



Auchan Italia, realtà operante nel settore della grande distribuzione, ottimizza la gestione della merce e arricchisce l'esperienza di acquisto dei clienti

IN BREVE

Cliente: Auchan S.p.A.

Settore: Grande distribuzione

Area di riferimento: Italia

Numero utenti: 11.000

La sfida

- Ottimizzare l'efficienza della catena di fornitura, le opportunità di vendita e l'esperienza di acquisto dei clienti

La soluzione

- Cisco Wireless: per la gestione automatizzata del punto vendita e per il pagamento self-service dei clienti
- Cisco TelePresence: per migliorare la collaborazione tra uffici centrali e punti vendita

I risultati

- Riduzione del 40% dei costi di trasferta
- Efficienza nelle attività operative di punto vendita
- Riduzione degli errori nell'operatività di negozio e in particolare nel riordino delle merci e nella gestione dei prezzi

Sfida

Auchan S.p.A. è parte del gruppo Auchan, la società operante nel settore della grande distribuzione fondata in Francia nei primi anni '60. Il gruppo è diventato uno dei leader mondiali della grande distribuzione operando con la formula dell'ipermercato e quella del supermercato (in ambito alimentare) e arrivando a essere presente in 13 paesi nel mondo, con 1375 tra ipermercati e supermercati dislocati in Europa e in Estremo Oriente. Nel 2011 ha fatturato 44 miliardi di euro e il gruppo ha circa 270.000 dipendenti in tutto il mondo.

Con sede centrale a Milano, la divisione italiana del gruppo Auchan gestisce 51 ipermercati. Auchan S.p.A si vanta di offrire ai suoi clienti i più moderni e convenienti metodi di acquisto, come l'aggiornamento dinamico delle informazioni relative ai prodotti e nuove possibilità di pagamento. Per migliorare il livello di servizio ai suoi clienti, Auchan Italia voleva intervenire sui propri processi operativi con l'obiettivo di far trovare sempre sugli scaffali il prodotto giusto al giusto prezzo. Raggiungere questi obiettivi significava sostituire articolati processi di gestione, che non sempre erano in grado di seguire e/o anticipare i mutamenti delle richieste dei clienti, e che richiedevano molte attività manuali da parte degli operatori presenti in negozio e nei depositi.

“Se un punto vendita richiede alcuni prodotti e non ottiene quanto desidera, significa per noi perdere un'opportunità di vendita”, spiega Marino Vignati, IT Manager di Auchan Italia. “I clienti sono il più delle volte molto affezionati ai loro prodotti preferiti; se non riescono a trovarli esposti sugli scaffali rimangono di conseguenza delusi”. Oltre a ottimizzare i processi relativi al rifornimento delle merci, Auchan Italia intendeva anche passare dall'etichetta prezzo cartacea a quella elettronica, e introdurre il pagamento self-service dei clienti in modo da ridurre le code alle casse. Il nuovo ambiente IT doveva anche favorire, da parte del personale di negozio, il reperimento veloce delle informazioni commerciali (prezzi, promozioni, etc).

Soluzione

A fronte della necessità di modernizzare la propria infrastruttura IT, Auchan Italia ha optato per una soluzione Cisco end-to-end anziché un modello basato su molteplici dispositivi autonomi. “Oltre a garantire la protezione degli investimenti, l'architettura integrata di Cisco ha consentito di pianificare l'introduzione della collaborazione video, e ha intensificato l'utilizzo dei dispositivi wireless in tutte le attività di business”, conferma Vignati.



“Oltre a garantire la protezione degli investimenti, l’architettura integrata di Cisco ha consentito di pianificare l’introduzione della collaborazione video e ha intensificato l’utilizzo dei dispositivi wireless in tutte le attività di business”

Marino Vignati
IT Manager Auchan S.p.A. Italia

La soluzione adottata, che permette la comunicazione via cavo e wireless veloce e sicura, è basata su Cisco Borderless Network, che comprende gli switch Cisco Catalyst® serie 6500 e gli Access Point e dispositivi di controllo serie Aironet. Cosa ancora più importante, ha consentito ad Auchan Italia di integrare la gestione operativa dei punti vendita con la visualizzazione su display dei dati relativi ai prodotti identificati dagli scanner portatili. La visione in tempo reale della catena di fornitura assicura una miglior gestione del magazzino e minimizza i rischi di errore nella prezzatura e di esaurimento delle scorte.

“Prima gli addetti del punto vendita dovevano continuamente controllare gli scaffali per raccogliere informazioni sui prezzi e sugli stock dei prodotti”, spiega Vignati. “Successivamente sarebbero andati in ufficio per scaricare i dati raccolti dagli scanner e avrebbero controllato le discrepanze tra i prezzi esposti alla clientela e quelli registrati alle casse. Fortunatamente questo lungo e articolato processo di lettura, stampa, controllo e variazione ora non è più necessario. E tutto questo grazie alla possibilità di lavorare in modalità on-line in R/F”.

