



Premium Distribution Services

Supply Chain Awards 2020



Η Nestle ως αποθέτης της εταιρείας Διακίνησης, είχε την ανάγκη ενός ολοκληρωμένου B2B καναλιού διανομής για τα professional προϊόντα café που διανέμονται σε όλες τις καφετέριες Αττικής, με υψηλά standards ποιότητας παράδοσης που σε συνδυασμό με την απαράμιλη ποιότητα του προϊόντος, θα δημιουργούσε υψηλό customer satisfaction.

Το service αφορά σε μέχρι 50 κωδικούς προϊόντων και σε μία διασπορά έως τα 2.000 σημεία σε όλη την Αττική.

Τα χαρακτηριστικά του service παράδοσης που απαιτούνται περιλαμβάνουν:

- Έμπειρους οδηγούς στην εξυπηρέτηση πελάτη
- Μοναδικό service level OTIF > 99.9% με 24h παράδοση από παραγγελία και χρονικό παράθυρο παράδοσης 2h
- Δυνατότητα για same day delivery
- Αυστηρά έως την 17:00 παράδοση
- Τηλε-ειδοποίηση του σημείου πριν την άφιξη του van με sms ή mail
- Proof of delivery, αντικαταβολή ή μερική καταβολή
- Customer service παραδόσεων
- Μειωμένο CO₂ αποτύπωμα παράδοσης στα πλαίσια της δέσμευσης της Nestle



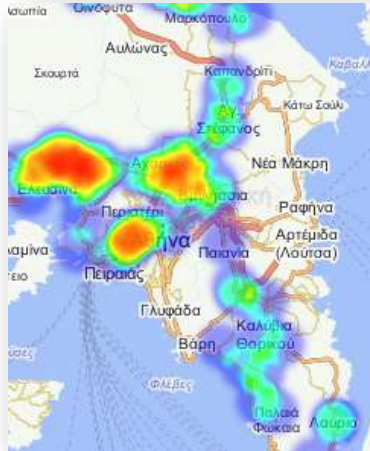


- Η Διακίνησης δημιούργησε ένα set διαδικασιών courier προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες και τις απαιτήσεις του έργου με δικά της van, έμπειρους και εξειδικευμένους οδηγούς, dedicated customer service και best of breed συστήματα IT έχοντας ως κορωνίδα ERP το SAP.
- Η διαχείριση αποθήκης γίνεται σε ειδικό χώρο αποκλειστικά για το project με ειδικές συσκευασίες κιβωτίων και το packing ολοκληρώνεται τις πρώτες πρωινές ώρες. Παραγγελίες same day διαχειρίζονται μέχρι 10:00 και έχουν αυξητική τάση στο σύνολο των παραγγελιών.
- Έχουν χρησιμοποιηθεί διάφορων τύπων καινούργια van και πρόσφατα με την εισαγωγή της ηλεκτροκίνησης γίνεται ανανέωση του στόλου επι τη βάση της πλατφόρμας Nissan.
- Οι οδηγοί είναι πεπειραμένοι και όλοι φέρουν τηλεματικό εξοπλισμό όπου με ειδική εφαρμογή παρακολουθούν τις παραδόσεις τους, κάνουν POD, αποστέλλεται αυτόματα sms ή email για alerting παράδοσης και συλλέγουν την υπογραφή παραλαβής από το σημείο. Αντικαταβολές υπάρχουν σε όλες τις παραδόσεις, ενδέχεται δε να μεταβληθούν από τον αρχικό προγραμματισμό και να αφορούν μερική καταβολή. Κάθε δρομολόγιο προγραμματίζεται και βελτιστοποιείται μέσω ειδικού sw της Telenavis. Καθημερινά γίνονται συναντήσεις review απόδοσης και best practice sharing.
- Υπάρχει ιδιαίτερη διαχείριση στο ERP για παραγγελίες που έρχονται ηλεκτρονικά και αφορούν το συγκεκριμένο project.
- Την λύση ολοκληρώνει ένα dedicated customer service τμήμα που επικοινωνεί με αποθέτη, οδηγούς και σημεία επιλύοντας άμεσα τυχόν θέματα που ανακύπτουν.
- KPIs και στατιστική ανάλυση γίνεται στην πλατφόρμα Qlikview.

