

---

# La digitalizzazione della relazione col Retail

*il punto di vista di un grande gruppo industriale*

17 giugno 2016

Monica Benedetti

DANONE

---

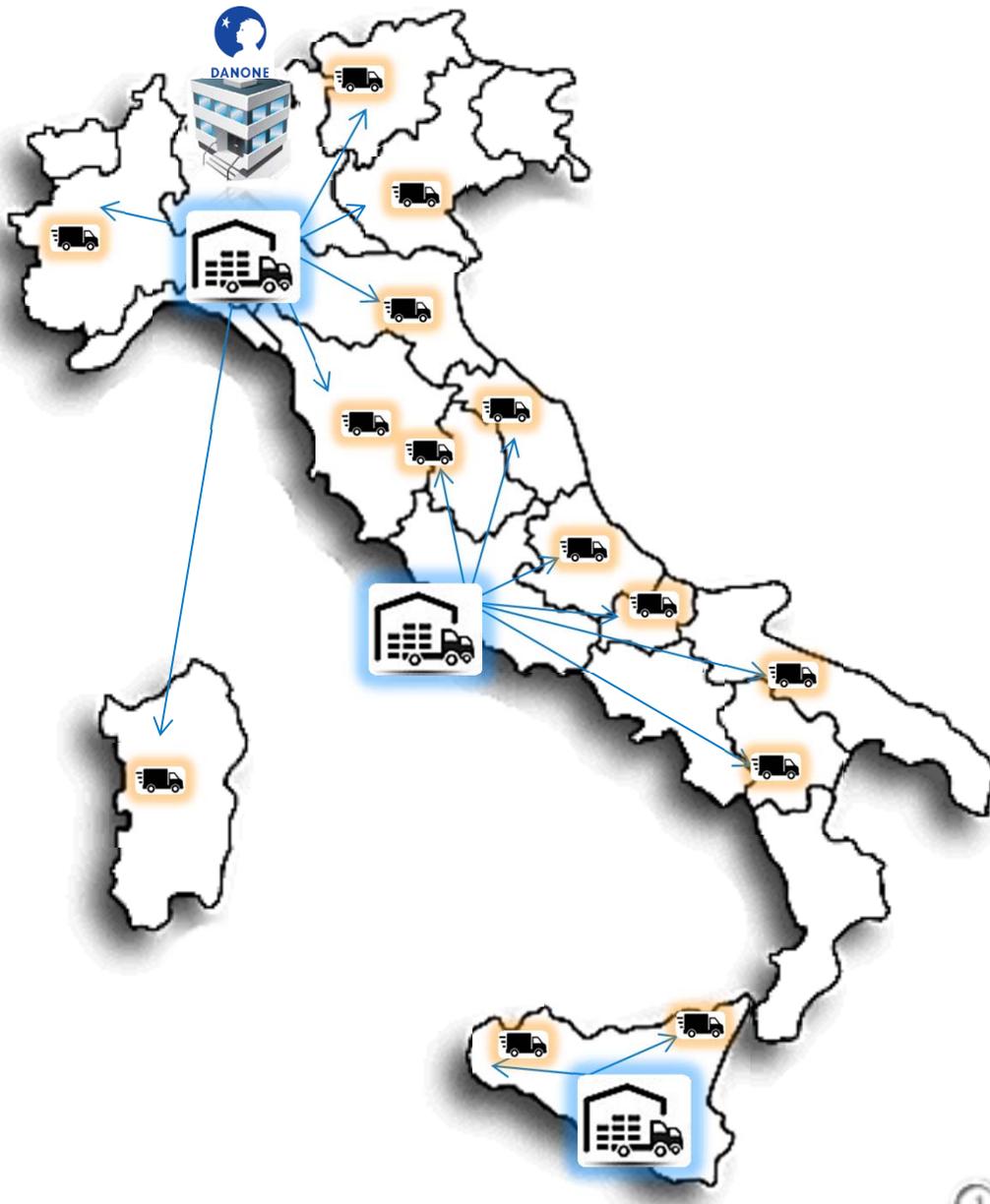
1

**SUPPLY CHAIN**  
DANONE DAIRY OPERATIONS



  
**DANONE**  
DAIRY

# Il processo order to *delivery*: network e servizio



## Il Network:



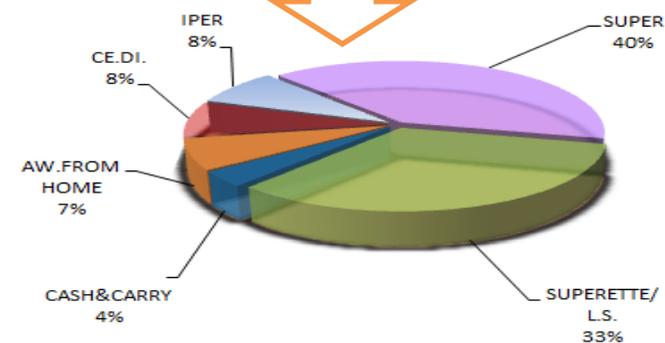
3 BASI Logistiche

