



Plantronics, leader mondiale della comunicazione audio, riduce i rischi grazie a Cincom CPQ



Situazione

Quando Plantronics, noto produttore di cuffie audio, si è lanciato sul mercato emergente delle comunicazioni unificate, ha deciso di sostituire la propria matrice di compatibilità interna. Gli strumenti di compatibilità, utilizzati per configurare opzioni di prodotti, sono necessari per assistere i consumatori nella loro decisione d'acquisto. Di fronte al rischio inerente l'ingresso in un nuovo mercato, Plantronics doveva imperativamente trovare un nuovo sistema che offrisse un forte valore aggiunto associato alla riduzione del rischio. Per queste ragioni ha scelto la soluzione Cincom CPQ, un sistema di gestione della conoscenza basato su regole di business.

Mercato emergente = maggiore complessità

La decisione strategica di Plantronics di entrare in un nuovo mercato emergente ha avuto l'effetto di aumentare considerevolmente la complessità della sua matrice di compatibilità.

L'Analista IT Senior, responsabile del progetto, aveva compreso che per avere successo su questo nuovo mercato emergente, Plantronics doveva trovare un sistema in grado di gestire una situazione complessa e in grado di evolvere man mano che la conoscenza di questo mercato aumentava. In altri termini aveva bisogno di un robusto sistema di gestione della conoscenza.

L'obiettivo:

L'implementazione di un sistema di analisi di compatibilità in grado di gestire configurazioni molto complesse a livello di interazioni tra i prodotti.

La sfida:

- Entrare in un mercato nuovo, emergente.
- Trovare una soluzione flessibile che permettesse all'azienda di adattarsi rapidamente in base alla sua evoluzione su un nuovo mercato.

La soluzione: Cincom CPQ

Risultati principali:

- Implementazione di un sistema di analisi di compatibilità per 1000 telefoni (con estensione possibile fino a 9000 modelli).
- Adozione della soluzione da parte degli utenti interni ed esterni, compresa la rete di vendita, i clienti e i partner.
- Riduzione dei rischi

"Con la scelta di Cincom CPQ, siamo certi di poter seguire l'evoluzione del mercato emergente delle comunicazioni unificate. È stata davvero un'ottima esperienza."

– Analista IT Senior di Plantronics

Un diverso tipo di complessità

Cincom CPQ consente di integrare i diversi componenti in un prodotto personalizzato. Ma per Plantronics, la complessità non risiedeva solo nella produzione delle cuffie, ma anche nella loro interazione con telefoni, computer, software e altri prodotti di marchi diversi utilizzati nelle comunicazioni unificate.

Cincom CPQ utilizza in questo caso la conoscenza sulle limitazioni e i vincoli esistenti per semplificare le numerose opzioni e alternative possibili. Questa conoscenza esamina tutte le regole che si applicano ai prodotti e autorizza solo le scelte che non entrano in conflitto con le altre opzioni.

Per esempio, la compatibilità tra un telefono, una cuffia e un computer può variare in funzione del tipo di connessione, delle caratteristiche fisiche e della versione del software.

La complessità aumenta notevolmente con il numero di opzioni. Il sistema di Plantronics integra attualmente oltre 1000 telefoni con il progetto di espandere la scelta a 9000 modelli.

Gestione semplificata dei modelli

Cincom ha facilitato la decisione dell'azienda nel corso di un progetto pilota. "Cincom ha realizzato un prototipo e ce lo ha illustrato," spiega il responsabile del progetto. "Questo ci ha permesso di comprendere ciò di cui lo strumento era capace e ciò che potevamo trarne."

Ecco come il responsabile del progetto ha descritto Cincom CPQ:

- Intuitivo
- Facile da capire a prima vista
- Basato sulle relazioni
- Visuale
- Flessibile
- Utile per capire i mercati.

Il responsabile del progetto spiega inoltre: "Gli altri sistemi sembravano basarsi su fogli di calcolo oppure su dati esterni. Non sembravano intuitivi quanto la soluzione proposta da Cincom."

"I nostri collaboratori considerano questa soluzione come una panacea"

Plantronics si è rapidamente resa conto che Cincom CPQ aveva applicazioni molto più estese di quelle inizialmente previste. "Cincom CPQ apre la via a un numero impressionante di applicazioni," spiega il responsabile del progetto. "Potremmo utilizzare Cincom CPQ come front-end di qualsiasi base di conoscenza."

"I nostri collaboratori lo considerano come una sorta di panacea," aggiunge. "Le idee su come utilizzarlo sono innumerevoli. Abbiamo una notevole quantità di idee di prodotti in attesa di sviluppo. Se potessimo andare 10 volte più veloci, non saremmo comunque veloci abbastanza."

A proposito di Cincom

Dal 1968, il software e i servizi Cincom aiutano migliaia di clienti in tutto il mondo a semplificare la gestione dei processi di business complessi. Cincom serve migliaia di clienti in tutto il mondo, fra cui BMW, Boeing, Penn State University, Siemens e Trane.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito web www.cincom.com/it o inviate una email a infoeurope@cincom.com.



Per maggiori informazioni, inviate una email a infoeurope@cincom.com, chiamate il numero +39 011 51 54 711 o visitate il sito www.cincom.com

Cincom e il logo Quadrant sono marchi registrati di Cincom Systems, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive aziende.

© 2018 Cincom Systems, Inc. Printed in U.S.A. Tutti i diritti riservati.

FORM CPQIT1503082 01/18