

Il Settore Manifatturiero aumenta la Customer Proximity grazie alle Soluzioni Aftersales



DIGITAL
Customer Experience

Maggio 2014



People matter, results count.

Introduzione

- **Ripercorriamo le peculiarità del processo**
- **Evidenziamo alcune aree di miglioramento ed evoluzioni**
- **Presentiamo alcune soluzioni come spunti di riflessione**

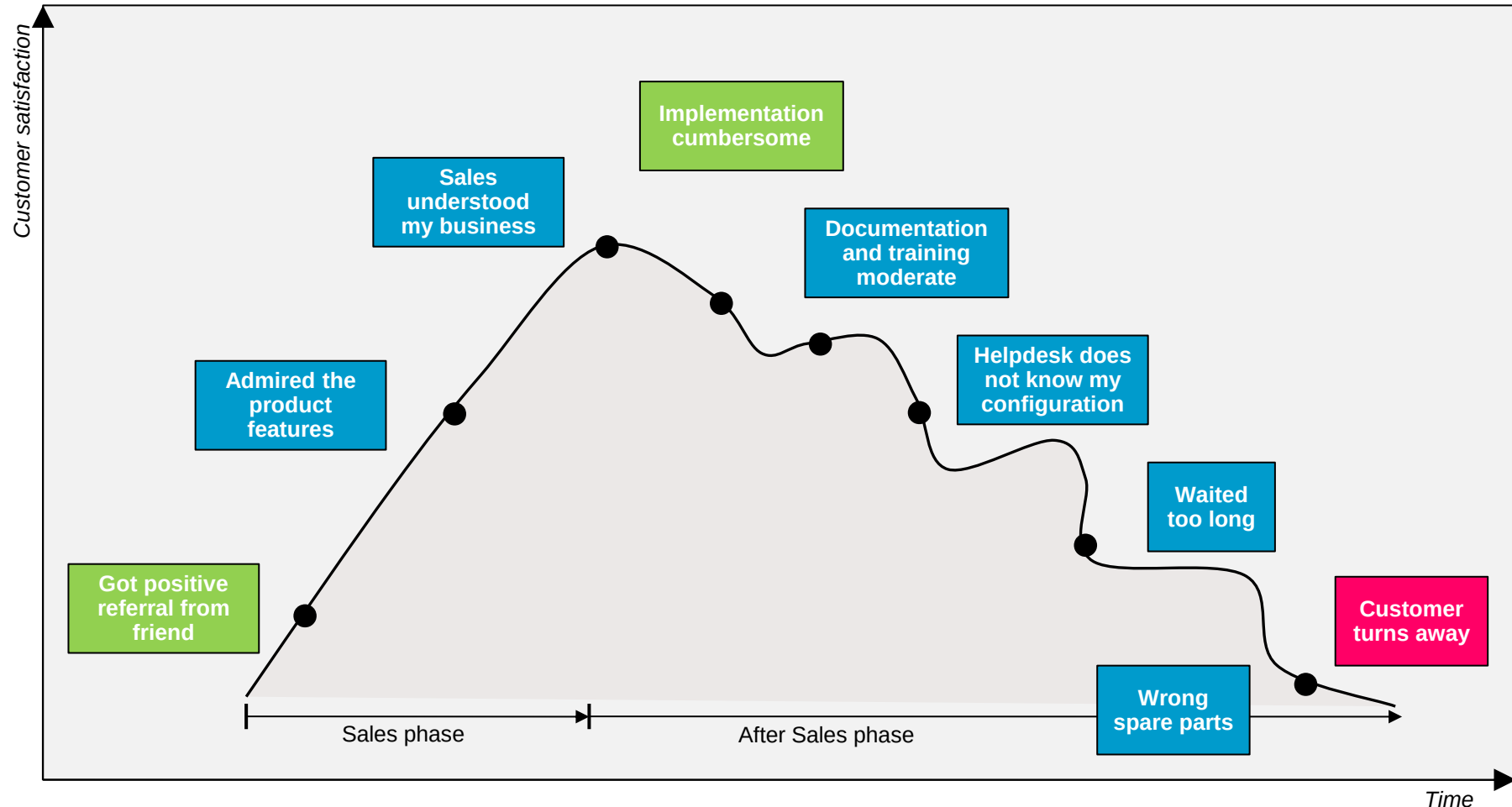
Focus su After Sales: Motivi principali

- Perché le aziende lo ritengono un area di investimento...



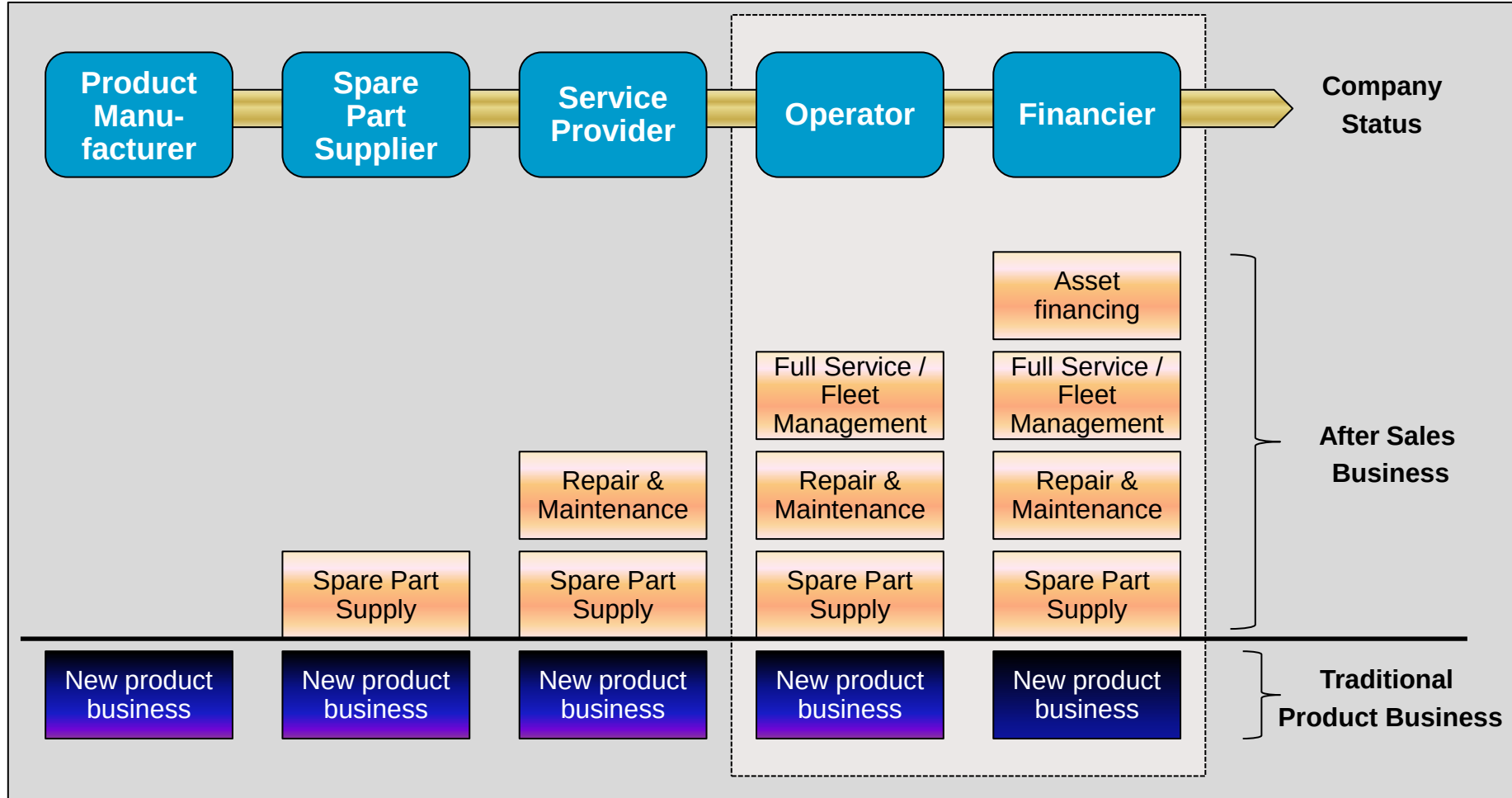
L'evoluzione della Customer Satisfaction nella relazione con il cliente

- Perché è così critica la performance del processo...