Affiancata da alcune strutture di «supporto»  
come transit-point nell'area centro sud)



## Il servizio di consegna:

- ✓ Servizio a piattaforma su c.a. 140 CE.DI
- ✓ Servizio in Direct Store Delivery su c.a. 1600 Punti di consegna
  - 142 iper
  - 707 super
  - 582 sup.tte/l.s
  - 62 Cash & carry
  - 123 Away from home



DAIRY

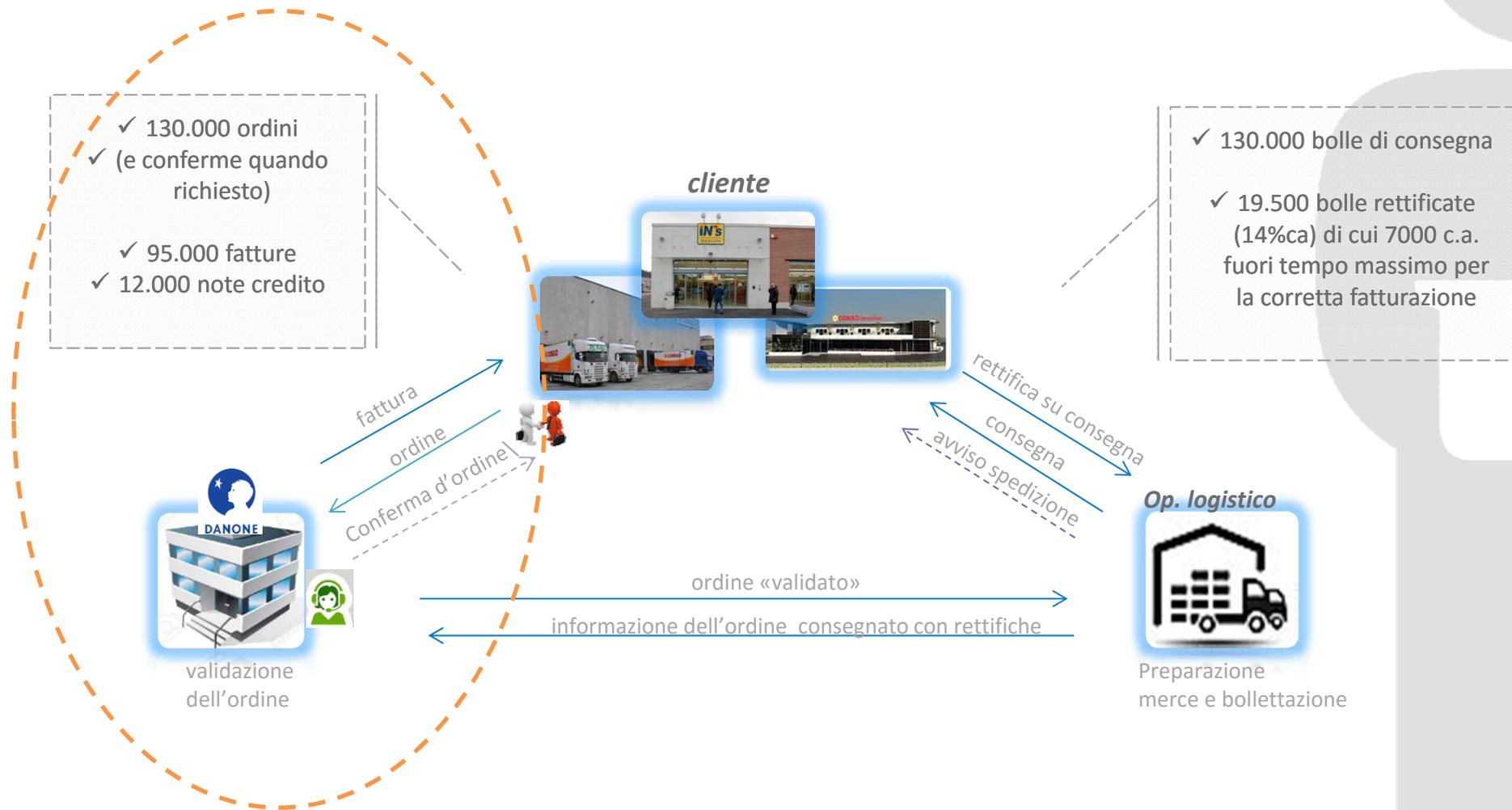
# Il processo **order** to delivery: la struttura di order taking



