

DERGA



C O N S U L T I N G

**Portare il processo sul campo riducendo le azioni di backoffice.
La Mobility di Sicuritalia.**

SAP Forum, 30 ottobre 2014

Agenda

Introduzione e presentazione Derga Consulting

Soluzioni SAP Mobile per la Field Force

Il caso Sicuritalia: l'Azienda e i progetti SAP

Il caso Sicuritalia: App CRM Service Manager

www.derga.it

GRUPPO INDUSTRIALE ITALIANO ROBUSTO E DIVERSIFICATO (con valore 2 miliardi di € nel 2013)



2.000M€* (ricavi)
Oltre 4.000 dipendenti. Oltre 700 punti vendita



200M€* (ricavi); 18M€* (Ebitda); 1,2* (PFN/Ebitda)
1.500 dipendenti

Dedagroup ICT Network – il settore informatico del gruppo

oltre 1.700 collaboratori, ca 200 mln di Euro
Fra i primi dieci operatori ICT nazionali a capitale italiano, anno nascita 1985



CONTROLLATE



PARTECIPATE



www.derga.it

Principali indicatori



tra i primi tre partner in Italia per volume di vendita di licenze SAP dal 2010 al 2013

18

anni di esperienza nel mondo SAP

>150

professionisti lavorano in DERGA

>200

Clienti

7

filiali in Italia

BOLZANO, Milano, Padova, Bologna, Jesi (AN), Roma, Battipaglia

0

indebitamento di DERGA

www.derga.it



DERGA è una azienda italiana di medie dimensioni dotata di forti valori imprenditoriali ed elevata professionalità. Il Core Business è l'erogazione di servizi in ambito SAP.

www.derga.it

- **Progetti di implementazione di un sistema SAP completo**
- **Progetti SAP Internazionali**
- **Business Intelligence (BI)**
- **Soluzioni Mobility**

Modelli SAP ERP Certificati

- **Food & Beverage**
- **Consumer Products**
- **Manufacturing**
- **Services**

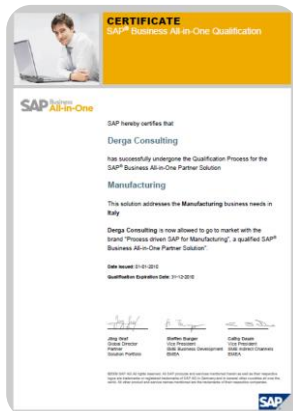
- **Customer Relationship Management**
- **Supplier Relationship Management**
- **Middleware (SAP NetWeaver PI)**
- **Business Process Management**
- **Corporate Performance Management**

Competenze & Esperienze

- **Logistica e Trasporti**
- **Chimico**
- **Commercio all'ingrosso**
- **Utilities**
- **Pubblico**
- **Arredamenti**

Le Competenze Certificate ed i Riconoscimenti SAP

- **Certificazione SAP per 4 modelli ERP**
- **Certificazione Consulenti, Presales e Commerciali SAP**
- **Certificazione SAP Partner Center of Expertise**
- **Certificazione SAP Business All-in-One Fast-Start Program**
- **Certificazione UNI EN ISO 9001:2008**



www.derga.it

DERGA
CONSULTING

- **2013 - Prima vendita in Italia e fra le prime in Europa di SAP ERP su SAP HANA**
- **2012 - Primo SAP Partner EMEA per vendite SAP Sybase ASE**
- **2012 - Prima vendita in Italia di SAP Sybase IQ**
- **2012 - SAP EMEA Partner Excellence Award Top Partner Database & Technology**
- **2012 - Prima vendita in Italia di SAP MES-MII**
- **2011 - Primo SAP Partner in Italia per vendita software SAP**
- **2010 - SAP Best Partner in Italia, categoria Growth**

SAP
Gold Partner

Agenda

Introduzione e presentazione Derga Consulting

Soluzioni SAP Mobile per la Field Force

Il caso Sicuritalia: l'Azienda e i progetti SAP

Il caso Sicuritalia: App CRM Service Manager

www.derga.it

La tecnologia Mobile è un **catalizzatore** per il miglioramento e l'innovazione

- ✓ Registra e valida i dati in tempo reale
- ✓ Rafforza i processi aziendali
- ✓ Accedi in tempo reale ai tuoi sistemi informativi, quando e dove vuoi



