



DISTRIBUZIONE

ERP

Concorde & Mercurytel

“Grazie alla velocizzazione dei processi e ai livelli di automazione acquisiti la nostra produttività è aumentata in modo decisivo. In un anno abbiamo registrato un aumento delle evasioni dell’11%, mentre gli ordini acquisiti hanno superato il 20%. Anche i feed back sulla forza vendita sono positivi”

Mirco Tosatti Responsabile dei sistemi informativi Concorde-Mercurytel



Concorde-Mercurytel sceglie Microsoft Dynamics NAV per ottimizzare la distribuzione

Grazie alla nuova piattaforma, Concorde-Mercurytel rinnova la propria operatività con logiche di automazione a supporto di una migliore produttività, abbattendo sensibilmente le tempistiche di evasione degli ordini nell’arco delle 24 ore.

La flessibilità di Microsoft Dynamics NAV e la possibilità di gestire dati in maniera integrata e dettagliata, eleva tutti i livelli di servizio erogati, offrendo trasparenza ed efficienza su tutta la filiera distributiva, arrivando a registrare un aumento degli ordini acquisiti del 20% in un anno.



HANNO OTTENUTO

- Velocizzazione di tutte le procedure e aumento della produttività
- Fino all’80% degli ordini inseriti in modo automatizzato, con abbattimento delle tempistiche
- Protocolli di integrazione e tool di sviluppo a 360°, a supporto dell’evoluzione aziendale

CHI

Nel mondo della telefonia cellulare, Concorde e Mercurytel distribuiscono i prodotti di Motorola e Sony Ericsson. Le due aziende di distribuzione, la prima attiva dal 1985 e la seconda dal 1995, si sono consociate in un network scegliendo di operare mantenendo due cataloghi e due divisioni commerciali separate, con due reti vendita per un totale di 60 agenti.

PERCHÈ

- Flessibilità e massimi livelli di integrazione per una gestione ottimizzata
- Automatizzazione del ciclo attivo per consegnare la merce entro le 24 ore
- Nuovi canali di servizio a supporto del back end e del front end

COME

- Implementazione di Microsoft Dynamics NAV
- Sviluppo di personalizzazioni automatizzate come il partizionamento prodotti in caso di carenza merce
- Definizione di procedure EDI, con annullamento degli errori generati nel back office

SOFTWARE E SERVIZI

- Microsoft Dynamics™ NAV
- Microsoft® Excel
- Microsoft Office
- Microsoft SQL™ Server



Le Esigenze

Quando la mole dei dati gestiti diventa critica

Gli operatori di telefonia mobile per riuscire a gestire la produzione e rispondere alla crescita della domanda, hanno dovuto cambiare radicalmente processi operativi e modelli di servizio, focalizzandosi su una customer satisfaction a 360 gradi. È questo il caso di Concorde-Mercurytel, distributore nazionale di due brand di punta: Motorola e Sony Ericsson. Agendo come un network della distribuzione, le due società hanno adottato una strategia che dal punto di vista del front end mantiene, a livello di immagine, identità separate, agendo attraverso due divisioni commerciali e due reti di vendita assolutamente indipendenti. Dal punto di vista del back end, invece, la compagine societaria è unica così come lo è l'infrastruttura ICT; in questo senso, il management punta ai più elevati livelli d'integrazione per razionalizzare le risorse, velocizzare i processi e rendere più efficienti i livelli di servizio. Il gestionale utilizzato da Concorde-Mercurytel era scritto in Cobol e aveva interfaccia Web, mentre il database risiedeva su piattaforma Microsoft SQL Server. La rigidità del sistema imponeva forti vincoli alle esigenze di flessibilità di una filiera distributiva incentrata su un servizio tempestivo e capillare. "Operiamo

in un settore caratterizzato da cambiamenti repentini, condizioni di vendita estremamente mutevoli e mercati assolutamente instabili", spiega Mirco Tosatti, responsabile dei sistemi informativi Concorde-Mercurytel. "La nostra mission è la messa a punto di un'infrastruttura di supporto dinamica, ma il gestionale che avevamo in dotazione rendeva difficile qualsiasi personalizzazione. Modifiche e processi di ottimizzazione non erano mai tempestivi: se volevamo cambiare procedure per adeguarle alle esigenze del momento, dovevamo fare attività di sviluppo e di compilazione, affidandoci alle competenze di un outsourcer". La rigidità del sistema, dilatando i tempi, aveva un impatto negativo sul business. Puntando ad accelerare il processo di evasione degli ordini per riuscire a centrare l'obiettivo di consegna entro le 24 ore dalla richiesta, il management decide così di rinnovare l'architettura applicativa.