Il passaggio da «manufacturer» tradizionale a «Full Service provider»: I processi dell'after-sales

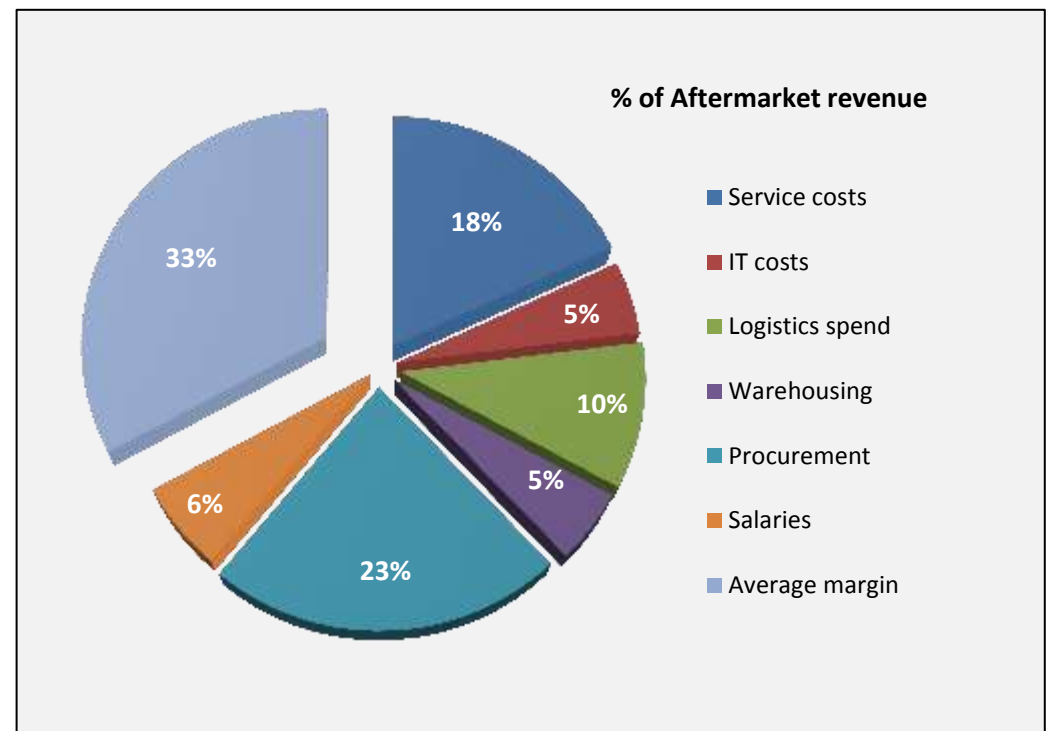
- Come l'azienda completa il suo offering con i processi di Aftersales



L'ottimizzazione dei processi e la riduzione dei costi

■ Implementare processi e soluzioni a supporto: rischio o opportunità?

- Le performance di efficienza nell'Aftermarket possono drasticamente cambiare in funzione di come si implementano processi e soluzioni
- I margini ottenibili nell'aftermarket confermano la rilevanza del processo ma anche la necessità di implementare correttamente i processi di execution e le soluzioni a supporto per ridurre i costi operativi
- Le componenti dei costi operativi nell'aftermarket sono tipicamente
 - Service costs
 - IT costs
 - Logistics
 - Warehousing
 - Procurement
 - Salaries



Source: Study Capgemini NL 2012

I settori di applicazione

- Soluzioni e Best practices molto diverse in funzione dei settori di applicazione

Aerospace & Defense Manufacturing

Aircraft, Aircraft Engines and Engine Parts
Guided Missile and Space Vehicle, Propulsion Units and Propulsion Unit Parts
Tanks and Tank Components



Automotive

Automotive Suppliers
Systems, Modules
Components and Parts
Automotive OEMs
Passenger Cars
Trucks, Busses, Trailer etc.
Automotive Sales & Service
Dealer, Wholesaler, Importer, OEM



Engineering, Construction & Operations

Heavy Construction
Residential Construction
Engineering – Procurement – Construction (EPC)
Shipbuilding



High Tech

OEMs
Business, Consumer
Medical
Semiconductor
Integrated (Fabrication)
Fabless
EMS Provider & Component
Manufacturing Software



Industrial Machinery & Components

Air Conditioning, Heating Equipment
Mining, Oil & Gas Machinery
Tools & Metal Working Machinery
Special Industry Machinery
Elevators, Conveyors, Cranes,
Material Handling Equipment



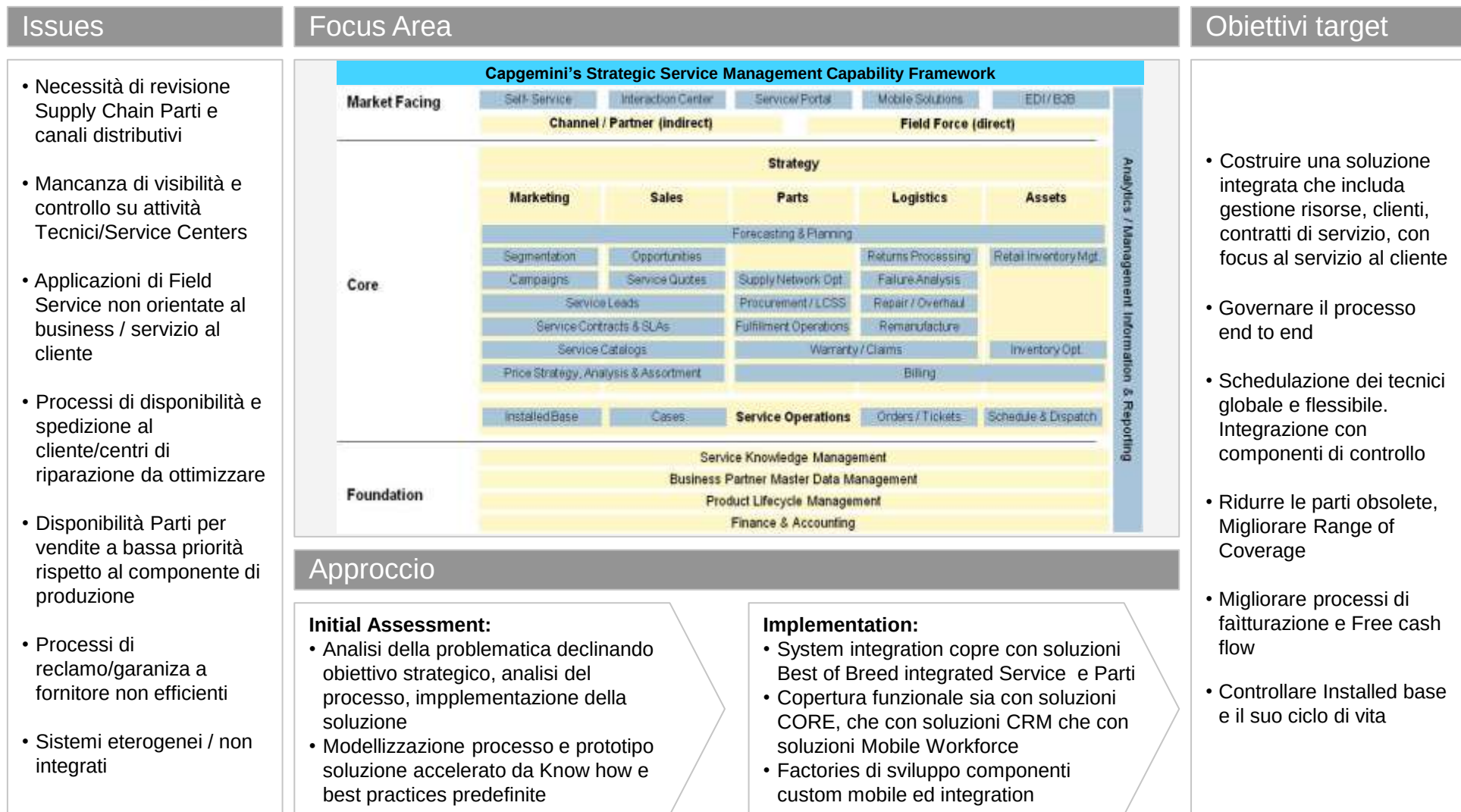
BU Service and Asset Management

Asset Management
Service Management
Service Parts Management



© SAP 2007 / Page 3

Il nostro ambito



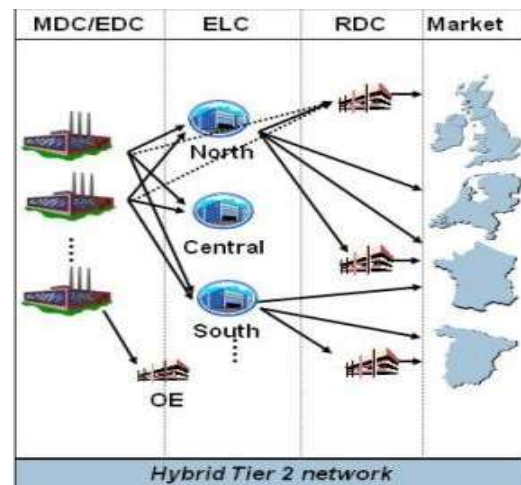
Spare Parts Supply: un esempio di approccio

Obiettivi

- Ridisegnare la network distributiva
- Aumentare i livelli di customer service
- Ridurre i costi operativi dell'1% delle revenue
- Riduzione dei tax rates

Soluzione

- Ampio Survey / Analisi con clienti per cogliere i requirements in ambito service per segmento cliente
- Analisi degli effetti sulle tasse/oneri doganali in funzione del posizionamento dei centri di distribuzione
- Ridisegno del network distributivo in 6 mesi
- Implementazione di un magazzino centralizzato
- Implementazione di un nuovo sistema di misurazione delle performance
- Supporto all'implementazione logistica dell'intera network distributiva (3 anni)



