

# SYSKOPLAN REPLY IMPLEMENTA PER IL GRUPPO INDUSTRIALE SCHOTT UNA SOLUZIONE SAP CRM SU BASE SAP HANA E OPERATIVA IN 35 PAESI.

Come gruppo industriale tecnologico leader nel settore del vetro e dei materiali speciali, nonché delle tecnologie avanzate, SCHOTT opera su mercati internazionali molto competitivi. Per rafforzare la competitività aziendale, SCHOTT ha deciso di implementare una soluzione di CRM estesa a tutto il gruppo. Syskoplan Reply ha introdotto a livello internazionale una soluzione lungimirante di CRM, su base SAP HANA, arricchita con elementi di gamification. La moderna tecnologia In-Memory di SAP HANA rende possibili analisi in tempo reale, che conferiscono maggior trasparenza alle interazioni con i clienti. L'innovativo metodo di gamification favorisce l'accettazione e la motivazione degli utenti del CRM. Questi punti di forza del sistema di CRM assicurano a SCHOTT un successo duraturo.

## IL CLIENTE

SCHOTT è un gruppo industriale tecnologico che opera su scala internazionale e vanta un'esperienza di 130 anni nel campo dei vetri e materiali speciali, nonché delle



tecnologie avanzate. Molti dei prodotti di SCHOTT sono leader mondiali nelle vendite. I suoi mercati principali riguardano i settori dell'industria degli elettrodomestici, farmaceutica, elettronica, ottica e dei trasporti. L'azienda si propone di contribuire al successo dei suoi clienti con prodotti di qualità e soluzioni intelligenti. Con i suoi stabilimenti di produzione e vendita, Il gruppo SCHOTT è presente, a fianco della sua clientela, in 35 Paesi. Nel corso dell'esercizio 2012/2013, i suoi 15.400 dipendenti hanno conseguito un fatturato globale di 1,84 miliardi di euro.

## L'EFFICIENZA E LA TRASPARENZA NEL CRM FAVORISCONO LA COMPETITIVITÀ

Come gruppo industriale tecnologico leader nel settore del vetro e dei materiali speciali, nonché delle tecnologie avanzate, SCHOTT opera su mercati internazionali molto competitivi. Il gruppo salvaguarda la propria posizione sul mercato con servizi innovativi e, soprattutto, con un'elevata qualità. La R&D e l'introduzione di innovazioni, sommate al nome del brand, rappresentano per l'azienda importanti fattori di successo per differenziarsi dalla concorrenza. Per aumentare la competitività, SCHOTT investe continuamente nell'ottimizzazione delle strutture e dei processi che coinvolgono i settori della produzione, dell'amministrazione, della ricerca e della vendita. Una componente imprescindibile per il rafforzamento della competitività è l'introduzione di una soluzione di Customer Relationship Management (CRM) lungimirante ed estesa alle sei unità aziendali, che operano in un totale di 35 Paesi.



**ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE.** Nell'ambito di un progetto esteso a tutto il gruppo SCHOTT, sono stati innanzitutto analizzati i processi di vendita, back office, marketing e service, valutati sulla base della loro sostenibilità futura. L'analisi ha evidenziato che il sistema di CRM in uso era una delle note dolenti. Era arrivato al capolinea a livello di performance e funzionalità. Terminata la fase di analisi, è stata delineata una soluzione target, nella quale i processi, le funzioni operative e i compiti sarebbero stati resi più efficaci ed efficienti. Il nuovo sistema di CRM doveva supportare questo approccio e garantire una maggiore trasparenza, l'ottimizzazione e la standardizzazione all'interno dei processi aziendali.

**INTEGRAZIONE PERFETTA CON IL CRM DI SAP.** Dopo aver valutato diverse soluzioni di CRM, SCHOTT ha scelto di adottare la piattaforma di CRM di SAP. La decisione è stata dettata principalmente dal fatto che consentiva di realizzare una perfetta integrazione con i sistemi preesistenti SAP ERP e SAP BW.

La nuova soluzione di CRM ha dovuto confrontarsi con diverse esigenze:

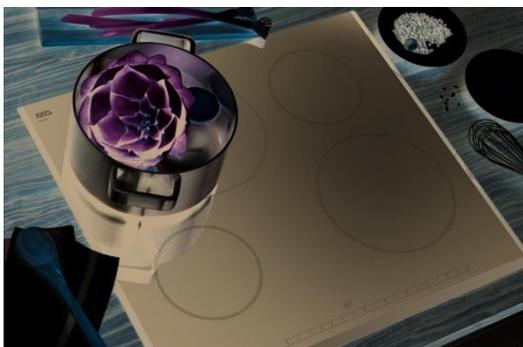
- Doveva essere realizzato un unico template globale, valido per sei unità aziendali (BUs) diverse e indipendenti.
- Le BUs hanno avanzato richieste differenti, cosa che ha complicato lo sviluppo di un sistema con funzioni unitarie e consolidate.
- Le diverse BUs volevano che il nuovo sistema fosse disponibile il più presto possibile.
- Visto che i roll-out nelle diverse BUs interessavano un gran numero di Paesi e Regioni, le tempistiche e l'organizzazione di programmi di training e di change-management rappresentavano un compito complesso.

