



DIECI,
CENTO, MILLE
COMUNITÀ



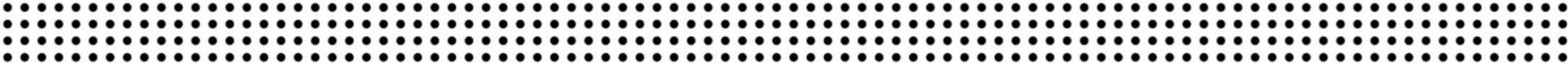
Semplificare la dispendiosa
gestione dei contenziosi di
centrale tra i fornitori e i punti
vendita con le nuove funzioni
collaborative del SIC

Angelo Massimi



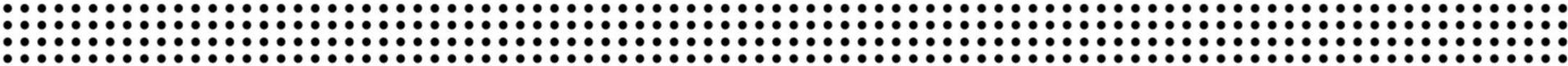
AGENDA



- L'azienda Conad Adriatico
 - L'esigenza
 - Gli Attori
 - Il processo
 - La soluzione
- 

L'AZIENDA

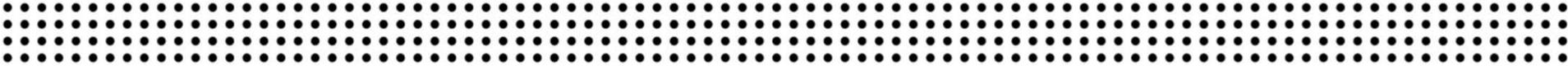




L'ESIGENZA



Nel corso del 2015 Conad Adriatico ha varato un progetto di rivisitazione della gestione delle contestazioni derivanti dal Controllo Fatture Fornitori con i seguenti obiettivi:

- Snellire tutto il processo interno e verso il fornitore
 - Semplificare le comunicazioni tra i diversi attori del processo
 - Automatizzare alcune parti attualmente gestite in maniera esclusivamente manuale
 - Eliminare altri prodotti software esterni integrando le loro funzioni all'interno dell'ERP SIC
 - Eliminare, quanto più possibile, i supporti cartacei utilizzati lungo tutto il processo
- 

GLI ATTORI



Ufficio Controllo Fatture (Amministrazione)

- Registra il documento fornitore
- Rileva le eventuali differenze tra il documento cartaceo e/o informatico
- Invia comunicazioni e solleciti al fornitore, a seguito della verifica dell'Ufficio Commerciale.
- Emette, eventualmente, documenti nei confronti del fornitore



Ufficio Commerciale:

- Verifica commercialmente le differenze evidenziate
- Decide l'esito delle differenze
- Aggiorna eventualmente i listini



Fornitori

- Ricevono le comunicazioni e i solleciti fatti dall'ufficio Controllo Fatture
- Emettono i documenti richiesti

IL PROCESSO ATTUALE



Ufficio Controllo Fatture

- Rileva le differenza tra fattura e carico
- Corregge la sezione «dati fattura» del controllo fatture
- Genera una stampa delle rettifiche, allegando a questo supporto cartaceo una copia del documento.
- Consegna il fascicolo all'Ufficio Commerciale



Ufficio Commerciale

- Verifica le condizioni di acquisto
- Risponde all'Ufficio Controllo Fatture apportando annotazioni sulla stampa
- Eventuali correzioni sui listini sono a discrezione del buyer
- Restituisce il fascicolo all' Ufficio Controllo Fatture

