



## Gestione automatizzata ed efficiente delle bolle d'accompagnamento con DocuWare

### Profilo del cliente

DHL Supply Chain Iberia è una filiale del Gruppo Deutsche Post DHL, leader mondiale nei servizi logistici, con attività in 220 Paesi e oltre 550.000 dipendenti.

In Spagna, DHL Supply Chain conta 53 magazzini e oltre 3.500 dipendenti e offre i propri servizi a clienti di tutti i settori di mercato grazie a soluzioni personalizzate.

Settore: Logistica

Soluzione: DocuWare Cloud

Il leader del settore della logistica ha intrapreso un percorso verso la trasformazione digitale scegliendo Ricoh come partner per il printing, per i sistemi per la comunicazione e collaborazione, la robotica e le soluzioni per la stampa su etichette. La costante ricerca di innovazione è uno dei valori che accomunano DHL a Ricoh.

Ricoh e DHL hanno infatti collaborato per l'implementazione di tecnologie innovative, come ad esempio la realtà aumentata o gli smart locker, che vengono utilizzate nei magazzini per migliorare i processi. Le due aziende condividono valori come la sostenibilità (logistica verde o GoGreen) e il desiderio di interconnettere le persone.



**"DocuWare è una soluzione molto semplice da implementare, ha un potenziale enorme ed è facile da capire e da utilizzare"**

IT Project Delivery Manager di DHL Supply Chain Iberia

## La sfida

Come conseguenza della crescita delle vendite online, DHL Supply Chain ha incrementato il numero delle strutture dedicate all'e-commerce. La struttura realizzata più di recente è situata a Illescas, Toledo (Spagna), e può contare su 37.500 metri quadrati e 600 dipendenti a supporto di una delle principali aziende di moda online.

DHL Supply Chain riceve oltre 84.000 bolle di consegna all'anno da tre dei suoi principali clienti, in alcuni casi con più di 30 pagine per bolla.

Per la gestione del processo di cattura ed estrazione dei dati per ogni documento l'azienda impiegava due persone a tempo pieno. I dati venivano inseriti attraverso vari canali, sia fisici (quindi il documento deve essere digitalizzato) che digitali (tramite telefono cellulare, e-mail, ecc.).

Per rendere i processi più efficienti l'azienda aveva necessità di una soluzione standard per tutti i suoi clienti. Inoltre, era alla ricerca di una soluzione che si integrasse con altri sistemi dell'azienda, come ad esempio il suo sistema ERP. Per DHL era poi importante che il sistema fosse basato su cloud così da poter accedere a informazioni importanti da qualsiasi luogo e garantire contemporaneamente la conformità alle sue rigorose policy di sicurezza e compliance.

**"Le funzionalità di DocuWare Cloud si adattavano perfettamente alle nostre esigenze. La sua semplicità di utilizzo e la velocità di implementazione forniscono un valore aggiunto significativo".**

Juan Manuel Sen, IT Project Delivery Manager di DHL Supply Chain Iberia

## La soluzione

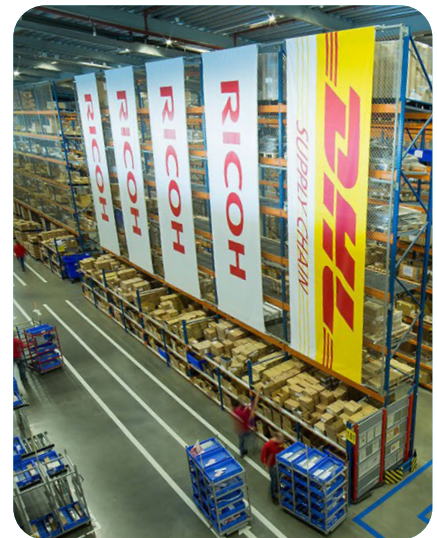
Per supportare il processo di trasformazione digitale intrapreso da DHL, Ricoh ha fornito supporto alla multinazionale consentendole di affrontare le sfide legate alla gestione documentale. Per acquisire ed estrarre i dati dalle bolle di consegna, DHL Supply Chain ha scelto la scansione e l'indicizzazione intelligente e ha deciso di implementare la soluzione DocuWare Cloud.