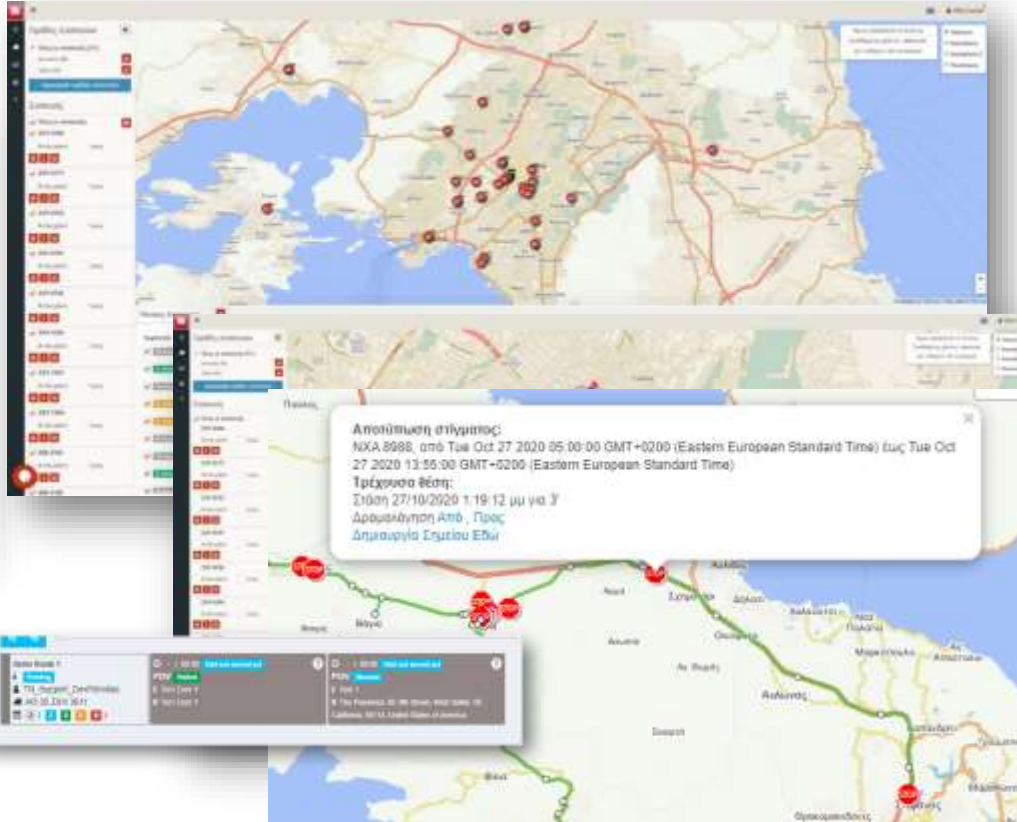




Real time
Παρακολούθηση
Διανομής



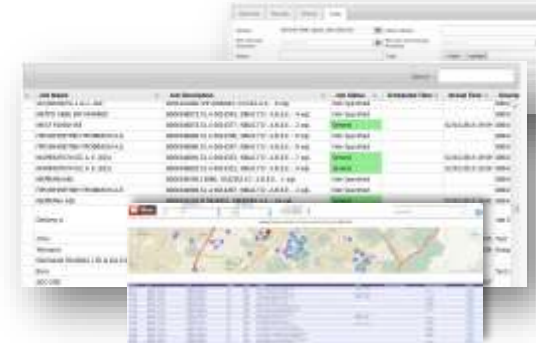
Αναφορές
Στάσεων και Κίνησης
Ημερήσιου Έργου
Καυσίμου και Ρύπων
Ωρών και Χιλιομέτρων
Ανάλυση Δεδομένων
Heat Map επισκέψεων
Ανάλυση διαδρομών με
καθυστερήσεις



Απεικόνιση δρομολογίου, στάσεις, Proof of Visit, Proof of delivery, κτλ.