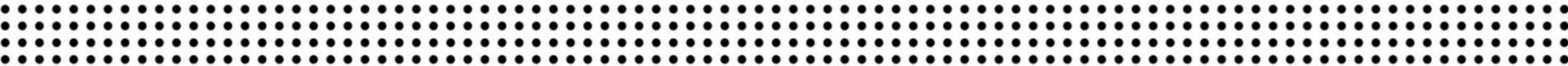


Ufficio Controllo Fatture

- In base alle indicazioni ricevute dall'Ufficio Commerciale rettifica il carico
- Provvede alla generazione di una attesa nota credito da fornitore
- Provvede alla generazione di una nota debito verso il fornitore
- Comunica al fornitore la contestazione e i successivi solleciti

IL NUOVO PROCESSO

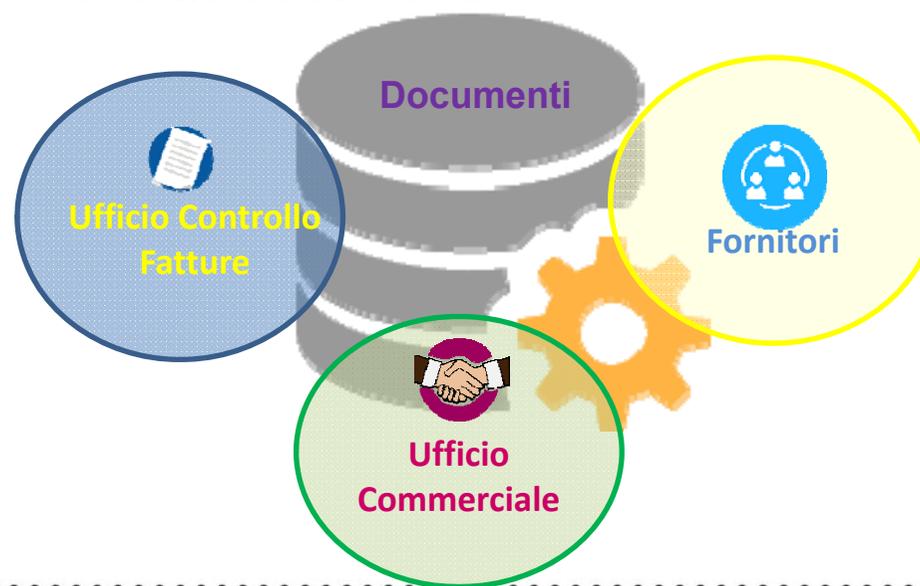
CONTESTAZIONE FORNITORI



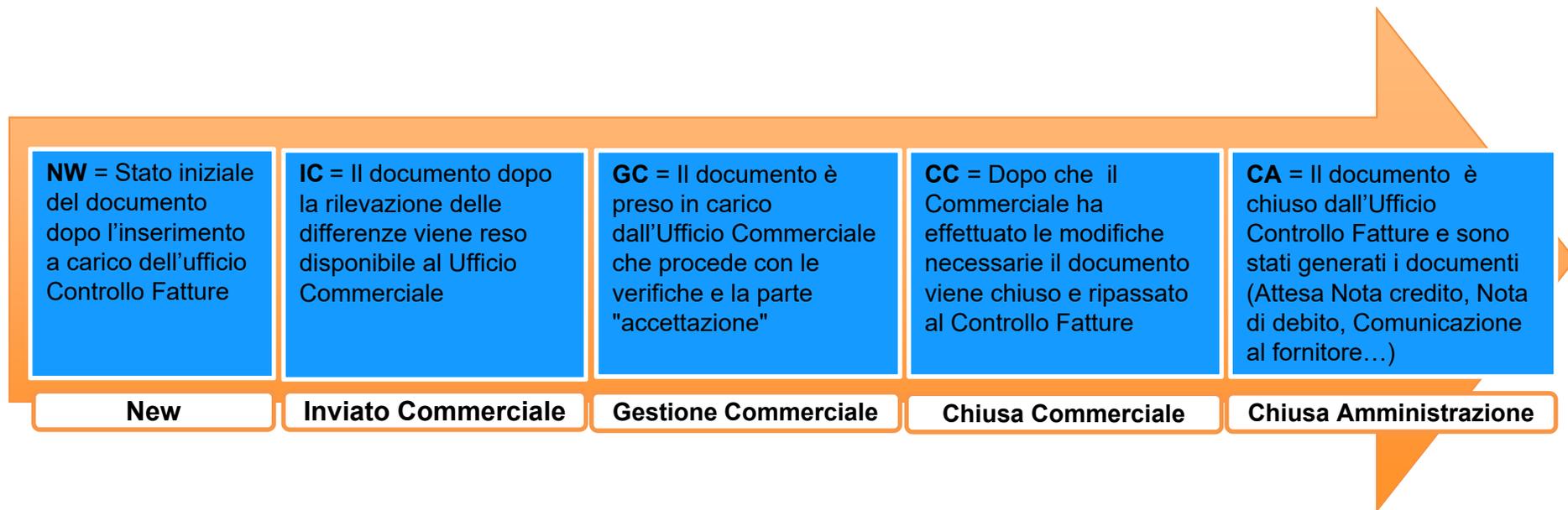
PROCESSO PAPERLESS



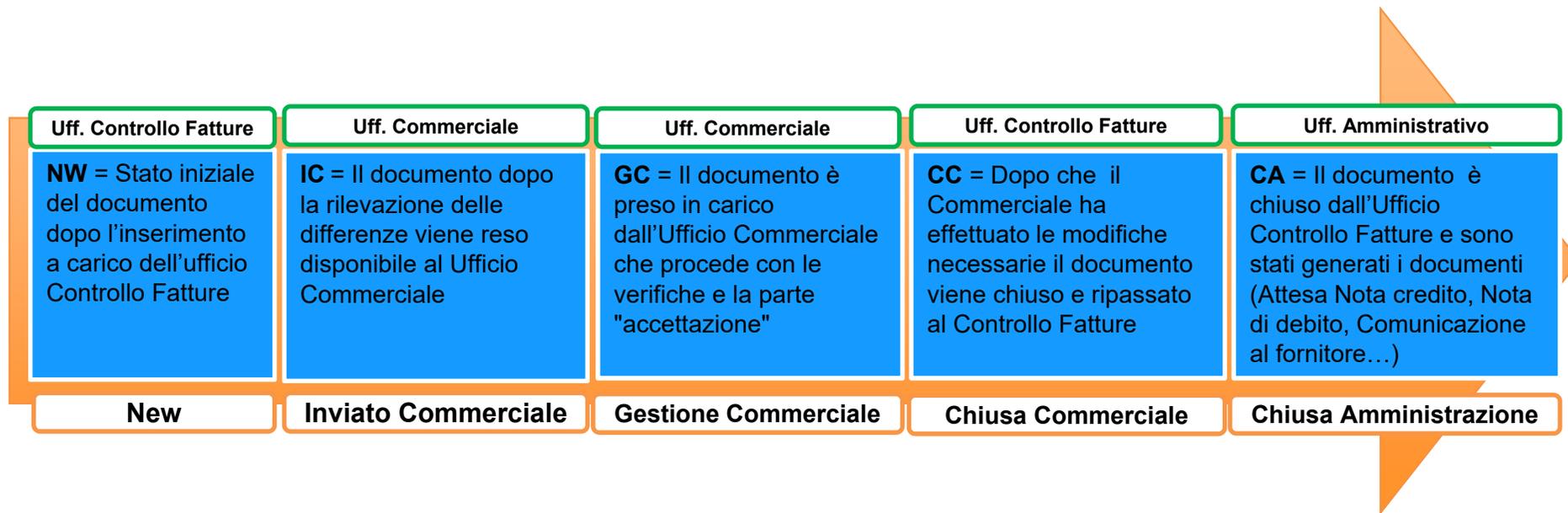
- Il processo prevede di predisporre un unico ambiente informativo con cui i diversi attori coinvolti, attraverso specifiche viste, possano interagire in qualsiasi momento secondo un work flow definito



