

Vaillant – controllare gli elementi



Il produttore di soluzioni per il riscaldamento e il raffrescamento Vaillant deve comunicare un'ampia gamma di informazioni di prodotto complesse e spesso personalizzate. Centric PXM consente di farlo con precisione — e nei tempi previsti.

Gruppo Vaillant

Vaillant è il più noto produttore europeo di sistemi ad alta efficienza per il riscaldamento, il raffrescamento e la produzione di acqua calda sanitaria, con oltre 13.000 dipendenti nel mondo. L'azienda commercializza e fornisce assistenza sia per i propri marchi sia per quelli di oltre 200 altri brand, operando in più di 30 Paesi e generando un fatturato annuo superiore a 2,4 miliardi di euro. Il modello di business di Vaillant si basa in larga misura sulla personalizzazione. I suoi sistemi sono spesso composti da numerosi componenti singoli che possono essere configurati per realizzare il prodotto finale. Un impianto di riscaldamento, ad esempio, viene generalmente progettato sulla base delle specifiche esigenze del singolo cliente, quindi assemblato, installato e supportato da tecnici o installatori qualificati. Inoltre, l'azienda fornisce un'ampia gamma di informazioni di servizio e consulenza online ai clienti finali in diversi Paesi. Per supportare questo livello di complessità e personalizzazione, è indispensabile disporre di un'infrastruttura dati solida e affidabile.



La Sfida

Il modello di business di Vaillant richiede la capacità di mettere in relazione molteplici set di dati per descrivere i numerosi prodotti in modo tale da consentire ai partner commerciali e agli installatori di individuare facilmente, comprendere e utilizzare la corretta combinazione di soluzioni. A tal fine, ogni anno l'azienda ha prodotto un listino prezzi completo che può arrivare fino a 900 pagine — un processo tradizionalmente complesso e dispendioso in termini di tempo — oltre a listini speciali dedicati a singoli settori. All'interno di questi listini vengono presentati l'intero assortimento di prodotti e tutte le possibili combinazioni, corredati da tabelle riepilogative, numerose immagini (ad esempio unità di controllo, componenti di collegamento e apparecchi di riscaldamento), disegni tecnici, caratteristiche e prezzi. Oltre ai listini, le informazioni aggiornate sui prodotti devono essere rese disponibili anche tramite cataloghi online e portali e-commerce pubblici, accessibili direttamente ai clienti. Le frequenti variazioni di prezzo su numerosi prodotti rendevano difficile garantire informazioni accurate, in particolare sui materiali a stampa. Vaillant era quindi alla ricerca di una soluzione più efficace per fornire dati sempre corretti — inclusi aggiornamenti frequenti — attraverso canali sia cartacei sia digitali, a dipendenti, filiali e partner di assistenza internazionali. Dopo un'attenta valutazione, l'azienda ha scelto di collaborare con Centric.

Requisiti

La soluzione ricercata prevedeva la creazione di strutture dati flessibili, con numerosi attributi, in grado di descrivere i prodotti all'interno di un sistema di Product Information Management (PXM). Il sistema PIM precedentemente utilizzato da Vaillant non era in grado di supportare le strutture complesse e le relazioni necessarie per gestire sia i prodotti commerciali sia i singoli componenti. L'importazione e la manutenzione dei dati dovevano risultare semplici e intuitive, mentre i risparmi attesi in termini di tempo e costi dovevano essere ottenuti attraverso un processo di correzione governato da workflow.

Altrettanto essenziale era la presenza di un solido sistema di Digital Asset Management (DAM), concepito come database centrale per manuali operativi e di installazione specifici di prodotto, materiali di progettazione e immagini.

Vaillant richiedeva inoltre un elevato livello di automazione nella pubblicazione dei cataloghi di prodotto. Ciò includeva l'importazione automatica delle modifiche ai dati di prodotto nei file InDesign corrispondenti e la successiva generazione dei file PDF.

Ulteriori requisiti comprendevano la messa a disposizione dei dati PIM all'interno di un configuratore di prodotto online utilizzato dai tecnici dell'assistenza Vaillant e dai partner, nonché la distribuzione sicura delle informazioni verso negozi online ed e-catalog basati su Magento.