Αποκλίσεις από σχεδιασμένα ασφαλή
δρομολογία
Διασύνδεση με κέντρο λήψης σημάτων
Λήψη alarm στο κινητό μέσω push messages`



Exception Reporting



1

Η ανάγκη

Δημιουργία ολοκληρωμένου B2B καναλιού διανομής του professional café Nestle για τις καφετέριες Αττικής με τα χαρακτηριστικά:

- Μοναδικό service level OTIF 99.9% με 24h παράδοση από παραγγελία και χρονικό παράθυρο παράδοσης
- Δυνατότητα για same day delivery
- Τηλε-ειδοποίηση του σημείου πριν την άφιξη του van. Proof of delivery, αντικαταβολή, μερική καταβολή
- Μειωμένο CO₂ αποτύπωμα παράδοσης

2

Η λύση

Αποθήκη: Ειδική χωροθέτηση στην αποθήκη Διακίνησης για τους κωδικούς Nestle που συμμετέχουν. Picking-checking-packing το βράδυ.

Διανομή: Van Διακίνησης με εκπαιδευμένους οδηγούς στη σημασία του customer service. Καθημερινό review απόδοσης.

CS: Dedicated ομάδα Customer service

Systems: Εξειδικευμένη διαχείριση παραγγελιών στο SAP για το κανάλι professional café Nestle

Routing: Εξελιγμένοι αλγόριθμοι βελτιστοποίησης δρομολογίου για κάθε route

POD: Τηλεματική φορτηγού. Αποστολή SMS μέχρι 15min πριν την άφιξη. Ηλεκτρονική αποθήκευση υπογραφής παράδοσης

CO₂: Ηλεκτροκίνητο van Nissan NV200

3

Το αποτέλεσμα

Το project είναι λειτουργικό πάνω από 12 μήνες και έχει πετύχει μέσο service level OTIF 99,99% με αυστηρά παράθυρα χρόνου παράδοσης 2h και υψηλό customer satisfaction.





Το project είναι λειτουργικό πάνω από 12 μήνες και έχει πετύχει μέσο service level OTIF >99,99% με αυστηρά παράθυρα χρόνου παράδοσης και υψηλό customer satisfaction τόσο του αποθέτη όσο και των τελικών σημείων.

Με τη συνεργασία μας με τη Διακίνηση στο έργο της καφετέριας, η εξυπηρέτηση του καναλιού αυτού έχει αναβαθμιστεί και είναι πλήρως εναρμονισμένη με τις στρατηγικές κατευθύνσεις της εταιρίας μας: Πελατοκεντρικότητα, με έμφαση στην έγκαιρη και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση, μεταφορά φιλική στο περιβάλλον, με σταδιακή μετάβαση σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, και ψηφιοποίηση, για την απλοποίηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών και τη μεγαλύτερη συνολική ικανοποίηση του πελάτη.

Βασίλης Πυρομάλης
Διευθυντής Φυσικής Διακίνησης NESTLE ΕΛΛΑΣ

Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε και να εκφράσουμε την ικανοποίηση μας για το Service των παραγγελιών και των παραδόσεων. Από την αρχή της συνεργασίας μας και εν μέσω πανδημίας, η εξυπηρέτηση ήταν και είναι πολύ ικανοποιητική.

Η ομάδα του 'Penarrubia'

Είμαστε ιδιαίτερα ευχαριστημένοι, αναφορικά με το Service που μας παρέχει η Nestle, καθώς και ο συνεργάτης σας Διακίνηση ΑΕ. Οι παραγγελίες λαμβάνονται ακολουθώντας το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα και οι παραδόσεις γίνονται πάντοτε εγκαίρως. Ταυτόχρονα υπάρχει η δυνατότητα ευελιξίας και έκτακτων παραδόσεων σε περίπτωση που χρειαστεί. Εν μέσω της δύσκολης συγκυρίας, λόγω COVID 19, τόσο η ευελιξία, όσο και η προθυμία για άμεση ανταπόκριση σε κάθε αίτημα μας, είναι πολύ σημαντικό για εμάς και εκτιμάται ιδιαίτερα.

Η ομάδα του 'The dalliance house'