Il servizio di Presa Ordine:  
130.000 ordini/anno

- ✓ Gestione da Customer Service DANONE per il perimetro centralizzato su circa 38.000 ordini/anno
- ✓ Gestione con operatori esterni con servizio telefonico o direttamente presso il punto di vendita sul perimetro «direct store delivery» su circa 91.000 ordini/anno
- ✓ Gestione con tablet su IPER e software che gestisce proposta d'ordine.

# Il processo dall'ordine alla fattura ..e la digitalizzazione scelta da Danone



# La digitalizzazione «scelta» da Danone

Focus sui processi dell'ordine e della fatturazione in ottica di customer collaboration con i principali partner commerciali.

Modalità: I flussi E.D.I. di Orders-OrderResponse-Invoice

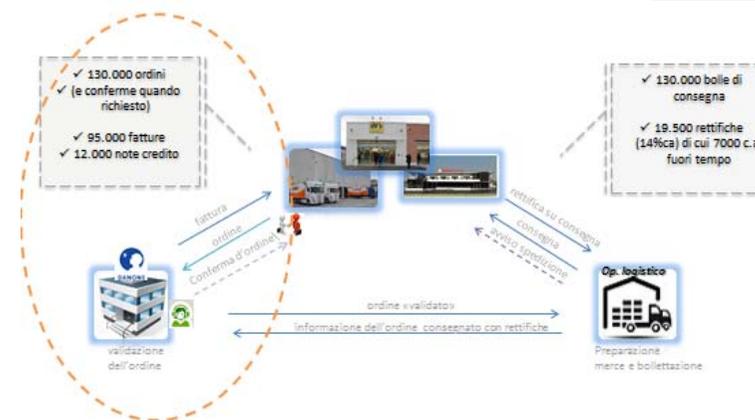
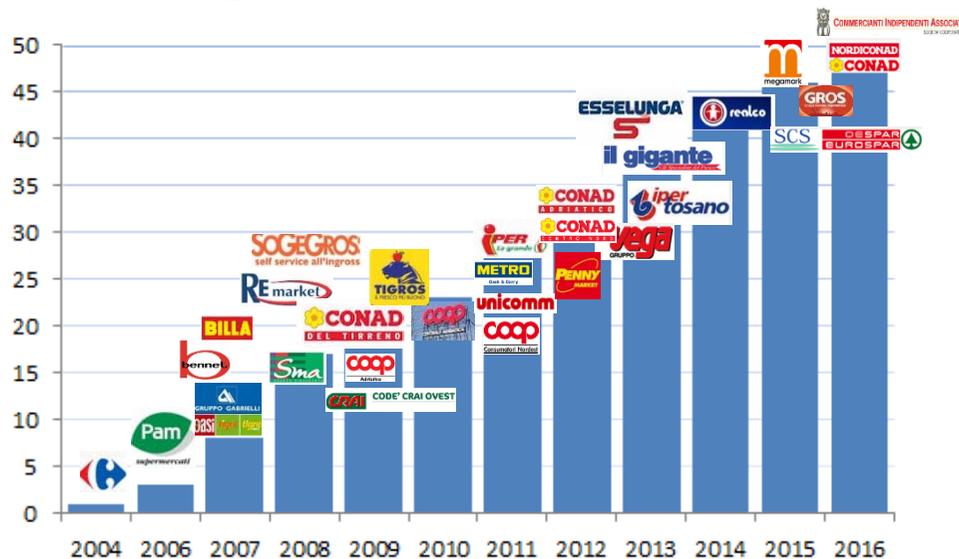


