

SYSKOPLAN REPLY IMPLEMENTA UMA SOLUÇÃO GLOBAL DE SAP CRM PARA A SCHOTT EM 35 PAÍSES.

Como uma das empresas de tecnologia líder no setor de vidros especiais, materiais e tecnologias de ponta, a SCHOTT atua em um mercado internacional extremamente competitivo. De forma a aumentar e fortalecer o seu diferencial competitivo, a SCHOTT decidiu realizar a implementação de uma solução global de CRM que abrangesse 35 filiais localizadas em todo o mundo. Syskoplan Reply apoiou a Schott nesse desafio de implementação internacional de uma solução de CRM inovadora baseada em SAP HANA, que incluiu elementos de gamification, o que aumenta a aceitação e motivação dos usuários de CRM, e uma moderna tecnologia in-memory, que permite realização de análises em tempo real, tornando altamente transparente e veloz as interações entre a empresa e seus clientes, garantindo assim, o sucesso sustentável e duradouro da SCHOTT.

O CLIENTE



SCHOTT é uma empresa internacional de tecnologia com 130 anos de experiência nas áreas de vidros especiais, materiais e tecnologias de ponta. SCHOTT é líder mundial em muitos dos seus produtos e seus principais mercados são as indústrias de eletrodomésticos, produtos farmacêuticos, eletrônicos, óticos e de transporte. A empresa busca contribuir para o sucesso de seus clientes com produtos de alta qualidade e soluções inteligentes. O Grupo SCHOTT produz e vende em 35 países e, durante o ano fiscal de 2012/2013, 15.400 funcionários foram responsáveis por um faturamento global de 1,84 bilhões de euros.

EFICIÊNCIA E TRANSPARÊNCIA EM CRM AUMENTA E FORTALECE A COMPETITIVIDADE

A SCHOTT assegura a sua posição no mercado através de serviços inovadores e, principalmente, através da alta qualidade de seus produtos. Além da marca, a pesquisa, o desenvolvimento e a implementação de inovações são fatores de sucesso importantes que fazem a empresa se diferenciar de seus concorrentes. A fim de aumentar e fortalecer a sua competitividade, a SCHOTT investe continuamente na otimização de suas

operações e processos de produção, bem como de administração, pesquisa e vendas. Um componente importante para o aumento e fortalecimento de sua competitividade é a implementação global de uma solução inovadora em Customer Relationship Management (CRM) nas seis Business Units da empresa, que atuam em um total de 35 países.



ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL. Em um projeto Global, a SCHOTT inicialmente analisou seus processos de vendas, back-office, marketing e serviço ao cliente e identificou que o seu sistema de CRM então existente tinha se tornado um grande ponto fraco, pois tinha já atingido seus limites em termos de desempenho e funcionalidade. Posteriormente à fase de análise, foi desenvolvida uma proposta de cenário futuro em que os processos, etapas e tarefas deveriam ser mais eficazes e eficientes. O novo sistema de CRM tinha como objetivo apoiar esta abordagem, garantindo maior transparência, melhoria e padronização dos processos de vendas.

INTEGRAÇÃO PERFEITA COM SAP CRM. Depois de avaliar várias soluções de CRM, a SCHOTT escolheu o SAP CRM como sua plataforma técnica. Um fator importante na decisão foi a de que a integração nos atuais sistemas SAP ERP e SAP BW deveria ser perfeita.

Vários requisitos provaram ser significativamente desafiadores para a nova solução de CRM:

- Um único standard global deveria ser criado para todas as seis Business Units (BUs), que até então atuavam de forma completamente diferente e independente.
- Cada BU possuía diferentes requisitos de sistema, dificultando ainda mais o desenvolvimento de um sistema com funções unificadas e consolidadas.
- As várias Business Units queriam ter o sistema de suporte o quanto antes.
- As implementações da nova solução nas diversas BUs cobriram vários países e regiões. Os prazos e a organização de treinamentos e gestão de mudança foram tarefas complexas.

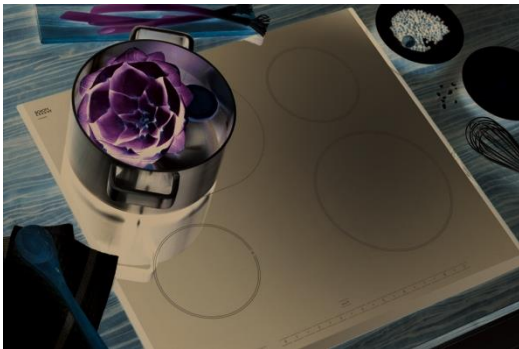
EXECUÇÃO: FLEXÍVEL E ADAPTÁVEL

Em parceria com a área de Market Development central, os consultores da Syskoplan Reply desenvolveram uma abordagem adaptável e flexível para a implementação da solução de CRM, levando em consideração os desafios e as necessidades específicas da Schott.

