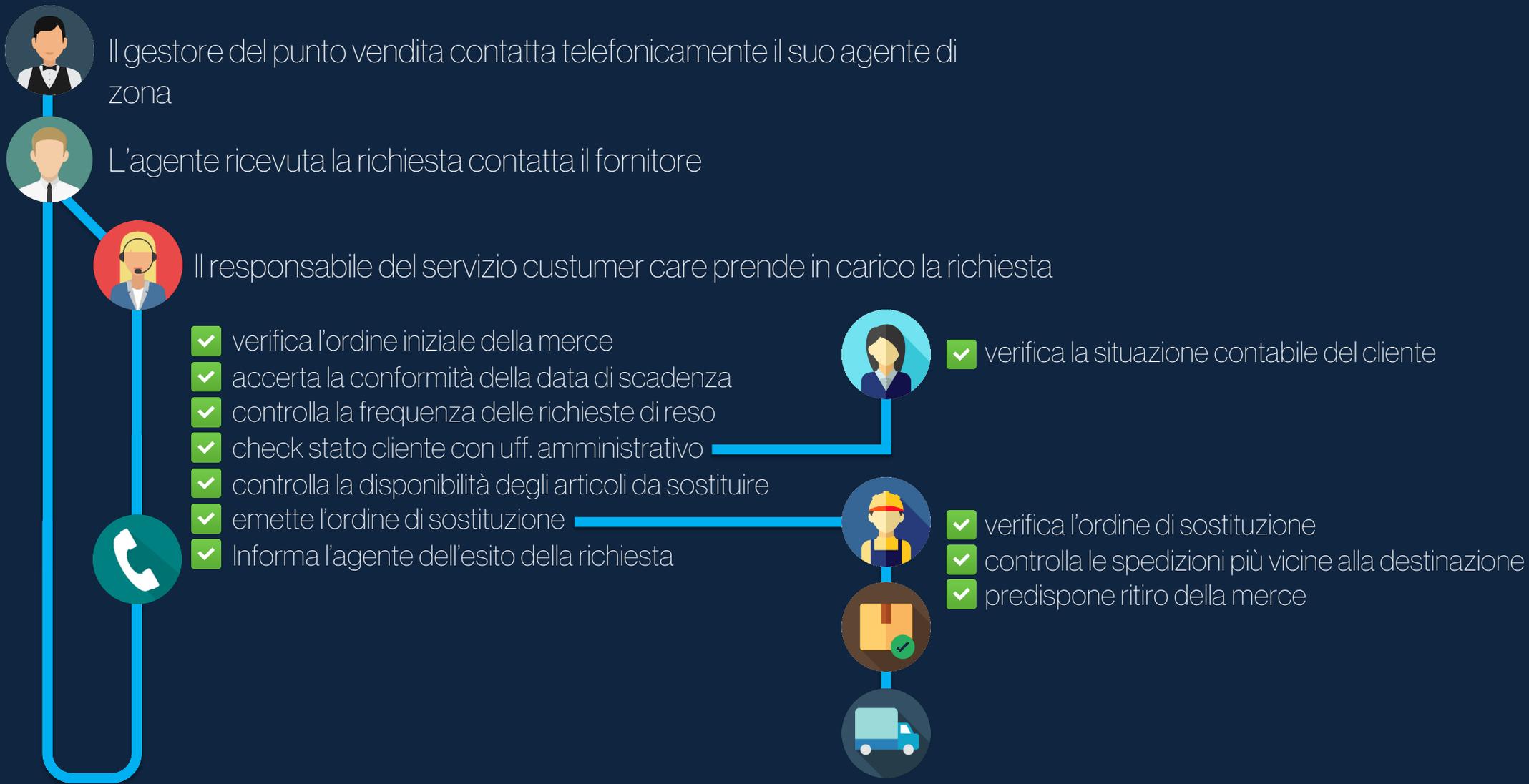


case history: gestione del processo di reso merce nella realtà ho.re.ca.