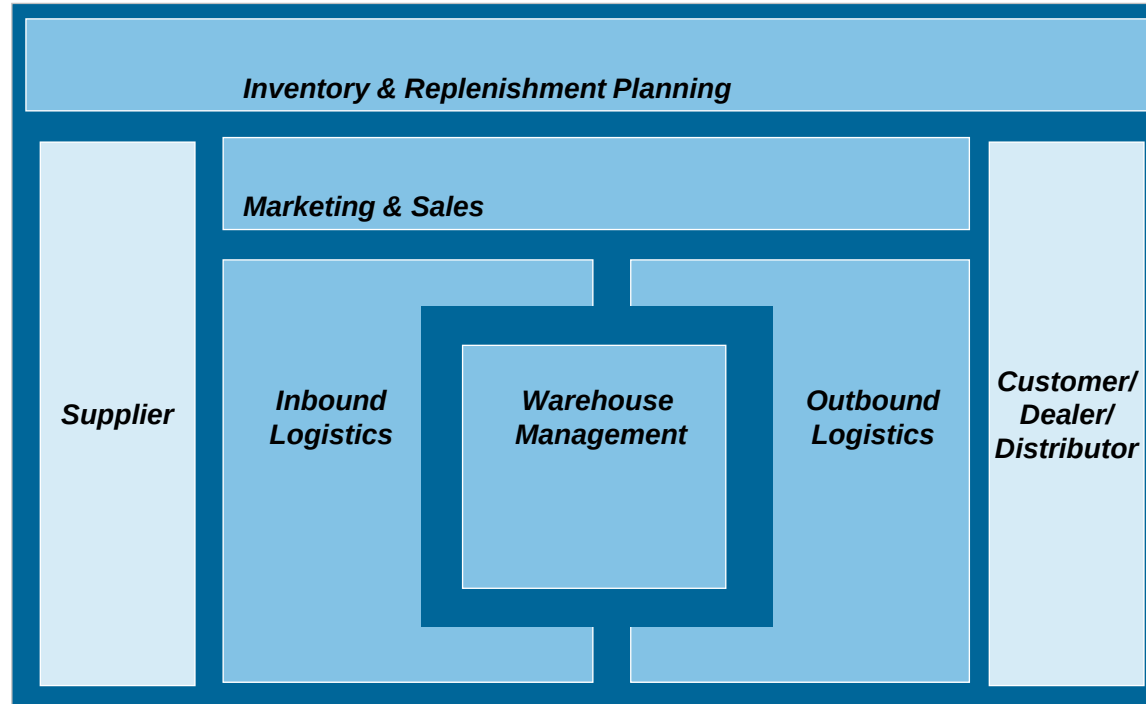
Risultati

- Introduzione di una network distributiva a “due” stage
- Riduzione del numero di magazzini regionali del 40%
- cost savings di ca 7% dei costi logistici
- Rimozione di vincoli di disponibilità multiplant
- Gestione di processi spedizione drop shipment e cross docking

Spare Parts Supply: un esempio di approccio

Focus sulla definizione dei processi Magazzino Centrale

- Modello Processi in Service Parts Automotive



Inventory & Replenishment Planning

Demand forecasting
Strategic inventory planning
Replenishment planning

Marketing & Sales

Marketing / Promotions
Pricing and Bonus
Market insight – Sales Analysis

Warehouse Management

Receiving/Put-away
Picking / Packing / Shipping
Workforce/Resource Optimization
Integration of WMS systems

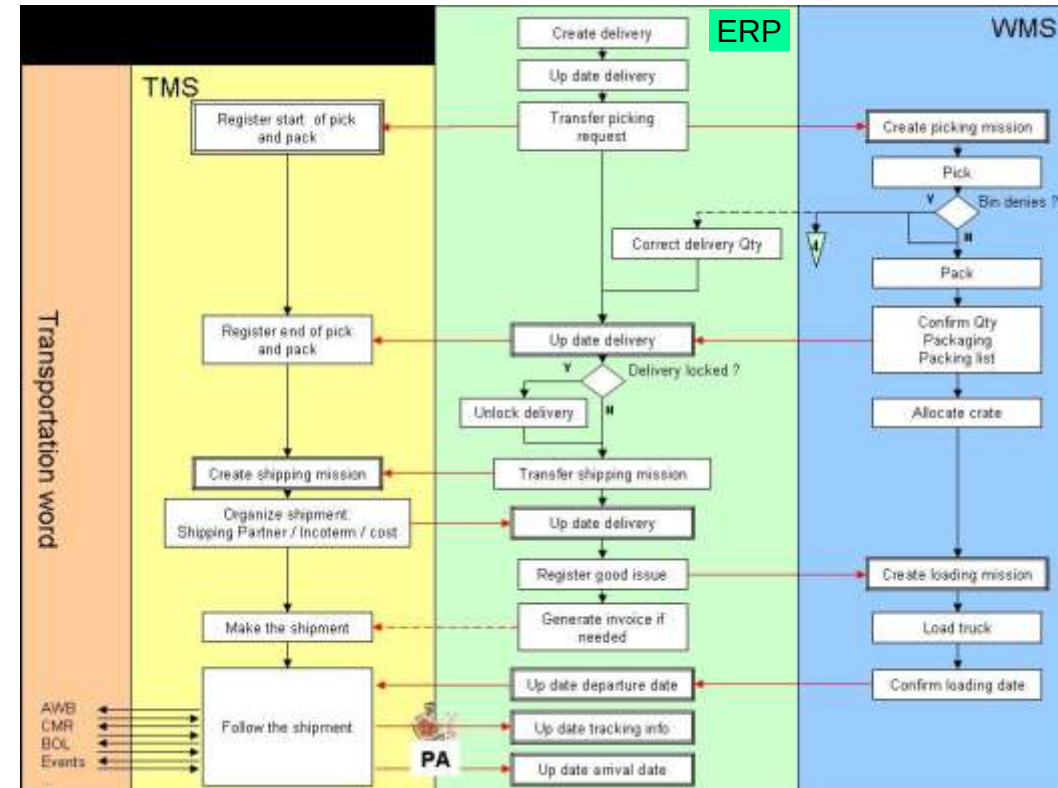
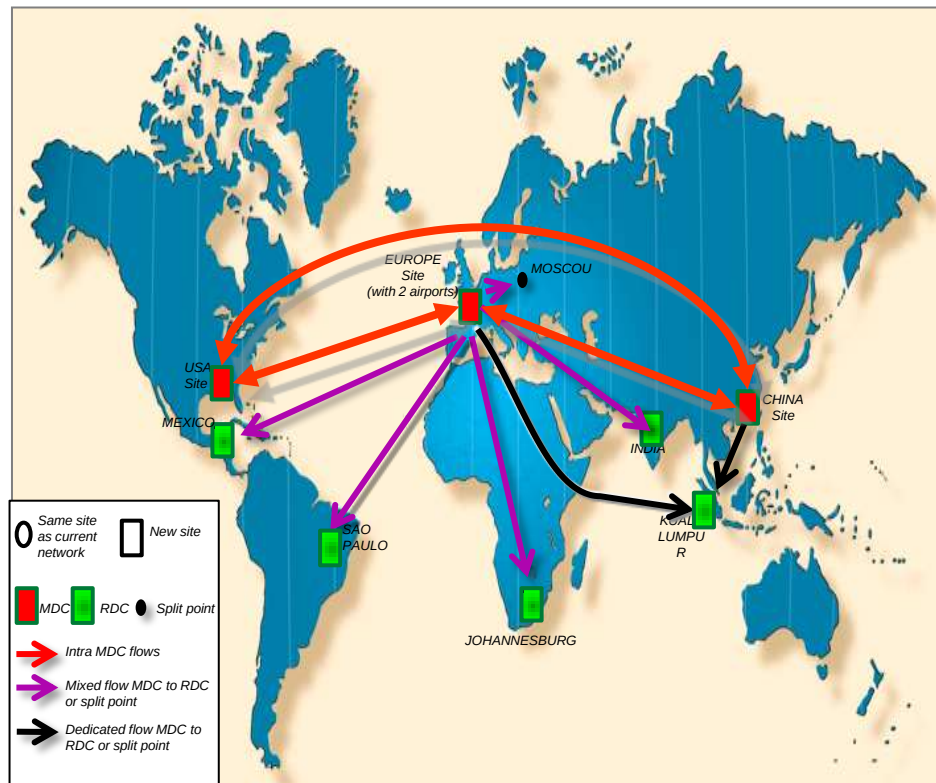
Outbound Logistics

Dealer/Distributor Integration
Order management, Billing
Backorder processing and referrals
Dealer returns and claims

