



LOGISTICA E TRASPORTI

## DHL e JAGGAER per un procurement collegato a livello globale a prova di futuro

CREDITO FOTOGRAFICO DEUTSCHE POST AG

### Profilo cliente

Con una forza lavoro di oltre 500.000 persone, la presenza in oltre 220 Paesi e Territori di tutto il mondo e un fatturato di 61,6 miliardi di euro (73 miliardi di dollari) nel 2018, Deutsche Post DHL Group (DPDHL) è il principale e più importante fornitore di servizi postali e logistici al mondo. Insieme, i suoi marchi rappresentano un portafoglio unico di servizi di comunicazione (DP) e logistica (DHL). Dispone inoltre delle competenze e della rete globale necessarie per supportare le operazioni internazionali nel marketing dialogico, nei servizi di distribuzione stampa e nelle soluzioni di comunicazione aziendale. DHL fornisce

servizi di spedizione pacchi e di e-commerce in tutto il mondo, tra cui consegne esprese internazionali, spedizioni globali di merci via aerea, via mare, su strada e su rotaia; soluzioni di magazzinaggio; consegne di posta in tutto il mondo e un numero inestimabile di servizi logistici personalizzati.

### Sfide

In generale, nel mondo del procurement IT, la stragrande maggioranza delle aziende dispone di un certo livello di automazione dei processi. Tuttavia, per quanto riguarda l'approvvigionamento strategico, l'automazione è stata adottata solo in parte. Per quanto riguarda le soluzioni di eProcurement, molte aziende sono cresciute in modo organico con strumenti del procurement IT indipendenti che, pur soddisfacendo l'esigenza di automazione di un particolare silo, non sono all'altezza delle esigenze di un approccio congiunto. Per allinearsi alla visione strategica di connessione e per portare i vantaggi della trasparenza e dei processi comuni agli stakeholder interni ed esterni, DPDHL Group ha deciso che una suite completamente integrata sarebbe stato il passo successivo necessario affinché tutti i dipartimenti a livello globale potessero comunicare sulla stessa piattaforma e nella stessa lingua.

***"[JAGGAER] ha messo a punto per noi un set di strumenti che si adattava perfettamente alle dimensioni e al formato dei nostri, pur frammentati, e li ha riuniti tutti insieme. Abbiamo ritenuto che avesse compreso appieno le nostre esigenze."***

Dr. Stefan Zeisel  
Head of Regional Procurement,  
DPDHL Group





Credito  
fotografico  
Deutsche  
Post AG

Il dr. Stefan Zeisel, Head of Regional Procurement e responsabile della regione più ampia del DPDHL Group, è diventato sponsor del progetto per questa transizione. "Storicamente," ha affermato, "avevamo predisposto gli strumenti necessari per automatizzare ogni parte del nostro processo di procurement, ma si sono rivelati frammentati. La nuova piattaforma di sourcing ci offre l'opportunità di connettere i dati in modo molto migliore e di generare nuove informazioni a valore aggiunto per i nostri partner commerciali interni."

Il gigante delle consegne e della logistica mantiene la sua posizione di leader del settore grazie all'innovazione e alla visione, nonché alla convinzione fondamentale che sia la capacità di connettersi la chiave per un'organizzazione veramente globale, ma unificata. Questa fiducia nella connettività si applica altrettanto bene ai partner commerciali e ai fornitori, scelti con oculatezza per supportare gli obiettivi strategici. Questo è solo uno dei motivi per cui DPDHL Group ha scelto JAGGAER come partner strategico per sviluppare un ecosistema di eProcurement moderno, locale, regionale e globale, completamente integrato, in grado di collegare tutte e cinque le aree chiave della sua attività di sourcing, dalla domanda al contratto: gestione dei risparmi, analisi delle spese, gestione delle relazioni con i fornitori, sourcing e gestione del ciclo di vita dei contratti. L'obiettivo del DPDHL Group era chiaro: per creare una piattaforma SaaS integrata che

supporti tutte le attività di eProcurement in un'azienda globale, sostituendo i set di strumenti frammentati ed eliminando le attività ridondanti.

## Soluzione

Dopo un rigoroso processo di test di diversi fornitori, DPDHL Group ha scelto JAGGAER per abilitare una piattaforma completa per il suo sourcing strategico. Il dr. Zeisel ha affermato che JAGGAER "ha messo a punto per noi un set di strumenti che si adattava perfettamente alle dimensioni e al formato dei nostri, pur frammentati, e li ha riuniti tutti insieme. Abbiamo ritenuto che avessero compreso appieno le nostre esigenze."

Il colosso della logistica era alla ricerca di flessibilità nel proprio sistema e ha scoperto che le soluzioni JAGGAER sono altamente configurabili. "Sebbene la nostra organizzazione sia vasta e davvero globale, ci consideriamo come un'unica azienda. Anche se composta da regioni diverse con attività diverse, vogliamo tutti fornire lo stesso risultato. Molti strumenti possono comunicare oltre i confini internazionali, ma trovare un partner con una reale esperienza nel trattare con un'azienda globale come la nostra è stato un autentico vantaggio. Con un progetto di queste dimensioni, per noi era importante che il personale, ovunque nel mondo, potesse prendere il telefono e parlare con qualcuno della propria zona, con conoscenze locali, e ricevere prontamente le risposte alle proprie domande. Questo tipo di accessibilità crea un rapporto di fiducia."



