



AIRGAS INC.

ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP

КРАТКИЙ ОБЗОР

Название компании

- Airgas Inc.

Местоположение

- Раднор, штат Пенсильвания, США

Интернет-адрес

- www.airgas.com

Отрасль

- Оптовая торговля

Цели проекта

- Построение сервисно-ориентированной архитектуры предприятия с целью упрощения доступа клиентов к контенту
- Создание единого канала взаимодействия с клиентом через Интернет
- Консолидация 400 000 кодов товара из различных источников
- Повышение дохода путем организации проактивных и перекрестных продаж
- Предоставление компании конкурентных преимуществ благодаря созданию Интернет-каталогов, специфичных для клиента

Партнер

- SAP Consulting

Используемые решения

- Решение SAP «Управление основными данными» (SAP NetWeaver Master Data Management, SAP NetWeaver MDM)

Особенности внедрения

- Количество сотрудников: 10 000
- Обновление в течение 3 месяцев
- Интеграция с решениями сторонних производителей:
 - База данных: Microsoft SQL Server
 - Аппаратные средства: Dell
 - Операционная система: Microsoft Windows 2003

Результаты проекта

- Произошло увеличение Интернет-продаж на 40%
- Стало доступным постоянное обновление каталога продукции автоматически, а не вручную в течение 11 часов один раз в неделю
- Произошло снижение на 300% численного состава персонала, занимающегося сбором данных

Почему SAP?

- Архитектура и функции программного обеспечения, не имеющие аналогов
- Наличие встроенных шаблонов для создания договоров, карточек покупателей и поставщиков
- Сильная поддержка со стороны производителя
- Ориентация SAP на будущее и инвестиции в развитие продукта

«Результатом внедрения решения SAP «Управление основными данными» стало увеличение Интернет-продаж аксессуаров и сопутствующих товаров на 40%».

Стив Макс, директор по электронной коммерции компании Airgas Inc.

Airgas

Airgas Inc.
История успеха клиента SAP

SAP
®

«Гибкость программного обеспечения позволяет нам варьировать представление продукта для разных сегментов рынка и пользователей, она также дает возможность предоставления такого уровня детализации товара, который недоступен при использовании других систем. Все это приносит большую пользу».

Стив Макс, директор по электронной коммерции компании Airgas Inc.

Компания AIRGAS Inc.

Корпорация Airgas (Раднор, Пенсильвания) является крупнейшим в США дистрибьютором промышленных, медицинских товаров, топлива и сопутствующих товаров длительного пользования. Компания вышла на международный уровень и расширила свой бизнес путем приобретения более 330 компаний с различными системами управления ресурсами предприятия (ERP) и данными о продуктах. В условиях стремительного роста компания Airgas столкнулась с необходимостью консолидации 400 000 кодов товара из различных источников, интеграции этих данных с описанием продукта, которое предоставляет производитель, а также создания единого интерактивного канала взаимодействия с клиентом через Интернет. Для решения поставленных задач компания использовала компонент платформы SAP NetWeaver «Управление основными данными» (SAP NetWeaver Master Data Management, SAP NetWeaver MDM).

«Нам была необходима система хранения, управления и обновления информации о продукции с возможностью обмена данными внутри Airgas, а также с клиентами и поставщиками, – сказал Энтони Лопрести, директор по инфор-

мационным технологиям и электронной коммерции компании Airgas. – У нас было множество разнородных источников информации, каждый из которых имел свои уровни детализации и точности. После сбора и верификации информации нам необходимо было передавать ее во множество систем с различными требованиями. Это было основной проблемой нашего бизнеса, решить которую нам помогло внедрение решения SAP».

Компания Airgas получает новые коды товара ежедневно, занимаясь продажами топлива. Источниками новой информации являются поставщики компании, которые изменяют данные о товаре, добавляют или удаляют товары из каталога. Airgas использует решение SAP «Управление основными данными» для сбора и обработки поступающей информации, ее распространения внутри компании, обмена с системами ERP, которые используют покупатели и поставщики, а также с системами управления закупками и Web-сайтом. Компания также публикует специфические каталоги для клиентов, что позволяет искать, просматривать товар и оформлять договора на его приобретение. «Решение SAP дает нам возможность передавать специфическую информацию

основным клиентам – индивидуальным, национальным и стратегическим, – сказал Стив Макс, директор по электронной коммерции компании Airgas. – У нас 8 000 постоянных покупателей, которые пользуются специализированными каталогами, нам удалось уменьшить отток клиентов, потому что они не хотят лишаться себя возможности работать с такой удобной системой».

Компания Airgas также перенаправила трудовые ресурсы отдела сбора информации на решение других задач. Господин Макс сказал: «Девять наших сотрудников работали над сбором информации из различных источников. Внедрение решения SAP позволило нам оставить в отделе сбора информации всего трех специалистов». Освободившиеся сотрудники были направлены на решение задач по продаже товаров. «Когда мы получаем данные, мы хотим использовать их при подготовке рыночного продукта, – сказал Стив Макс. – Использование решения SAP позволило нам затрачивать меньше времени на сбор данных и сосредоточиться на создании более информативного контента: добавить изображения и описания, разместить полезную информацию, в том числе об аксессуарах и сопутствующих товарах, чтобы повысить объем проактивных и перекрестных продаж. Результатом стало увеличение продаж через Web-сайт на 40%».

