



**REALIZZARE UNA VISIONE:
CREARE UNA COMMUNITY PLM
IN ACKERMANS**



ACKERMANS

I VALORI ALLA BASE DEL VALORE

Ackermans è il principale rivenditore al dettaglio e, allo stesso tempo, rappresenta una vera e propria istituzione nella storia del Sud Africa. Fondata da Gus Ackerman a Cape Town, dove ha tuttora la propria sede, l'azienda da oltre un secolo resta fedele ai propri obiettivi. Nel 2016 Ackermans ha festeggiato 100 anni di "valore apportato alla vita quotidiana".

Oggi parte del gruppo retail Pepkor (che opera in Sud Africa, Australia, Nuova Zelanda ed Europa orientale), Ackermans vende moda accessibile per uomo, donna, ragazzo e bambino, attraverso i suoi oltre 600 punti vendita dislocati in tutta l'Africa del Sud.

SINCRONIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI

Sebbene l'azienda venda in Sud Africa, le attività di acquisto, merchandising e sourcing vengono condotte a livello globale. Come spiega il direttore acquisti, Raynard Potgieter, era diventato impossibile gestire tutto in un ambiente informale, basato su Excel.

"I buyer lavoravano quasi esclusivamente con carta e fogli di calcolo, ciò creava un inutile livello di complessità e lasciava spazio a molti errori", afferma Potgieter. "La comunicazione con i fornitori internazionali si basava principalmente su scambi di e-mail, senza alcuna procedura di verifica delle informazioni e con una crescente difficoltà nel tenere traccia dello stato di avanzamento di un prodotto nel corso del suo ciclo di vita".

La lentezza della comunicazione e la collaborazione limitata si stavano riflettendo anche su altri ambiti aziendali, generavano ritardi e avevano un impatto sui risultati finanziari.

"La mancanza di visibilità su aspetti chiave come margini, tassi di cambio, scambi con i fornitori, stava causando significativi problemi" afferma Renée Jain, Supply Chain Systems Manager di Ackermans. "Per analizzare i margini, ad esempio, era necessario che un membro del team girasse per l'intero edificio a raccogliere una serie di fogli di calcolo elaborati in vari formati, per poi tentare di riunire, riformattare e consolidare tutti i dati in un unico, grande prospetto. Il processo poteva durare dalle due alle tre settimane, ma nel frattempo i margini cambiavano e i dati diventavano obsoleti".

Ackermans si è quindi orientata verso un sistema PLM al fine di centralizzare le informazioni critiche, oltre che standardizzare e semplificare gli acquisti e altri processi, e poter disporre immediatamente del livello necessario di business intelligence e consentire ai team principali di concentrarsi sulla produttività anziché sull'amministrazione.

"I nostri erano processi complessi", afferma Jain "e avevamo bisogno di un sistema sufficientemente strutturato e sofisticato per aiutare i nostri utenti a concentrarsi su ciò che sanno fare meglio, ma che, al tempo stesso, fosse così flessibile da poter essere personalizzato e adattato alle nostre esigenze".



“ Prima del PLM, le scrivanie dei buyer erano coperte da pile di cartelle piene di stampe di fogli Excel e di e-mail e ognuno di loro aveva un metodo di lavoro diverso. ”

UNA STORIA CHE EVOLVE

Inizialmente Ackermans aveva pensato di sviluppare in proprio una soluzione PLM, ma l'idea è stata abbandonata quando, come racconta Jain, "abbiamo realizzato che, dopo tre anni di lavoro, avevamo realizzato sì e no un quarto di ciò di cui avevamo davvero bisogno". Poco dopo Ackermans ha iniziato a valutare i fornitori di PLM, alla ricerca del giusto equilibrio tra centralizzazione dei dati e configurabilità.

"Abbiamo valutato la soluzione di un altro fornitore e, sebbene il software facesse esattamente quanto previsto dalle specifiche, ci siamo resi conto che non saremmo mai stati in grado di configurarlo in modo tale da supportare i nostri processi in costante cambiamento", racconta Jain. "E intendo realmente in cambiamento: anche dopo aver fatto la nostra scelta e avviato l'implementazione, ci ritrovavamo ancora lì a pianificare il nostro percorso PLM".

La flessibilità nel gestire i cambiamenti repentini del settore della moda è uno dei cardini della metodologia Agile Deployment™ di Centric Software, che ha catturato l'attenzione di Ackermans nel corso di un evento celebrativo dell'espansione in Sud Africa di questo vendor con sede nella Silicon Valley.