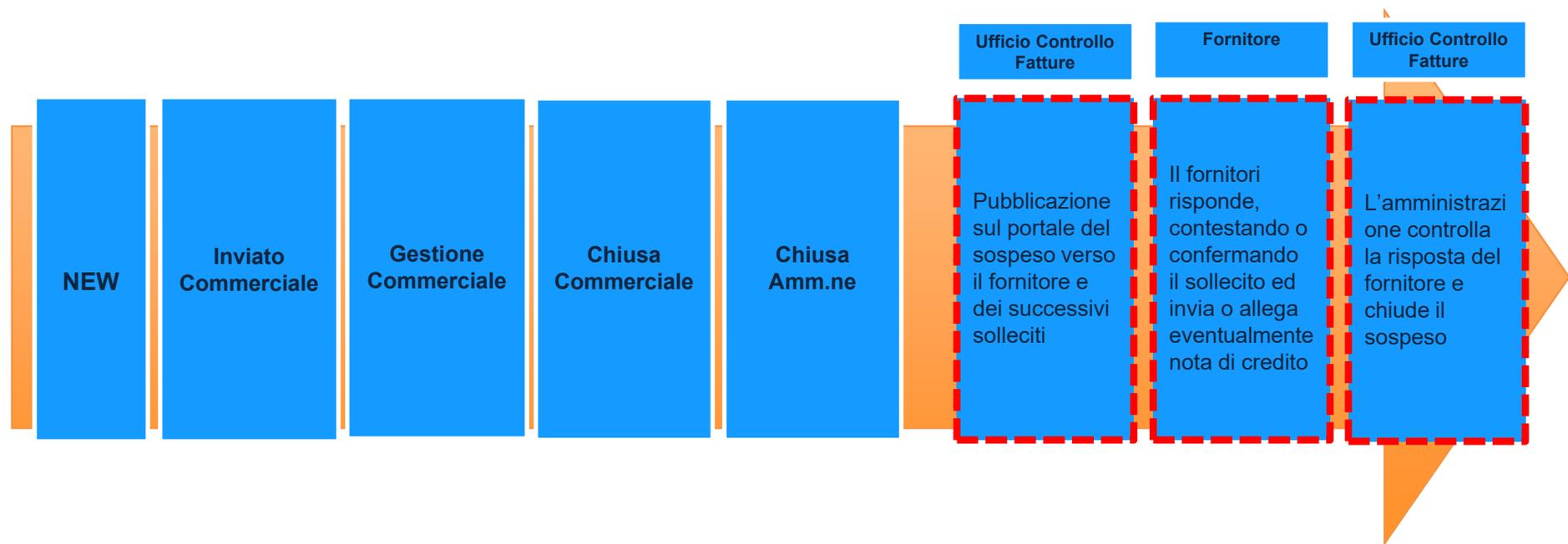
- Tutto il processo è gestito nel sistema ERP SIC da un «monitor» dei movimenti dove è possibile **gestire, visualizzare e controllare** tutti gli **stati** dei singoli documenti



- Ogni **step** del processo ha uno specifico **Owner** sempre identificabile e monitorabile

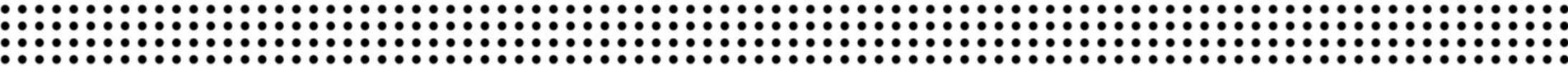


- Il processo si può **estendere ai fornitori** che, attraverso un accesso su uno specifico "portale fornitori" **verificano, rispondono e**, eventualmente, risolvono le contestazioni (in corso)



