

SAP NetWeaver per una strategia
basata su servizi di qualità

PUNTARE SULLA QUALITÀ

In un mercato alterato dalla crisi e guidato solo dalla logica del risparmio e del contenimento dei costi REALTECH ha deciso di scegliere la difficile via della qualità. Alla base di questa scelta non c'è snobismo o tanto meno arroganza, ma la consapevolezza che l'architettura proposta con SAP Netweaver si sposa perfettamente con quest'ottica.

Le grandi imprese che negli ultimi tempi hanno dato la regia degli investimenti agli uffici acquisti stanno correndo un grosso rischio, perché questo significa non solo soppressione o rallentamento dei progetti, ma anche scarsissima attenzione alla qualità e ai benefici per l'azienda. "Cerchiamo di non essere eccessivi con le tariffe – spiega Angelo Benvenuti, Direttore Generale di REALTECH –, ma vogliamo che sia riconosciuta e pagata la qualità del servizio che erogiamo. Non bisogna fraintendere, non cerchiamo slogan per vendere, ma vogliamo dare ai nostri clienti la certezza e la garanzia di un lavoro eseguito nel migliore dei modi e portato a conclusione nei tempi prefissati e con il massimo di usufruibilità. REALTECH crede all'esistenza di un rapporto tra valore e qualità che non va tradito".

Il processo di qualità all'interno di REALTECH nasce fin dal momento in cui viene selezionato il personale. Le risorse

sono, infatti, scelte in base alle esperienze già maturate nel settore e alla forte attitudine a lavorare in team. Storicamente poi, i neo-assunti venivano istruiti presso il Competence Center di Walldorf in Germania per un periodo che variava dai tre ai sei mesi e formati per la certificazione.

A questa fase introduttiva vanno poi aggiunti gli aggiornamenti fatti in aula e sul campo, affiancando operatori più esperti. L'investimento in formazione è elevato, ma è considerato necessario per erogare servizi di qualità soprattutto sulla piattaforma di SAP. La vicinanza di REALTECH è testimoniata dal fatto di "prestare" a SAP personale di elevata capacità che opera nelle file della società tedesca come consulenti in ambiti particolarmente innovativi. Su SAP NetWeaver, per esempio, attualmente sono impiegati quattro professionisti; mentre per attività di Remote Service, come ad esempio l'Early Watch, REALTECH si occupa per conto di SAP di gestire in modalità remota l'identificazione dei problemi di performance nei processi produttivi delle imprese o l'analisi dei sistemi in merito alla personalizzazione fatta del prodotto installato.

"Consideriamo la tecnologia di SAP come il nostro baricentro e questo ci permette di essere i first mover della società tedesca. Non aspettiamo che la soluzione sia consolidata, noi agiamo come precursori. Preferiamo avvicinarci subito all'innovazione per farla crescere e per crescere noi insieme a lei. Lo abbiamo già fatto con soluzioni di Crm, e-Procurement, Business Intelligence e lo stiamo facendo a maggior ragione con SAP NetWeaver, una piattaforma molto versatile e flessibile che apre un nuovo universo di possibilità. Ci stiamo lavorando da più un anno, assimilando le novità che implica la soluzione stessa a livelli direzionali e ora stiamo diffondendo la cultura e la conoscenza del prodotto al resto dell'azienda". REALTECH ha anche inviato un gruppo di dieci persone alla SAP NetWeaver Academy per il primo percorso formativo su SAP Xi e SAP Mdm e la cosa si ripeterà per tutti gli altri percorsi formativi necessari alla piena comprensione operativa della piattaforma.



REALTECH

Realtech

Filiale della multinazionale tedesca REALTECH AG (quotata alla Borsa di Francoforte), è presente nel nostro Paese dal 1996 con uffici a Milano (Agrate Brianza), Roma, Torino, Padova, Bologna e Avellino conta all'incirca 210 addetti.

REALTECH fornisce soluzioni software innovative per la gestione, il monitoraggio e l'ottimizzazione dei sistemi IT e dei data center e offre consulenza, servizi d'integrazione e sicurezza. Vera e propria "Solution Company" realizza in accordo con i propri clienti soluzioni informatiche personalizzate.

Fra i clienti italiani: Eni, Bayer, Pirelli e Poste Italiane, etc..