"Nel corso di quell'evento, per la prima volta mi sono reso conto di cosa avrebbe potuto significare una soluzione altamente configurabile per un'azienda come Ackermans, dove si stava ancora cercando di capire che cosa avrebbe fatto per noi il PLM", spiega Jain.

Ackermans ha quindi invitato Centric a presentare un proof of concept. Alcuni consulenti locali in meno di 24 ore hanno configurato la soluzione per mostrare la "giornata tipo" di un buyer Ackermans al lavoro con il PLM. "L'intero team è rimasto impressionato dal fatto che ogni schermata fosse impostata esattamente come da noi indicato" ricorda Jain, "ed è stato subito chiaro che il sistema PLM Centric non avrebbe imposto ai team di cambiare le proprie modalità di lavoro ma, al contrario, la soluzione poteva essere rapidamente configurata per soddisfare le nostre esigenze in continua evoluzione".

Sfide

- + Processi basati su carta e fogli di calcolo senza procedure di verifica
- + Nessuna standardizzazione nei processi e nei reparti
- + Gestione manuale, dispendiosa in termini di tempo, risultante nella disponibilità di informazioni obsolete
- + Complesso equilibrio dei tassi di cambio delle valute straniere
- + Nessuna comunicazione in tempo reale con i fornitori, con conseguente definizione inadeguata dei costi

CRESCERE IN UN AMBITO PLM

Ufficialmente Ackerman ha iniziato a lavorare con il sistema PLM di Centric Software nel gennaio del 2016. Dopo un breve progetto pilota nel reparto bambini, sei mesi più tardi, la soluzione è stata implementata in tutte le divisioni e sono state definite le priorità, rivisitati e perfezionati i processi critici aziendali, in linea con l'approccio agile di Centric e le dinamiche modalità di lavoro di Ackerman.

“Per noi è sempre una sfida trovare persone alle quali affidarci e delle quali fidarci, ma i consulenti locali di Centric hanno reso l'implementazione davvero semplice”, afferma Jain. “La loro flessibilità e l'abilità nell'apportare modifiche e nel renderle disponibili già il giorno dopo, ci ha consentito di entrare nel sistema mano a mano che veniva implementato”.

ELIMINARE IL CARTACEO E ADOTTARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Ackermans si è resa immediatamente conto dei numerosi vantaggi ottenuti dall'adozione di Centric, ma uno dei più significativi è, senza dubbio, ciò che Jain definisce trasformazione digitale.

“Prima del PLM, le scrivanie dei buyer erano coperte da pile di cartelle piene di stampe di fogli Excel e di e-mail e ognuno di loro aveva un metodo di lavoro diverso” continua. “Ora, lavorando con il sistema PLM di Centric, tutte quelle informazioni sono standardizzate e digitali: tutti i buyer operano tramite il sistema e tutto, dai preventivi alle offerte e alle comunicazioni con i fornitori, è concentrato in un unico luogo, il che ci consente di definire con precisione i costi, utilizzando dati chiari e coerenti. Il fatto che le scrivanie ora siano libere da quelle montagne di documenti può apparire uno strano modo per misurare il successo, ma vi assicuro che questa trasformazione si è dimostrata davvero fondamentale per la nostra strategia di business”.

VIVERE IL PRESENTE IN TEMPO REALE

Per Ackermans il risultato più significativo della trasformazione digitale è l'accesso immediato alle informazioni business-critical e a dati complessi che prima richiedevano giorni o settimane per essere analizzati.

“Sono entusiasta dell'immediatezza con cui Centric ci consente di accedere alle informazioni e di come aggrega tali dati senza alcun intervento manuale”, spiega Raynard Potgieter. “Combinare dei fogli di calcolo di Excel richiedeva tempi lunghi ed era un'attività soggetta a grandi quantità di errori; di conseguenza le decisioni prese potevano essere basate su dati non accurati. Con Centric, basta un clic per ottenere dati in tempo reale e che possiamo utilizzare per prendere decisioni informate”.

Un esempio del valore di questa business intelligence immediata è dato dai prospetti sui margini citati in precedenza, la cui compilazione richiedeva intere settimane. “Oggi possiamo visualizzare quelle informazioni online e in tempo reale”, afferma Jain. “Qualsiasi eventuale modifica apportata da un buyer in un determinato momento viene riportata in quel prospetto, senza ritardi, e ciò rende disponibili dati sui quali tutti possono fare affidamento”.

