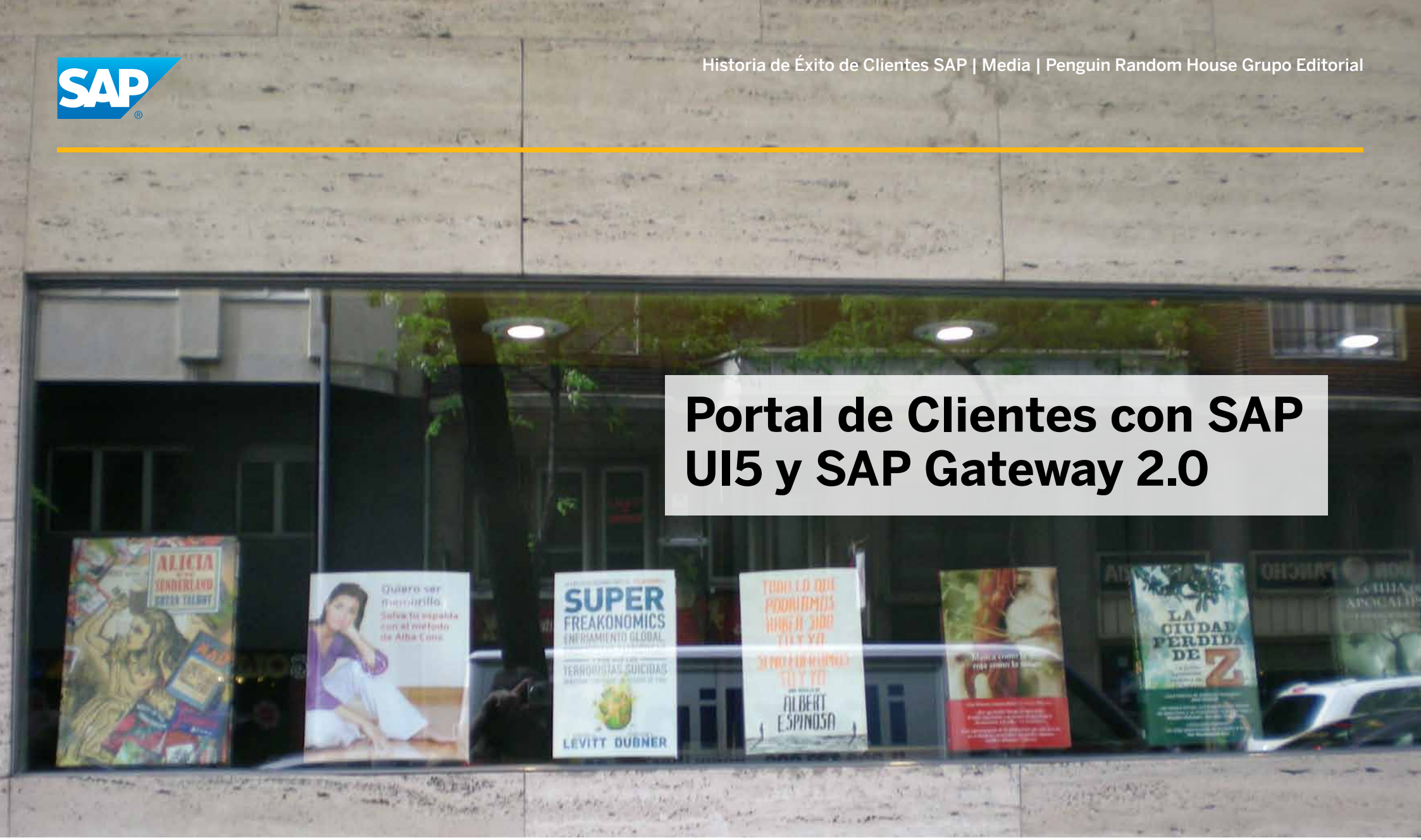
Portal de Clientes con SAP UI5 y SAP Gateway 2.0



Penguin Random House Grupo Editorial

Partner de implementación

stratesys

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Organización

Penguin Random House Grupo Editorial S.A.