Mobile EAM e Field Service (Syclo)

Caratteristiche



Connessione stabile per disponibilità ininterrotta – online, offline e con connessione occasionale



Guida gli utenti su processi complessi



Utilizzabile in ambienti impegnativi



Flessibilità e interazione con SAP Mobile Platform

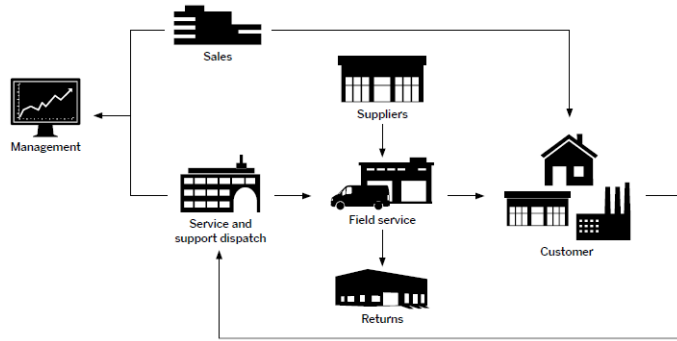


Utilizzo rapido e a basso rischio



www.derga.it

Scenario Applicazione: Switch to a new company model



Traditional Service Chain

- ✓ **Automazione** dei processi standard
- ✓ **Riduzione** tempi di rendicontazione/back office
- ✓ Fruibilità trasversale e in **tempo reale** delle informazioni
- ✓ **Integrazione** con strumenti di supporto all'operatività
- ✓ Ruolo del **Cliente centrale** nei processi aziendali

www.derga.it



Transformed Service Chain



Fruitori:

- Esecutori di servizi on site

Reparti coinvolti:

- Vendite / Customer Care
- Amministrazione
- Magazzini
- Risorse Umane

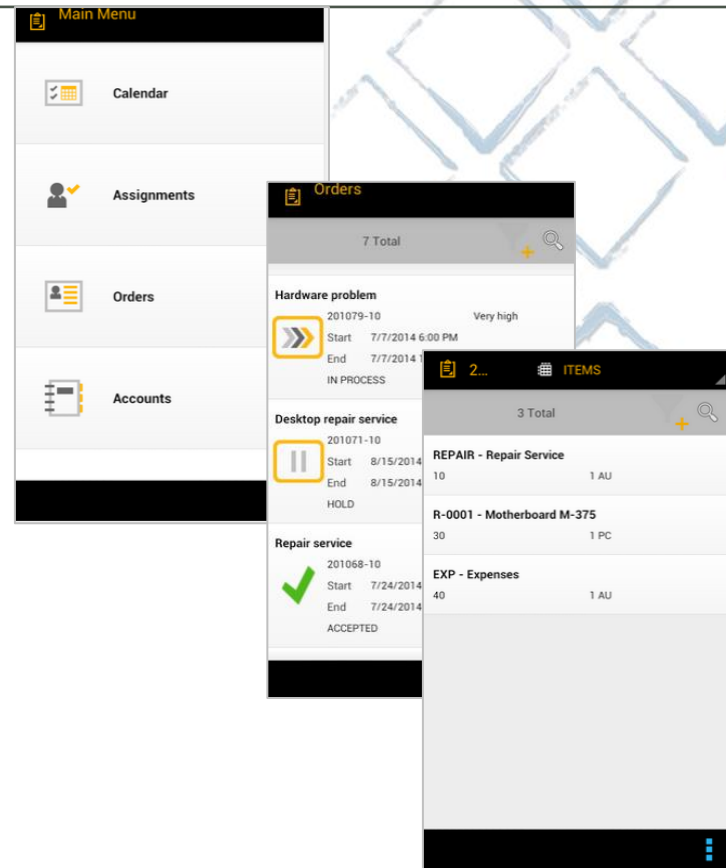
Processi Aziendali:

- Gestione Ordini di Servizio
- Esecuzione Servizio
- Gestione magazzino e attrezzature
- Raccolta informazioni on site
- Rendicontazione orari

Gestione degli ordini di servizio:

- Accettazione/Presenza in carico richieste di servizio con dettagli degli orari e dei servizi richiesti
- Creazione delle conferme di servizio
- Registrazione dei materiali utilizzati
- Registrazione delle ore di attività effettuate
- Registrazione dei chilometri percorsi e delle ore di viaggio
- Accesso alle informazioni rilevanti del cliente
- Accesso alle informazioni dell'equipment presso il quale svolgere l'attività
- Gestione dello stock dei materiali nel veicolo
- Possibilità di allegare foto prese on site e note
- Possibilità di allegare firma del cliente a conferma del servizio svolto
- Possibilità di identificazione dei materiali utilizzati tramite scansione barcode
- Integrazione GPS e navigazione assistita

www.derga.it



Agenda

Introduzione e presentazione Derga Consulting

Soluzioni SAP Mobile per la Field Force

Il caso Sicuritalia: l'Azienda e i progetti SAP

Il caso Sicuritalia: App CRM Service Manager

www.derga.it



Sicuritalia è leader in Italia nel settore della Sicurezza e dei Servizi Fiduciari, opera a stretto contatto con i maggiori interlocutori dei settori Industriale, Bancario, Commerciale e Pubblico, offrendo una gamma di servizi integrati per la Sicurezza ed il Facility Management.

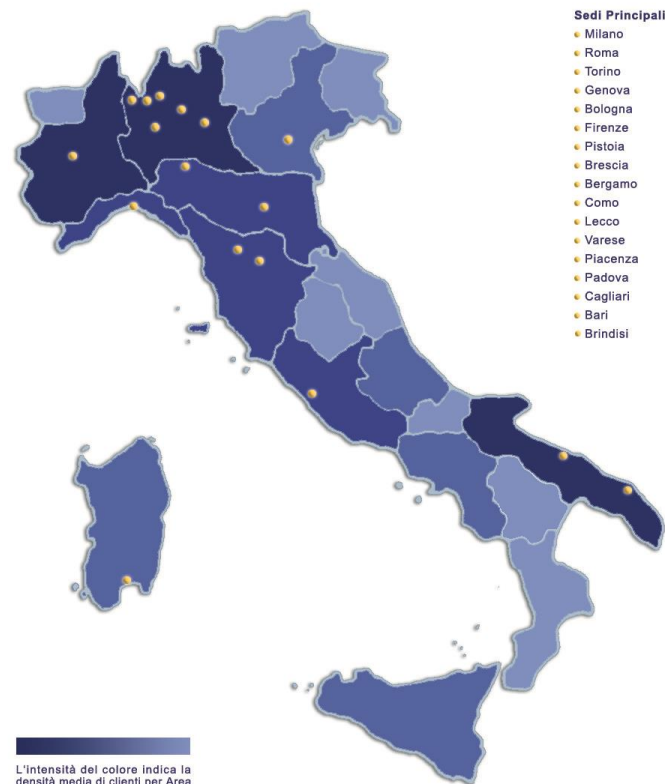
La **Mission di Sicuritalia** consiste nel garantire ad organizzazioni e privati tutti i servizi e le tecnologie che sono correlati al naturale bisogno di sicurezza, combinato con l'ottimale fruizione degli spazi occupati.

www.derga.it

L'operatività del gruppo Sicuritalia copre l'intero territorio nazionale

- ❖ 1 quartier generale a Como
- ❖ 16 sedi principali
- ❖ 20 distaccamenti operativi
- ❖ 250 milioni di Euro di ricavi
- ❖ 5.700 dipendenti
- ❖ 40.000 clienti

www.derga.it



Sicuritalia - Cosa offriamo

Sicuritalia è l'unica realtà italiana a vantare le **competenze** e le **strutture** indispensabili per una gestione coordinata ed unitaria di un'ampia gamma di servizi di **Sicurezza** e di **Facility Management**, tradizionalmente suddivisi tra più fornitori, ciascuno dei quali in possesso di specifiche capacità ed esperienze, garantendo il vantaggio economico ed organizzativo di **un unico interlocutore**, sotto la forma di **Global Service**, nelle aree in cui il gruppo è direttamente operativo, o di **Main Contractor**, per le aree in cui si avvale di fiduciari.