Ed è stato questo rapporto di fiducia a portare a un'implementazione di successo di questa portata; la vera collaborazione, basata sull'acquisizione di una comprensione reciproca tra le due organizzazioni, è stata fondamentale. "In ogni progetto, per sua natura, non è possibile prevedere tutto, ed è per questo che è necessaria un'azienda che apporti uno "spirito di partnership", ha affermato il dr. Zeisel. "Ecco che cosa differenzia JAGGAER. Ha una mentalità aperta e instaura un rapporto molto equo. Quando le cose cambiano o si verificano dei problemi, adotta un approccio pragmatico e pratico e il loro senior management si impegna allo stesso modo."

JAGGAER è stata coinvolta e impegnata fin dall'inizio: "Il coinvolgimento di JAGGAER nelle conversazioni, anche prima della firma del contratto, ha fatto in modo che le persone comprendessero lo strumento e cosa avrebbe potuto fare per noi fin dall'inizio. La gestione del progetto è stata svolta principalmente da JAGGAER, ma abbiamo avuto numerose opportunità di collaborare attraverso flussi di lavoro e riunioni del comitato direttivo."

In una fase così precoce dell'implementazione, è difficile fare una stima dei benefici finali, ma il DPDHL Group sta già iniziando ad avvertire un impatto e il feedback è stato positivo. "Lo so che sta funzionando," ha affermato il dr. Zeisel,

"perché le persone mi dicono che lo usano volentieri, e se non fosse così, vorrebbe dire che non funziona!"

E da una prospettiva più ampia, il sistema sta contribuendo a soddisfare alcuni degli obiettivi strategici principali del progetto "Strategy 2020: Focus Connect Grow" dell'azienda. L'implementazione si è concentrata sulle esigenze del personale; ad esempio, la documentazione dei processi è ora molto più semplice e i campi dati ripetitivi sono stati resi ridondanti, con un risparmio di tempo e fatica. Questa è stata una motivazione importante per il team e, di fatto, l'aspetto più facile da portare a termine è stato la gestione del cambiamento, perché il top management e i membri del team hanno sostenuto pienamente il progetto.

L'installazione di JAGGAER ha consentito a DPDHL di connettere i componenti in un unico sistema, in tutto il mondo, in modo che tutti avessero trasparenza, accessibilità, una piattaforma e un processo di lavoro in comune. Concentrandosi e collegando i dipendenti, l'azienda ha eliminato la ridondanza, creando più spazio e aumentando di conseguenza il potenziale di crescita. Il dr. Stefan Zeisel ha affermato: "Ora abbiamo dei fornitori che negoziano meglio con il mercato. Siamo convinti che sia necessario dare loro del "tempo per negoziare" per costruire relazioni migliori, ma prima non potevamo essere coerenti; semplicemente non c'era abbastanza tempo. Ora è possibile utilizzare il tempo trascorso con i fornitori in modo molto più efficace."

## Il futuro

DPDHL Group sfrutterà i risultati e coglierà nuove opportunità per una crescita redditizia e per l'eccellenza del servizio in futuro. Una volta completamente integrato, l'enorme database dei fornitori costituirà la pietra angolare della visione del dipartimento per la connessione con il mercato. Il facile accesso a tutti i dati relativi ai fornitori all'interno del sistema JAGGAER porterà enormi vantaggi. La capacità di effettuare ricerche in qualsiasi dimensione, dai record di conformità ai dati macroeconomici, darà all'azienda il potere che deriva dall'utilizzo dei dati reali per influenzare il processo decisionale.



Credito fotografico Deutsche Post AG

L'implementazione di un sistema comune in ogni regione renderà la collaborazione una realtà, supportando ulteriormente lo scambio interno di conoscenze, linguaggio e competenze, oltre a creare un'operazione di acquisto più efficace. La decisione di implementare tutti e cinque i componenti ha posto il DPDHL Group in prima linea nel settore. "Facciamo parte di un'ampia rete di altre aziende Fortune 500 in Germania," ha affermato il dr. Zeisel, "e posso dire che quando abbiamo iniziato questo viaggio eravamo già molto avanti in termini di sviluppo IT strategico.

"Una ricerca recente dimostra che, mentre un'azienda su due utilizza uno di questi strumenti, averne implementato più di uno è abbastanza insolito, mentre utilizzarli tutti e cinque è molto raro.

"Questa implementazione ci ha permesso di creare processi locali, regionali e globali d'avanguardia, realizzando un benchmark dei costi tra le aziende. Poche aziende possono farlo da sole".

Ma grazie a JAGGAER, DPDHL Group può.

**Americhe**  
+1 919 659 2600  
sales@jaggaer.com

**Europa**  
+43 1 80 490 80  
dach\_sales@jaggaer.com

**MEA**  
+9714 360 1300  
info-mena@jaggaer.com

**APAC**  
+61 (2) 8072 0644  
apac\_sales@jaggaer.com