IL NUOVO PROCESSO

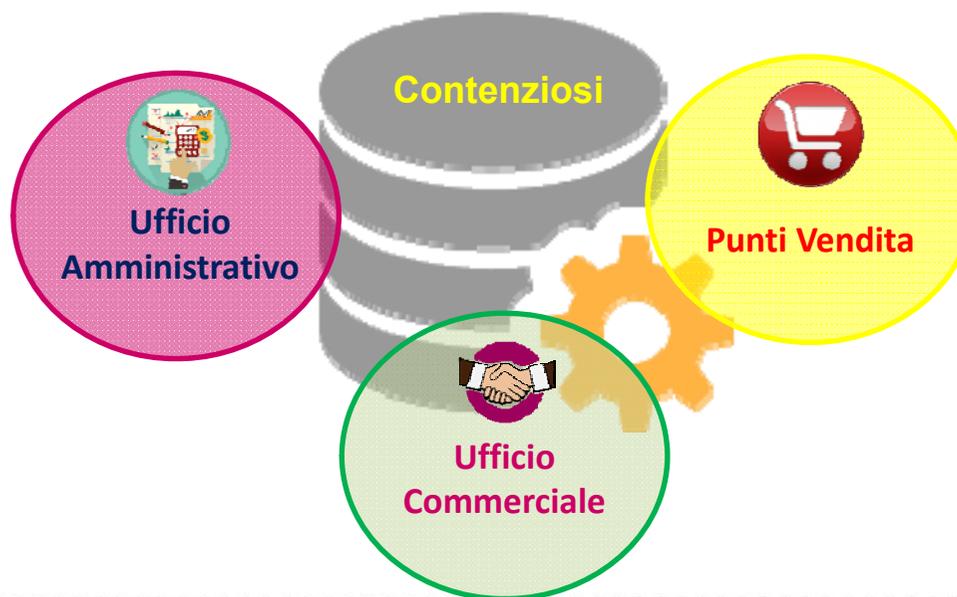
CONTENZIOSI PUNTI VENDITA



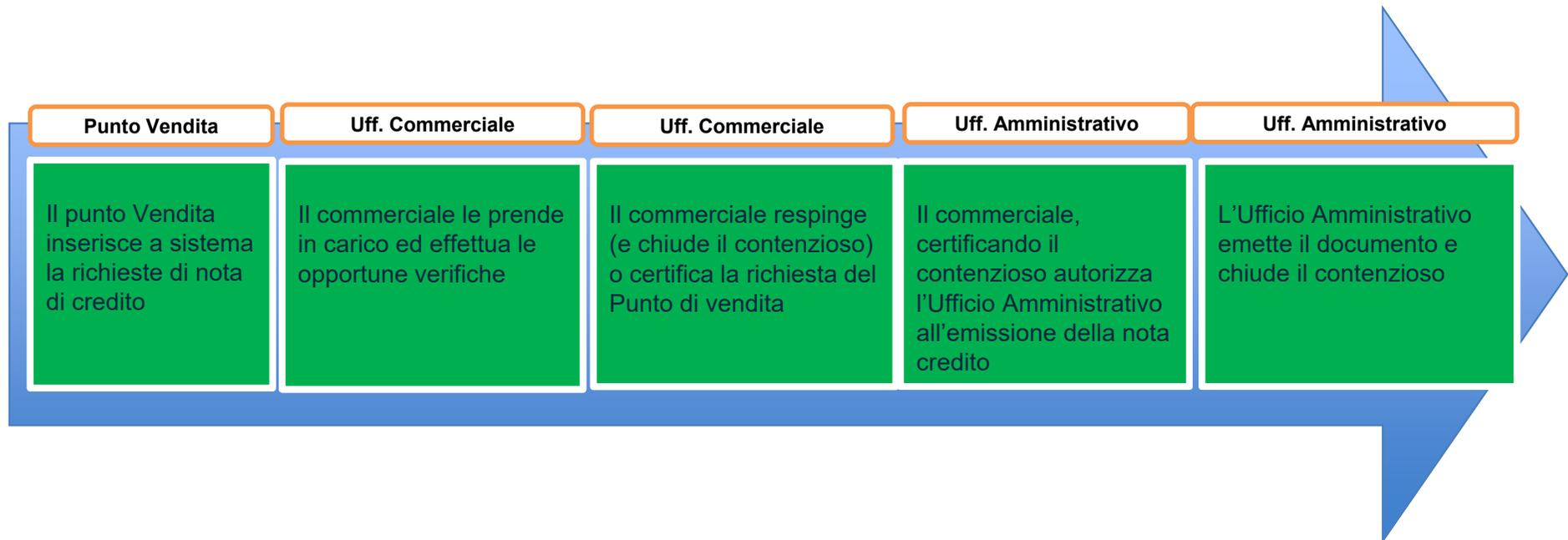
PROCESSO PAPERLESS



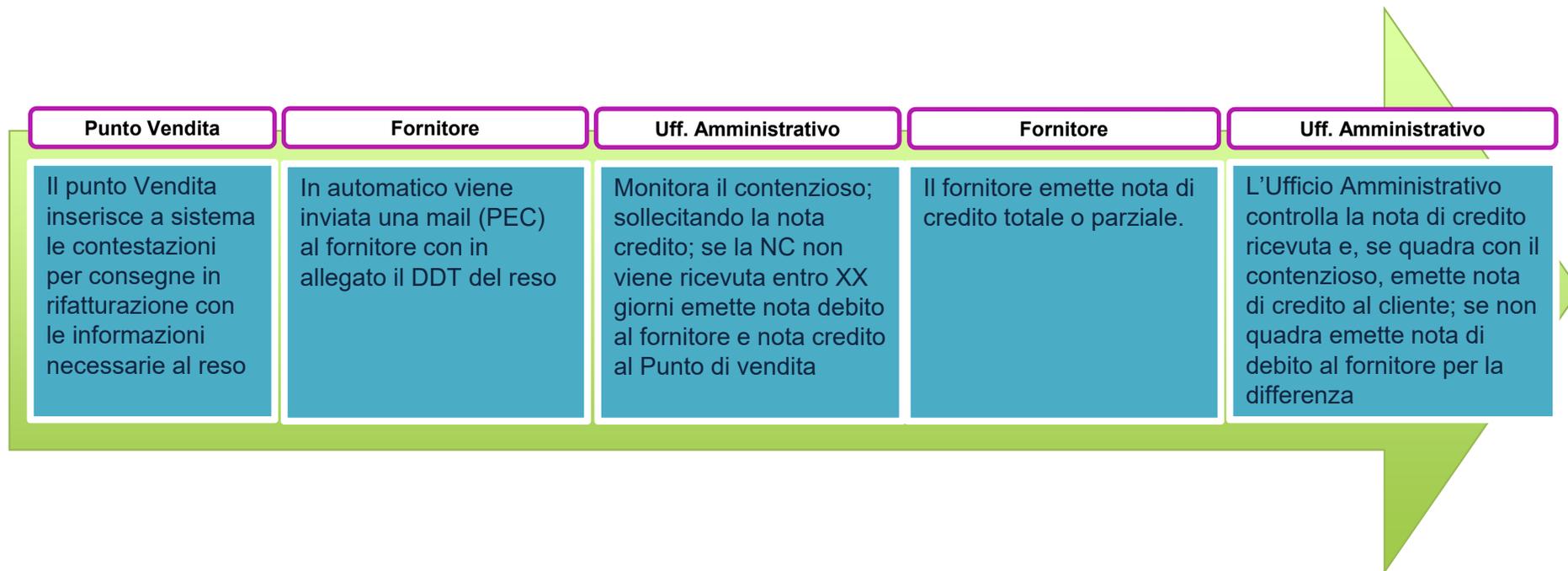
- Allo stesso modo è stata attivata la gestione dei contenziosi nei confronti dei PDV per resi e rettifiche

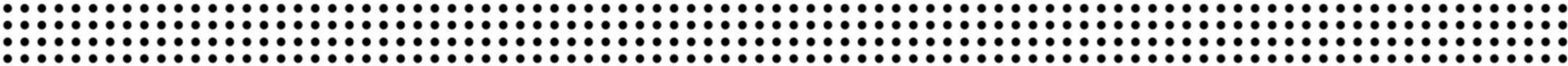


- Anche in questo caso l'entità "contenzioso", inserito a sistema, è immediatamente condiviso con tutti gli attori che partecipano alla sua risoluzione secondo uno specifico work flow definito