Gamma Servizi SICUREZZA:

- Vigilanza privata;
- Impianti di sicurezza;
- Investigazioni private;
- Intelligence e sicurezza informatica.

Gamma Servizi FACILITY MANAGEMENT:

- Servizi fiduciari;
- Servizi postali;
- Servizi di pulizia ed igiene ambientale.

Sicuritalia può essere considerata un "Global Security Service", poiché offre una vasta gamma di servizi e prodotti che rispondono in maniera integrata alla domanda di sicurezza espressa dal mercato.

Vigilanza Privata

Servizi Fiduciari

Impianti di Sicurezza

Servizi Postali

Investigazioni Private
e Intelligence

Pulizie e
Igiene Ambientale

www.derga.it

Progetto SAP ERP e SAP MRS

Esigenza del business

- a) **Integrare tutte le principali funzionalità aziendali** precedentemente presidiate da una «costellazione» di applicativi, in gran parte non integrati fra loro.
- b) Portare un cambiamento organizzativo fortemente voluto dalla Direzione Sicuritalia per **l'ottimizzazione e l'integrazione dei processi.**

Progetto

Implementato un nuovo sistema informativo aziendale integrato per le aree ambito del progetto FI, AA, CO, MM, SD, PS, PM, CS, MRS, HR.

Modello di implementazione certificato da SAP: *"Process Driven SAP for Service"*, che patrimonializza le esperienze di Derga nel settore delle Aziende di Servizi e la Metodologia di Progetto.

Benefici

Tempi di progetto relativamente ristretti (7 mesi)

Sistema informativo aziendale integrato

MRS: pianificazione ottimizzata con risultato immediatamente tangibile di efficienza e riduzione dei costi.

Progetto SAP CRM e APP CRM SERVICE MANAGER

Esigenza del business

- a) **SAP CRM** ha permesso all'azienda di uniformare le informazioni dei clienti e renderle disponibili in un unico sistema integrato con SAP ERP, gestendo le campagne di marketing
- b) **SAP CRM Service Manager** ha permesso di gestire in mobilità i tecnici e gli interventi in modo preciso, eliminando molto lavoro dal back-office

Progetto

Implementazione della soluzione SAP CRM per le aree Sales, Service e Marketing.

Implementazione della applicazione mobile SAP CRM Service Manager

Obiettivo

Velocizzare in modo drastico il flusso che parte dalla creazione della richiesta del servizio alla sua esecuzione fino all'aggiornamento dei relativi dati a sistema.

In questo modo si sono anche ridotti i tempi di fatturazione verso il cliente finale e i «tempi morti» della gestione cartacea