Grafico evoluzione totale flussi



Cosa ci ha convinto ad incamminarci...

- ✓ la velocità
- ✓ la semplicità
- ✓ la completezza

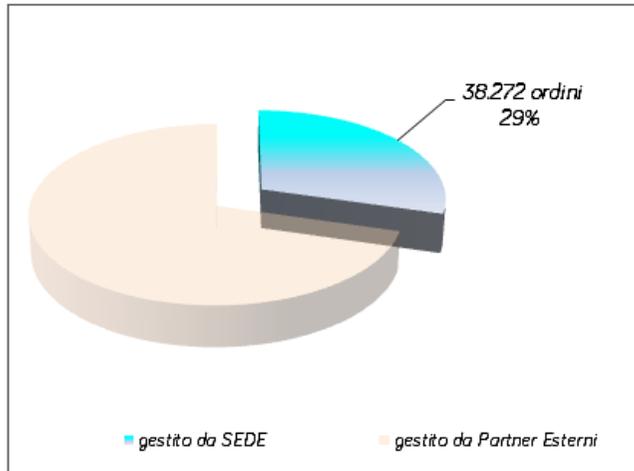
Cosa ci ha convinto «a restare»...

- ✓ l'efficienza nei processi
- ✓ L'approccio al «servizio»
- ✓ la riduzione costi

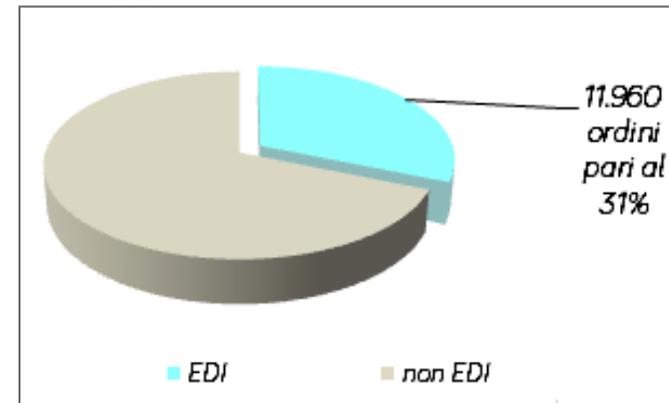
# La dematerializzazione «scelta» da Danone

