

# Agilizar la arquitectura de TI



## — Caso de aplicación: Pirelli

*La arquitectura TI de una gran compañía como Pirelli debe ser tan ágil y rápida como sus procesos de negocio. Para ganar capacidad de respuesta en tiempo real, Pirelli optó por la plataforma BPM low-code de Appian, con aplicaciones específicas que, en la actualidad, cubren desde la gestión de moldes de neumáticos hasta la aprobación de facturas sin orden de compra.*

**C**on 36 000 empleados, una facturación de más de 5 300 millones de euros anuales y presencia en 160 países de los cinco continentes, Pirelli es uno de los fabricantes de neumáticos referentes en todo el mundo. De hecho, los neumáticos Pirelli, diseñados para resistir todo tipo de terrenos y condiciones meteorológicas, se utilizan no solo en turismos, motos y camiones, sino que también son habituales en grandes competiciones deportivas relacionadas con el mundo del motor.

La compañía fue fundada en 1872 y tiene su sede en Italia. Cuenta con 21 instalaciones de fabricación repartidas por todo el mundo. El fuerte carácter innovador de su industria obligó hace unos años a Pirelli a revisar su infraestructura de TI para garantizar que los sistemas en los que se apoyaba el negocio eran lo suficientemente proactivos y modernos. Algunos de los procesos más complejos de

**LA PLATAFORMA COMBINA  
LA AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE  
CON LA CAPACIDAD LOW-CODE**

su gestión empresarial estaban por entonces (año 2011) ralentizando la evolución y capacidad de innovación de la compañía, ya que no estaban cubiertos por soluciones específicas y eficaces en costes.

### / BUSCAR LA EFICIENCIA

No era la primera vez que Pirelli daba un salto adelante en eficiencia tecnológica para mejorar la calidad y fiabilidad de sus productos. Fue la primera compañía en Italia (1994) que desplegó SAP R/3, y a lo largo de todos estos años ha invertido en distintas herramien-



## Miguel A. González,

DIRECTOR

APPIAN SPAIN

[www.appian.com](http://www.appian.com)

tas de *business intelligence*. Pero el nuevo objetivo que se planteó Pirelli en 2011 fue transformar por completo la arquitectura de TI para que la información relevante llegase rápidamente a los usuarios de negocio que la necesiten, sin generar que por el camino se puedan producir costosos retrasos ni peligrosas pérdidas del conocimiento adquirido.

De aquella profunda revisión de su arquitectura TI surgió la convicción de que una plataforma moderna de gestión de procesos de negocio (BPM, *business process management*), —con capacidades para la colaboración, la movilidad y la gestión de datos— facilitaría la evolución de su infraestructura para operar en tiempo real.

De entre todas las opciones disponibles en el mercado, la plataforma de Appian les resultó la opción más avanzada y, al mismo tiempo, la más sencilla. El diseño libre de código de la plataforma, sus funciones para arrastrar y soltar elementos, las herramientas analíticas o las completas capacidades para gestionar eventos y contenidos facilitaban a Pirelli la transformación digital que estaba buscando.

### / AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

La plataforma de Appian combina la automatización inteligente con la capacidad *low-code*, que permite crear e implantar rápidamente aplicaciones de negocio de forma intuitiva y adaptada a la realidad de cada empresa. En el caso de Pirelli, posee un amplio despliegue de aplicaciones basadas en esta plataforma, que abarcan aspectos muy diversos de las áreas más críticas de la organización: ventas, diseño de producto, facturación, gestión de sistemas, control de calidad, seguridad e impacto medioambiental...

A día de hoy, más de 2500 empleados de Pirelli utilizan Appian en doce países para dar soporte a más de 65 procesos centrales, como la gestión de los moldes de neumáticos o la aprobación de facturas sin orden de compra.

La implementación inicial fue llevada a cabo en colaboración con Easynex, *partner* de servicios de Appian en Italia, aunque la meta final era que Pirelli llegase a ser autosuficiente en los posteriores despliegues BPM.

Una de las soluciones más importantes para Pirelli ha sido la diseñada específicamente para la gestión de los moldes de neumáticos, a través de la que han podido acelerar el procesamiento y entrega de los pedidos a los fabricantes de automóviles, tanto para los nuevos modelos como para las nuevas versiones de los neumáticos existentes. A través de la plataforma BPM, se maneja la llegada y asignación de las órdenes, y se garantizan las entregas y el cumplimiento de todas las tareas asociadas. La solución para la gestión de moldes ha conseguido acelerar la capacidad de respuesta de la compañía

en aspectos tales como los cambios solicitados por los clientes o las mejoras de la calidad de servicio.

### / INTEGRACIÓN CON EL ERP

El segundo gran despliegue fue la integración directa de la plataforma Appian con el antiguo sistema ERP de Pirelli, que abarcaba diversas áreas dentro de la compañía. Se buscó en todo momento rebajar la complejidad, al tiempo que se optimizaban los flujos, colaboraciones y procesos de aprobaciones. La solución desarrollada ha mejorado, además, la precisión y consistencia de los datos y permite manejar ágilmente las excepciones en los procesos, con alertas que facilitan una rápida colaboración entre departamentos para resolver cualquier problema.

Sobre la plataforma Appian se han ido desplegando otras muchas aplicaciones. Entre ellas, destacan las dedicadas al análisis de las paradas prolongadas en la maquinaria (superiores a ocho horas) para detectar posibles anomalías y reducir los costes de producción;

la monitorización completa del proceso de calificación de proveedores, desde la validación de KPI a los cuestionarios de evaluación; o la recolección y análisis de datos relacionados con accidentes y eficiencia medioambiental para mejorar

la seguridad y el bienestar de los empleados. También se ha optimizado el proceso de homologación de nuevos neumáticos y el control de facturas sin orden de compra, con recordatorios automáticos para cumplir los plazos acordados con los proveedores.

### / EXPERIENCIA DE SERVICIO

Gracias a todos estos avances, Pirelli puede ofrecer ahora una mejor experiencia a de servicio sus clientes, reduciendo además muchas tareas repetitivas que se realizaban antes debido a la existencia de datos inconsistentes o por una mala conexión de procesos. Las nuevas aplicaciones para la gestión de moldes y la reducción de la complejidad han aportado una enorme visibilidad sobre una estructura, antiguamente opaca.

La compañía ha alcanzado, en un corto período, la autosuficiencia en tecnología BPM que perseguía. Actualmente posee su propio centro interno de excelencia BPM (con el soporte experto de la consultora KPMG) y es capaz de seguir expandiendo la plataforma de Appian a nuevos procesos y áreas para beneficiarse al máximo de la automatización inteligente. ■

## EL SEGUNDO GRAN DESPLIEGUE FUE LA INTEGRACIÓN CON EL ERP DE PIRELLI

# digitalbiz

SEP / OCT 2018 9€

MAGAZINE

Nº 31



## *Digital customer experience*

NI PRODUCTOS NI SERVICIOS: EXPERIENCIAS

### **Retrato**

**Paul Allen**  
Idea Man de Microsoft

### **Entrevista**

**Michel Hofman**  
IT Service Manager en Toyota

### **Hablamos con**

**Núria Palahí (aggity)**  
Estrategias digitales adaptables

[www.digitalbizmagazine.com](http://www.digitalbizmagazine.com)