Agenda

Introduzione e presentazione Derga Consulting

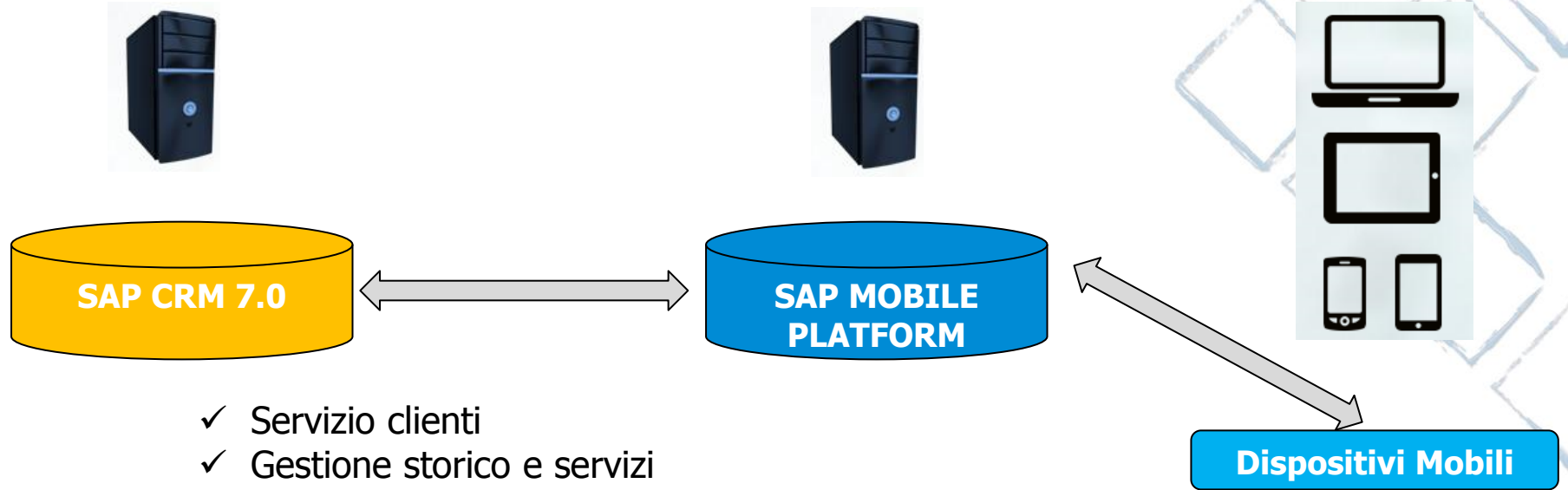
Soluzioni SAP Mobile per la Field Force

Il caso Sicuritalia: l'Azienda e i progetti SAP

Il caso Sicuritalia: App CRM Service Manager

www.derga.it

Standard App – Landscape di Sistema



- ✓ Servizio clienti
- ✓ Gestione storico e servizi
- ✓ Servizio creazione ordine
- ✓ Gestione clienti e attrezzatura
- ✓ Gestione risorse umane
- ✓ Gestione stock e magazzino

www.derga.it

Architettura - Benefici

Architettura componenti
flessibili



Layer di configurazione senza
codice

Supporto cross-platform



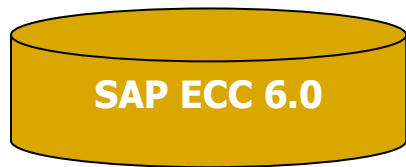
Integrazione fluida con tutte
le soluzioni SAP

Affidabilità e performance
Enterprise-Grade

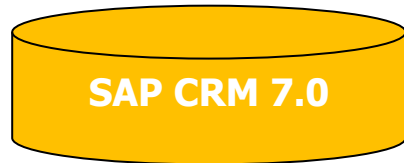
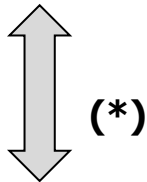


App facili da usare

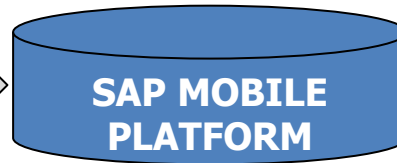
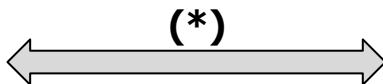
Implementazione



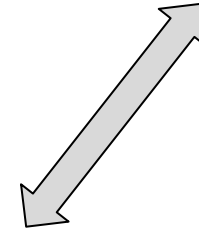
- Servizio creazione ordine
- Gestione clienti e attrezzatura
- Gestione risorse umane
- Gestione stock e magazzino



- Servizio clienti
- Gestione storico e servizi



Introduzione di una logica di servizio ECC driven



(*) Interfacce di comunicazione estese utilizzando gli standard disponibili UserExits/BaDis

