Cemat: la dematerializzazione per ridurre i costi… e non solo

Milano, il 23 giugno 2009 - Cemat, operatore intermodale nell'ambito del trasporto merci, ottimizza la gestione dei documenti di ritiro e consegna delle merci presso il terminal e delle offerte commerciali. Dietro a tutto questo c'è Esker Deliveryware.

Cemat è uno dei maggiori operatori intermodali europei che gestiscono, organizzano e commercializzano trasporti di semirimorchi, casse mobili e container. La società opera attraverso una rete di terminal intermodali (oltre 150) dislocati su territorio nazionale e internazionale, offrendo l'opportunità alle imprese di trasporto di ottimizzare il proprio network logistico.
In quest'ambito Cemat aveva la necessità di ottimizzare la gestione dei processi e dei flussi documentali intorno ai quali ruota il suo core business. In particolare, c'era l'esigenza di migliorare la gestione di due tipologie di documenti: i documenti di ritiro/consegna delle merci presso il terminal e i documenti che compongono le offerte commerciali. Le due necessità hanno trovato la medesima risposta: Esker Deliveryware che, implementata da **Filippetti,** le consente di beneficiare dei vantaggi della dematerializzazione in termini di riduzione dei costi ma, soprattutto, di maggior efficienza e sicurezza nei processi.

Nuove possibilità per i documenti di ritiro/consegna

I processi di check-in e check-out delle merci presso il terminal – spiega **Marco Cipelletti**, **Direttore Sistemi Informativi di Cemat** – prevedono l'emissione di due documenti, rispettivamente di consegna e di ritiro, su cui sono riportate tutte le informazioni relative al cliente, alle merci trasportate, alla situazione danni dell'unità di trasporto intermodale (UTI) , oltre ai dati dell'autista e alla sua firma. Prima di implementare la piattaforma di Esker veniva utilizzata carta prefincata in più copie e mediante stampanti ad aghi venivano riprodotti i documenti di consegna e ritiro. L'evoluzione tecnologica, sia dei software applicativi, che delle reti in termini di capacità di banda e di prestazioni, permette di gestire le informazioni in formato digitale, senza la necessità di stampare i documenti, o comunque di farlo in maniera limitata. I nostri obiettivi erano: **uniformare e migliorare** i processi, garantire una maggior sicurezza, **ridurre** le tipologie ed i volumi di documenti, **diminuire** i costi diretti ed indiretti derivanti dalla gestione dei flussi documentali cartacei, **migliorare** la condivisione delle informazioni, **minimizzare** i tempi di attesa al gate per le operazioni di check-in e check-out e predisporci ad offrire servizi a valore aggiunto alla clientela. Di seguito viene brevemente descritto il processo prima e dopo l'introduzione della soluzione Esker.

● Consegna delle merci:
Prima dell'introduzione di ESKER DeliveryWare alla consegna delle UTI tutti i dati venivano immessi manualmente nel sistema gestionale AS/400 e attraverso i documenti prefincati venivano prodotte cinque copie dello stesso documento: una

copia per l'autista, una per la società per cui egli lavora (in genere società di trazione), una per il cliente finale, una da conservare presso il terminal e l'altra presso la sede di Cemat.

Ora, grazie a Esker DeliveryWare, viene creata una sola copia cartacea; e il documento in formato elettronico .pdf viene archiviato su Storage Area Network (SAN) a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.. In particolare al momento della consegna in terminal della UTI , da parte dell'autista, viene generato in automatico presso la postazione PC di check-in il documento di consegna, che viene completato manualmente con i dati di spedizione. Subito dopo viene richiesta all'autista una firma di conferma che viene acquisita su tavoletta digitale e integrata nel documento di consegna stampato in un'unica copia cartacea rilasciata all'autista stesso. Contemporaneamente alla stampa il documento viene archiviato elettronicamente in SAN e il sistema gestionale AS/400 genera un codice di ritiro casuale abbinato all'UTI consegnata, che viene inviato, sempre automaticamente, via e-mail al cliente finale che dovrà utilizzarlo per il ritiro al terminal di destino.