Progettata per consentire un’esperienza di visualizzazione video ottimale, questa rete altamente scalabile ha inoltre contribuito a rendere più agevole l’introduzione di Cisco TelePresence® negli ipermercati.

Risultati

Auchan Italia ha risparmiato circa il 40% sui costi di trasferta grazie a un maggiore utilizzo della collaborazione video. Le riunioni ordinarie e straordinarie sono ora assai più facili da gestire. Cisco TelePresence si sta rivelando davvero utile per i responsabili dei punti vendita e per i vari responsabili settoriali della sede centrale di Milano, che utilizzano regolarmente i sistemi di videoconferenza per briefing, riscontri operativi e per ottimizzare i tempi decisionali.

Vignati è convinto inoltre che la soluzione abbia avuto un significativo impatto positivo sull’impronta ambientale dell’azienda e sulla qualità della vita dei dipendenti. L’anno scorso nei primi sei mesi dell’anno è volato a Parigi 20 volte; quest’anno è dovuto andarci una sola volta. “Ogni viaggio solitamente implica partenze la mattina presto e rientri la sera tardi.

Grazie alla Telepresenza siamo più produttivi e riusciamo a trascorrere più tempo con le nostre famiglie.” I responsabili vendite di ciascuna area utilizzano la Telepresenza una volta alla settimana per pianificare e discutere i risultati ottenuti. Le trasferte diventano così necessarie solo per la verifica fisica dei punti vendita o per controllare le modalità di esposizione della merce sugli scaffali.

Anche altri processi gestionali fondamentali hanno tratto beneficio dall’adozione della soluzione. Ad esempio, Vignati attribuisce alla nuova rete di comunicazione un 30% di risparmio del tempo necessario per l’inventario. “Stiamo lavorando a un nuovo processo di svolgimento dell’inventario che viene effettuato un paio di volte l’anno almeno in ogni ipermercato,” commenta Vignati.

“Quello che possiamo ipotizzare dai primi risultati è una sostanziale riduzione delle risorse, persone e tempo necessarie per lo svolgimento di questa attività. Con 51 punti vendita che eseguono l’inventario due volte all’anno almeno, il risparmio minimo annuale potrebbe ammontare a circa 4000 ore lavorative.

Per quanto riguarda il rifornimento del punto vendita il processo è notevolmente cambiato, in quanto invece di stampare le liste per controllare i rifornimenti e annotare su carta le note necessarie, i dipendenti del punto vendita vengono guidati dal sistema. Ricevono istruzioni sui loro dispositivi wireless e, invece di dover leggere codici da 13 cifre, semplicemente effettuano la scansione del codice a barre dei prodotti, rimuovendo il rischio potenziale di errore umano.

“Nello svolgimento degli inventari abbiamo ridotto sensibilmente il tempo ed il numero di risorse necessarie. In generale notiamo un incremento della produttività in molti ambiti lavorativi. Lavorare in R/F ci consente di consegnare le merci da deposito a punto vendita anche nel corso della stessa giornata in cui vengono fatte le richieste di rifornimento”

Marino Vignati
IT Manager Auchan S.p.A. Italia

La visualizzazione in tempo reale della catena dei rifornimenti ha anche trasformato il modo di prendere decisioni. “I nostri responsabili di reparto possono accedere al sistema di gestione vendite direttamente in corsia, decidendo eventuali variazioni e integrazioni su quanto ordinare per il proprio negozio,” dice Vignati.

Allo stesso tempo, la connessione Wi-Fi sta migliorando l’esperienza di acquisto dei clienti dei supermercati Auchan grazie all’installazione di dispositivi per la scansione autonoma del codice a barre e la possibilità di provare molti dispositivi e apparecchi elettronici prima dell’acquisto, quali tablet e smart TV. L’azienda guarda ora ai vantaggi commerciali ottenuti grazie all’installazione di Cisco Digital Media System.

Vignati sintetizza così: “Abbiamo completamente rivisto i nostri processi produttivi. I dipendenti possono confrontare istantaneamente i prezzi esposti con quelli inseriti nel sistema centrale utilizzando i terminali Wi-Fi, e la produttività nei punti vendita e nei magazzini ha risentito positivamente dell’introduzione di queste soluzioni.”

Per saperne di più

Maggiori informazioni sulle architetture e soluzioni Cisco citate in questa case study sono consultabili ai seguenti indirizzi:

www.cisco.com/go/borderlessnetworks

www.cisco.com/go/collaboration

www.cisco.com/go/retail

Elenco dei prodotti

Routing and Switching

- Cisco Catalyst 6500 Series Switches

Security

- Cisco Adaptive Security Appliances

Video

- Cisco TelePresence

Wireless

- Cisco Wireless Access Points
- Cisco Wireless LAN Controllers



Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel.: 001 408 526-4000

Sede italiana
Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20871 Vimercate (MB)
www.cisco.com/it
Numero verde: 800 782648
Fax: 039 6295299

Filiale di Roma
Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 782648
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all’indirizzo: www.cisco.com/go/offices.