Customer Extension – Adeguabilità App

Crea



Configura



Testa



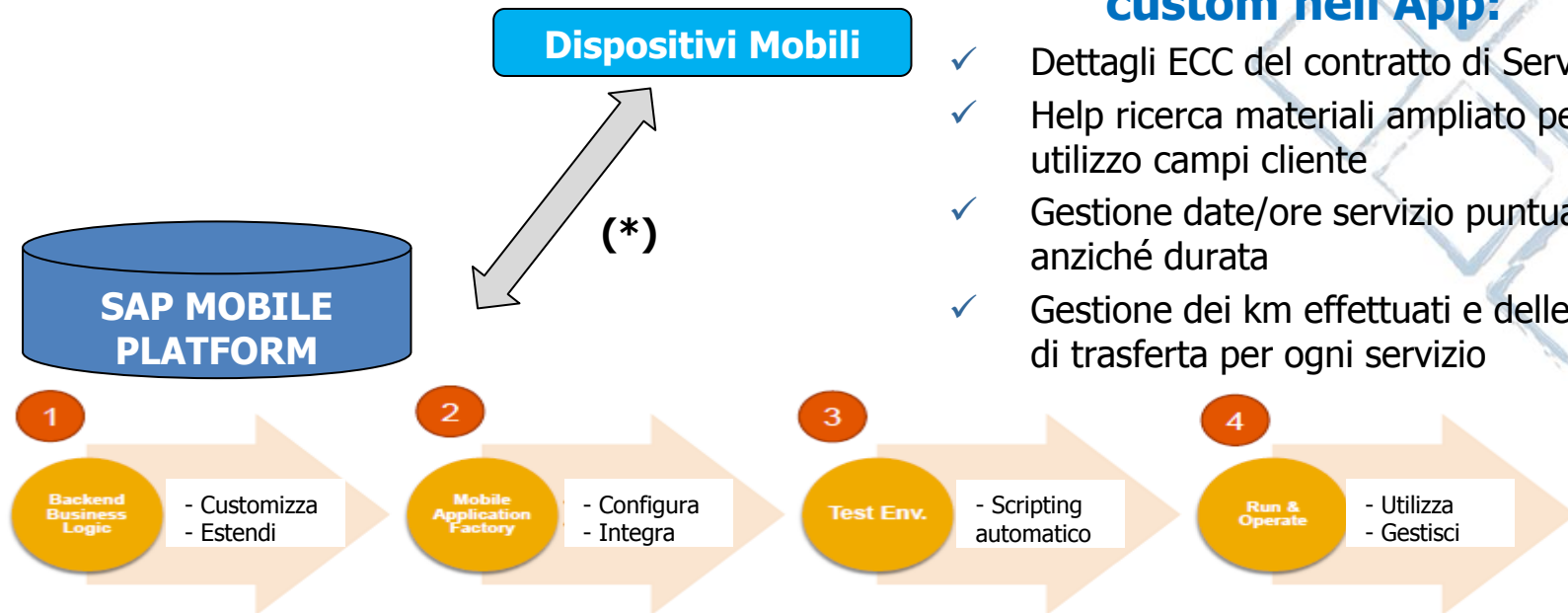
Utilizza

- **Emula tutte la piattaforme supportate**
 - Piena funzionalità su device mobili
 - Schermi dimensionati a seconda della piattaforma selezionata
- **Ispezione dati**
 - Oggetti/Transazioni
 - Tabelle dati e grafici
- **Debuggers**
 - Regole
 - Azioni
- **Reset facili**
 - Clienti
 - Utilizzatori dati
 - Transazioni in sospeso
- **Registrazione script test e playback**



www.derga.it

Modifiche Cliente alle schermate e funzionalità dell'APP



Introduzione di campi custom nell'App:

- ✓ Dettagli ECC del contratto di Servizio
- ✓ Help ricerca materiali ampliato per utilizzo campi cliente
- ✓ Gestione date/ore servizio puntuali anziché durata
- ✓ Gestione dei km effettuati e delle ore di trasferta per ogni servizio

(*) Interfacce di comunicazione estese utilizzando gli standard disponibili UserExits/BaDis

Sede Direzionale:

Via Frischin, 3 - 39100 Bolzano

Tel. +39 0471 50 29 11

Fax +39 0471 92 26 01

@-mail: info@derga.it

Filiali:

Milano - Padova - Jesi (AN) – C. di Reno (BO)

DERGA 
C O N S U L T I N G

www.derga.it

