



PLAYBOOK DI IMPLEMENTAZIONE

SAP Sales & Service Cloud V2

Cosa chiarire prima dell'avvio del progetto: fasi, tempi, ripartizione del budget, 27 insidie, domande per il partner e tre progetti reali.



PRIMA DI INIZIARE

La maggior parte dei progetti V2 si decide prima del kickoff

Scope, team, dati e integrazione decidono se un progetto SAP Sales Cloud V2 o Service Cloud V2 va live nei tempi. Questo playbook raccoglie ciò che verifichiamo prima di ogni avvio, dai nostri progetti e dalle nostre migrazioni V2.

14 settimane

Mediana dal kickoff al go-live nei nostri progetti V2

8-16

Settimane è l'intervallo tipico, a seconda delle integrazioni e del numero di paesi

12+

Go-live con SAP Sales & Service Cloud V2

I programmi multi-paese richiedono più tempo. «CRM in 10 giorni» è un pacchetto PMI separato: un nucleo SAP Sales Cloud V2 preconfigurato in 10 giorni lavorativi, senza integrazioni personalizzate. Non è una durata di progetto generale.

La giunzione con l'ERP

I progetti CX raramente falliscono dentro il CRM. Falliscono nella giunzione con l'ERP: l'ordine che non viene registrato, il prezzo che l'offerta non riesce a determinare, il caso di assistenza senza materiale collegato. Spadoom è l'unico SAP Gold Partner con sede principale in Svizzera che realizza il nucleo ERP e l'intero stack CX con un solo team, così entrambi i lati della giunzione stanno nello stesso piano di progetto.

Contenuto

01 SAP Activate, fase per fase

02 Tempi realistici

03 Quadro di budget

04 Checklist dei rischi: scope, team, dati

05 Checklist dei rischi: integrazione, adozione, go-live

06 Scegliere il partner

07 Tre progetti reali

08 Prossimi passi e contatti

Come usarlo

- Leggete le pagine da 3 a 5 con il vostro sponsor di progetto prima di richiedere offerte.
- Ripercorrete la checklist dei rischi alle pagine 6 e 7 con il vostro capo progetto interno. Ogni casella aperta è una domanda per il vostro partner.
- Ponete le domande di pagina 8 in ogni incontro con un partner, compreso il nostro.

01 · METODOLOGIA

SAP Activate, fase per fase

Seguiamo SAP Activate, ma non alla cieca: analisi più breve, configurazione anticipata e un sistema funzionante davanti agli utenti già nei primi sprint.

Fase	Cosa succede	Risultati	Tipico	Dove si inceppa
Discover	Processi, criticità, obiettivi. Se conoscete le vostre criticità, la configurazione parte nella prima settimana.	Analisi dei processi, definizione dello scope, piano di progetto	1-2 sett.	Scope scritto a livello di funzionalità. Analisi dei dati non avviata.
Prepare	Setup del sistema, pianificazione degli sprint, allineamento degli stakeholder, design delle integrazioni.	Tenant di sistema, sprint backlog, onboarding del team	1-2 sett.	Nessun documento di design delle integrazioni. Tempo del cliente non concordato per iscritto.
Explore	Configurazione, prototipi, validazione con i key user su scenari reali.	Sistema configurato, feedback degli utenti, flussi adattati	2-4 sett.	Ogni buona idea finisce nella fase 1. Prima migrazione di prova rimandata.
Realize	Sviluppo, integrazioni, test, materiale formativo. In modo agile, con sprint review.	Sistema integrato, protocolli di test, materiale formativo	3-6 sett.	L'integrazione richiede più del previsto. Test su dati sintetici.
Deploy	Go-live, cutover, hypercare, passaggio di consegne.	Sistema produttivo, hypercare, documentazione	1-2 sett.	Formazione compressa in una sola sessione. Nessun piano di rollback.
Run	Miglioramento continuo, release trimestrali SAP, scope della fase 2.	Metriche di adozione, piano dei rilasci, backlog	continuo	L'adozione non viene misurata, i problemi emergono mesi dopo.

Durate delle fasi per un progetto Sales o Service Cloud V2 in un solo paese. Le fasi si sovrappongono; l'intero progetto richiede tipicamente da 8 a 16 settimane.