Il caso preso in esame considera il processo di richiesta di reso di un punto vendita di quattro fusti di coca cola



flusso di change back tradizionale



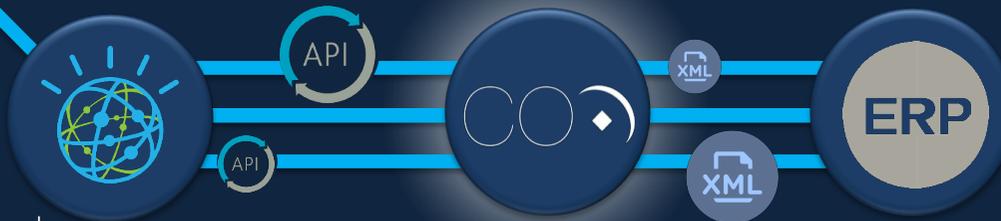
flusso di change basato su tecnologia COA



Il gestore del punto vendita contatta telefonicamente il suo agente di zona



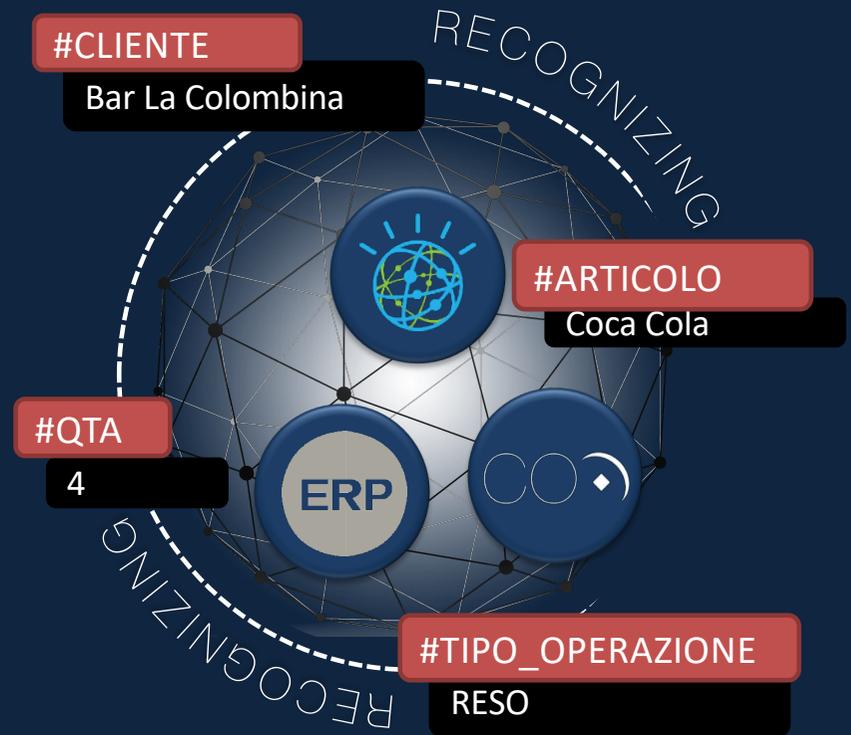
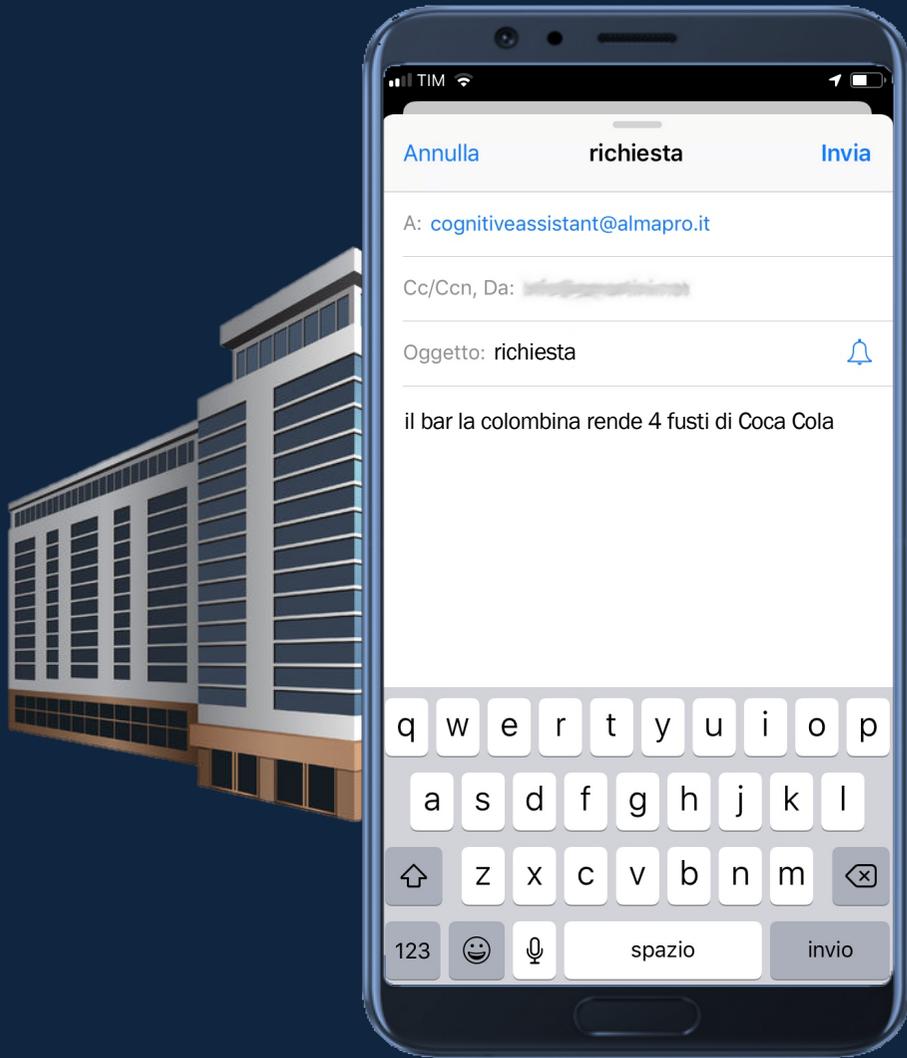
L'agente ricevuta la richiesta indirizza la richiesta a COA per la gestione del reso



