

# La grande innovazione nasce dai dati

Snowflake aiuta Tesa a connettere tra loro dati dalle macchine, sistemi di back-office e innovazioni Gen-AI

Carlotta Veloso



Tesa è il nome di riferimento nel settore degli adesivi, si distingue nel suo settore per dinamismo e innovazione

**P**er consumatori, produttori e aziende, Tesa è il nome di riferimento nel settore degli adesivi. Con un'offerta di 7.000 soluzioni autoadesive dedicate al mondo aziendale e circa 300 prodotti per il consumatore finale, Tesa si distingue per il dinamismo e la costante innovazione non solo nelle soluzioni proposte, ma anche nel modo in cui opera. L'innovazione di Tesa parte dai dati: nonostante l'azienda disponga di grandi quantità di informazioni da elaborare, era alla ricerca di un nuovo metodo per estrarle dalle macchine di produzione e integrarle con i sistemi di back-office. Parallelamente, si era posta l'obiettivo di consolidare i sistemi e le competenze dei suoi 5.200 dipendenti. Gli elementi da mettere insieme erano molteplici, e Tesa necessitava di un forte collante per unirli. La risposta è arrivata con l'AI Data Cloud Snowflake.

## La necessità di armonizzare dati, applicazioni e competenze diverse

Prima di intraprendere il percorso verso un futuro più innovativo e data-driven, Tesa ha individuato due aree chiave da approfondire: trovare un metodo per estrarre e analizzare i dati cruciali dalle macchine

di produzione, e identificare una piattaforma unica per unificare il proprio ecosistema di dati e strumenti, che comprende API, dispositivi IoT, dati ERP e di marketing. Tuttavia, la priorità principale era consolidare la propria piattaforma dati senza la necessità di aggiungere ulteriori competenze o aumentarne la complessità, ed evitando di doverne realizzare una nuova da zero. Proseguendo nel suo data journey, l'azienda ha compreso l'importanza di affidarsi a un partner in grado di potenziare e accelerare i suoi sforzi di digitalizzazione, offrendo al contempo funzionalità e una mentalità in linea con le sue ambizioni. Come spiega Sanjeev Kumar, head of Data Management and Analytics di tesa: "I dati e l'analisi dei dati sono la base della nostra attività. Oggi stiamo cercando di sfruttare l'intelligenza artificiale per raggiungere un livello superiore, e abbiamo notato che Snowflake sta intraprendendo lo stesso percorso, focalizzandosi sull'AI". Kumar e il suo team hanno valutato diverse piattaforme per individuare la migliore e hanno riconosciuto in Snowflake quella più adatta per l'attività e il personale dell'azienda. "Era essenziale scegliere una piattaforma che si adattasse a Tesa" spiega Kumar. "Ed è ciò che abbiamo trovato in Snowflake: possiamo renderla accessibile a chiunque nel

team, certi che possano iniziare a usarla sin da subito. Non richiedendo cambiamenti significativi e una gestione delle persone, la sua implementazione è davvero rapida”.

### Quattro casi d'uso trasformativi

Tesa ha utilizzato l'AI Data Cloud di Snowflake per quattro delle sue aree operative più critiche:

- Tracciando le lead dall'opportunità fino alla vendita, ottiene una visione a 360 gradi dei clienti. Il personale di Tesa in tutto il mondo può utilizzare le stesse dashboard unificate per ottenere una vista completa end-to-end del customer journey.
- Nel back office, utilizza l'AI Data Cloud per gestire i servizi rivolti ai clienti. Monitorando le richieste da diversi punti vendita e canali, i team di Tesa possono condurre analisi approfondite per comprendere le tendenze del mercato e il sentiment dei clienti nelle diverse aree geografiche.
- In tutti i suoi impianti di produzione, l'azienda utilizza sensori IoT per sfruttare i dati delle macchine e inserire queste informazioni cruciali nella piattaforma Snowflake. Combinandoli con i dati dei modelli di produzione, i team possono identificare tendenze nelle prestazioni delle macchine e nell'utilizzo dei materiali al fine di ottimizzare i processi degli impianti. In futuro, Tesa intende migliorare il rilevamento delle anomalie in tutti i suoi siti utilizzando l'apprendimento automatico.
- L'ultimo e più innovativo caso d'uso prevede l'utilizzo di Snowflake Cortex AI per sfruttare appieno la potenza dell'AI generativa. “Stiamo valutando la possibilità di utilizzare l'AI generativa per aiutare i nostri dipendenti a scrivere SQL in pochi minuti e compilarlo più velocemente” afferma Kumar. “Sono davvero molti i casi d'uso potenziali, e ancora più numerosi sono le idee e gli scenari nella nostra agenda”.