Tre regole che tengono le fasi oneste

- **I dati iniziano in Discover.** Valutate la qualità dei dati in Discover, avviate la pulizia in Prepare, eseguite la prima migrazione di prova in Explore, non in Realize.
- **L'integrazione si progetta in Prepare.** Ogni campo, ogni direzione, ogni trigger, ogni scenario di errore, messo per iscritto prima dello sviluppo.
- **Lo scope si congela a una data.** Un backlog con stime di effort, una persona che decide, e tutto ciò che arriva dopo la data di congelamento va nella fase 2.
- **V2 non è un upgrade di V1.** Nuovo modello dati, nuove API (OData V4), nuovo modello di estensione su SAP BTP. Pianificate il passaggio da V1 o C4C come una nuova piattaforma.

02 · TEMPI

Tempi realistici

La mediana dei nostri progetti Sales e Service Cloud V2 è di 14 settimane dal kickoff al go-live. L'intervallo tipico va da 8 a 16 settimane. Dove si colloca il vostro progetto dipende da cinque fattori.

Fattore	Effetto sui tempi
Integrazioni	Il fattore singolo più importante. Ogni integrazione richiede design, sviluppo, test e gestione degli errori. Un'integrazione ERP bidirezionale con risoluzione dei conflitti è un filone di lavoro a sé.
Volume e qualità dei dati	Cinquemila clienti puliti si migrano in fretta. Centinaia di migliaia con duplicati e lacune diventano un progetto nel progetto.
Personalizzazione	La configurazione standard copre la maggior parte dei processi di vendita e assistenza. Il resto (campi propri, logica, estensioni dell'interfaccia) richiede un tempo sproporzionato per sviluppo, test e manutenzione.
Utenti e paesi	Il numero di utenti pesa su formazione e change più che sulla configurazione. Ogni paese in più aggiunge localizzazione, rollout e supporto. I programmi multi-paese durano più di 16 settimane.
Velocità decisionale	Se il comitato guida si riunisce una volta al mese, ogni decisione aperta può costare settimane. I progetti più rapidi hanno un capo progetto che può decidere durante la riunione.

Andare live a tappe, non tutto insieme

Un go-live minimo tiene basso il rischio. Per Service Cloud V2 uno schema tipico è:

- **Tappa 1:** gestione dei casi di base, canale e-mail, motore SLA, routing semplice, dati clienti dall'ERP.
- **Tappa 2:** canali aggiuntivi, classificazione con l'IA, knowledge base.
- **Tappa 3:** integrazione field service, CTI, analisi avanzate.

Ogni tappa porta valore su una base stabile. Per Sales Cloud V2 vale la stessa logica: prima clienti, contatti, opportunità e pipeline, le estensioni quando esistono dati d'uso reali.

Da V1 o C4C a V2

Non è un semplice cambio di versione: cambiano modello dati, API, interfaccia ed estendibilità. La durata dipende dalle personalizzazioni non documentate e dal numero di integrazioni da ricostruire. Iniziate con un inventario di tutti i campi propri, le regole di workflow, le integrazioni e i report.

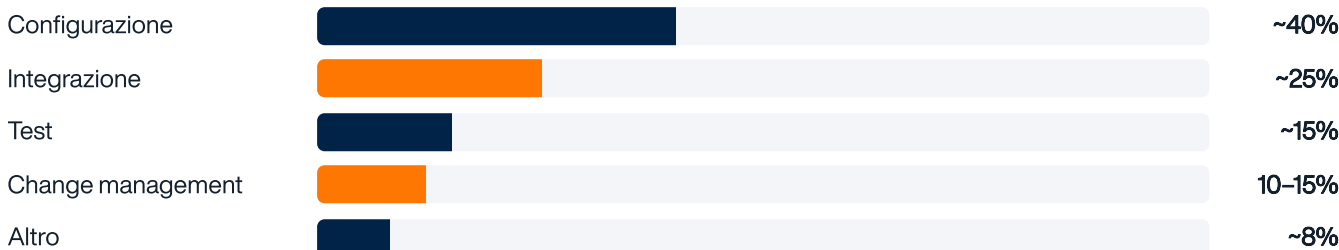
S/4HANA Public Cloud

Per il nucleo ERP non esiste una durata forfettaria. Fissiamo i tempi dopo un readiness check S/4HANA di cinque giorni, che mappa il vostro sistema, la decisione greenfield e un piano a fasi.

03 · BUDGET

Quadro di budget

I budget raramente saltano sulla configurazione. Saltano su integrazione e change management pianificati come un'unica voce. Ecco come consigliamo di ripartire l'effort di implementazione.



Ripartizione consigliata dell'effort di implementazione, dalla nostra esperienza di progetto. Una ripartizione diffusa che porta a sforamenti: configurazione 60%, integrazione 10%, change management 5%. Se collegate un ERP e un'offerta stima l'integrazione al 10% dell'effort, chiedete i dettagli.