● Ritiro delle merci:

Prima dell'introduzione di Esker DeliveryWare, l'autista si presentava presso la postazione PC di check-out in terminal con un documento di ritiro prefincato (in 4 copie) compilato in parte. I dati venivano completati e inseriti manualmente nel sistema gestionale AS/400 e le copie, debitamente firmate dall'operatore di terminal, erano: due riconsegnate all'autista (una per la società di trazione e una per il cliente finale), una archiviata in termina e l'ultima inviata in sede Cemat.
L'obiettivo principale era quello di "consegnare all'autista giusto l' UTI giusta".

Ora Cemat, grazie a Esker DeliveryWare, attraverso l'implementazione di due nuove procedure, garantisce ai suoi clienti la "consegna dell' UTI giusta all' autista giusto". I clienti possono adottare una di queste procedure oppure, per una maggior sicurezza ,possono adottarle entrambe.

La prima procedura definita "banca dati autisti" permette al cliente di definire chi è autorizzato a ritirare l'UTI presso il terminal, comunicando a Cemat i dati anagrafici dei propri autisti abilitati. Tale procedura, gestita in modo automatico da Cemat tramite DeliveryWare, avviene secondo le seguenti due modalità :

1. ricevendo dal cliente un foglio Excel standard compilato delle informazioni anagrafiche principali (per la maggior parte delle società di trazione)
2. ricevendo sempre dal cliente un file XML (per i grandi clienti che hanno un sistema informatico evoluto) .

La seconda procedura denominata "codici di ritiro" permette al cliente di ritirare l'UTI presentando un codice che Cemat gli ha inviato e che è abbinato univocamente all'UTI stessa.

Il codice di ritiro è univoco e casuale ed è composto da sette cifre, è abbinato al codice identificativo dell'UTI (la targa nel caso dei semirimorchi) e l'autista, quando si presenta per il ritiro deve comunicarlo all'operatore di chek-out per poter ritirare l'UTI.
"Se l'azienda cliente, che ha aderito alla banca dati autisti, – dice **Cipelletti** – non fornisce in tempo utile i dati anagrafici corretti, essa dovrà aggiornare urgentemente la lista dei propri autisti abilitati, (via fax e/o e-mail) e sino a quel momento l'UTI non verrà consegnata.

Se la stessa società ha anche aderito alla procedura del codice di ritiro, l'autista dovrà anche presentarsi al terminal con il codice di ritiro per poter ritirare l'UTI. Anche in questo caso, se l'autista non fornisce il codice corretto dovrà attendere sino a che la sua azienda non gli farà pervenire le informazioni necessarie.

Come si può evincere dalla descrizione dei nuovi processi l'obiettivo di ridurre l'impatto della documentazione cartacea in azienda è stato pienamente raggiunto, ma siamo andati anche oltre. Infatti, dal punto di vista tecnologico abbiamo integrato nei nostri sistemi, non solo un repository documentale, ma soprattutto una piattaforma che ci consente di definire e descrivere i processi, mantenendo una visione globale di tutte le attività che li compongono. Questa era per noi una condizione assolutamente imprescindibile al momento dell' avvio del progetto, che ci ha permesso di integrare e controllare all'interno di un unico sistema due diversi processi, implementati su due sistemi diversi, come quello della digitalizzazione della firma dell'autista sulla tavoletta digitale e la sua integrazione sulla pagina web del documento di consegna/riconsegna.

Infine, non dimenticherei il pieno raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento della sicurezza sia dei processi operativi, che delle informazioni raccolte, che ci permette di garantire un miglioramento del servizio al cliente.

