



## Merloni

Merloni Termosanitari distribuisce i documenti con ESKER



**M**TS GROUP - Merloni Termosanitari cercava una soluzione, certificata SAP, che automatizzasse il processo di invio tramite fax degli ordini generati con SAP. In qualsiasi ambiente dove SAP fornisce informazioni e process management, Esker rende automatica la gestione dei documenti di importanza critica per l'azienda.

### Il Gruppo MTS - Merloni Termosanitari

Il Gruppo è leader mondiale nel mercato degli scaldacqua e, grazie anche ad una rilevante acquisizione d'impresa effettuata alla fine del 2001, ha rafforzato le proprie posizioni nel comparto delle caldaie murali e dei bruciatori, collocandosi al 4° posto tra i produttori mondiali del settore riscaldamento.

Accanto allo storico marchio ARISTON, il Gruppo si è arricchito nel tempo di altri brand tra cui, grazie all'acquisizione del 2001, Chaffoteaux et Maury, Elco, Elcotherm, Elco Kloeckner, Cuenod, Rendamax.

Questi in estrema sintesi i numeri che identificano il nuovo Gruppo Merloni Termosanitari:

- 7 linee di prodotto (caldaie — scaldacqua ed impianti solari — bruciatori — servizi — componenti elettrici ed elettronici — climatizzatori — vasche, piatti doccia e lavelli),
- un fatturato aggregato 2001 pari a 1 miliardo di euro (il 17% del quale realizzato in Italia),
- 6.300 dipendenti,
- 14 unità produttive in Europa,
- 4 nel Far East,
- e una presenza mondiale che da Fabriano si dirama in oltre 150 Paesi attraverso una fitta rete di consociate, Filiali e Uffici di rappresentanza.

### Esker e SAP

Dal 2000 il Gruppo MTS ha intrapreso un importante progetto di revisione del sistema informatico aziendale adottando SAP R/3.

"È stata fatta una scelta forte" - ha dichiarato Riccardo Cecapolli, responsabile dello Sviluppo Tecnologico nell'ambito della Direzione Sistemi Informativi del Gruppo MTS - "Prima esisteva un sistema informativo basato su mainframe e composto principalmente da tre pacchetti applicativi acquisiti in diverse fasi dello sviluppo del Gruppo. Questo sistema aveva raggiunto nel tempo un elevato livello di personalizzazione ma, pur garantendo un alto grado di soddisfazione degli utenti, cominciava a mostrare alcune lacune nell'integrabilità delle informazioni".

È stato così deciso di riprogettare da zero il sistema informativo aziendale e SAP R/3 è stato il mondo di riferimento scelto. Un progetto molto importante dal punto di vista sia degli obiettivi sia delle finalità da raggiungere.

*"L'azienda ha già raggiunto i primi traguardi importanti con grande soddisfazione. Un impegno che dura da 2 anni e mezzo e che ha impegnato migliaia di ore uomo"*

E soprattutto va ammirata la modalità di startup scelta. Con un approccio di tipo "big bang" il 1° gennaio 2002, in concomitanza con l'avvento dell'euro, tutte le società del Gruppo MTS hanno adottato il nuovo sistema.

Dal gennaio 2003 e in vari step, a partire dal comparto commerciale, avverrà lo startup dello stesso sistema nell'ambito delle società del gruppo Chaffoteaux et Maury, acquisite a fine 2001.

*"Passare dalla cultura mainframe ad un ERP evoluto come SAP: questo il contesto in cui è avvenuta o l'implementazione della soluzione Esker"*



La procedura d'acquisto aveva bisogno di uno strumento di supporto e l'ha trovata nella soluzione Esker al fianco di SAP.

Piero Agostini ■ Responsabile Acquisti Servizi

### La ricerca di una soluzione tecnologicamente avanzata

*Riccardo Cecapolli spiega: " Prima di SAP era presente una soluzione fax, sviluppata in casa, basata su piattaforma PC DOS, che assolveva egregiamente alla funzione di trasmettere ordini e documenti dal mainframe. Ovviamente, come tutti i sistemi home made, oltre ai vantaggi, basso costo e customizzazione, aveva tutti gli svantaggi, primo fra tutti quello dell'inaffidabilità."*

Siamo dovuti andare sul mercato per scegliere un'applicazione che riuscisse ad offrirci analoghe funzionalità e performance, con livelli di affidabilità superiori. La soluzione ricercata doveva essere certificata da SAP. Inoltre doveva garantire l'espandibilità verso

Per l'utente è stato semplicissimo: la soluzione Esker è perfettamente integrata in SAP. L'invio del documento viene comandato dalla transazione SAP e l'utente riceve la notifica di invio o fallimento direttamente in SAP, in modo del tutto automatico.

Riccardo Cecapoli ■ Responsabile dello Sviluppo Tecnologico

altre piattaforme (ad esempio Lotus Domino, il sistema di groupware aziendale) ed essere utilizzabile da clienti basati su sistemi operativi Microsoft.

*"Quella di Esker era sul mercato la soluzione eccellente che rispondeva a tutte queste caratteristiche: la decisione è stata semplice".*

I tempi di installazione sono stati istantanei: primo passo è stata l'immediata integrazione con Outlook.

Tommaso Pagnini ■ Responsabile Processo Sviluppo Software ■ Biesse

## Due applicazioni mission critical: gestione ordini fornitori e servizio clienti

Il primo contesto mission critical nel cui ambito la soluzione Esker è stata implementata è il processo di Gestione Ordini Fornitori (Materie Prime e Servizi). Dal lato acquisto Materie Prime esistono degli automatismi in SAP che, a fronte di piani di produzione approvati, generano una serie di ordini ai fornitori per approvvigionare il materiale necessario all'esecuzione del piano di produzione. Dal lato acquisti di Servizi, gli ordini vengono generati manualmente sempre tramite SAP. In entrambi i casi, i documenti vengono spediti via fax da software Esker che, oltre ai documenti da inviare, attinge da SAP nell'anagrafica fornitori i recapiti dei fax di destinazione.

Il secondo ambito di applicazione della soluzione Esker è il Servizio Clienti Italia, una struttura di specialisti di prodotto impegnata a supportare telefonicamente sia i clienti finali sia gli installatori e i manutentori degli apparati prodotti dal Gruppo. Reperendo le informazioni dal sito o dai file server aziendali l'operatore, senza muoversi dalla postazione, può, mentre è ancora in contatto telefonico con l'utente, inviare immediatamente la documentazione richiesta.

## I risultati

In soli due mesi dallo start up del progetto si è arrivati alla messa in operatività al 100%. Ad oggi vengono gestiti circa 1000 fax al giorno, che raddoppieranno in breve tempo, suddivisi tra ordini di acquisto e documenti inviati dal Servizio Clienti Italia.

ELCOTHERM

Rendamax

ARISTON

CHAFFOTEAUX & MAURY

ELCO KLOCKNER

CUENOD

THERMOMIXT

ELCO

© 2007 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi registrati di Esker S.A. negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.