- È in via di sviluppo un'estensione della gestione dei contenziosi "Paperless" anche per le consegne ai Pdv in rifatturazione. In questo particolare processo, agli attori interni, si aggiunge anche il fornitore



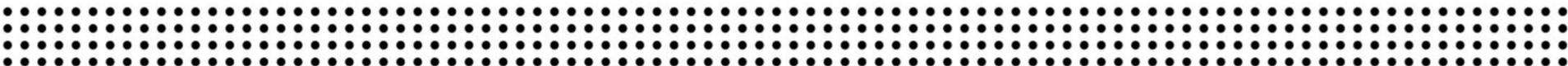


LA SOLUZIONE



Per implementare i processi descritti si sono condivise le seguenti linee guida:

- Concentrare tutte le informazioni in un unico ambiente solido, affidabile e completo
- Permettere a tutti gli attori dei processi di accedere alle informazioni anche in modalità diversa
- Definire un work flow "rigoroso " a cui gli attori devono attenersi
- Avere i dati sempre aggiornati in tempo reale per tutti gli attori
- Automatizzare tutte le procedure che non necessitano di discrezionalità (es. invio mail)
- Sfruttare tutto il bagaglio informativo già presente nei sistemi usati



- Oggetto delle implementazioni è stato il modulo Sic Controllo Fatture con i seguenti macro-interventi



**SIC
CONTROLLO
FATTURE**

Rivisitazione del DB

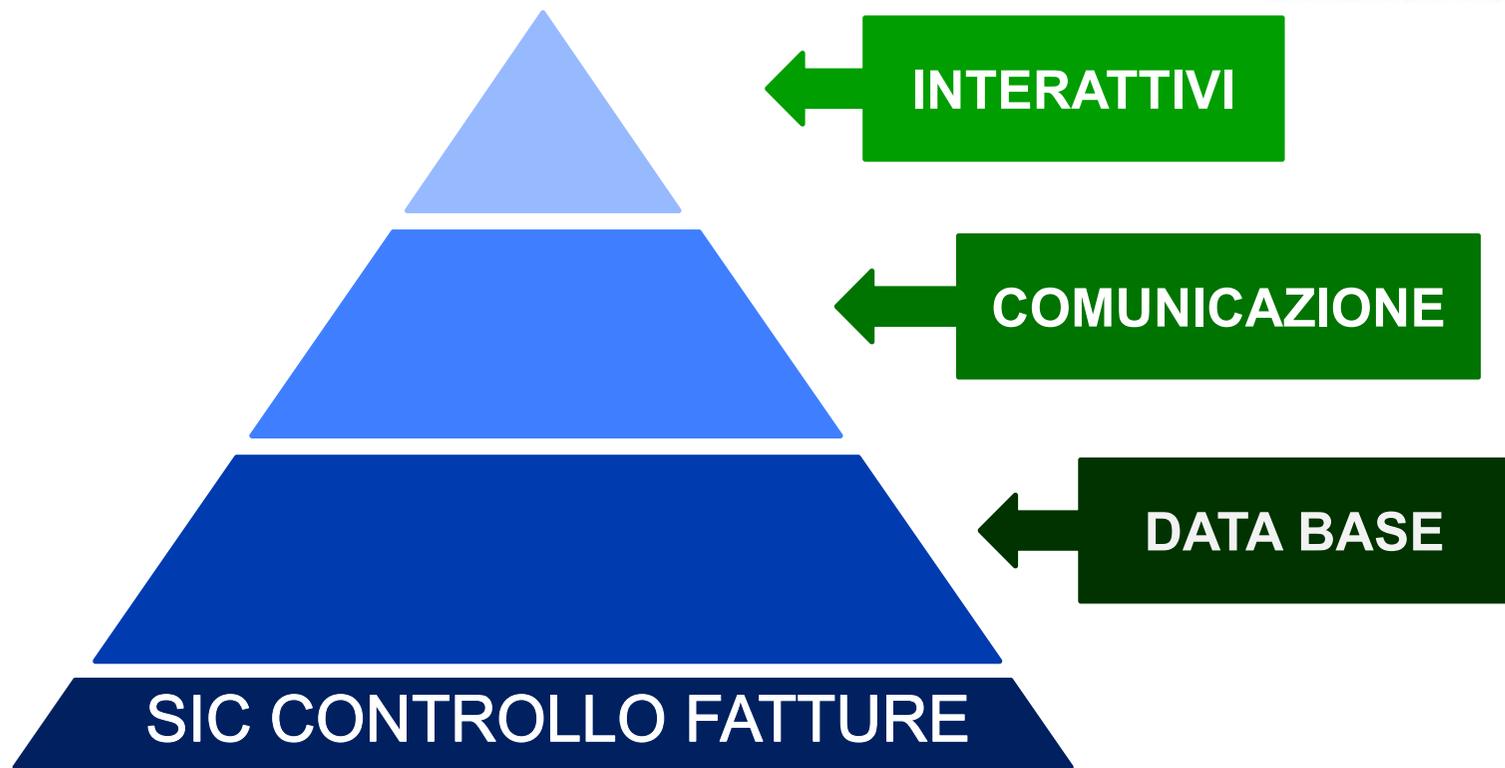
- Dettaglio Movimenti
- Dettaglio Sospesi
- Nuovi attributi (Stati, Owner, ...)