Tendo como pano de fundo o conceito de cross-BU, uma arquitetura unificada e consolidada foi desenvolvida com a colaboração de especialistas da área de Market Development central, com as próprias Business Units e com a área de TI. Finalmente, foram implementadas as configurações iniciais unificadas que permitiram que, na fase sucessiva fossem adicionados os processos específicos de cada BU. Esse processo garantiu que o resultado final fosse um modelo global com funções unificadas.

Em uma abordagem de várias etapas, toda a solução foi desenvolvida através de um lançamento principal e subsequentes versões ampliadas cujos conteúdos foram escolhidos de modo a assegurar que cada BU recebesse as novas funções o quanto antes. Todo o processo foi projetado para ser flexível e adaptável, de modo a adequar-se aos desafios e circunstâncias da empresa.

MÉTODOS DE GAMIFICATION MELHORAM O USO DE CRM



Uma característica interessante da solução SAP CRM implementada para a SCHOTT foi a utilização de métodos para melhorar a utilização do sistema de CRM por meio de mecanismos de motivação, como aqueles usados nos videogames. O projeto realizado para uma das business units da Schott teve como objetivo ajudar a melhorar a experiência do usuário desta solução, por exemplo, recompensando a atualização de informações importantes no processo de vendas pelos respectivos funcionários.

MELHORIA DE PERFORMANCE COM SAP HANA

Um fator de sucesso significativo para a aceitação da solução pelos usuários de CRM da SCHOTT é a melhoria de performance do sistema obtida com SAP HANA graças à sua tecnologia in-memory, ao uso de buscas "fuzzy" e à "verificação dupla" permitindo aos usuários encontrar informações relevantes mais rapidamente. Em geral, isso resulta em uma expressiva economia de tempo e permite que grandes quantidades de dados sejam processadas mais rapidamente. Tempos de resposta consistentes em todo sistema SAP CRM leva a uma redução de riscos e aumento de confiança do usuário na solução.

UMA CRM INOVADORA COM SYSKOPLAN REPLY

A solução CRM implementada com sucesso pela Syskoplan Reply contribui para melhorar e fortalecer a competitividade da SCHOTT e desenvolver a sua posição de liderança como uma empresa de tecnologia. A implementação internacional e em várias áreas da solução de CRM permitiu que processos, etapas e tarefas se tornassem mais eficazes e eficientes. No geral, isso leva a uma maior transparência e padronização nos processos de vendas. Tecnologias in-memory como o SAP HANA e métodos inovadores de gamification apoiam a SCHOTT na busca pela completa satisfação das exigências de seus clientes, atingindo uma diferenciação competitiva mais sustentável.

Isso também é confirmado por **Klaus Aarestrup, Vice-Presidente de Desenvolvimento de Mercado da SCHOTT AG:**

"O novo sistema SAP CRP permite o acesso muito mais rápido às informações relevantes do cliente. Integrar-se com o ambiente SAP ERP existente e a unificação dos processos aumenta ainda mais a transparência e a qualidade dos dados. Relatórios de vendas, back-office e os processos de qualidade estão disponíveis no toque de um botão. Isto nos permite melhorar continuamente a base dos nossos processos relevantes aos clientes e nos concentrarmos inteiramente nas suas necessidades".

Inga-Janina Schulz, SAP CRM Project Head Business, e Bernd Weißenfels, SAP CRM Project Head IT, resumem:

"Um sistema de CRM só é bem sucedido se ele faz com que seus usuários tenham sucesso. Atingimos esse objetivo com os nossos usuários em seis business units e 35 países, dentro do prazo e do orçamento. Estamos orgulhosos pelo fato da nossa equipe ter realizado esta tarefa em conjunto com Syskoplan Reply".



Syskoplan Reply é a empresa especializada em soluções SAP do Grupo Reply. O líder em prestação de serviços de TI em ambiente SAP cria soluções de TI inovadoras, flexíveis e confiáveis principalmente para as áreas de Customer Relationship Management (CRM) e Business Intelligence (BI). Para isso, a empresa utiliza o software SAP, adaptável e ágil e o expande utilizando componentes específicos do cliente. Isso permite que os clientes se destaquem no mercado e alcancem vantagens competitivas sustentáveis. Os clientes as Syskoplan Reply também se beneficiam dos vários anos de experiência e parceria com a SAP.