

# First Choice Coffee Services ottimizza la catena di approvvigionamento - Datalogic

First Choice Coffee Services, leader di mercato nazionale nella fornitura di prodotti e attrezzature per la pausa caffè, era alla ricerca di dispositivi mobili robusti e multifunzionali.

La nuova soluzione portatile per la gestione della supply chain nel settore retail riduce drasticamente i costi, migliorando al tempo stesso i pagamenti ed eliminando le chiamate di supporto delle consegne.



Come migliorare la pianificazione giornaliera del percorso da seguire, la comunicazione guidatore-guidatore, la mappatura e tracciabilità GPS, gli aggiornamenti delle consegne, l'inserimento degli ordini, la gestione del credito e le conferme di fatturazione.

## Obiettivi

Gestione anticipata delle operazioni delle consegne dirette in negozio (DSD) e riduzione del numero di dispositivi mobili da utilizzare e dipendenza dalla carta

## Approccio

Equipaggiare la flotta dei conducenti dei 60 centri di distribuzione dislocati negli Stati Uniti con dispositivi mobile robusti e multifunzionali, collegati ad un'unica soluzione software

## Requisiti tecnici

- Intuitiva soluzione Android™ su PDA robusto
- Soluzione unica per inventario /gestione cliente e ottimizzazione del percorso giornaliero
- Scanner 2D veloce e affidabile
- Garanzia completa

## Risultati

- Ridotto in 1 settimana i cicli di conversione del denaro
- Risparmiato \$100.000 in inutili costi di acquisizione dell'hardware, eliminando completamente

l'acquisto di unità di riserva

- Ridotto da 3 a 1 il numero di dispositivi in dote a ciascun conducente
- Riduzione del 95% delle chiamate di supporto staff di servizio in loco

First Choice Coffee Services, leader di mercato nazionale nella fornitura di prodotti e attrezzature per la pausa caffè, era alla ricerca di dispositivi mobili robusti e multifunzionali con cui equipaggiare la propria flotta di 300 conducenti presenti nei sessanta (60) centri di distribuzione sparsi in tutti gli Stati Uniti.

I dispositivi di scansione basati su sistema operativo Windows che stavano usando erano prossimi all'obsolescenza e anche il servizio di supporto tecnico era in scadenza. First Choice Coffee Service ha pertanto deciso di passare tutto ad un solo e unico dispositivo portatile, in grado di aggiornare e gestire la pianificazione del percorso giornaliero dei conducenti, la comunicazione guidatore-guidatore, la mappatura e tracciabilità GPS, gli aggiornamenti delle consegne, l'inserimento degli ordini, la gestione del credito e le conferme di fatturazione.

#### La giusta soluzione Mobile per un Servizio Migliore

Con questo progetto, il responsabile delle attività on Field di First Choice Coffee Services, Francesca Labate, voleva fare qualcosa di più che sostituire semplicemente dei vecchi prodotti hand held con servizi di assistenza in scadenza. "Avevamo diversi obiettivi in mente per questo progetto. In primo luogo, eravamo alla ricerca di un device multifunzione che avrebbe ridotto il numero di dispositivi a disposizione su ogni camion. Volevamo che questi nuovi prodotti si connettessero a una soluzione software unificata, che permettesse di automatizzare il tracking degli ordini, la contabilità e il rifornimento dei materiali, riducendo la nostra dipendenza dai registri cartacei.

Volevamo anche migliorare la gestione e il monitoraggio della flotta per aiutare il personale della contabilità e per garantire la trasparenza sullo stato della consegna, così come avere l'inventario in tempo reale per poter soddisfare le domande dei clienti e gestire il riordino con più precisione. E volevamo fare tutto ciò riducendo il tempo di fatturazione e responsabilizzando i driver sulla situazione contabile dell'ultimo cliente visitato al momento della consegna, per aiutarci così a ridurre il numero delle insolvenze. Abbiamo posto obiettivi ambiziosi e la buona notizia è che Boston Technologies ci ha aiutato a risolverli tutti, superando ogni nostra aspettativa", ha detto Labate.