Sector

Media

Productos y Servicios

Edición de libros para todo tipo de lectores de todas las edades y en cualquier formato, ya sea papel o digital

Web

www.penguinrandomhousegrupoeditorial.com

Soluciones y Servicios SAP

SAP UI5 y SAP Gateway 2.0

El principal objetivo que se persigue con este proyecto es poner a disposición de los clientes del grupo una herramienta que les permita acceder de forma autónoma a información relacionada con su colaboración con PRHGE, consultar el catálogo y realizar pedidos, todo ello de una forma ágil y amigable. Para ello, PRHGE decide implantar, en colaboración con Stratesys, un Portal de Clientes tecnológicamente vanguardista, que constituya un nuevo canal de venta directa y proporcione transparencia con la publicación de datos de negocio y disponibilidad de éstos en tiempo real.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Penguin Random House reúne los sellos más destacados del mundo editorial en lengua española

Penguin Random House Grupo Editorial, empresa líder en edición y distribución en lengua española, forma parte del grupo internacional Penguin Random House fundado el 1 de julio de 2013 tras un acuerdo entre Bertelsmann (53% del accionariado) y Pearson (47% del accionariado) para fusionar sus respectivas empresas dedicadas a la edición: Random House y Penguin.

El objetivo de Penguin Random House Grupo Editorial es la edición de libros para todo tipo de lectores de todas las edades y en cualquier formato, ya sea papel o digital. Para conseguirlo no cesa de innovar para abrir nuevas vías que le permitan seguir en la vanguardia de la creación editorial, renovándose continuamente para adaptarse a los nuevos tiempos. Así, a sellos de trayectoria tan asentada como Sudamericana, fundado en 1939 en Buenos Aires, Lumen, Plaza & Janés, Grijalbo, Debate o Literatura Random House (antes Mondadori), que se dirigen a lectores adultos de narrativa, ensayo, libro práctico e ilustrado y novela gráfica, se unen otros no por más recientes menos relevantes como Rosa del Vents, que publica en lengua catalana, Caballo de Troya, creado en 2004 para ofrecer espacio editorial a nuevas voces de la literatura en lengua española, o Nube de Tinta, que comenzó su andadura en 2012.

Junto a ellos, y especializados por género –Fantasy en literatura fantástica y ciencia-ficción; Conecta, en libro empresarial; Collins, diccionarios; y Cisne, novela romántica–, por edad –Beascoa y Montena, dedicados al libro infantil y juvenil- o por formato– Debolsillo, dedicado al libro de pequeño formato y precio bajo; Flash y EnDebate, sellos exclusivamente digitales que recogen, respectivamente relato y ensayo breve- completan el espectro editorial del grupo.

Además, el grupo editorial exporta y distribuye sus títulos en más de 45 países de Latinoamérica, Asia, Europa y Estados Unidos.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Nuevo canal de comunicación y venta para la consolidación y crecimiento del negocio

Con el objetivo de optimizar la comunicación con sus clientes reduciendo los costes de gestión, PRHGE considera necesario poner en marcha un portal que permita a los clientes acceder a la información y realizar pedidos de una forma autónoma y ágil.

El Portal debe permitir:

- Comunicar mejor con el cliente: Visión 360º del cliente.
- Reducir costes de gestión de venta y relación con el cliente.
- Acceso inmediato a contenidos en ERP o gestores documentales.
- Introducción de pedidos veraz, rápida y grabación online.
- Consolidar un punto de acceso a la información que minimice la redundancia de los datos y facilite la integridad de los mismo.
- Transmitir imagen de marca y calidad de servicio.

"Con la implantación del Portal del Cliente se ha creado un nuevo canal de comunicación entre los usuarios de Comercial y el cliente, y se mejora la gestión de clientes de canales Televenta y Librerías. El nuevo portal anticipa a las características de las novedades editoriales de PRHGE sin la participación de ningún usuario durante el proceso".

Cristina Saballs. Agente Comercial en PRHGE

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Optimización de recursos y procesos de negocio implementando una solución escalable y estandarizada

Este proyecto se enmarca en la plataforma SAP que utiliza PRHGE en su gestión empresarial, rentabilizando así la inversión realizada y manteniendo la garantía de integración de las distintas soluciones.

La solución implantada explota el potencial de los nuevos estándares de SAP.

SAP UI5
- UI basadas en estándares HTML5, CSS3 y JavaScript
- Construcción rápida en base a biblioteca de componentes
- Comunicación ligera con backend utilizando servicios OData (REST)
- Independencia de dispositivo y optimización para diferentes navegadores

SAP Gateway
- Acceso de forma sencilla a los datos de negocio almacenados en el ECC.
- Generación de servicios OData desde Business Objects internos a SAP (RFC, BAPI, Dynpro, clases específicas).

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Implementación rápida, flexible y con garantías desde la primera fase

El proyecto de implantación ha sido realizado por un equipo mixto de PRHGE y Stratesys, que participó con un equipo de consultores especializados y con alta cualificación profesional.