Ackermans ha anche ridotto il tempo dedicato all'estrazione e all'aggiornamento manuale delle informazioni a livello della supply chain internazionale. Sebbene l'azienda venda i propri prodotti in rand sudafricani, il sourcing avviene in altre valute, un'attività soggetta quindi alle fluttuazioni stagionali dei tassi di cambio. Prima del PLM, i buyer di Ackermans impiegavano fino a una settimana per ricalcolare i costi e tener conto dei cambiamenti sul mercato dei cambi esteri, mentre oggi quelle stesse informazioni vengono inserite direttamente nel sistema PLM di Centric, ottenendo l'aggiornamento automatico di costi e margini.

La possibilità di comunicare con i fornitori modello per modello, ha consentito al reparto acquisti di Ackermans di ridurre, da due giorni a due ore, il tempo dedicato alla stesura dei tender. Sono stati inoltre eliminati altri importanti colli di bottiglia che rallentavano le procedure aziendali, in particolare quelli relativi alla pianificazione e gestione degli ordini, riducendo la pressione sui team interni e sui fornitori.

FOCUS SUL FUTURO

Al di là di questi risultati, Ackermans e Centric Software credono fermamente nelle partnership di lunga durata. Con la soluzione ora operativa in tutti i reparti, Jain considera l'approccio pratico ed etico di Centric come strumentale al successo del progetto.

“Il personale messo a nostra disposizione da Centric ci ha fornito quanto promesso entro le scadenze previste: il sistema era operativo esattamente nel giorno inizialmente pianificato”.

Ackermans guarda ora al futuro e punta ad estendere l'ambito del progetto adottando anche la suite di applicazioni mobile di Centric, e passare, quindi, alle fasi successive della propria visione di valore. “La collaborazione con Centric ci permette di sviluppare prodotti migliori, di offrire un servizio più efficiente ai clienti e di adattare il business alla crescita futura”, afferma Potgieter.



Risultati

- + Trasformazione digitale completa; tutti i processi di acquisto avvengono ora tramite PLM
- + Il calcolo dei margini richiede alcuni secondi e non più settimane
- + Tender redatti in due ore e non in due giorni
- + Aggiornamenti automatici dei tassi di cambio, anche stagionali
- + Comunicazioni con i fornitori gestite esclusivamente tramite PLM, con controlli e attendibilità totale



INFORMAZIONI SU ACKERMANS

La storia di Ackermans risale al 1916, quando Gus Ackerman apre il primo negozio a Wynberg, Cape Town. Nella sua visione, un esercizio commerciale era un luogo in cui i clienti potevano trovare prodotti di valore a prezzi straordinari, esattamente ciò che Ackermans è poi divenuta. Nel 1986, Ackermans è stata acquistata dal Pepkor Group.

Oggi i 600 negozi Ackermans sono presenti in oltre 5 paesi: l'azienda è il principale rivenditore di abbigliamento di qualità per l'intera famiglia, e continua a definire standard di valore e convenienza. Con una vasta selezione di articoli di moda per donna, uomo, ragazzo e bambino a cui si aggiunge una linea di prodotti per la casa, cellulari e importanti prodotti finanziari, l'azienda continua ad apportare valore alla vita di tutti i giorni.

INFORMAZIONI SU CENTRIC SOFTWARE

Dalla sede nella Silicon Valley e dagli uffici situati nelle principali capitali mondiali, Centric Software crea tecnologie per i più prestigiosi marchi nel settore della moda, della vendita al dettaglio, delle calzature, dei prodotti di lusso, degli articoli per esterni e dei beni di consumo. Centric 8, la piattaforma PLM (Product Lifecycle Management) di punta dell'azienda, offre funzionalità per pianificazione commerciale avanzata, sviluppo dei prodotti, sourcing, pianificazione aziendale, gestione della qualità e delle collezioni, personalizzate per i dinamici settori dei beni di consumo. I pacchetti Centric SMB hanno ampliato il sistema PLM includendo tecnologie innovative e importanti nozioni di settore, specifiche per le aziende di piccole dimensioni.

Centric Software ha ricevuto numerosi riconoscimenti del settore, tra cui il Frost & Sullivan 2016 Global Customer Value Leader Award, nella categoria Fashion and Apparel PLM e il Frost's 2012 Product Differentiation Excellence Award. Red Herring ha incluso Centric tra le prime 100 società al mondo nel 2013, 2015 e nel 2016.

 CentricSoftware™



Piazza IV Novembre, 7 | 20124 Milano | Italia
Telefono: +39 02 87343489
www.centricsoftware.com