## LA REALIZZAZIONE: FLESSIBILE E ADATTATIVA

I consulenti di Syskoplan Reply, in collaborazione con l'ufficio centrale di Market Development, hanno modificato il sistema di CRM adottando un modello flessibile ed adattativo, pienamente rispondente alla peculiarità delle sfide emerse e delle richieste di SCHOTT.

All'interno di una fase di progettazione trasversale a tutte le BUs il primo passo ha riguardato lo sviluppo di un'architettura unitaria e consolidata, con il supporto degli esperti del Market Development, dell'IT e delle diverse BUs. Infine sono state implementate su una configurazione baseline le funzioni base comuni a tutte le BUs, alle quali sarebbero stati sommati, in un secondo tempo, i processi specifici per ogni BU. Questo approccio ha prodotto un template globale con funzioni uniformate.

La soluzione è stata introdotta per step, partendo da una main-release, seguita da una serie di enhancement release. Il contenuto delle release è stato messo a punto in maniera tale che le singole BUs potessero utilizzare le nuove funzioni nel minor tempo possibile. L'intero processo, con le singole fasi e le diverse release, è stato concepito in base a un criterio flessibile e adattativo, per aderire perfettamente alle esigenze e alle caratteristiche del business.



## METODI DI GAMIFICATION MIGLIORANO L'UTILIZZO DEL CRM

Una particolarità della soluzione di CRM di SAP implementata per SCHOTT è l'introduzione di modalità volte a migliorare la user-experience attraverso meccanismi motivazionali, tipici dei videogame. Sono state sperimentate per una singola Business Unit di Schott e dovrebbero contribuire a migliorare la user experience della soluzione, premiando, per esempio, l'impegno dello specifico dipendente del reparto vendite nel mantenere aggiornate informazioni strategiche per quel settore.

## PERFORMANCE MIGLIORATE CON SAP HANA

Un fattore di successo fondamentale per l'accettazione della soluzione tra gli utenti del CRM di SCHOTT sono le performance del sistema, ottenute grazie a SAP HANA. Grazie all'impiego della tecnologia In-Memory di SAP HANA, le performance sono incrementate sensibilmente. Utilizzando le funzioni di "approximate string matching" e di "controllo dei duplicati", di SAP HANA, gli utenti trovano più rapidamente le informazioni rilevanti. Ne risultano un notevole risparmio di tempo e un'elaborazione più rapida di grandi quantità di dati. Tempi di risposta uniformi nell'intero sistema di CRM di SAP minimizzano il rischio e aumentano la fiducia degli utenti nell'affidabilità della soluzione.

## VERSO UN CRM INNOVATIVO CON SYSKOPLAN REPLY

La soluzione di CRM implementata con successo da Syskoplan Reply contribuisce a rafforzare la competitività di SCHOTT e a consolidare la sua posizione di azienda tecnologica di spicco. L'introduzione a livello internazionale e multi-settoriale della soluzione di CRM ha reso più efficace ed efficiente la gestione dei processi, delle funzioni operative e dei compiti. Nel complesso, ne derivano una maggiore trasparenza e standardizzazione delle procedure di vendita. Tecnologie In-Memory come SAP HANA e metodi innovativi di gamification permettono a SCHOTT di concentrarsi ancora più a fondo sui bisogni della propria clientela e di conseguire un vantaggio competitivo duraturo.

Lo conferma anche **Klaus Aarestrup, Vice Presidente del Market Development di SCHOTT AG:**

*"Grazie al nostro nuovo sistema di CRM di SAP disponiamo di un accesso molto più rapido alle informazioni importanti sul cliente. L'integrazione nel panorama SAP ERP pre-esistente e il collegamento tra i processi, inoltre, garantiscono una maggiore trasparenza e qualità dei dati. Ora i report sui processi di vendita, back office e qualità sono a portata di click. In questo modo poniamo le basi per continuare a migliorare i processi che hanno per oggetto la clientela e per concentrare l'attenzione sui bisogni dei nostri clienti".*

**Inga-Janina Schulz, Responsabile Business del Progetto CRM di SAP e Bern Weißenfels, Responsabile IT del CRM di SAP** sintetizzano:

*"Un sistema di CRM si può considerare di successo solo se è in grado di garantire il successo ai propri utenti. Abbiamo raggiunto questo scopo per i nostri utenti di sei unità aziendali distribuite su 35 Paesi, nel rispetto delle scadenze e delle disponibilità di budget. Siamo orgogliosi che il nostro team abbia superato brillantemente questa prova, insieme a Syskoplan Reply".*



Syskoplan Reply è la società del Gruppo specializzata in soluzioni SAP. Il provider, leader nella fornitura di servizi IT in ambito SAP, realizza soluzioni innovative, flessibili e affidabili, specificatamente negli ambiti del Customer Relationship Management (CRM) e della Business Intelligence (BI). La società si serve di un software SAP standard adattativo e agile e lo integra con componenti individualizzate, che permettono ai clienti di differenziarsi sul mercato e di ottenere vantaggi competitivi duraturi. Inoltre, i clienti di Syskoplan Reply beneficiano della stretta e pluriennale collaborazione con SAP.