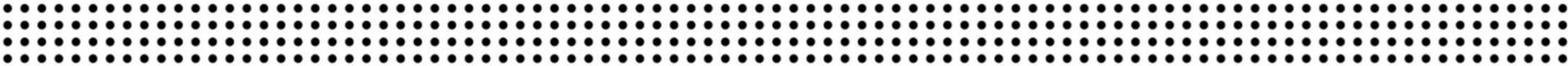
Introduzione di nuovi Interattivi

- Profilati per i diversi Attori
- Con visualizzazioni differenziate
- Con poteri differenziati
- Monitor dei processi

Introduzione di nuove modalità di comunicazione

- Motore di invio mail lungo tutto il processo
- Visualizzazione via Web di specifiche maschere
- Pubblicazione su portali



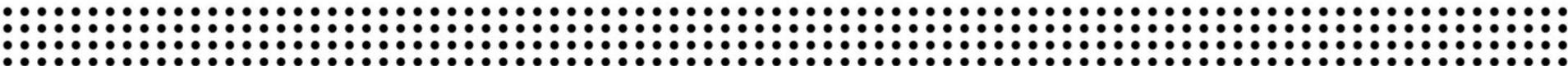


LA SOLUZIONE



Altri progetti potranno ulteriormente migliorare l'efficienza dei processi descritti al fine di arrivare ad una loro completa automatizzazione ma, soprattutto, ad una digitalizzazione sempre più condivisa:

- Portale Unico Fornitori
- Incremento del numero di fornitori gestiti in EDI





Mail

Stampe

Interrogazioni



Documenti

Stati

Profilazione

Work Flow

Alert

Utenti

Poteri

Contenziosi

Data Entry

Stati

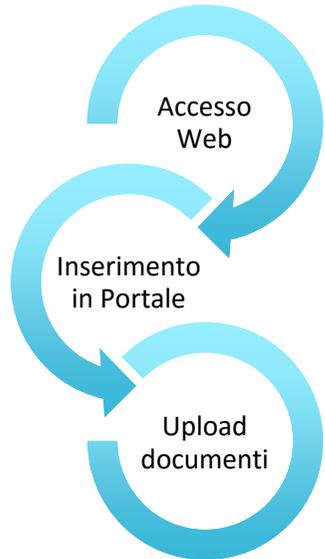
Profilazione

Default

Work Flow

Alert

Nuovi attributi



Grazie