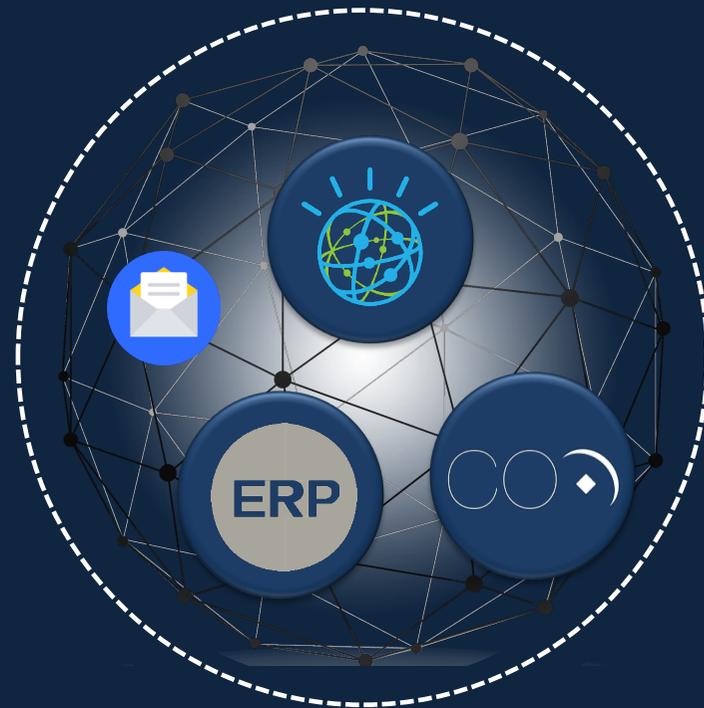
La soluzione basata su COA verifica la conformità di tutte le condizioni della richiesta e attiva automaticamente la procedura di reso.