Spare Parts Supply: un esempio di approccio

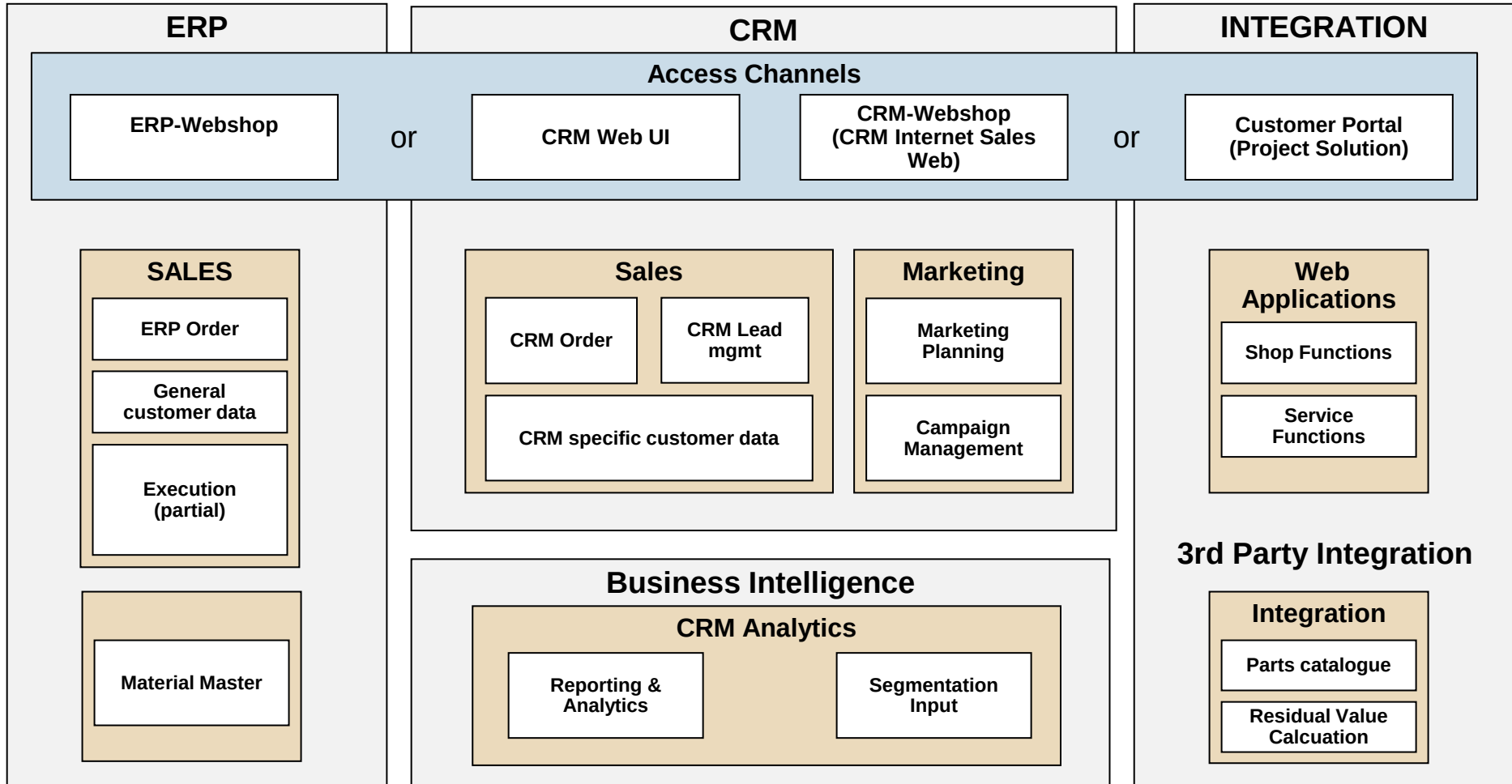
Focus sull'integrazione delle soluzioni nel magazzino centrale

- Tre Layer di Soluzioni «dedicate» ai processi del Magazzino centrale e integrazione dei flussi logistici



Spare Parts Supply: un esempio di approccio Focus sulle soluzioni a supporto

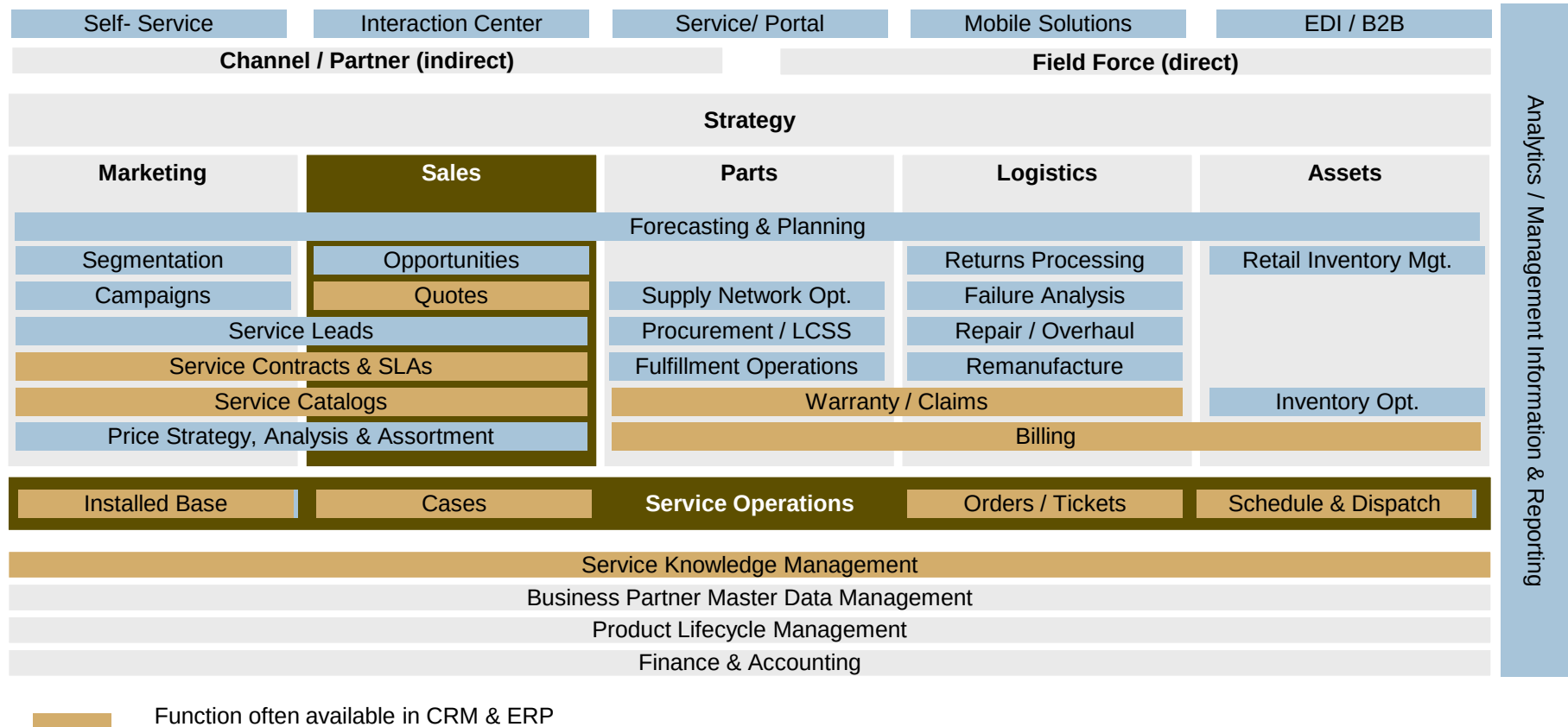
- L'articolazione dei canali di vendita e dei processi di vendita e supply richiede soluzioni modulari e flessibili



Spare Parts Supply: un esempio di approccio

Focus sulle soluzioni a supporto

- La copertura dei processi principali rispetto alle soluzioni analizzate



Spare Parts Supply: un esempio di approccio Governare l'Order to Cash attraverso KPI di processo

Metric	BU		Peer Group P1 (N=94)				Peer Group P2 (N=13)			
			Avg.		Q1		Avg.		Q1	
	MTS	MTO	MTS	MTO	MTS	MTO	MTS	MTO	MTS	MTO
Quote Conversion Rate (in %)	63		67		99		73		99	
On-time Delivery Performance (in %)	93	94	90.6	89.2	98	98	82.1	97	97.3	99
Order Fill Accuracy (in %)	100	98	97.2	98.3	99	99.7	80.3	99	99	100
Invoice Error Rate (in %)	1.0		1.4		1		1.5		0.5	
Invoices with Unauthorized Deductions (in %)	0.84		2		1		*		*	
Uncollectible A/R Write-Offs (as % of revenue)	0		0.2		0.06		0.14		0.1	
FG Inventory Carrying Cost (as % of revenue)	0.7		2.1		1		3.1		0.8	
FG Inventory Obsolescence Cost (as % of revenue)	1.1		0.67		0.2		0.67		0.19	
Outbound Transportation Expenses (as % of revenue)	2.2		2		0.9		3		0.3	
Days Sales Outstanding (in days)	80.0		45.3		35		37.1		30	
Quote Request to Quote Delivery Cycle Time (in days)	2	18	3	5.2	1	2	*	*	*	*
Order Receipt to Release Cycle Time (in days)	0	7	1	1.6	1	1	0.6	1	0.2	1
Order Receipt to Manufacture Cycle Time (in days)		20.0		14		5		18		1
Order Receipt to Ship Cycle Time (in days)	0	21	2.5	19.2	1	8	2.6	37.2	1	8
Ship to Invoice Cycle Time (in days)	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Headcount Costs (as % of revenue)	11.33									

Key Observations

- Ship to Invoice Cycle Time (in days), Days Sales Outstanding (in days), Quote Conversion Rate (in %), FG Inventory Obsolescence Cost (as % of Revenue), and Uncollectible A/R Write-Offs (as % of revenue)

Ranking:

 Below Average

 Between Average and First Quartile

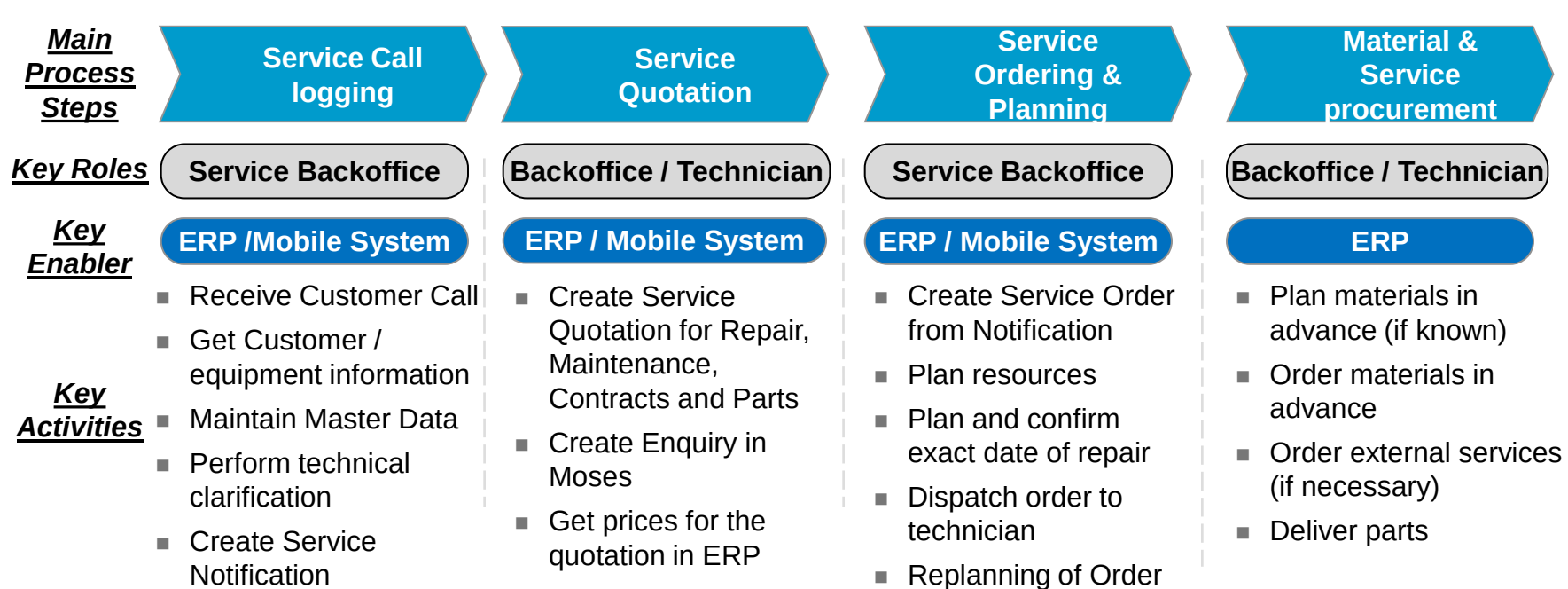
 First Quartile

 Outlier

Service Management: un esempio di approccio

Focus sul processo

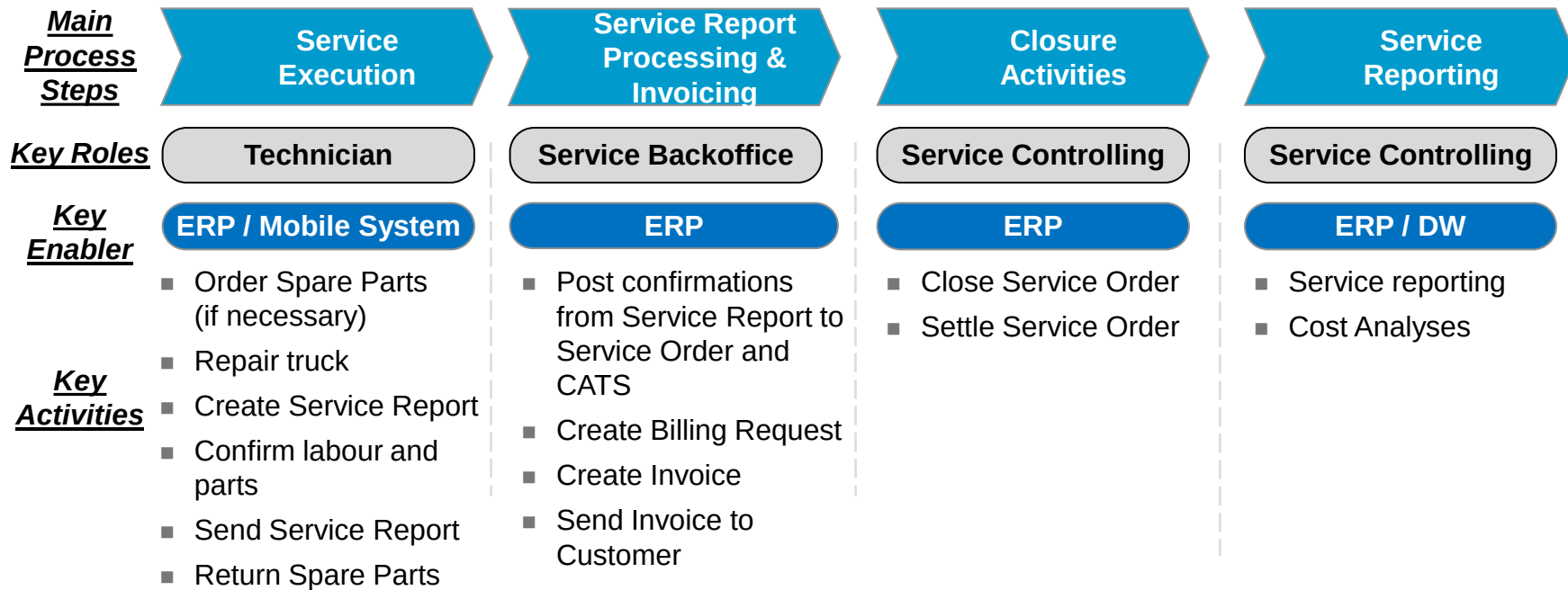
- Il ruolo della system integration è centrale nel trovare il giusto mix di soluzioni
 - a copertura del Workforce e della pianificazione tecnici
 - a copertura dell'esecuzione /acquisto del servizio , della fatturazione e della contabilizzazione
 - a copertura del «controllo» e reporting



continua..

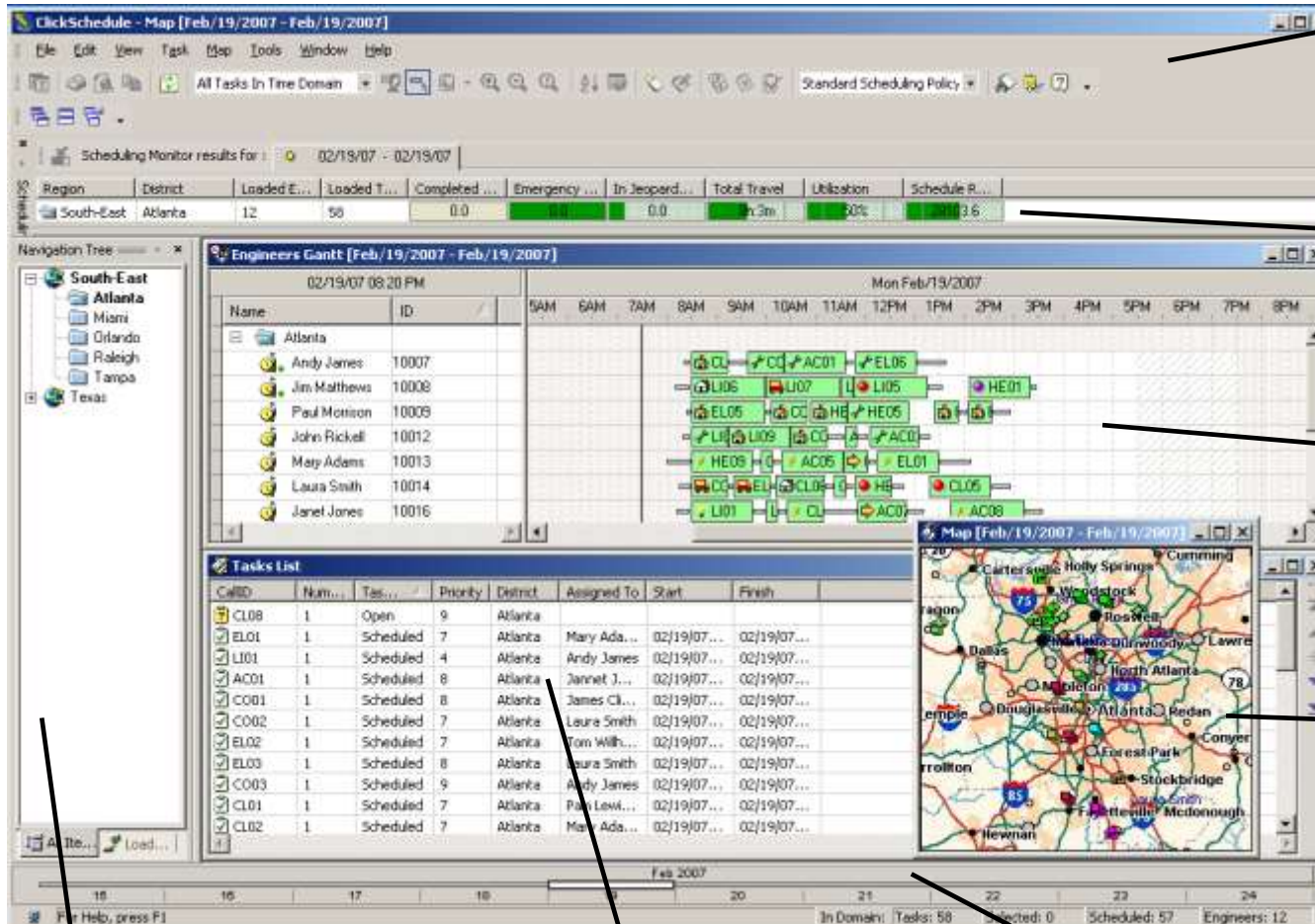
Service Management: un esempio di approccio

