

Gruppo Amadori: processi documentali di qualità per la riduzione del *time to market*



Panoramica

■ Obiettivi

L'esigenza di gestire il patrimonio di informazioni tipico di un'azienda molto distribuita sul territorio e di ottemperare alle richieste dei clienti della grande distribuzione hanno spinto il Gruppo Amadori a iniziare un articolato progetto di gestione documentale con l'obiettivo di riorganizzare in maniera strategica veicolazione e conservazione dei documenti aziendali in un'ottica di dematerializzazione e di ottimizzazione del patrimonio informativo.

■ La soluzione

Per il progetto l'azienda si è rivolta a Tecla.it, il partner tecnologico che da anni collabora anche su altri fronti con la struttura ICT del Gruppo Amadori.

Il progetto sfrutta pienamente le potenzialità delle soluzioni Esker e ha realizzato un sistema centralizzato di ricezione e distribuzione dei documenti, mediante:

- implementazione di un nuovo fax server
- adozione di Esker DeliveryWare

■ I vantaggi

L'implementazione del sistema e la sua corretta integrazione con i processi aziendali esistenti hanno apportato benefici immediati a tutta l'organizzazione in termini di semplificazione dei processi interni e di riduzione dei tempi di risposta alle richieste dei clienti:

- maggiore efficienza
- riduzione dei costi
- possibilità di dirottare le risorse verso attività più strategiche
- valorizzazione del patrimonio informativo aziendale

“Il progetto è nato dalla necessità di catturare, organizzare e gestire il patrimonio informativo destrutturato che si trova sui documenti e che per l’azienda costituisce un valore”

Gianluca Giovannetti, direttore Sistemi Informativi e Organizzazione del Gruppo Amadori

Fondato a Cesena quarant’anni fa, il **Gruppo Amadori** è uno dei principali produttori europei di carni avicole, punto di riferimento per i piatti a base di carne. Presente su tutto il territorio nazionale con 16 stabilimenti produttivi, 32 filiali e agenzie, l’azienda impiega circa 6.500 persone e ha sviluppato nel 2009 un fatturato di oltre un miliardo di euro.

La gestione diretta dell’intera filiera integrata consente al Gruppo un controllo approfondito di tutte le fasi produttive: dalla selezione delle materie prime alla distribuzione.

Tradizione e qualità, ricerca e innovazione sono gli elementi che contraddistinguono il Gruppo Amadori, che propone soluzioni gastronomiche innovative e che lavora ogni giorno per garantire ai consumatori prodotti Made in Italy, buoni, freschi e sicuri.

Gli obiettivi del Progetto

Il via al progetto lo ha dato incidentalmente la sostituzione del vecchio fax server – necessaria per i raggiunti limiti di età e di efficienza del dispositivo – che ha fornito l’occasione per riorganizzare in modo strategico la gestione e la veicolazione dei documenti all’interno dell’azienda.

“I driver dell’iniziativa sono stati la volontà di introdurre efficienza nelle aree e nei processi caratterizzati dalla circolazione di documenti, ma anche la necessità di catturare, organizzare e gestire il patrimonio informativo destrutturato che si trova su quei documenti e che per l’azienda costituisce un valore”, afferma Gianluca Giovannetti, direttore Sistemi Informativi e Organizzazione del Gruppo

Amadori. “Basti pensare ai listini dei prezzi, che subiscono continue revisioni, trattandosi di un prodotto fresco che viene acquistato e venduto nell’arco della giornata”. La gestione documentale è un’area ben precisa che merita di essere affrontata con soluzioni IT specifiche.

Le informazioni sono un asset strategico ed esse vivono su documenti – indipendentemente dal supporto fisico degli stessi – che vanno lavorati, a volte prodotti, gestiti e archiviati. Per questo motivo la scelta si è orientata su un fax server e su una soluzione come DeliveryWare, adeguati dal punto di vista infrastrutturale all’importanza e alla serietà con l’Azienda intendeva affrontare l’argomento. Senza dimenticare i delicati aspetti organizzativi che sempre accompagnano i progetti di questo tipo.

La realizzazione

L’introduzione del concetto di Document Governance in un’organizzazione complessa e distribuita sul territorio come Gruppo Amadori ha avuto forti implicazioni organizzative. Il team di Tecla.it ha lavorato in stretta collaborazione con l’area ICT e Organizzazione del Gruppo per poter presidiare in modo coordinato sia gli aspetti tecnologici che l’impatto sui processi.

Poiché all’inizio del progetto solo un terzo dei 1500 potenziali utenti era raggiunto da questo servizio, l’introduzione della nuova tecnologia ha comportato una revisione molto profonda dei processi, che progressivamente ha coinvolto anche

“La componente tecnologica di questo progetto, strettamente connessa a quella organizzativa, è stata risolta ricorrendo a un partner valido e alle soluzioni più consone.”