Screenshot COA by mail



Screenshot COA by mail



COA mail



#CLIENTE

Bar La Colombina

#QTA

4

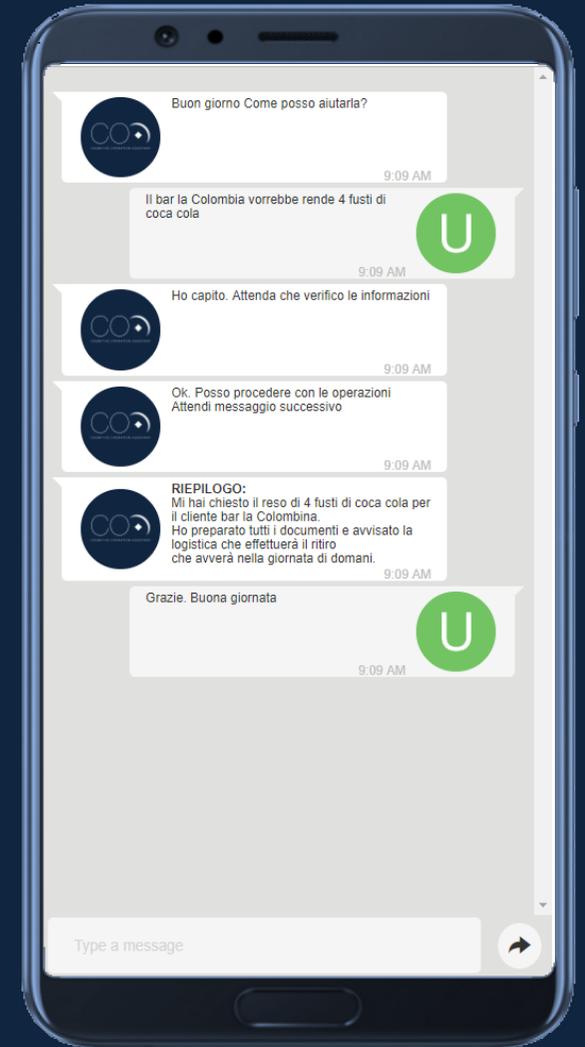
#ARTICOLO

Coca Cola

#TIPO_OPERAZIONE

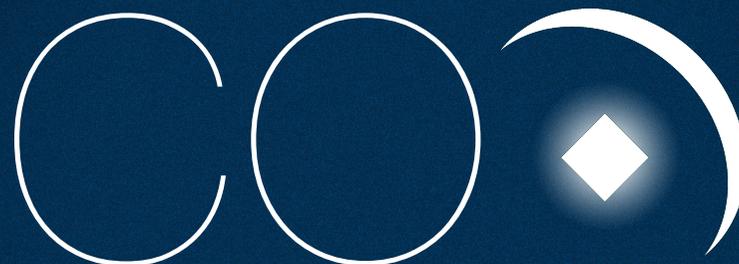
RESO

COA mobile



Comparativa risultati ottenuti

	INDICATORE	SCENARIO NON COA	CO 
	Numero risorse umane coinvolte nella gestione della procedura	5 unità	0 - 1 unità
	Tempo uomo impiegato per l'esecuzione delle varie fasi del flusso di reso	3 ore	5 min (-97%)
	tempo di attraversamento: tempo che intercorre tra la ricezione della richiesta e la comunicazione dell'esito al richiedente	24 ore	5 min (-99,6%)
	Numero errori umani sulla gestione di 100 richieste di reso	3 incident	0 incident



COGNITIVE OPERATION ASSISTANT

