



CUSTOMER STORY

Melitta

Un buon processo S&OP migliora previsioni e promozioni

Introduzione

Il Gruppo Melitta è stato fondato nel 1908 quando Melitta Bentz registrò il brevetto per la sua invenzione, il primo filtro da caffè in carta. Da allora, l'azienda a conduzione familiare ha proseguito l'innovazione: il primo caffè macinato sottovuoto in Germania, la prima macchina da caffè a filtro, carta e rotoli di alluminio per uso alimentare. Tutti questi prodotti hanno gettato le basi per il successo globale dell'azienda. Oggi Melitta è un gruppo che impiega più di 5600 persone in 59 sedi e copre 22 mercati in tutto il mondo, generando un fatturato di 1,6 miliardi di euro (2019).

Settore

- Consumer goods

Soluzione

- Demand Forecasting & Planning

Risultati

- uniformare e centralizzare il processo di pianificazione collaborativa
- integrare la pianificazione strategica e le operazioni tattiche (budget, piano di vendita e previsioni di domanda) consentendo una gestione più efficiente delle promozioni
- aumentare la base di utenti attivi, includendo i dipartimenti commerciali di diversi paesi
- aumentare l'accuratezza del forecast del 3,2% (KPI : WMAPE) nei primi 6 mesi dopo il go-live del pilota in Francia

La sfida

Melitta Sales Europe (MSE), la divisione di Melitta Europe responsabile della vendita di tutti i prodotti di consumo in EMEA, aveva 14 filiali commerciali locali, che usavano diversi processi di pianificazione e previsione per gli oltre 6700 SKU. Questi rappresentavano una vasta gamma di prodotti di marchi di proprietà come Melitta, Swirl, Toppits, Albal e Handy Bag e servivano nove centri di distribuzione

di prodotti finiti. Nella sede centrale MSE con sede a Minden, il team supply chain voleva adottare un modo più efficiente per semplificare i processi e utilizzare le risorse aziendali in modo più sostenibile. A tale scopo, MSE ha iniziato a rimodellare il processo esistente, coinvolgendo le parti interessate e introducendo la tecnologia appropriata per ottenere un processo di pianificazione S&OP all'avanguardia.

"La tecnologia di cui disponevamo non era però in grado di supportare il nostro processo S&OP", ha spiegato Pascal Lamy, Director Finance, Controlling, Supply Chain and IT di Melitta Sales Europe. Le diverse filiali utilizzavano principalmente una soluzione fatta in casa per la pianificazione della domanda. Per essere più efficiente, MSE ha cercato uno strumento specializzato specifico per la pianificazione della domanda e il processo S&OP in grado di supportare meglio la proliferazione degli SKU e il gran numero di promozioni.

MSE cercava uno strumento S&OP avanzato in grado di tenere conto dei key account e degli aspetti finanziari, consentire una gestione efficiente delle promozioni, supportare la segmentazione della domanda e permettere una pianificazione flessibile. Lo strumento necessario per supportare il processo di pianificazione collaborativa desiderato da MSE doveva consentire di affinare le previsioni di domanda create a livello centrale, aggiungendo

la conoscenza del mercato dei planner locali, della struttura commerciale regionale e dei partner esterni.

Lo strumento doveva anche essere facile da usare, con flussi di lavoro configurabili e la possibilità di rilevare automaticamente le eccezioni.

Dopo un processo di selezione in cui MSE ha valutato otto diverse soluzioni, l'azienda ha scelto ToolsGroup Service Optimizer 99+ (SO99+).

SO99+ combina tecniche avanzate di analisi con le previsioni probabilistiche e l'ottimizzazione con un modello unificato che copre la pianificazione strategica, tattica e operativa. La piattaforma web per la collaborazione della domanda (DCH, Demand Collaboration Hub), rende l'ottimizzazione accessibile all'ampia comunità di attori coinvolti nel processo S&OP. Ad esempio, all'interno di un flusso di lavoro di controllo, i responsabili locali e centrali possono ottimizzare le previsioni di base della domanda applicando le specifica conoscenza del mercato. I key account manager possono modificare la domanda su base mensile tenendo conto di eventuali promozioni.



Abbiamo scelto SO99+ di ToolsGroup perché combina in maniera unica una elevata automazione, algoritmi avanzati di machine learning e la funzionalità di collaborazione della domanda", ha dichiarato Benjamin Schulz, capo progetto di Melitta. "Importante anche la valutazione di ToolsGroup da parte di analisti come Gartner e il posizionamento nel Magic Quadrant, oltre che la straordinaria competenza che il team ha dimostrato nel processo di pre-vendita e durante il POC."

