

INCAS NET

Intelligence Control Area System Introduzione

Giugno 2009

Introduzione

INCAS NET (Intelligence Control Area System) rappresenta un soluzione intelligente di automazione della forza vendita. La soluzione è stata appositamente realizzata per soddisfare le esigenze del mercato farmaceutico, ma può essere estesa a qualsiasi altra realtà di Business. E' possibile interfacciare INCAS NET con i principali sistemi ERP, (SAP R3, NAVISION).

Punti di forza della soluzione:

- Scalabilità
- Portabilità
- Robustezza
- Sicurezza
- Semplicità

Obiettivi della soluzione:

- Fornire un sofisticato modulo di order entry.
- Dotare il sistema di una serie di funzionalità che consentano di tenere sotto controllo tutti gli aspetti relativi al ciclo dell'ordine fino alla delivery.
- Implementazione delle politiche commerciali
- Controllo del credito + Recupero del credito
- Statistica vendita (Analisi vendite)
- Tracking dell'ordine
- Strumenti di targettizzazione clienti
- Piano visite
- Storico degli ordini
- Gestione dei claim
- Gestione degli accordi commerciali.

Sicurezza delle trasmissioni:

- Implementazione di un algoritmo proprietario di controllo delle trasmissioni

Il ruolo della forza vendita

La rete di vendita e più in generale la funzione commerciale di un'impresa, esercitano un impatto diretto spesso decisivo sui ricavi complessivi e sul conseguimento di vantaggi competitivi.

Molte strategie apparentemente brillanti falliscono per problemi di implementazione sul mercato.

La loro buona riuscita dipende in larga parte dal ruolo svolto da coloro i quali, interfacciandosi direttamente con i clienti, ne determinano il concreto impatto sul mercato.

Il ruolo e il contributo dei venditori, nonché le modalità con le quali essi possono partecipare all'acquisizione di vantaggio concorrenziale, sono significativamente cambiati negli ultimi anni.

Si è passati da un modello di **vendita tradizionale** (diretta) ad un **modello relazionale** in cui è importante la comunicazione con il cliente.

In quest'ottica INCAS NET grazie alle funzionalità implementate, mette a disposizione dei Capi Area, venditori e KAM uno strumento completo, che consente di rispondere alle esigenze informative dei clienti.

L'agente tramite INCAS NET è in grado di rispondere a richieste del cliente, senza intervento della sede, quali ad esempio:

- Stato avanzamento ordini
- Situazione creditizia
- Tempi di consegna della merce
- Invio materiale merchandising per allestimento vetrine

Order processing tradizionale

L' order processing tradizionale è costituito da attività quali:

•Preparazione

- Raccolta delle informazioni necessarie sui prodotti o servizi richiesti

•Trasmissione

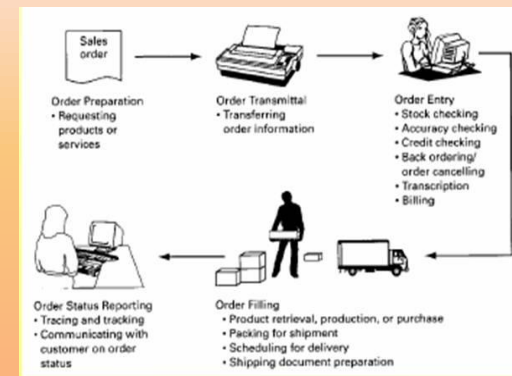
- Trasferire la richiesta di ordine dal punto in cui si genera (cliente) al punto in cui può essere evasa (fornitore).