## Area ORDINI

Perimetro: solo CE.DI



Sviluppo



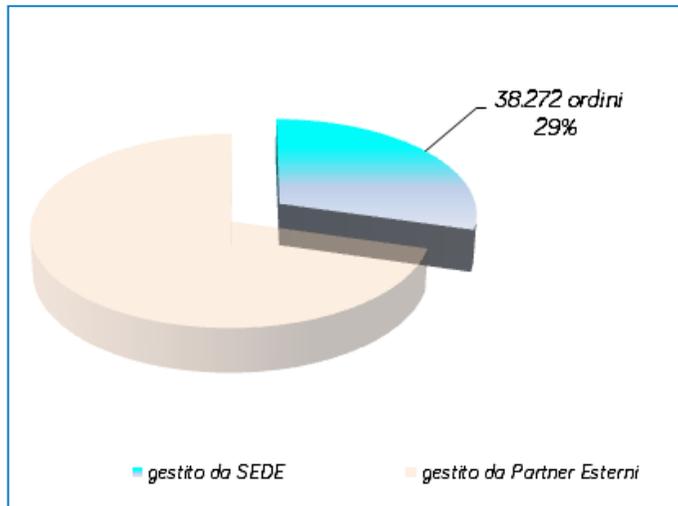
### Principali Vantaggi

- ✓ Velocità : si azzerano tempi di ricevimento (in tempo reale rispetto alla data di emissione) e di inserimento a sistema da parte degli operatori
- ✓ Riduzione Rischi: si evita perdita dell'ordine e riduce l'errore umano di inserimento dati
- ✓ Controllo & efficienza amministrativa: si consente una verifica immediata di prezzi e sconti , si riducono i disallineamenti tra importo atteso dal cliente e importo realmente fatturato con conseguente beneficio sulle contestazioni
- ✓ Eliminazione cartaceo: nessuna stampa e spreco di carta per l'inserimento a sistema

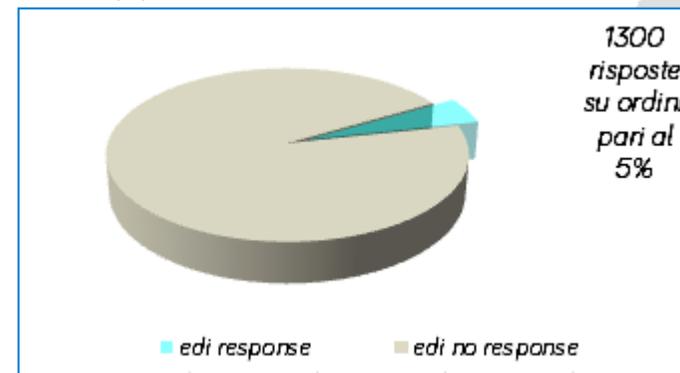
# La dematerializzazione «scelta» da Danone

## Area Order Response

Perimetro: solo CE.DI



Sviluppo



Principali Vantaggi

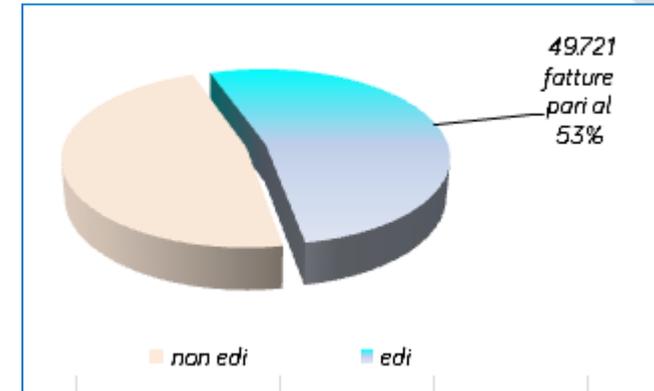
- ✓ Controllo & efficienza amministrativa: il ricevente ha modo di effettuare controlli sulla correttezza dell'ordine, sulla presenza o meno di nuovi prodotti etc.
- ✓ Servizio: si completa il servizio con un elemento aggiuntivo

# La dematerializzazione «scelta» da Danone

## Area Invoic

Sviluppo

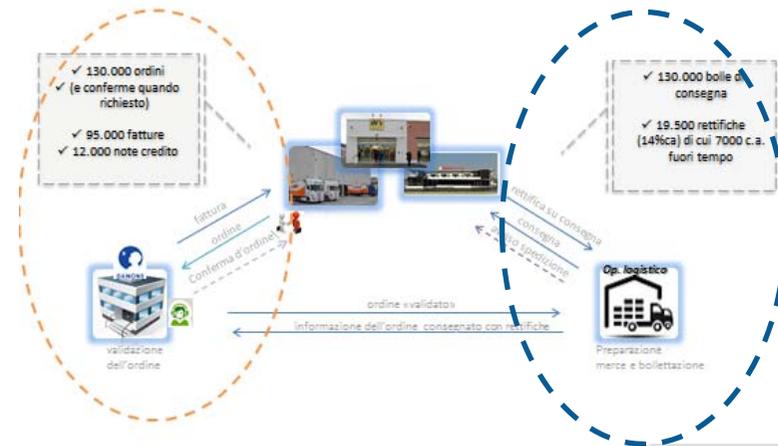
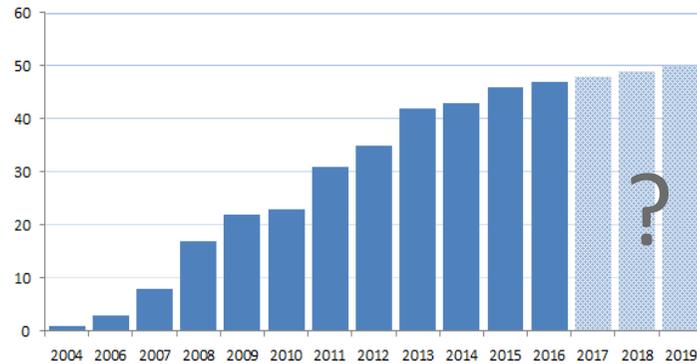
Perimetro: tutti clienti \*