La Soluzione

Migrazione in tempo record

Le linee guida del progetto sono chiare: ottimizzazione dei tempi mediante la velocizzazione dei processi interni in merito alla gestione degli ordini, flessibilità del sistema a supporto di politiche di customer care sempre più elevate, possibilità di accesso

ai dati aziendali in qualunque momento. Nel corso del 2003 la società fa una rigorosa valutazione comparativa e sceglie Microsoft Dynamics NAV. "A spingerci verso questa soluzione è stata la sua estrema duttilità e facilità di utilizzo", sottolinea Tosatti. "Grazie a Microsoft Dynamics NAV abbiamo semplificato tutte le attività di controllo e di manutenzione, capitalizzando le risorse interne, certificate Microsoft. Il sistema ci consente ampissimi margini di intervento per la realizzazione di personalizzazioni che prima sarebbero state impossibili". L'affidabilità e la stabilità del sistema operativo, unitamente a un corredo di moduli verticali e orizzontali a supporto delle attività distributive, sono una risposta concreta alle direttive aziendali e consentono di attuare una migrazione in tempo record: Gruppo Sistema, Microsoft Gold Certified Partner, definisce tutti i requisiti tecnici e operativi e traghetta l'azienda sulla nuova piattaforma in soli tre mesi: l'accordo, infatti, è sottoscritto nel dicembre del 2003 e il primo aprile del 2004 Microsoft Dynamics NAV è pienamente a regime. "Nella relazione che presentai al consiglio di amministrazione avevo scritto sei mesi", commenta Tosatti. "Non credevo possibile una migrazione così veloce. Invece devo dire che i tempi sono stati rispettati appieno e, dopo un paio di mesi di assestamento, la piattaforma era perfettamente allineata alle nostre operation. Siamo stati davvero molto soddisfatti".

Ottimizzazione di tutta la filiera distributiva

È sempre Gruppo Sistema a proporre Microsoft Navision Application Service come strumento automatico di controllo degli ordini, prima eseguito da personale dedicato. In tempo reale il sistema controlla se ci sono ordini in arrivo via Web: gli ordini vengono immediatamente processati in base alle policy aziendali per essere inoltrati al magazzino e poi spediti. L'integrazione con il datawarehouse aziendale consente a Concorde-Mercurytel di estrarre in tempo reale bolle, fatture e documenti, mettendoli

a disposizione sul portale, consentendo a tutti gli utenti registrati di accedere a dati e informazioni, con la possibilità di poterli scaricare. Gruppo Sistema disegna anche una procedura specifica per la ripartizione degli ordini. "Nel mercato della telefonia capita spesso di ricevere un ordinato per modelli non ancora usciti", precisa Tosatti. "La prima partita che arriva, però, spesso ha quantitativi di gran lunga inferiori alle richieste. Il nostro compito è di spalpare le quantità secondo i migliori criteri distributivi, servendo tutti i punti vendita. Anche su questo servizio Microsoft Dynamics NAV ha fatto la differenza". La piattaforma, integrata al mondo Office, prevede la realizzazione in formato Excel degli ordini a gestionale, divisi per area e per manager di competenza; tale documentazione viene inviata al capo area che suddivide le quantità sui diversi clienti. Microsoft Dynamics NAV ha permesso di automatizzare il processo di ripartizione, abbattendo le tempistiche. La marcia in più all'operatività aziendale è l'acquisizione degli ordini in formato EDI (Electronic Data Interchange); la gestione in formato elettronico con la Grande Distribuzione Organizzata consente all'azienda di effettuare il processo in automatico, senza il supporto di un operatore e con un abbattimento dei margini di errore.

I Benefici

Una produttività giocata su una capacità di evasione entro le 24 ore

Concorde-Mercurytel, migrando a Microsoft Dynamics NAV, acquisisce una proattività senza precedenti: la piattaforma, offrendo elevati livelli d'integrazione e di sviluppo, consente al management di inaugurare nuovi canali su tutta la filiera di servizio. L'incremento in termini di produttività è notevole: "Grazie alla velocizzazione dei processi e ai livelli di automazione acquisiti la nostra produttività è aumentata in modo decisivo", racconta Tosatti. "In un anno abbiamo registrato