•Inserimento

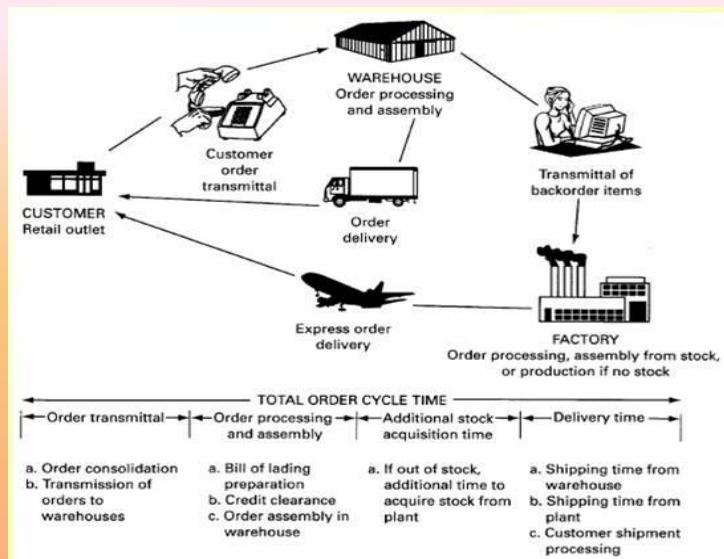
- Controllo della correttezza delle informazioni presenti sull'ordine, quali la descrizione del prodotto, la quantità e il prezzo.
- Controllo della disponibilità dei prodotti richiesti.
- Preparazione di back-order o documentazione per la cancellazione dell'ordine, se del caso.
- Controllo dello stato creditizio del cliente.
- Trascrizione delle informazioni dell'ordine, se necessario.
- Predisposizione della fattura.

•Evasione (Filling)

- Acquisire i materiali attraverso recupero delle scorte da magazzino, produzione o acquisto.
- Confezionare i materiali per la spedizione.
- Schedulare la spedizione.
- Preparare i documenti di trasporto



Tempo ciclo dell'ordine



Il **tempo ciclo dell'ordine** consiste nel lasso temporale intercorrente tra l'istante in cui viene emesso un ordine d'acquisto (o una richiesta di servizio) e l'istante in cui il materiale ordinato viene consegnato (ovvero il servizio inizia ad essere erogato)

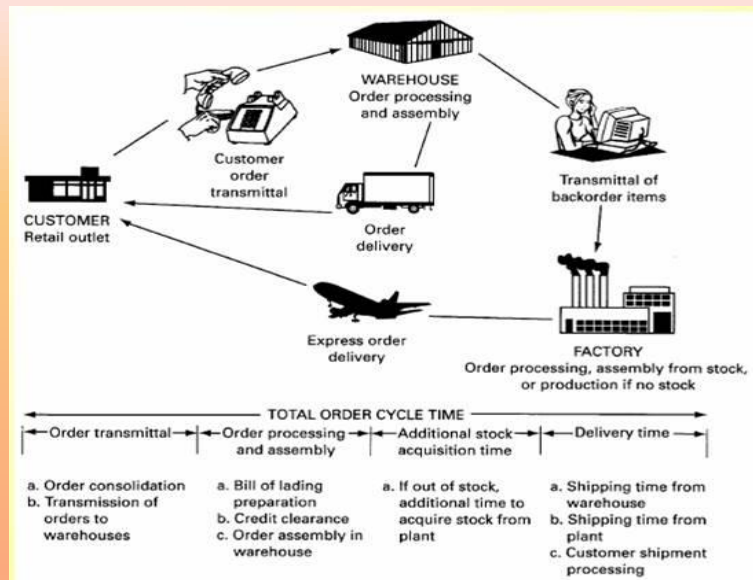
Punti critici:

- *Istante di emissione dell'ordine* (talvolta viene inserito nel tempo ciclo totale l'intervallo intercorrente tra due passaggi successivi del venditore presso l'azienda).
- Possibile *necessità/opportunità di consolidazione dell'ordine*.
- *Mezzi di trasmissione ordine*.
- *Disponibilità di scorta*, con eventuale necessità di back-orders.
- *Delivery time*, che può comprendere anche i tempi di carico-scarico.

Spesso però entrano in gioco **fattori che ne causano una correzione:**

- *Priorità nell'evasione:* alcuni clienti dell'azienda possono essere "privilegiati" e quindi i loro ordini possono essere evasi in precedenza rispetto a quelli di altri clienti.
- *Standard delle condizioni dell'ordine:* il materiale consegnato al cliente deve avere una adeguata protezione dal danneggiamento o dal deperimento. Le misure assunte dal fornitore per evitare il danneggiamento possono comportare aumenti del tempo ciclo.
- *Vincoli nell'ordine:* il cliente può introdurre vincoli particolari nell'ordine, per esempio un lotto minimo per poter usufruire di sconti di quantità, oppure una richiesta di consegne secondo uno scheduling predefinito. Questa pratica può comportare l'allungamento del tempo ciclo.