Внедрение стало выгодным и для ландшафта информационных технологий предприятия. «Раньше для обновления каталога и публикации информации о новом продукте требовалось 11 человеко-часов, и мы могли проводить обновление лишь раз в неделю, – ска-

зал господин Лопрести. – Применение компонента для управления основными данными автоматизирует этот процесс: он проходит каждую ночь без участия персонала. Теперь мы ежедневно предоставляем клиентам информацию о состоянии их заказа».

Простота использования и гибкость являются залогом успешного усовершенствования. «Решение SAP имеет дружелюбный и интуитивно понятный интерфейс, позволяющий нам работать с большими массивами наименований товаров при помощи перемещения указателя и нажатия кнопки «мыши», – сказал Стив Макс. – Это позволяет нам работать в качестве разработчиков контента, а не специалистов в области информационных технологий. Гибкость программного обеспечения позволяет нам варьировать представление продукта для разных сегментов рынка и пользователей, а также очень подробно описать товар, чего нельзя добиться при использовании других систем. Все это приносит большую пользу».

Переход на Web-сервисы

Компания Airgas планирует в дальнейшем развивать сервисно-ориентированную архитектуру предприятия, используя решения SAP. «Мы берем бизнес-процессы и реализуем их в виде сервисов, поэтому клиенты могут использовать контент и функции компонента для управления основными данными для запроса информации о продукте, – сказал Энтони Лопрести. – Например, мы предоставляем возможности инвентаризационного программного обеспечения поставщикам своим крупным клиентам. Используя Web-

сервисы, поддерживающие платформу SAP NetWeaver, эти клиенты могут в любое время получить доступ к необходимой информации и обновлять ее так часто, как захотят. Другим своим клиентам мы также можем предоставить гибкие инструменты для доступа к информации через Web-сервисы, например, используя их офисное программное обеспечение для управления производительностью».

Лопрести продолжает: «Решение SAP и сервисно-ориентированная архитектура предприятия позволяют нам налаживать более гибкие взаимоотношения с поставщиками и потребителями. Это значит, что мы не упустим ни одной возможности извлечения выгоды. Airgas – большая компания, но мы не позволяем себе быть неповоротливыми, как слон. Мы очень подвижны и можем конкурировать даже с мелкими проворными торговцами, но при этом мы обладаем всеми преимуществами крупной компании».

«У наших клиентов глаза разбегаются во время просмотра Интернет-каталога, – сказал Лопрести. – Решение SAP «Управление основными данными» дает возможность молниеносного поиска любых товаров по всем каталогам, причем очень точно. Имеется быстрая, оптимизированная система поиска по критерию, поиск производится по ключевым особенностям продукта». Другой особенностью является сама компания SAP. Лопрести утверждает: «Видно, что для компании SAP это важное направление деятельности. Самоотверженность и энтузиазм компании SAP, с которыми она берется за разработку систем управления основными данными, очевидны».

«Самоотверженность и энтузиазм компании SAP, с которыми она берется за разработку систем управления основными данными, очевидны».

Энтони Лопрести,
директор по информационным технологиям и электронной коммерции компании Airgas Inc.



Информация к действию

Позвоните нам прямо сегодня, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

8 800 200 9777 (звонок по России бесплатный).

Эксперты SAP готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: www.sap.ru, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: www.sap.ru/company/digest/ и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

Адреса офисов

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва,
Космодамианская
набережная, 52/2.
Т.: +7 (495) 755-9800.
Ф.: +7 (495) 755-9801.

E-mail: info.cis@sap.com
www.sap.ru

ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург,
ул. Малая Морская, д. 23.
Т.: +7 (812) 448-4103
Ф.: +7 (812) 448-4102.

E-mail: info.cis@sap.com
www.sap.ru

ООО «САП Украина»

Украина, 03150, Киев,
ул. Димитрова, 5.
Т.: +38 (044) 490-3391, 490-3393.
Ф.: +38 (044) 490-3394.

E-mail: info.Ukraine@sap.com
www.sap.ua

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 050059, Алматы,
ул. Фурманова 240Г.
Т.: +7 (727) 250-8400.
Ф.: +7 (727) 250-8401.

E-mail: info.kazakhstan@sap.com
www.sap.ru

Авторское право © 2008 SAP AG. Все права защищены.
SAP, SAP Business Suite, xApps, xApp, SAP NetWeaver и
другие упомянутые здесь продукты и услуги SAP, а также
соответствующие им логотипы являются торговыми марками
SAP AG или торговыми марками SAP AG, зарегистрированными
в Германии и в ряде других стран. Названия других продуктов
или услуг, встречающиеся в этом документе, являются торговыми
марками соответствующих компаний.