### Principali Vantaggi

- ✓ Tempestività: spedizione in tempo reale rispetto alla data di emissione e conseguente immediatezza di ricevimento da parte del cliente azzerando il rischio di perdita dei documenti. E' un elemento di facilitazione alla normativa ART. 62 Dpr 2013.
- ✓ Efficienza amministrativa: caricamento automatico sul sistema gestionale del cliente con riduzione errori umani e risparmio di tempo da dedicare a tale attività.
- ✓ Controllo: più agevole, per il cliente, il confronto tra quantità (bolla/fattura) essendo la fatturazione dettagliata per singola referenza
- ✓ Eliminazione cartaceo: nessuna stampa e spreco di carta per archivio ed invio.

# E per il futuro? opportunità di dematerializzazione, quali progetti e quali benefici attesi



La nuova scommessa: un sistema con l'obiettivo di raggiungere

- ✓ completa dematerializzazione documentale del circuito BOLLE
- ✓ condivisione delle informazioni in tempo reale
- ✓ immediato feedback su esito consegne

→ PLUS: adempie fiscalmente alla richiesta di certificazione (e firma digitale) ed è di supporto alla ARCHIVIAZIONE imposta per legge

I flussi necessari sono EDI : DESADV e RECADV

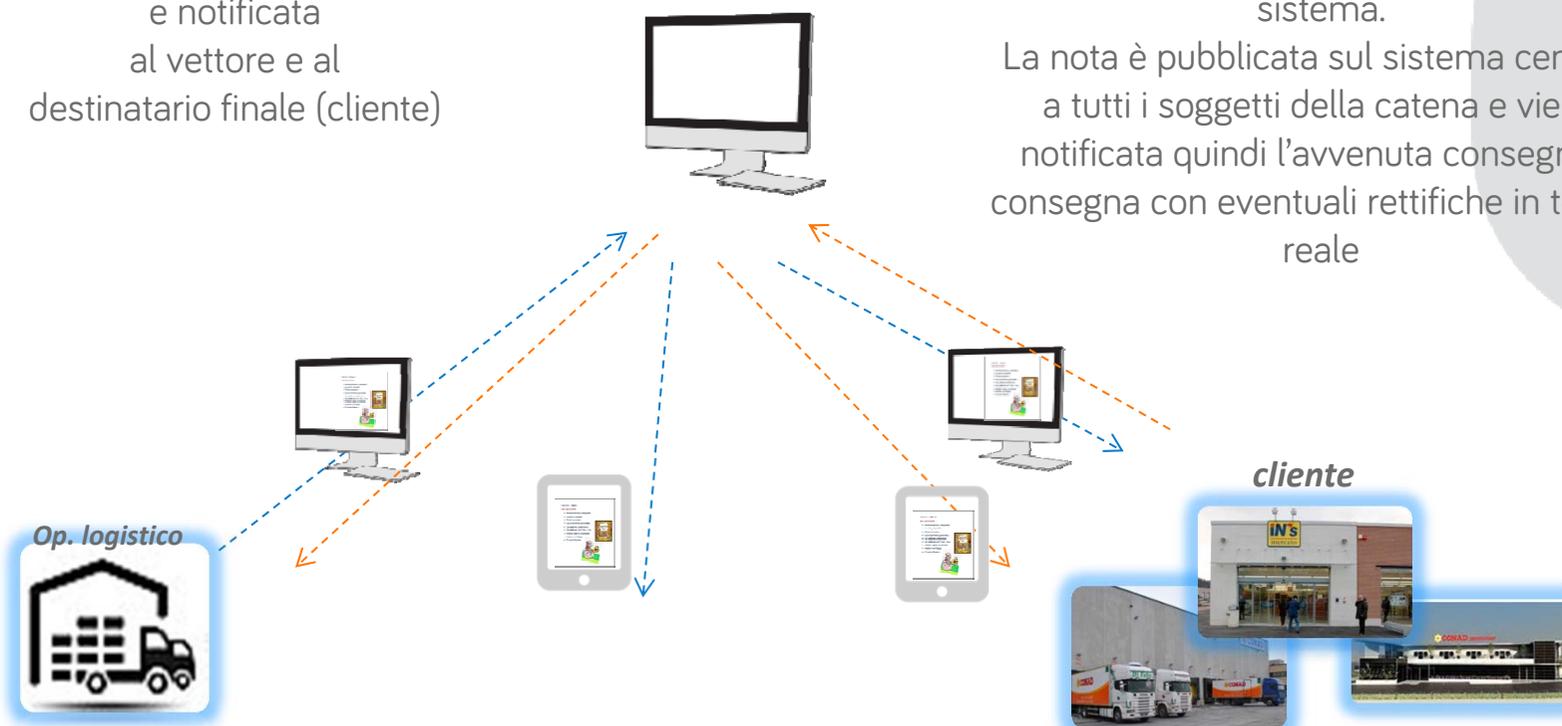
# Opportunità su circuito bolle: come funziona