Tempo ciclo dell'ordine



Il **tempo ciclo** può essere inoltre influenzato dalla introduzione di regole di priorità sull'evasione.

Alcune **regole** possibili sono:

- Primo ricevuto – primo evaso
- Minor tempo di processamento
- Per primi gli ordini più piccoli e meno complicati
- Per primi quelli con la data promessa di evasione più prossima
- Per primi quelli aventi minor tempo prima della data promessa di evasione.

Il tempo ciclo dell'ordine può essere influenzato:

- **Dall'order splitting**, ossia dalla necessità di più spedizioni per evadere uno stesso ordine (out of stock, back order)
- **Dall'order consolidation**, ossia la scelta da parte dell'azienda di cumulare più ordini al fine di ottimizzare i trasporti.

Il modulo INCAS NET può essere integrato con un altro componente modulare (**OPS**) che consente di impostare una serie di regole di evasione dell'ordine a seconda delle esigenze aziendali, e che permette di ottimizzare le consegne prima che queste vengano originate in SAP. Può quindi intervenire sul tempo ciclo.

Principi della soluzione

Spostare i controlli in periferia

Alla luce delle considerazioni fatte nelle slides precedenti è chiaro come intervenire in maniera mirata su alcuni fasi del processo .

Infatti la loro ottimizzazione consente di avere benefici su tutta la supply chain.

La filosofia di base su cui si fonda la soluzione adottata è stata quella di invertire le fasi cruciali del processo di acquisizione dell'ordine.

Più precisamente:

- Implementare i controlli nel sistema periferico
- Blocco clienti
- All'ordine consegna
- Morosità
- Livello di esposizione (Benefici sul controllo del DSO azienda)
- Limite di fido
- Controlli sull'ordine
- Scontistiche per brand
- Data disponibilità materiali in funzione della data prevista consegna
- Valori minimo/massimo ordine
- Ripetere i controlli in sede prima dell'invio in automatico al modulo SD di SAP nella fattispecie

Vantaggi della soluzione

I principi della soluzione adottata hanno consentito di avere:

- **Riduzione del carico di lavoro di Back Office**
- **Ordini bloccati in sede ridotti al 5 %**
- **Tempi di evasione ridotti**
- **Riduzione del tempo ciclo dell'ordine**
- **Rispetto delle condizioni commerciali definite dalla sede**
- **Perdite sulle trasmissioni ridotte a zero.**

INCAS NET

Cosa fa INCAS NET ?

Di seguito alcuni punti relativi a cosa INCAS NET è in grado di gestire:

Tipologie di Ordine:

- Ordini di vendita
- Resi
- Ordini di trasferimento (Transfer Order)
- Ordini statistici (Attività di merchandising)
- Accordi commerciali

Relativamente agli ordini di vendita:

- Gestione delle BOM (Espositori)
- Gestione dei lotti (Pack size)
- Cambi merce
- Free good (sconti in merce)
- Materiale merchandising inseribile nell'ordine di vendita.
- Splitting dell'ordine in più consegne.

Controlli sull'ordine:

- Disponibilità materiali in funzione della data prevista consegna.
- Ordine minimo
- Ordine massimo
- Vincoli sulla scontistica massima per brand
- Meccanismi autorizzativi di sblocco ordine in caso di *sforamento* condizioni commerciali.

INCAS NET

Cosa fa INCAS NET ?

Anagrafica cliente:

- Gestione blocco clienti
- Ordine
- Consegna
- Morosità
- Mancanza coordinate bancarie
- Eccessiva esposizione

Credito:

- Gestione dei cambi codice cliente.
- Tracciabilità del codice amministrativo storico.

Statistica vendita:

- Storico in linea (3 anni)
- Funzionalità di analisi per area (Pivoting agenti/materiali)

Targettizzazione clienti:

- Identificazione di un cluster di clienti rispondenti a criteri di acquisto impostati
- Quantità, valori, sconti
- Intervalli temporali.
- Data inserimento ordine, consegna, fattura