Focus sul processo



Service Management: un esempio di approccio

Focus sulle soluzioni – La gestione della pianificazione visite / tecnici



Menus and
Tools bar

Monitor

Engineers
Gantt

Map
Window

Navigation
Tree

Tasks List

Time Bar

Service Management: un esempio di approccio M2M: il Machine to Machine Value proposition

Le sfide della diagnosi

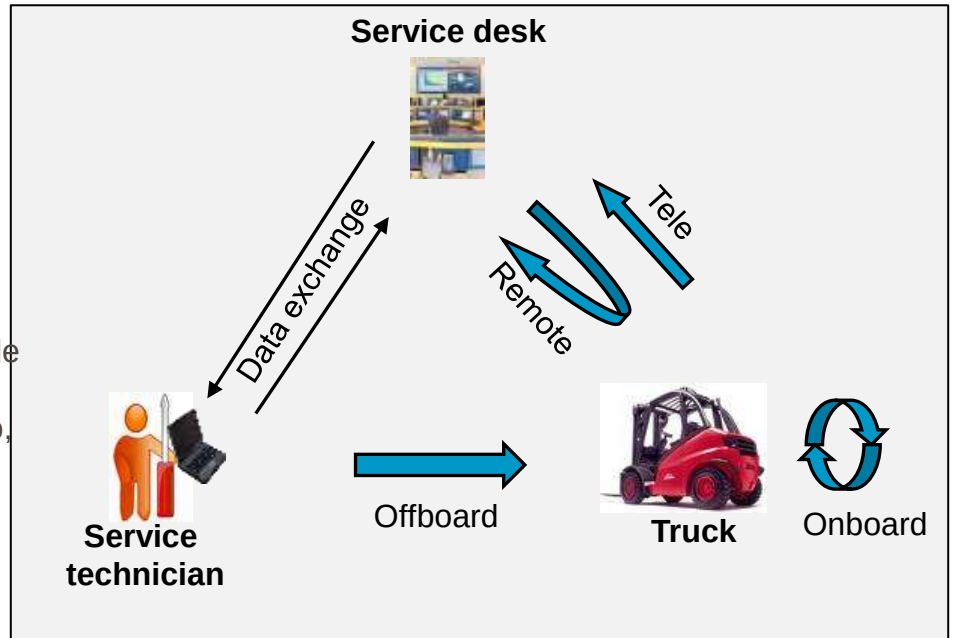
- Solo presso il sito cliente, il tecnico può avere la completa evidenza delle necessità di service
- Ulteriori Costi e Tempi di trasferta
- Difficoltà a raggiungere il „First time fix“
- Dati disponibili ai service desk centrali non sempre aggiornati (es. dati contatore)
- Intervalli di manutenzione sono quindi più difficili da adattare a reale obsolescenza
- Avere il camion in grado di trasmettere un avvertimento, un guasto, sarebbe situazione ottimale

Il valore aggiunto della diagnosi da remoto

- Monitorare a distanza i parametri di sistema vitali selezionati
- Analisi dei dati per rilevare tendenze
- Confronto con comportamento noti in base a i dati del database
- Dopo il degrado di prestazioni rilevato, predire il momento del failure
- Pianificazione ricambi quando realmente necessario

Le Soluzioni di diagnosi «predittiva»

- estraggono informazioni dai sensori di apparecchiature, sistemi di controllo e sistemi aziendali
- utilizzano modelli analitici sofisticati per prevedere i guasti delle apparecchiature o prestazioni sub-ottimali ripetute
- utilizzano i dati storici e in tempo reale per fare previsioni sul futuro.
- Si integrano con i sistemi aziendali



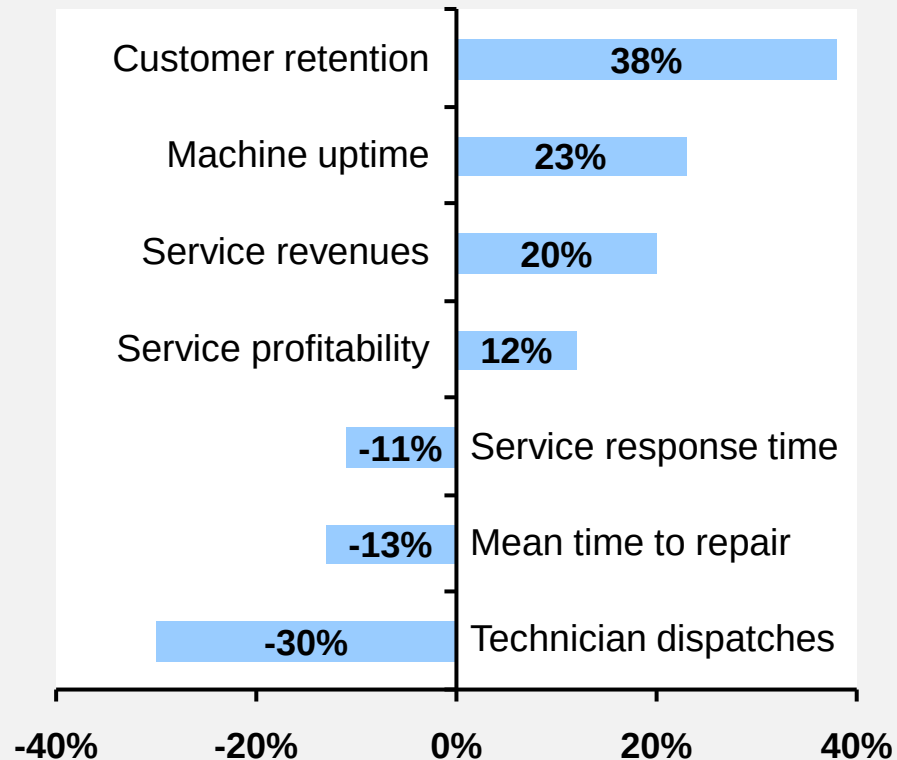
Service Management: un esempio di approccio M2M: il Machine to Machine Value proposition

M2M value proposition:

- Provide services more cost-effectively
- Predictive and preemptive maintenance
- New revenue streams from additional single services
- Lifecycle service contract
- Pay per use, novel financing models

Impact of smart service solutions on customers and operations

(Source: Aberdeen Group)



M2M: Machine-to-machine communication

Warranty claims Management: un esempio di approccio

Focus sul processo e sulle soluzioni-Business Process Management

La soluzione descrive come il processo di garanzia e la gestione dei reclami, processo che si articola su più «attori» della filiera possa essere agevolato da un sistema di Business Process Management che effettua un tracking preventivo delle attività

Situazione

Lo scenario descrive la procedura per un reclamo di una parte in garanzia. Ci si focalizza su alcuni aspetti cardine come:

- La Creazione del Warranty claim
- Il check nel sistema dell' OEM
- Il processo di accettazione del reclamo e il processo di rifiuto

Il problema classico negli ERP

E' oneroso verificare i reclami sollevati, quelli liquidati in un certo periodo di tempo. In generale è oneroso monitorare:

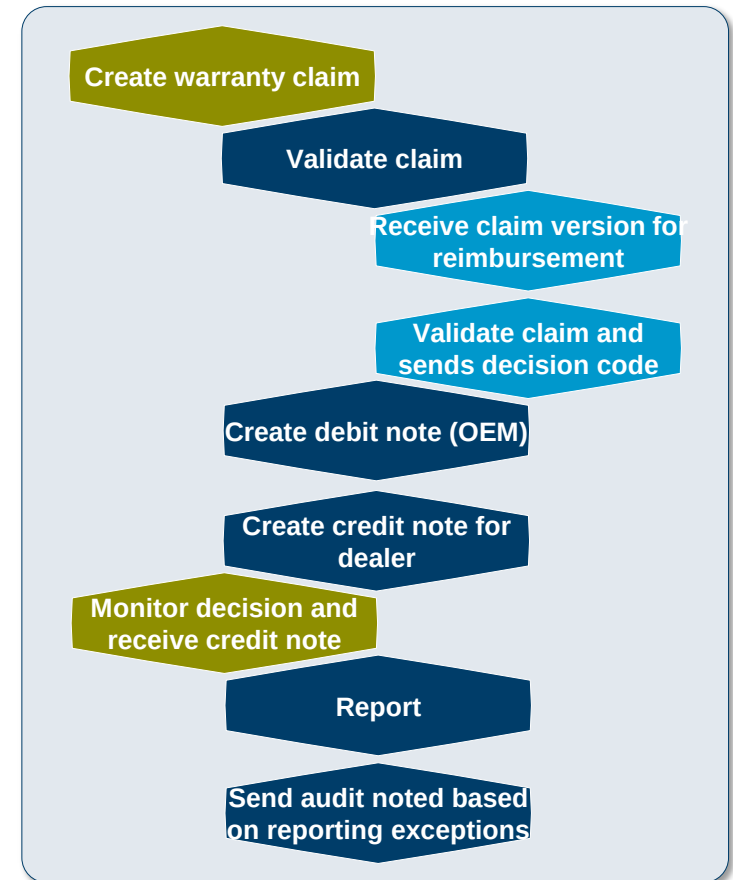
- # reclami in corso
- # reclami aperti
- # reclami liquidati