Oltre a garantire costi contenuti, la significativa riduzione delle risorse necessarie per l'implementazione offre la massima efficienza del processo. L'azienda ha dunque ottenuto risparmi in termini di tempo dedicato a questa attività e di quantità di carta utilizzata, riducendo inoltre il rischio di errori umani.

DHL ha migliorato l'agilità dei processi rispetto all'inserimento manuale dei dati e ottimizzato le risorse. "Come tutte le attività di routine, la gestione delle bolle di consegna è un lavoro stancante e monotono. Grazie a DocuWare, il processo viene automatizzato e la qualità delle informazioni elaborate risulta notevolmente migliorata. Di conseguenza, le procedure per la gestione del magazzino possono essere eseguite molto più rapidamente. Questa soluzione consente inoltre di standardizzare e allineare i processi di tutti i siti", aggiunge Juan Manuel.

**"Si tratta di una soluzione incentrata sull'utente e mirata a rispondere ad esigenze molto specifiche che vengono soddisfatte grazie a una tecnologia estremamente avanzata e di elevata qualità".**

Juan Manuel Sen, IT Project Delivery Manager di DHL Supply Chain Iberia





## I vantaggi

Prima dell'implementazione di DocuWare Cloud, le bolle di consegna venivano gestite manualmente da due persone che svolgevano questa mansione per otto ore al giorno. Con la nuova soluzione è ora sufficiente che una sola persona lavori per mezza giornata per inserire tutti i documenti nel sistema. L'azienda ha quindi ridotto del 75% il tempo precedentemente impiegato per svolgere questo lavoro manuale, monotono e ripetitivo, e le ore risparmiate possono ora essere dedicate ad attività a valore aggiunto. "Per un'azienda leader nella logistica, questo progresso tecnologico si traduce in una significativa ottimizzazione dei processi e in un miglioramento della loro qualità. Prima occorrevano ore di lavoro per raggiungere livelli di qualità relativamente buoni, ora bastano pochi minuti e abbiamo inoltre eliminato ogni margine d'errore raggiungendo quindi una qualità molto elevata", afferma Juan Manuel.

L'automazione dei processi si traduce in una maggiore sicurezza e in un miglior controllo sull'elaborazione delle informazioni, assegnando ruoli a ciascuna persona coinvolta in ogni fase e riuscendo così a garantire una governance ottimale. Parallelamente, sono stati implementati alert e notifiche automatiche per monitorare il follow-up e aumentare la velocità di tracciabilità, elaborazione, convalida e approvazione di ciascun documento.

**"Ricoh collabora da tempo con DHL nell'ambito dei processi di stampa, in una partnership che è sempre stata molto positiva e arricchente. Non abbiamo quindi esitato a rafforzare questo rapporto con ulteriori servizi in un'ottica di trasformazione digitale. In sintesi: fiducia e servizio".**

Juan Manuel Sen, IT Project Delivery Manager di DHL Supply Chain Iberia

Ricerca e recupero delle informazioni sono funzionalità di grande valore per l'azienda. In particolare, questo aspetto è stato molto importante per uno dei principali clienti di DHL Supply Chain nel settore alimentare per il quale l'azienda funge da intermediario con i suoi fornitori. Questo significa che i dipendenti devono controllare e confrontare ogni ordine con la relativa bolla di consegna al momento della ricezione dell'ordine; l'estrazione e la verifica dei dati grazie alla robotica (RPA) sono la chiave di questa attività di comparazione. Gli errori di verifica sono stati in larga misura ridotti e, laddove i dati non corrispondano, è possibile correggere rapidamente.

Grazie alla scalabilità e alla flessibilità della soluzione di Ricoh, DocuWare Cloud è stata implementata presso diversi clienti di DHL. Inoltre, viene considerata una best practice interna e sarà presentata a livello europeo nei prossimi mesi.