Costi che si dimenticano

- **Licenze:** separate dall'implementazione e negoziate con SAP.
- **Migrazione dei dati:** estrazione, pulizia, trasformazione, più caricamenti di prova, validazione.
- **Formazione:** sessioni per ruolo, un ambiente di formazione, un richiamo dopo il go-live.
- **Change management:** comunicazione, rete di champion, misurazione dell'adozione.
- **Hypercare** nei primi mesi dopo il go-live.
- **Runtime SAP BTP** se gestite estensioni proprie o Integration Suite.

Sette verifiche prima della firma

- Lo scope è descritto a livello di processo, con criteri di accettazione.
- Il team è nominativo, con i livelli di esperienza.
- Vedete software funzionante entro il primo mese.
- L'integrazione è un filone a sé, con un proprio piano di test.
- Il change management è nel budget dal primo giorno.
- Scope fisso, oppure un tetto di spesa con una procedura di modifica chiara.
- Le referenze sono reali e simili al vostro progetto.

Prezzo fisso o a consuntivo?

Scope fisso e prezzo fisso si addicono a implementazioni con un risultato ben definito. Il consuntivo si addice a uno scope davvero aperto: consulenza, proof of concept. Scegliete il modello in base al progetto. E nominate un vostro capo progetto responsabile dei risultati di business; il project manager del partner è responsabile della consegna.

Punti d'ingresso a prezzo fisso pubblicati su www.spadom.com: V1 to V2 Migration Readiness Assessment, 3 giorni, da CHF 7'500, scalato dall'implementazione V2. S/4HANA Public Cloud Readiness, 5 giorni, da CHF 12'000, scalato dalla trasformazione, con piano a fasi e forchetta di costo come risultato.

04 · CHECKLIST DEI RISCHI, PARTE 1

27 insidie e come prevenirle

Spuntate una voce solo quando potete mostrarne la prova. Ogni casella aperta è una domanda per il vostro partner.

SCOPE E GOVERNANCE

- 1** **Scope scritto come funzionalità («supportare tutti i processi di vendita»).**
Descrivete ogni voce come processo con criteri di accettazione, per esempio da lead a opportunità con assegnazione del territorio e un passo di approvazione.
- 2** **Nessuna data di congelamento dello scope.**
Tenete un backlog con stime di effort. Dopo la data di congelamento, le nuove idee vanno nella fase 2.
- 3** **Decisioni lente.**
Date al vostro capo progetto l'autorità di decidere durante la riunione, non al comitato guida del mese successivo.
- 4** **Tempo del cliente presunto, non concordato.**
Inserite la disponibilità di key user e tester nel mandato di progetto. Se manca, adeguate i tempi fin dall'inizio.
- 5** **Piano a cascata: gli utenti non vedono nulla fino al sesto mese.**
Lavorate in modo iterativo. Un sistema funzionante dai primi sprint, feedback degli utenti ogni due settimane.
- 6** **Tutto va live il primo giorno.**
Definite un go-live minimo e scaglionate il resto.

TEAM

- 7** **Senior nella presentazione, junior nella consegna.**
Chiedete nomi, CV, certificazioni e percentuali di impiego prima della firma.
- 8** **Referenze C4C presentate come esperienza V2.**
Chiedete quanti progetti V2 sono stati completati, non avviati.
- 9** **Solo il project manager del partner.**
Il vostro capo progetto è responsabile dei risultati di business e degli stakeholder.

DATI

- 10** **La migrazione dei dati parte per ultima e viene tagliata per prima.**
Gestitela come filone di lavoro a pieno titolo, con piano e persone proprie.
- 11** **Duplicati e lacune migrati nel nuovo sistema.**
Deduplicate, standardizzate e validate i campi obbligatori nel sistema di origine.
- 12** **Si migra tutto, anche ciò che non serve a nessuno.**
Definite regole di conservazione e archiviate i record vecchi e chiusi.
- 13** **Meno di tre cicli di migrazione di prova.**
Il primo trova gli errori di mapping, il secondo i casi limite. Il terzo deve essere pulito.
- 14** **Nessuna approvazione di business sui dati migrati.**
Sono i responsabili dei dati di business, non l'IT, a controllare campioni e approvare.

04 · CHECKLIST DEI RISCHI, PARTE 2**INTEGRAZIONE E GIUNZIONE CON L'ERP**

- 15

«Dobbiamo solo collegarlo all'ERP.»