#### Scegliere l'hardware che sia davvero utile

A First Choice Coffee Services serviva un pacchetto con funzionalità complete, dalla gestione del percorso delle consegne di negozio (DSD) alla piena connettività al loro sistema ERP per i livelli di inventario e le informazioni contabili sul cliente. Il software di Boston Technologie HHMgr Mobile Route è stato un abbinamento perfetto alla scelta del dispositivo manuale migliore a fornire un ottimo livello

di servizio, con il più basso costo totale di proprietà (TCO).

"Trovare il giusto dispositivo era importante per noi per poter fornire a First Choice Coffee Service uno strumento in grado di supportare in maniera ottimale ogni aspetto del loro servizio DSD (Direct System Delivery) e per assicurarli sul fatto che il loro fosse stato un investimento in tecnologia già pronta per il futuro" ha spiegato Joe Moniz, presidente di Boston Technologies. "Per evitare perdite di quote di mercato e di fatturato o potenziali nuovi clienti, l'implementazione della nuova tecnologia doveva essere veloce e non creare problemi all'attività lavorativa quotidiana".

Gli ingegneri della Boston Technologies hanno valutato una serie di soluzioni portatili, prima di optare definitivamente per il PDA Datalogic Memor™ 10. Oltre a offrire operazioni 3 volte più veloci rispetto a prodotti della concorrenza della stessa categoria, la ricarica senza contatto e la gestione delle applicazioni supportate dalla batteria interna, permettono di aumentare la durata e il funzionamento dei dispositivi.

#### La soluzione

- Memor 10; un robusto PDA Android full touch
- Modulo di scansione 2D Megapixel
- Sistema di ricarica wireless ultra-affidabile, senza contatto
- Batteria a pezzo unico sostituibile, per un miglior vantaggio operativo

La scelta è risultata vincente: First Choice Coffee Services ora ha virtualmente il 100% di uptime da quando ha distribuito le unità alle 300 conducenti nei 60 centri di distribuzione nordamericani.

"La tecnologia 2D imager integrata nel dispositivo ora consente ai driver di scansionare i codici a barre da lunghe distanze, con maggiore velocità e precisione, rendendo il processo più efficace", aggiunge Moniz. "La piattaforma Android è facile da imparare e da capire per i conducenti, non c'è necessità di istruirli per svolgere le loro operazioni quotidiane. Allo stesso tempo, attraverso il Software HHRmgr Mobile Route integrato nel PDA Memor 10, è possibile controllare immediatamente la situazione contabile del cliente, l'inventario, il riordino ed emettere fatture e ricevute digitali direttamente in loco, senza avere per forza una stampante portatile. Inoltre, i dispositivi Datalogic sono anche ottimi telefoni cellulari, evitando così che First Choice Coffee Services debba pagare per ciascun autista un ulteriore telefono cellulare."

Secondo Moniz, riducendo da tre a uno il numero dei dispositivi a disposizione per ciascun conducente, First Choice Coffee Services risparmia annualmente quasi \$100.000 sull'acquisto di nuovo hardware e altri \$ 10.000 per le sostituzioni annuali. Allo stesso tempo, le chiamate di supporto per avere personale in loco sono calate del 95%, mentre i pagamenti, grazie alla fatturazione e all'emissione di ricevute digitali, vengono processati in media una settimana prima rispetto a prima.

"Nel complesso, i risultati hanno mostrato un risparmio sui costi immediato e significativo, un miglioramento sulle operazioni, un aumento dell'efficienza del conducente e un ritorno degli

investimenti in tempi molto brevi", ha detto Moniz. "First Choice Coffee Services può mantenere uno stock più leggero di dispositivi di scorta, con conseguente riduzione dei costi operativi annuali e una più semplice gestione della manutenzione grazie al servizio di assistenza Datalogic "two-day", che garantisce il reso dei prodotti riparati o la loro sostituzione in due giorni lavorativi."