un aumento delle evasioni dell'11%, mentre gli ordini acquisiti hanno superato il 20%. Anche i feed back sulla forza vendita sono positivi. Prima eravamo sempre al telefono perché non riuscivamo ad evadere l'ordine nei tempi richiesti mentre adesso è il contrario. Altri numeri dettagliano i vantaggi della migrazione: nel 2004 il gestionale Microsoft entra a regime e Concorde-Mercurytel evade 760.000 terminali, nel 2006 la quota è pari a un milione e 123mila, accessori esclusi. "Malgrado il carico di lavoro sia più che raddoppiato in due anni, Microsoft Dynamics NAV non ha accusato il benché minimo segnale di stress", tiene a sottolineare Tosatti. "Oggi accediamo direttamente ai dati del data warehouse aziendale e possiamo definire politiche di servizio innovative, offrendo servizi Web a tutti i clienti che, collegandosi al nostro sito, possono in ogni momento vedere lo stato dell'ordine o il punto in cui si trova la merce ordinata: tramite interrogazione on line sul sito del trasportatore, infatti, possiamo dare una risposta precisa e dettagliata". La piattaforma, infatti, s'interfaccia anche al sistema operativo dello spedizioniere e questo permette ai responsabili di avere piena tracciabilità della merce uscita dai magazzini, consentendo di seguire le spedizioni fino a che queste non sono consegnate sul punto vendita.

"Malgrado il carico di lavoro sia più che raddoppiato in due anni, Microsoft Dynamics NAV non ha accusato il benché minimo segnale di stress"

Mirco Tosatti
Responsabile dei sistemi informativi
Concorde-Mercurytel



Gruppo Sistema,

Microsoft Gold Certified Partner, opera nel settore informatico dai primi anni 80 e oggi, con oltre 70 persone, è attivo su tutto il territorio nazionale. Gruppo Sistema realizza progetti complessi, anche di rilevanza internazionale, nei settori della distribuzione, servizi e produzione. Utilizzando le soluzioni ITC più evolute, Gruppo Sistema si impegna a generare valore e a contribuire allo sviluppo competitivo delle aziende clienti.

Per ulteriori informazioni su Gruppo Sistema:

www.grupposistema.it

Automatizzazione a valore aggiunto

Con i partner della Grande Distribuzione Organizzata, Microsoft Dynamics NAV gestisce il processo di richiesta merce e di fatturazione in elettronico, generando in automatico file EDI con un significativo risparmio di tempi e di costi nonché una maggiore solidità e trasparenza dei dati. Tra i benefici della nuova piattaforma, il management segnala l'automazione del processo di impegno articoli in carenza sugli ordini, che ha ridotto il lavoro di gestione con una drastica riduzione degli annullamenti di ordine e conseguente diminuzione della perdita di fatturato.

Con Microsoft Dynamics NAV tutte le procedure sono risolte nel minor tempo possibile, con protocolli di integrazione a 360 gradi. Oltre a inserire gli ordini via Web, infatti, ogni agente può accedere al sistema e riferire al cliente ogni dettaglio su modalità e tempi di consegna, offrendo un servizio migliore. Ad agevolare l'utilizzo della piattaforma, un'interfaccia familiare che ha semplificato il lavoro degli addetti all'amministrazione e dei commerciali.

Oggi Business intelligence, domani CRM

Concorde-Mercurytel, grazie a Microsoft Dynamics NAV, ha inaugurato la strada della Business intelligence. Attraverso gli Analysis Services di Microsoft SQL server e il datawarehouse integrati nel nuovo gestionale, il management può sviluppare analisi e previsioni a supporto dei decision maker aziendali. "Grazie a Microsoft Dynamics NAV abbiamo migliorato le performance e siamo riusciti a ottimizzare le risorse interne, aumentando la qualità del loro lavoro. L'operatività e la sicurezza dei processi automatizzati da Microsoft Dynamics NAV in molti casi ci hanno permesso di anticipare i servizi di consegna a meno di 24 ore, confermando un livello di efficienza superiore alla media. La flessibilità della piattaforma è notevole: al momento stiamo lavorando a un progetto di CRM avanzato".

Microsoft®

© 2007 Microsoft. Tutti i diritti riservati.
Questa pubblicazione è puramente informativa.
Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft - Centro Direzionale S. Felice - Pal. A
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy/
Servizio Clienti 02.70.398.398. E-mail: infoita@microsoft.com

Per saperne di più

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft, rivolgetevi al Servizio Clienti (02.70.398.398) o visitate il sito Web: www.microsoft.com/italy/business/

Per ulteriori informazioni su Concorde & Mercurytel: www.concordespa.com e www.mercurytel.it

Per approfondimenti sulle testimonianze dei clienti: www.microsoft.com/italy/casi/