Da ultimo ci preme ricordare che **il payback della soluzione è inferiore ai tre anni.**

Il workflow per gestire le offerte commerciali

Cemat utilizza DeliveryWare anche per la gestione delle offerte commerciali.. Prima, anche questo processo si basava su documenti cartacei e su attività manuali senza uno standard definito in tutte le sue componenti.
"In questo caso le inefficienze – afferma **Cipelletti** – erano causate in particolar modo dalla necessità di modificare manualmente il listino più volte per la stessa offerta includendo ogni volta tutti i documenti componenti l'offerta completa firmati dal responsabile vendite, con tempi lunghi per raccogliere l'autorizzazione all'invio al cliente e con modalità diverse da un area vendite all'altra.
Oggi la documentazione è stata completamente standardizzata. Con un'applicazione in DeliveryWare abbiamo realizzato un processo univoco per tutta l'area commerciale, basato su un unico documento standard che ci consente di gestire i processi di:

- approvazione interna (workflow)
- invio dell'offerta commerciale al cliente

- invio del formato elettronico in .pdf dell'offerta in SAN per l'archivio storico
- integrazione delle informazioni (il listino) nel sistema gestionale AS/400 automaticamente senza la necessità di utilizzare documenti cartacei. al momento dell'accettazione da parte del cliente.

L'obiettivo prefissato di riduzione ed/o eliminazione dei documenti cartacei è stato raggiunto ma, in particolare, sono stati anche raggiunti gli obiettivi fondamentali di standardizzazione ed omogeneità dei documenti d'offerta verso i clienti, come era stato richiesto dalla Direzione Commerciale & Marketing in sede di definizione del progetto.

A proposito di Cemat - www.cemat.it

CEMAT è uno dei maggiori operatori europei che gestiscono, organizzano e commercializzano servizi di Trasporto Combinato Strada – Rotaia.

CEMAT opera sia in ambito nazionale che internazionale, gestendo una rete di treni che collega oltre 150 terminali intermodali dislocati su tutto il territorio europeo.

CEMAT vuole essere leader nel settore del trasporto combinato nazionale ed internazionale. Lo sviluppo dell'intermodalità è il core business di CEMAT, che vuole offrire al mercato prodotti di elevata qualità e in grado di soddisfare le varie esigenze della clientela. Attraverso lo sviluppo dell'intermodalità

CEMAT intende inoltre contribuire a:
• un maggiore rispetto dell'ambiente,
• un'elevata sicurezza nel trasporto delle merci,
• una maggiore efficacia ed efficienza del network logistico a disposizione delle imprese

A proposito di Esker *(Euronext - Le Nouveau Marché/Euroclear: 3581)*

Con oltre 80.000 clienti, 2 milioni di utenti nel mondo e l'85% del proprio fatturato realizzato fuori dalla Francia, di cui il 60% negli Stati Uniti, Esker è l'editore di software europeo più presente a livello internazionale.

Creata nel 1985, Esker è oggi il leader mondiale della dematerializzazione dei documenti e si posiziona come il primo ERP del mondo documentale.

Con il 50% di crescita media sugli ultimi due anni, le due offerte di dematerializzazione di Esker riscontrano un grande successo:

- La soluzione di dematerializzazione Esker DeliveryWare: destinata alle medie e grandi aziende, DeliveryWare è la prima soluzione integrata che permette di dematerializzare l'invio dei documenti aziendali dalla ricezione alla distribuzione e di eliminare in questo modo la carta dai grandi processi di gestione come gli ordini, gli acquisti o i pagamenti.

- L' ufficio postale elettronico Esker FlyDoc: vera alternativa all'ufficio postale fisico, FlyDoc è la prima offerta di invio online della posta che permette di inviare lettere, raccomandate, fax…da internet in modo semplice come l'invio di un e-mail.

Aziende di fama mondiale come Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung, Adecco, Osram, Hachette Rusconi, Grundfos…si affidano quotidianamente ad Esker per dematerializzare l'invio dei loro documenti.

Presente in Nord America, Europa e nella zona Asia/ Pacifico, Esker si avvale di 290 collaboratori nel mondo.

Attiva dal 1995 in Italia con una filiale a Milano, opera con il supporto di una rete di distributori e partner certificati attraverso i quali garantisce alti standard di servizio.

Per ulteriori informazioni:
http://www.esker.com *oppure* http://www.esker.it

Per Informazioni:
Esker Italia

Leila Sobaihi - Tel: 02/577739.1 ▪ Email: leila.sobaihi@esker.it