## FLUSSO in ANDATA (DESADV) o bolla elettronica

Alla fine della preparazione, l'operatore emette il despatch advice: la presa in carico della merce è registrata dal sistema e notificata al vettore e al destinatario finale (cliente)

## FLUSSO di RITORNO (RECADV)

In fase di ricevimento, il destinatario firma il documento con l'esito consegna/contestazione e lo trasferisce al sistema. La nota è pubblicata sul sistema centrale a tutti i soggetti della catena e viene notificata quindi l'avvenuta consegna o consegna con eventuali rettifiche in tempo reale



# Principali vantaggi della futura digitalizzazione su circuito bolle

*Op. logistico*



- ✓ Semplificazione: nessuna stampa ddt e facilità quindi di recupero delle bolle
- ✓ Archiviazione fiscalmente «valida»
- ✓ Feedback in tempo reale su consegne (acquisizione automatica informazioni sul trasportatore)
- ✓ Eliminazione manualità nella gestione rettifiche e allineamenti di stock

*cliente*



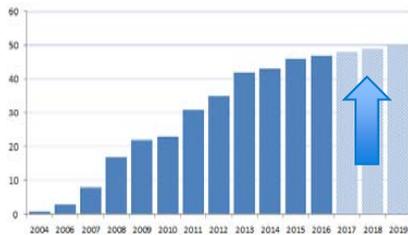
- ✓ Semplificazione: al ricevimento merci si anticipa l'informazione e si agevola la spunta della merce
- ✓ Eliminazione intervento umano: con l'eliminazione del flusso cartaceo si evita la conseguente annotazione a mano
- ✓ Alleggerimento processo amministrativo e di contestazione



- ✓ Riduzione contestazioni con miglioramento della accuratezza documentale
- ✓ Condivisione informazioni in tempo reale dell'esito consegna e possibilità di rendere sempre più completo il servizio al cliente

# Conclusioni

Danone si impegna in modo bi-direzionale verso la digitalizzazione:



Mantenere e sviluppare efficienza nel processo order-to-invoice con EDI  
order-order response e invoic  
coinvolgendo nuovi partner



Sfidare e sfidarsi nell'utilizzo di nuovi strumenti per semplificare e rendere fruibile l'informazione a tutti gli attori coinvolti nel processo order-to-delivery, con EDI su Desadv&Recadv

---

*Tutto dovrebbe essere reso il più semplice possibile, ma non semplicistico.*  
*Albert Einstein*

grazie