In soli due anni Tesa ha già acquisito un'esperienza molto significativa con Snowflake. “Il time to market è stato estremamente rapido” prose-

gue Kumar. Ad esempio, l'azienda ha condotto una proof of concept utilizzando modelli linguistici di grandi dimensioni per segmentare automaticamente i reclami dei clienti, consentendo ai team di comprenderne meglio il sentiment, identificare potenziali problemi di prodotto e rispondere più rapidamente. Grazie a Snowflake Cortex AI, tesa è riuscita a rendere operativo questa PoC in una sola settimana. Per quanto riguarda le operazioni di stabilimento, Tesa è in grado di integrare qualsiasi impianto nell'arco di una settimana. La chiave di volta della rapida implementazione di Tesa è rappresentata da Snowflake Copilot che permette di accelerare lo sviluppo SQL e identificare potenziali problemi nella sua piattaforma dati attraverso query in linguaggio naturale.

### Innovazione profonda su ampia scala e in tempi rapidi

Tesa ha trasformato la sua pipeline di innovazione, integrando i dati macchina, gli insight del back-office e altri processi in tempi decisamente brevi. “Innovazione e velocità sono stati i grandi benefici che abbiamo ottenuto grazie a Snowflake” continua Kumar. “Ci sono stati in passato partner che indicavano addirittura settimane come tempo necessario per ottenere i dati delle macchine da impianti come i nostri. Con Snowflake possiamo farlo in poche ore”. L'AI Data Cloud consente anche di risparmiare tempo prezioso: con un maggior numero di dati a portata di mano, i team di assistenza clienti Tesa possono risalire alle chiamate dei clienti e collegarle a prodotti specifici in poche ore, evitando ulteriori problemi o perdite di tempo, e continuando a mantenere gli elevati standard qualitativi per cui l'azienda è nota e apprezzata.

### Una collaborazione con un futuro brillante

La collaborazione tra Snowflake e Tesa sta già producendo valore su tutti i canali del cliente: back-office, stabilimento e clienti. Il rapporto tra le due aziende è, tuttavia, solo all'inizio, e Tesa prevede di espandere ulteriormente le proprie iniziative sui dati di stabilimento puntando a fornire un numero ancora maggiore di strumenti self-service. In questo modo i manager potranno interrogare i dati senza dover assegnare ulteriore lavoro al team di data science centrale. Nell'ambito dell'implementazione della Gen AI, Tesa ha in programma la creazione di assistenti virtuali in grado di aiutare il personale a rispondere più rapidamente a domande complesse sugli adesivi industriali. Questi casi d'uso trasformativi rappresentano solo una piccola parte degli obiettivi di Tesa in tema di dati e AI. “Ora che disponiamo di un modello collaudato per la gestione dei dati relativi agli impianti e alle vendite, il prossimo passo sarà quello di sviluppare le nostre capacità di data science e di modelli linguistici di grandi dimensioni” afferma Kumar. “Non solo sui documenti, ma utilizzando la Gen AI attraverso Snowflake Cortex Analyst anche per interrogare i dati in modi nuovi e preziosi”. “Il rapporto che si è creato con Snowflake è davvero ottimo” conclude Kumar. “Riceviamo assistenza, prodotti personalizzati e accesso diretto ai team di engineering quando necessitiamo di supporto per i casi d'uso più complessi. Questo ci ha permesso di compiere un notevole passo avanti”.



L'AI Data Cloud consente di risparmiare tempo prezioso: con un maggior numero di dati a portata di mano, i team di assistenza utenti Tesa possono risalire alle chiamate dei clienti e collegarle a prodotti specifici evitando problemi o perdite di tempo

**Snowflake** - [www.snowflake.com](http://www.snowflake.com)