Soluzione

Il percorso di Melitta con ToolsGroup è iniziato nell'ottobre 2018 con la modellazione dei requisiti di business e pianificazione per un primo progetto pilota in Francia. Il progetto è stato gestito dalla sede centrale MSE e, sulla base del processo S&OP esistente, ha coinvolto i responsabili locali, tra cui key account manager, pianificatori, key account director, country manager e anche i pianificatori di gruppo della sede centrale MSE.

Il team ToolsGroup ha supportato Melitta durante la modellazione dei requisiti, il processo di implementazione e l'integrazione con il sistema ERP. Melitta utilizza SAP per tutta la regione EMEA.

In seguito agli ottimi risultati ottenuti con il progetto pilota S&OP in Francia, MSE ha esteso lo strumento SO99+ alle sue controllate scandinave e nella regione DACH, dove è particolarmente presente. Attualmente, circa 50 utenti a livello locale e centrale utilizzano lo strumento. Le implementazioni future includono Polonia, Belgio, Paesi Bassi, Spagna, Repubblica Ceca e Regno Unito. Il sistema sarà collegato ai distributori nei paesi EMEA in cui MSE non opera direttamente.

"La possibilità di visualizzare la previsione della domanda a diversi livelli di aggregazione e in diverse dimensioni come volume e valore senza alcuno sforzo era qualcosa che ci serviva da tanto tempo ", ha dichiarato Jan Bertram, Central Demand Planner. "Potere effettuare modifiche su qualsiasi dimensione con pochi clic è davvero emozionante."

Attualmente, Francia, Scandinavia, regione DACH e sede centrale MSE a Minden utilizzano DCH per eseguire un processo collaborativo di pianificazione della domanda con frequenza mensile. I planner locali arricchiscono il piano della domanda aggiungendo la conoscenza del mercato e le promozioni, condividendo le informazioni a livello centrale. Il team MSE di gruppo gestisce i modelli statistici ed è responsabile di SO99+.

In un tipico processo S&OP a livello locale, DCH di ToolsGroup è usato per inserire tutte le informazioni sulle promozioni future. Anche se una promozione è dedicata soltanto a un key account (ad esempio una grande catena di supermercati), le informazioni vengono condivise per garantire che tutti siano preparati e pronti ad agire se necessario. In finestre temporali chiaramente definite, l'input locale viene sottoposto ad approvazione. Il planner regionale utilizza l'input per apportare modifiche alle previsioni, attivare una gestione eccezionale della domanda o controllare le promozioni. Il key account director regionale e il country manager analizzano il budget, verificano le performance commerciali e validano la procedura. L'ultimo livello è la riunione mensile che coinvolge il pianificatore di gruppo della sede centrale MSE e tutti i colleghi interessati lungo la supply chain che utilizzano le informazioni condivise. Tra questi i fornitori interni come i brand Melitta citati in precedenza che possono adattare la produzione e le scorte di conseguenza.

Risultati

Il feedback dei diversi team che utilizzano SO99+ è estremamente positivo. Tutti gli utenti locali concordano sulla facilità d'uso di DCH, la chiarezza dell'interfaccia e, soprattutto, l'utilità della condizione delle informazioni.

Key account e team commerciale apprezzano l'integrazione tra previsioni di domanda e budget, a vantaggio di una maggiore visibilità nel processo di previsione.

In generale, SO99+ supporta il processo S&OP di MSE in un modo che non era stato finora possibile, consentendo all'azienda di:

- uniformare e centralizzare il processo di pianificazione collaborativa
- integrare la pianificazione strategica e le operazioni tattiche (budget, piano di vendita e previsioni di domanda) consentendo una gestione più efficiente delle promozioni
- aumentare la base di utenti attivi, includendo i dipartimenti commerciali di diversi paesi
- aumentare l'accuratezza del forecast del 3,2% (KPI : WMAPE) nei primi 6 mesi dopo il go-live del pilota in Francia

"Grazie a ToolsGroup siamo stati in grado di uniformare e centralizzare l'intero processo S&OP in modo molto più efficiente e con un maggior numero di utenti", spiega Ibrahim Cebban, Supply Chain Manager Europe. "La combinazione di un sistema evoluto con potenti algoritmi e un'interfaccia web facile da usare per permettere la collaborazione con i nostri team commerciali europei ci permette davvero di lavorare sulla base dei dati di domanda."