Vaillant doveva inoltre essere in grado di condividere informazioni di prodotto e materiali di progettazione secondo le procedure standard comunemente adottate nei settori specialistici e dell'edilizia in numerosi Paesi. Per questo motivo, era necessario supportare formati di scambio, classificazioni e interfacce riconosciute a livello di settore, come DATANORM, GAEB e Arge Neue Medien.

Infine, il rollout internazionale della soluzione per ulteriori brand e società del gruppo doveva prevedere l'integrazione con un sistema centrale di Translation Management.

Implementazione

Nel nuovo sistema PXM sono stati creati i gruppi di prodotto, le tipologie, i componenti e le varianti, insieme a tutti gli attributi di prodotto necessari per Vaillant, definendo la struttura desiderata prima dell'importazione dei dati dal precedente PIM. All'interno dell'ambiente Contentserve, tutte le informazioni di prodotto vengono gestite in più lingue e i processi di gestione delle traduzioni sono coordinati centralmente. I contenuti media associati — come immagini, schemi, manuali operativi e di installazione, PDF e template di layout — sono gestiti tramite il modulo DAM di Centric. I dati media-neutral vengono archiviati, mantenuti, versionati e arricchiti con attributi e parole chiave, così da poter essere individuati e filtrati rapidamente. I contenuti multimediali sono collegati ai singoli prodotti nel sistema PXM. Attualmente vengono gestiti oltre 45.000 asset. Gli utenti hanno una visione completa di quali contenuti siano utilizzati e in quali contesti. Inoltre, grazie all'interfaccia DAM intuitiva, è possibile documentare i processi di revisione e approvazione che coinvolgono fornitori e personale anche durante le sessioni di shooting fotografico. Il processo di esportazione dal PXM garantisce una creazione efficiente e fortemente automatizzata di cataloghi e listini prezzi. Gli utenti possono comporre i prodotti desiderati per listini e cataloghi tramite funzionalità di drag-and-drop, utilizzando template dinamici basati su regole, e avviare quindi l'output richiesto. Listini completi, listini all'ingrosso, listini a pacchetto e ulteriori listini speciali, così come la documentazione di pianificazione, possono essere generati in una frazione del tempo precedentemente necessario. I listini finali possono essere salvati come documenti InDesign e rifiniti direttamente dal browser tramite l'Online InDesign Editor di Contentserve. Anche l'output dei dati verso portali e-commerce, configuratori di prodotto e formati di scambio specifici per e-catalog può essere predisposto centralmente ed esportato con un unico comando. Workflow e gestione dei diritti sono integrati centralmente per definire processi e livelli di accesso nel sistema, controllare tutte le attività e i task in corso e garantire un significativo incremento della efficienza. Nel complesso, i processi di manutenzione, creazione e pubblicazione dei dati risultano semplificati e notevolmente accelerati.

Risultati che fanno la differenza

La soluzione Centric ha fornito a Vaillant una fonte unica, coerente e centralizzata per tutte le informazioni di prodotto, oltre a un mezzo efficace per comunicare tali dati in modo strutturato ed efficiente su tutti i canali interni ed esterni — sia online sia su supporti cartacei. La combinazione PIM/DAM ha consentito a Vaillant di garantire una comunicazione di prodotto efficace anche in presenza di varianti complesse e aggiornamenti continui, grazie a una gestione intuitiva dei dati supportata da workflow strutturati.

La soluzione Centric ha inoltre generato significativi risparmi di tempo e di costo nella produzione di listini prezzi e cataloghi di prodotto specifici per Paese. Ha semplificato lo scambio di informazioni di prodotto aggiornate verso molteplici canali online e ottimizzato la gestione dei contenuti multilingua per numerosi mercati e brand. Nel complesso, la soluzione ha ridotto il time-to-market di Vaillant e abbattuto i costi complessivi necessari per gestire un modello di business altamente personalizzato e intensivo dal punto di vista dei dati.



About Centric

Le soluzioni software di Centric consentono a produttori, brand e retailer specializzati di offrire esperienze di prodotto ricche, personalizzate e ad alta capacità di conversione, in grado di migliorare la customer experience, ridurre il time-to-value e aumentare il ROI.

Per maggiori informazioni www.centric.com