La soluzione

Integrazione soluzione ERP-sistemi Business Process Management

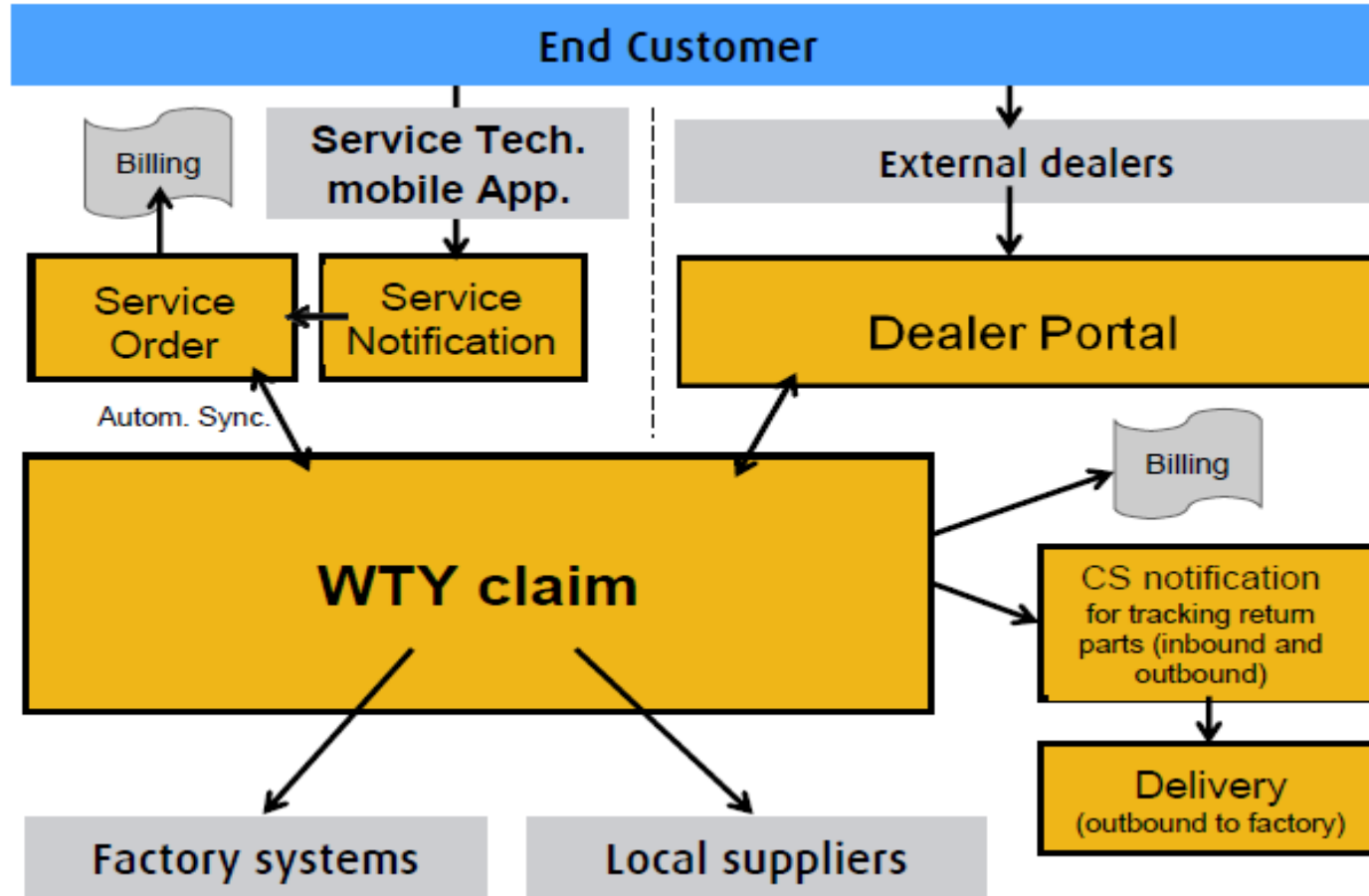
Il sistema di Business Process Management aiuta nel

- Monitorare lo stato del reclamo e abilitare la liquidazione del reclamo,
- Monitorare proattivamente il processo
- Guidare ad una rapida esecuzione del processo di fatturazione



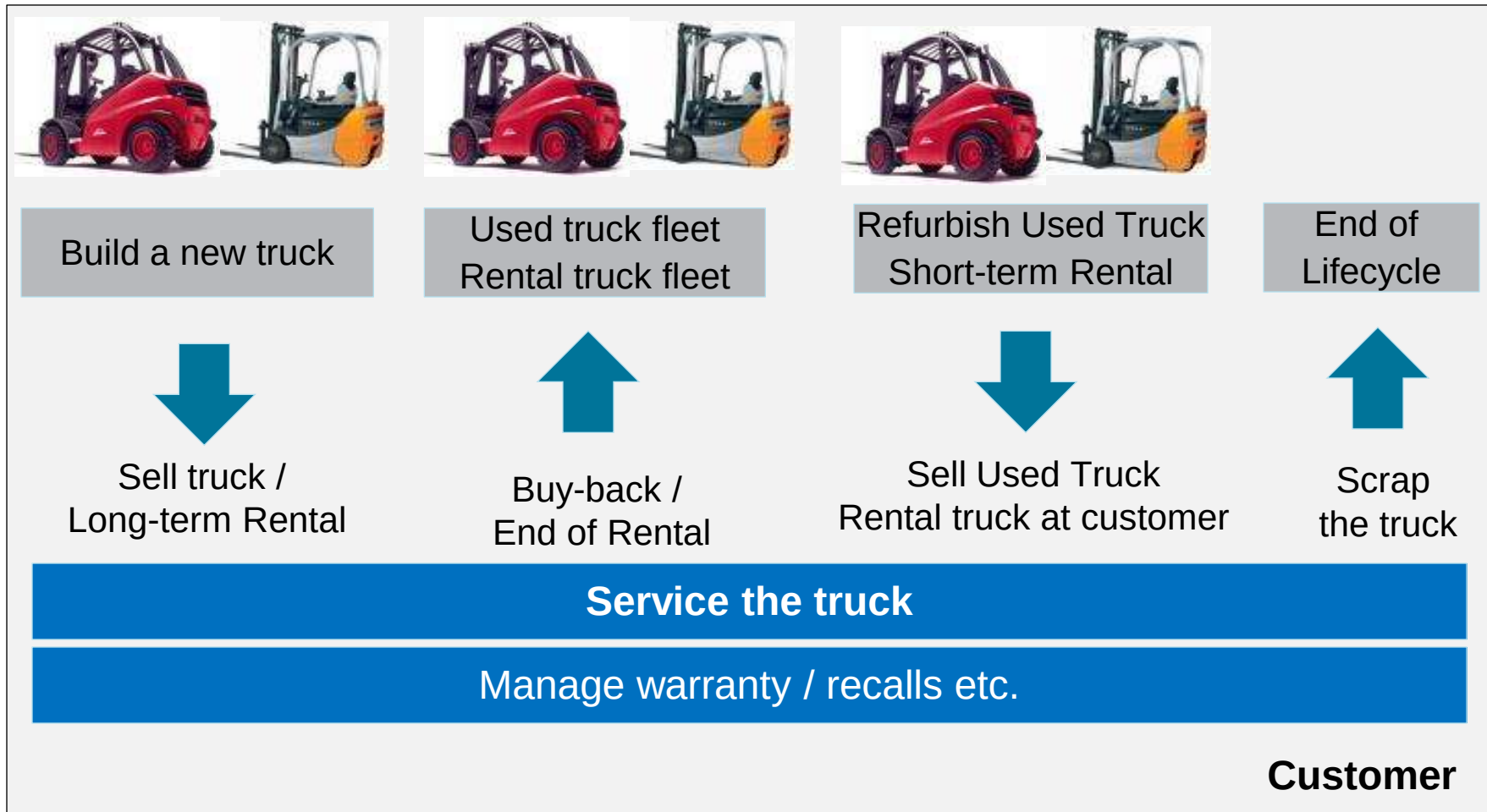
Warranty claims Management: un esempio di approccio