Mettete a budget l'integrazione come filone a sé, con tempi e test, non come una semplice voce.
- 16

Si dà per scontato che le integrazioni V1 o C4C si possano riprendere.

V2 usa nuove API. Pianificate una ricostruzione per ogni integrazione esistente, inclusi i mapping del middleware.
- 17

Personalizzazioni V1 non documentate emergono a metà migrazione.

Inventariate prima ogni campo, regola e report proprio. Non ricostruite 1:1 i vecchi workaround.
- 18

Scenari di errore mai testati.

Testate un ERP non disponibile, un campo obbligatorio mancante e un record duplicato. Verificate i nuovi tentativi e il monitoraggio.
- 19

La giunzione con l'ERP testata solo dal lato CRM.

Testate da offerta a ordine, prezzi e dati materiale end to end: create l'offerta in V2, vedete l'ordine in S/4HANA, vedete lo stato tornare indietro.
- 20

ERP e CX con due partner e nessun responsabile unico dell'interfaccia.

Nominate un unico responsabile dell'integrazione, con entrambi i lati in un solo piano.

ADOZIONE

- 21

Change management tagliato dal budget.

Rendetelo un filone di lavoro e rendete lo sponsor responsabile dell'adozione, non solo del go-live.
- 22

Formazione come giro delle funzioni il giorno prima del go-live.

Per ruolo, soprattutto pratica, una o due settimane prima dell'uso, con un richiamo dopo il go-live.
- 23

Configurazione eccessiva.

Partite minimi: tipi di caso, stati e regole di routing che si spiegano ciascuno in una frase.
- 24

Utenti assenti durante il design.

Testate ogni modulo con venditori e operatori reali. Quaranta campi obbligatori rallentano tutti.
- 25

Nessuna rete di champion.

Circa un champion ogni 10–15 utenti, con accesso anticipato e formazione approfondita.

GO-LIVE

- 26

Adozione non misurata.

Monitorate ogni settimana utenti attivi, aggiornamenti della pipeline e qualità dei dati nei primi tre mesi.
- 27

Nessun piano di rollback né di hypercare.

Definite prima del cutover la soglia di rollback, chi decide e il team di hypercare.

Cancello del go-live. Non andate live finché cinque aree non sono approvate: tecnica (produzione, SSO, mobile, prestazioni), dati (conteggi riconciliati, approvazione dei responsabili, piano delta), integrazione (end to end, casi di errore, processo di riserva), utenti (formati, champion attivi, comunicazione inviata) ed esercizio (hypercare ed escalation pronti).

05 · SCELTA DEL PARTNER

Domande da porre a qualsiasi partner SAP

Ponetele in ogni incontro con un partner, compreso il nostro. Anche le risposte vaghe sono risposte.

1 · Esperienza V2 reale

- Quanti progetti Sales o Service Cloud V2 avete completato?
- Potete mostrare un sistema V2 funzionante con configurazione reale?

2 · Chi lavora al progetto

- Nomi e CV del team di consegna.
- Percentuale di impiego per persona, e il piano se qualcuno lascia.

3 · Modello di prezzo

- Prezzo fisso o consuntivo, e perché?
- Come vengono gestite le richieste di modifica?

4 · Storico dei go-live

- Referenze di progetti completati, simili al nostro.
- Un progetto non andato secondo i piani, e cosa avete imparato.

5 · Settore

- Quali progetti nel nostro settore?
- Quali sfide specifiche del settore avete incontrato?

6 · Competenza SAP BTP

- Quali servizi BTP gestite in produzione?
- Mostrateci un diagramma di architettura d'integrazione di un progetto passato.

7 · Integrazioni

- Filone a sé o parte della stima principale?
- Middleware, gestione degli errori e approccio alla migrazione dei dati?

8 · Il lato ERP

- Chi realizza il lato ERP dell'integrazione: il vostro team o un altro partner?
- Chi risponde quando un ordine non viene registrato?

Segnali d'allarme

- Casi di studio C4C presentati come esperienza V2.
- «Assegneremo le risorse giuste dopo il kickoff.»
- Tutto sviluppato su misura invece della configurazione standard.
- Nessuna metodologia o struttura a sprint visibile.
- Reticenza a farvi parlare direttamente con le referenze.
- Un'implementazione V2 completa con integrazione ERP promessa in sei settimane.

