



CUSTOMER STORY

Catena multinazionale di coffee shop

Una pianificazione integrata IoT aumenta i profitti e riduce i costi logistici

La sfida

Le macchine distributrici dell'azienda usano un sistema integrato di telemetria che trasmette in tempo reale i dati di vendita e le performance della macchina. I dati di vendita in tempo reale non erano però usati per il riapprovvigionamento. L'azienda non disponeva di un sistema in grado di analizzare quei dati, e di conseguenza il team faceva affidamento su un sistema manuale di riapprovvigionamento basato su fogli di calcolo che teneva conto delle vendite medie e dello stock rimanente.

Settore

- Retail - Food & Beverage

Soluzione

- Demand Planning
- Inventory Optimization
- Replenishment

Risultati

- 20% riduzione delle scorte presso i partner
- 50% riduzione delle consegne rifiutate dai partner
- 30% riduzione dei costi logistici annuali con una conseguente riduzione annuale dell'emissione di CO2 pari a 70 tonnellate
- 10% aumento del valore NPS (Net Promoter Score)

Catena multinazionale di coffee shop

Una delle catene di coffee shop con più rapida crescita in Europa. Offre ad aeroporti e stazioni ferroviarie, ospedali e università, centri commerciali ecc. l'opportunità di soddisfare la sempre maggiore richiesta di caffè da asporto di alta qualità. L'azienda fornisce ai partner macchine distributrici di caffè, garantendone il regolare rifornimento.

Il progetto e gli obiettivi

Dopo l'iniziale successo nel 2011 con poche centinaia di distributori, l'azienda si era posta l'ambizioso obiettivo di arrivare in meno di cinque anni ad averne migliaia operativi in stazioni, centri commerciali ecc., per rispondere alla domanda crescente di caffè da asporto di alta qualità. Per sostenere questo modello di crescita, l'azienda aveva la necessità di poter contare sul massimo controllo e visibilità della supply chain, e soprattutto sulla capacità di calcolare in maniera accurata le scorte necessarie per garantire il riapprovvigionamento.

Le macchine distributrici avevano adottato un sistema integrato di telemetria per trasmettere in tempo reale le informazioni sul rendimento della macchina e la vendita di bevande. I dati di vendita in tempo reale non erano però usati per il riapprovvigionamento. L'azienda non disponeva di un sistema in grado di analizzare quei dati, e di conseguenza il team faceva affidamento su un sistema manuale di riapprovvigionamento basato su fogli di calcolo che teneva conto delle vendite medie e dello stock rimanente. Un "Brand Manager" seguiva 800 stazioni, occupandosi anche del training dei partner, del

rifornimento, e suggerendo i processi per massimizzare le vendite e migliorare l'esperienza cliente. Questa metodologia non era però in grado di adattarsi alla crescita del business. In aggiunta, l'azienda stava aggiungendo partner a un ritmo accelerato, e voleva essere sicura che la crescita fosse sostenibile e redditizia.

L'azienda ha valutato diversi fornitori di software per la pianificazione della supply chain e ha scelto ToolsGroup. Ha optato per la versione SaaS del software in modo da poterlo rendere subito operativo e ottenere risultati più rapidamente.



Finora il progetto ha condotto a risultati molto migliori di quelli che ci aspettavamo... Siamo molto soddisfatti perché ora ci concentriamo ad aumentare il nostro fatturato e a ridurre i costi logistici."

I consulenti ToolsGroup hanno iniziato a lavorare sull'analisi dei dati e la configurazione del sistema. Nello stesso tempo l'azienda ha dato avvio a grandi cambiamenti nella complessa catena distributiva, aggiungendo un nuovo partner per la logistica fisica, implementando un nuovo sistema IT, e un nuovo processo per l'acquisto diretto delle scorte dai fornitori. Nello stesso periodo i punti vendita della società sono aumentati del 25%.

Nonostante tutti questi cambiamenti, il sistema è stato reso operativo in soli sei mesi. Con le parole del supply chain manager: "La flessibilità dei consulenti ToolsGroup nel corso di tutto il processo è stata unica. Il modello sviluppato in un primo tempo ha richiesto diverse modifiche nel corso dell'implementazione, ma loro non hanno battuto ciglio, semplicemente si sono adeguati."

Giorno per giorno

Prima dell'implementazione del software ToolsGroup, l'azienda stimava alla fine di ogni mese i valori di stock per ogni sito sulla base dei dati forniti dai partner. Ora è in grado di

confrontare i dati reali di vendita con i livelli di stock dichiarati e quindi di avere migliore visibilità e controllo.

Il software SO99+ di ToolsGroup usa i dati reali di vendita trasmessi dai distributori automatici per prevedere la domanda, ottimizzare le scorte e generare le proposte di rifornimento per la distribuzione e gli acquisti. In questo modo la società è in grado di gestire in maniera ottimale la supply chain per il magazzino centrale e le diverse migliaia di punti vendita.

Il supply chain manager ha commentato: "Alcuni paesi nei quali ci stiamo espandendo ci richiedono di produrre alla fine di ogni mese una dichiarazione formale relativa allo stock, e quindi questo nuovo livello di accuratezza del forecast è estremamente utile".

Risultati

Il sistema è stato reso operativo in soli sei mesi, e dopo sei mesi ha portato a questi risultati:

- 20% riduzione delle scorte presso i partner
- 50% riduzione delle consegne rifiutate dai partner
- 30% riduzione dei costi logistici annuali
- Riduzione annuale dell'emissione di CO2 pari a 70 tonnellate
- 10% aumento del valore NPS (Net Promoter Score)

La visibilità e il controllo sulle scorte sono ora migliorate dal confronto tra i dati reali di vendita con i livelli di stock dichiarati nei siti.

Il software SO99+ usa i dati reali di vendita trasmessi dai distributori automatici per prevedere la domanda, ottimizzare le scorte e generare le proposte di riapprovvigionamento per la distribuzione e gli acquisti.

Il software ora gestisce l'analisi dettagliata dei dati e il riapprovvigionamento delle scorte, così che i Brand Manager hanno assunto il ruolo di "Brand Excellence Advisors", concentrandosi soltanto nel supportare i partner a vendere e garantire l'eccellenza dell'esperienza cliente.