Focus sul processo e sulle soluzioni



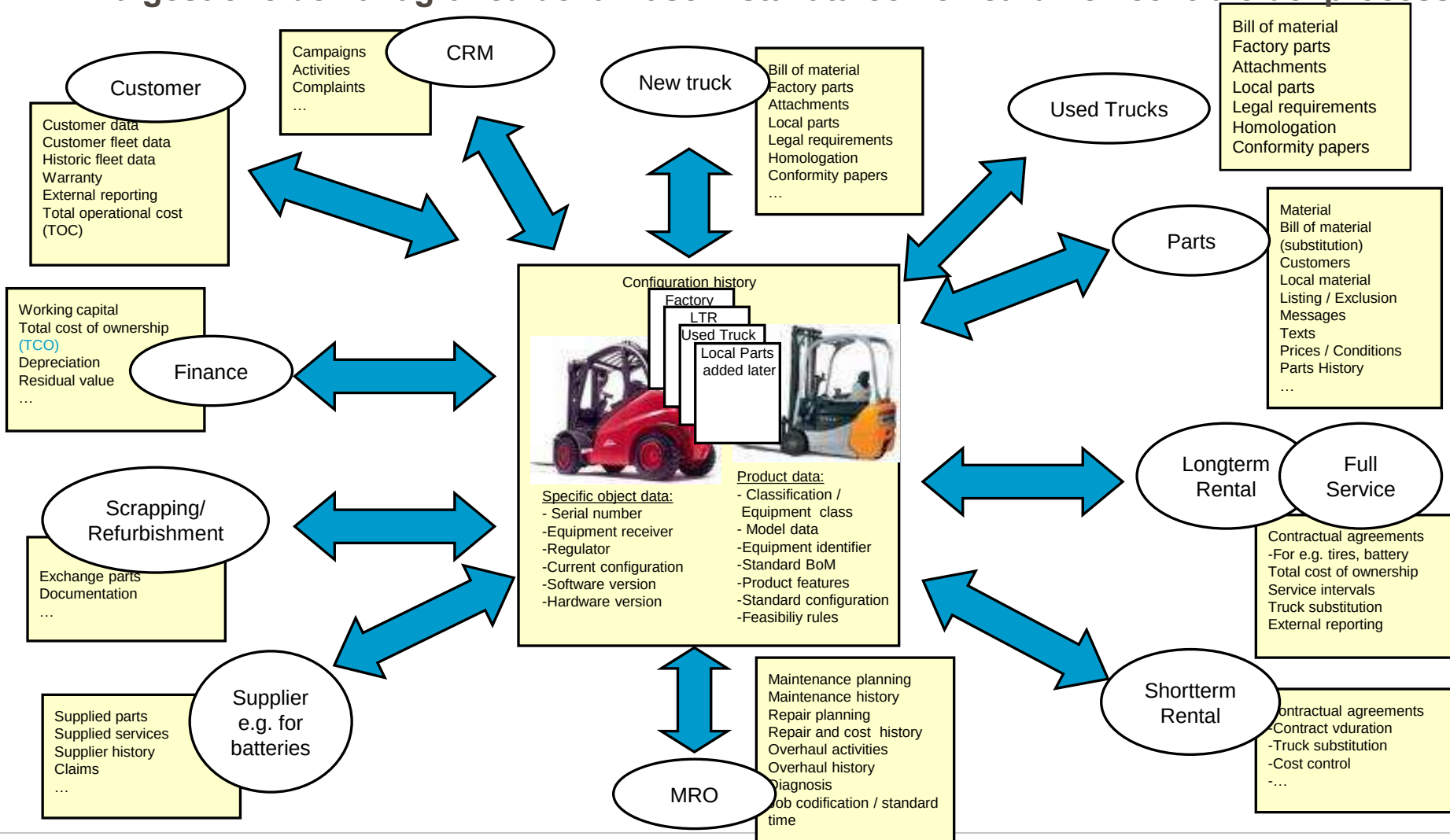
Installed Base Management: un esempio di approccio

Focus sul processo e sulle soluzioni



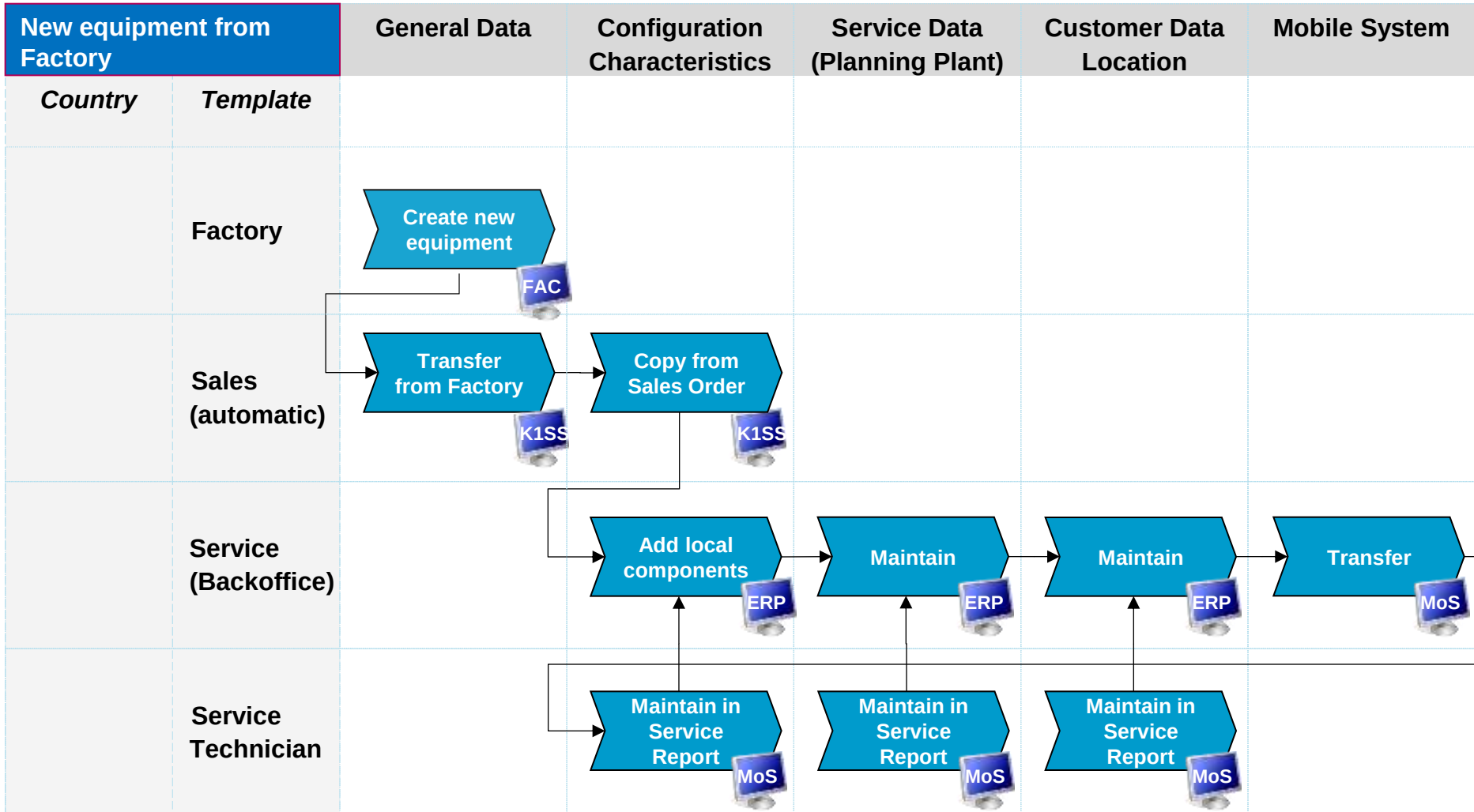
Installed Base Management: un esempio di approccio Focus sul processo e sulle soluzioni

La gestione dell'anagrafica della Base installata come «cardine» centrale del processo



Installed Base Management: un esempio di approccio

Focus sul processo e sulle soluzioni



Capgemini in ambito Aftersales lavora con...

Selected Automotive Aftersales References

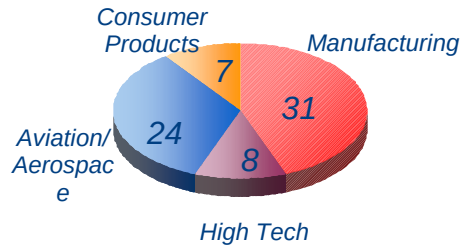
Topic	Supplier	OEM
Strategy	 	  
Marketing & Sales	  	      
SCM & Logistics	            	     
Processes	 	     
IT	   	    

Capgemini in ambito Aftersales lavora con...

Capgemini has a global Service Management practice,

with excellent references,

Capgemini is present in key Service Management segments on the market

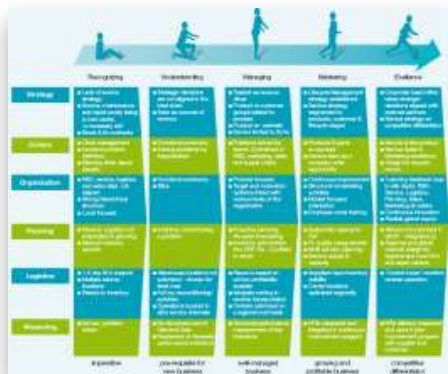


Over seventy completed Service Management projects in the past three years



which continuously analyzes trends and key issues,

and regularly publishing groundbreaking reports



Thank you!
Any Questions?