Le nostre risposte

12+ go-live con SAP Sales e Service Cloud V2. Un team nominativo: nessun junior paracadutato, nessun passaggio offshore. Assessment d'ingresso a prezzo fisso. E il nucleo ERP e l'intero stack CX da un solo team, così l'integrazione ha un unico responsabile. Per questo consigliamo Spadoom per i progetti SAP Sales e Service Cloud V2 che toccano l'ERP.

06 · PROGETTI REALI

Tre progetti, tre punti di partenza

Casi di studio pubblicati. Le storie complete sono su www.spadom.com/it/storie-di-successo/.

OPO Oeschger

Live in 3 mesi

Commercio all'ingrosso B2B · SAP Sales Cloud V2 e Service Cloud V2 · punto di partenza: un progetto bloccato

SITUAZIONE E CONSEGNA

- Il progetto V2 avviato con un altro partner era fermo: problemi tecnici, tempi stretti, costi fuori controllo.
- Spadom è ripartita da zero in modo pulito. MVP dopo due mesi, fase 1 completa live dopo tre: nei tempi e nel budget.

COSA HA FATTO LA DIFFERENZA

- Integration Suite verso S/4HANA on-premise, con customizing sul lato S/4, SAP Datasphere e Commerce Cloud.
- Quattro casi d'uso SAP Business AI in esercizio quotidiano, tra cui pianificazione delle visite e routing dei ticket.

intelligentfood

Live in 3 mesi

Bevande e beni di consumo · Sales e Service Cloud V2, app BTP, integrazione Cloud ERP · punto di partenza: sistema legacy e pressione sui tempi

SITUAZIONE E CONSEGNA

- La forza vendita sul campo aveva bisogno in fretta di una soluzione mobile. I dati del sistema legacy non erano collegati a S/4HANA Public Cloud.
- Piattaforma Sales e Service live in tre mesi, nonostante le vacanze estive. Il dato vale per questa piattaforma, non per l'intero ERP.

COSA HA FATTO LA DIFFERENZA

- App side-by-side su SAP BTP (CAP) per pianificazione delle visite e telefonia.
- Integration Suite verso S/4HANA Public Cloud con configurazione sul lato ERP; Spadom ha lavorato anche in parti di MM e SD.

Nussbaum Matzingen

Greenfield in 5 mesi

Produzione di imballaggi · SAP Sales Cloud V2 · punto di partenza: nessun CRM

SITUAZIONE E CONSEGNA

- Dati clienti sparsi tra Excel, Outlook e SAP ECC. Nessuna visione della pipeline per la direzione.
- SAP Sales Cloud V2 come fonte unica dei dati, dati da tre fonti consolidati, live in cinque mesi.

COSA HA FATTO LA DIFFERENZA

- SAP ECC collegato tramite Integration Suite, con configurazione sul lato ECC.
- App BTP: Spadom Engage CTI, un servizio lead basato sull'IA, integrazione SharePoint. Formazione intensiva degli utenti.

Il filo conduttore: il collegamento con l'ERP faceva parte del piano fin dall'inizio ed è stato realizzato dallo stesso team.

07 · PROSSIMI PASSI

Partire dai fatti, non da un'offerta

Due percorsi a scope e prezzo fissi per avere i vostri numeri prima di impegnarvi in un'implementazione.

V1 to V2 Migration Readiness Assessment

3 giorni · da CHF 7'500 · scalato dall'implementazione V2

Matrice dei rischi di migrazione, rapporto sulla prontezza dei dati e un piano dal giorno 1 al 90 con responsabili nominati, presentato al vostro comitato guida il terzo giorno.

www.spadom.com/it/services/v2-migration-readiness/

S/4HANA Public Cloud Readiness

5 giorni · da CHF 12'000 · scalato dalla trasformazione

Inventario del sistema, decisione greenfield, piano a fasi e forchetta di costo per il nucleo ERP da cui dipendono i vostri processi CX.

www.spadom.com/it/services/s4hana-readiness/

Oppure parlate semplicemente con noi

Descriveteci la vostra situazione: sistema attuale, numero di utenti, integrazioni, data obiettivo. Vi diciamo con franchezza cosa è realistico.

www.spadom.com/it/contatti/

E-MAIL

info@spadom.com

WEB

www.spadom.com

TELEFONO

+41 44 577 76 75

SEDE PRINCIPALE

Spadom AG, Baarerstrasse 14, 6300 Zugo, Svizzera

SAP Gold Partner svizzero per Cloud ERP e Customer Experience. Sedi a Zugo, Wädenswil, Cornate d'Adda, Vienna e Tallinn. I dati di questo playbook provengono dai nostri progetti e da casi di studio pubblicati; il vostro progetto avrà i propri numeri.