El proyecto se ha llevado a cabo en 2 fases de construcción con alcance funcional diferenciado:

- Fase 1: Acceso a información de cliente y catálogo desde diferentes vistas
- Fase 2: Creación de pedidos

Tras cada fase de construcción se ha realizado piloto con usuarios finales internos que ha permitido certificar la calidad de la solución y la respuesta a las necesidades de los clientes.

La puesta en marcha de la solución se ha hecho igualmente de forma escalonada, primero para los usuarios internos (agentes de venta y directores de zona) y posteriormente para clientes externos.

"El éxito de un proyecto tecnológicamente avanzado como éste se debe por un lado a la participación de un equipo capaz de poner al servicio del negocio las mejores prácticas de la tecnología; y por otro a la definición de 2 pilotos con usuarios que certifiquen la consistencia de la solución: uno con más de 120 usuarios finales con disponibilidad de consultas online, y otro con 25 agentes de venta con posibilidad de creación de pedidos".

Pascual Alcover. Responsable Área de Desarrollo TI en PRHGE

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Usabilidad y Rendimiento: claves del éxito

El portal es la imagen de PRHGE ante sus cliente, por lo que el enfoque de la solución implantada se ha basado en priorizar la usabilidad y el tiempo de respuesta para poner a disposición de los usuarios una herramienta ágil y amigable.

La biblioteca de componentes que proporciona SAP UI5, así como la facilidad para adaptar dichos componentes a casos de uso concretos ha permitido entregar un diseño limpio, claro e intuitivo.

La integración de SAP UI5 con servicios ligeros Odata publicados en SAP Gateway garantiza una respuesta rápida al utilizar estructuras de mensajería ligeras, al contrario que sucedería con comunicaciones SOAP.

Por último, la optimización de las funciones desarrolladas en SAP ECC para el cacheo de información en base al contexto funcional permite gestionar consultas pesadas en el menor tiempo posible.

"La solución desarrollada con la ayuda de Stratesys aporta un entorno sencillo y con disponibilidad total, con la flexibilidad que nos permita publicar rápidamente comunicados a cliente, como por ejemplo cambios de calendario de publicación de gran relevancia. Buena integración con Microsoft Excel, Adobe PDF, Imágenes, etc. y acceso a contenidos adicionales de los artículos con descargas securizadas a través del Content Repository DAM".

Carlos Ciria. CIO Director de IT & Organización de España y Grupo en PRHGE

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Mayor Eficiencia. Mayor Rendimiento. Mayor Usabilidad.

La implantación del portal del cliente redunda en beneficios para la organización al constituir un nuevo canal de comunicación y venta directa, lo que debe contribuir decididamente al crecimiento y consolidación del negocio.

Algunos de los beneficios más relevantes han sido:

- Integración: integración de los datos de las diferentes áreas en repositorios comunes que evitan la duplicidad de la información y la falta de coherencia. Simplicidad en el mantenimiento y monitorización de las interfaces.
- Escalabilidad: sistemas basados en soluciones estándar que permiten la ampliación tanto a nivel de máquina como de definición de procesos, de forma rápida y sencilla, minimizando los costes de mantenimiento evolutivo y asegurando la competitividad de la empresa.
- Ahorro: reducción del tiempo y recursos necesarios para la atención al cliente y la recepción de pedidos.
- Transparencia: el acceso en tiempo real a la información del cliente almacenada en el ERP transmite a éste una relación de transparencia en la colaboración.
- Usabilidad: la experiencia de usuario que proporcionan los componentes gráficos proporcionados por SAP dan a la solución una UI óptima para el trabajo simple y ágil que buscan los clientes.

"El seguimiento del pedido sin necesidad de recurrir a Atención al Cliente en nuevos horarios va a posibilitar la próxima extensión a canales de venta tradicionalmente atendidos telefónicamente o con visitas mensuales/ trimestrales".

Santiago Sangenís. Responsable Comercial de Zona en PRHGE

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Implantación de la plataforma como estándar de soluciones en portal

La implantación realizada en colaboración con Stratesys ha demostrado cumplir con los requisitos de eficiencia, flexibilidad, usabilidad y capacidad de desarrollo estándar que PRHGE perseguía.

SAP UI5 y SAP Gateway encajan perfectamente en las estrategias de negocio de PRHGE, que ahora ya conoce y explota las posibilidades que le ofrece SAP para mejorar sus procesos colaborativos, marketing y comunicación.

El éxito de este proyecto y la solución SAP ha supuesto el punto de partida para nuevos retos que ya se han iniciado en el ámbito web y de colaboración interna y externa.