Gianluca Giovannetti, direttore Sistemi Informativi e Organizzazione del Gruppo Amadori.

altre aree che compongono la gestione documentale.

La prima fase è stata l'analisi dell'esistente, a cui è seguita la realizzazione del progetto a misura delle esigenze specifiche evidenziate dallo screening iniziale. All'implementazione tecnologica sono seguite quattro tappe: il rilascio del fax server alla popolazione di utenti già esistente, il processo di evasione dei listini, il processo di acquisizione degli ordini dai clienti e da ultimo, il rilascio del fax server alla popolazione di utenti già esistente, il processo di evasione dei listini, il processo di acquisizione degli ordini dai clienti e, da ultimo, il rilascio della soluzione anche a quella parte di popolazione inizialmente non raggiunta. L'implementazione del progetto ha consentito di:

- prendere in carico da ERP, da sistemi dipartimentali e da Office Automation, formattare ed inviare documenti (anche fiscali) attraverso differenti canali di distribuzione (fax, e-mail) a destinatari in base a regole predefinite
- fare broadcasting di sms con invio testo registrato in base alle regole definite
- ricevere documenti e distribuirli internamente in base alle regole definite (numero interno, mittente, contenuti del documento..)
- trasformare automaticamente in transazioni i documenti ricevuti (in prima istanza ordini clienti e DDT attivi, successivamente fatture fornitori e altri documenti) in piena integrazione con l'ERP attraverso funzionalità di trasformazione (OCR), cattura dei contenuti e controllo di congruenze

- archiviare i documenti transitati dal sistema in modo elettronico e “sostitutivo”.

I benefici ottenuti

I benefici immediatamente conseguiti da Amadori in termini di efficienza, riduzione dei costi e disponibilità di risorse allocabili in occupazioni più strategiche, sono stati il risultato di due fattori: una tecnologia efficiente e una accurata gestione organizzativa.

“Premesso che tutti gli aspetti sono importanti, il processo di acquisizione degli ordini cliente è il nostro fiore all'occhiello – aggiunge Giovannetti – perché rappresenta la sintesi concreta di tutte le buone intenzioni. Inizialmente lo abbiamo sperimentato su un primo cluster di cinque grandi clienti che producono un numero non elevato di ordini, circa cinquanta, caratterizzati però da una forte complessità dovuta alle dimensioni e alle particolarità degli stessi. Il recupero di efficienza è stato importante e tangibile”.

Il percorso, incominciato con la sostituzione del fax server, si è trasformato in un vero e proprio progetto aziendale. L'idea iniziale era di farne un progetto triennale, ma le evoluzioni si sono rivelate costanti e interesseranno diversi esercizi. “L'aspetto più significativo di questo progetto – sottolinea Giovannetti – sta nel fatto che la componente tecnologica non è predominante e comunque è stata risolta ricorrendo a un partner valido e alle soluzioni più consone”. Ciò che lo ha reso di valenza aziendale sono le ripercussioni organizzative e “culturali” che si riflettono sulla sfera del business più che su quella della tecnologia”.

GRUPPO TECLA.IT

www.tecla.it - tecla@tecla.it

Tecla.it, Premium Partner IBM per le tecnologie software, nasce nel 1998 su iniziativa di un gruppo di professionisti che fanno confluire in un'unica realtà la consolidata esperienza maturata nell'ambito dell'Information Technology, delle tecnologie per le Telecomunicazioni e della Consulenza Organizzativa per le Aziende.

Questo mix di competenze permette di offrire un portafoglio completo di soluzioni tecnologiche, prodotti e servizi altamente innovativi in grado di generare valore per i clienti, contribuendo al potenziamento della loro competitività e al loro successo. Tecla.it interviene con competenze specialistiche di System Integration per l'ottimizzazione dei processi gestionali, organizzativi e informativi nel contesto eBusiness, CRM, Workflow e più in generale dell'integrazione dei processi di business.

Agroalimentare, Moda, Turismo, Distribuzione sono solo alcuni dei settori in cui operano le aziende che hanno soddisfatto le loro esigenze di CRM e Sales Force Automation utilizzando le soluzioni di Tecla.it. Oltre 200 progetti di e-business e People Productivity realizzati in importanti organizzazioni hanno consentito di sviluppare prodotti innovativi per la realizzazione di Enterprise Portal integrati in grado di raggiungere risultati di completa soddisfazione per gli utilizzatori. Le soluzioni realizzate da Tecla.it le hanno valso importanti riconoscimenti quali il premio Sole24Ore per il miglior sito eCommerce in Italia e il premio IBM come Miglior Partner Europeo per le Soluzioni di e-Commerce B2C e B2B.