
DRS Dealer Rendering System



DRS, Dealer Rendering System, consente ad una rilevante industria automobilistica di richiedere, gestire e analizzare i materiali resi dalla rete di vendita per determinare le responsabilità dei guasti. Per il raggiungimento dell'obiettivo il sistema automatizza i seguenti processi :

- Richiesta dei materiali all'intera rete di vendita tramite la creazione di semplici regole da parte del personale del cliente
- Lavorazione e tracciatura dei materiali per i concessionari e per le officine autorizzate della rete di vendita del cliente per lo stoccaggio, la rottamazione e la generazione dei documenti di trasporto
- Ricezione, movimentazione e ispezione tecnica dei materiali pervenuti dalla rete di vendita c/o il centro RdR (Resi da Rete)
- Determinazione delle cause del guasto e della relativa responsabilità per l'eventuale rivalsa economica sul fornitore o sul concessionario

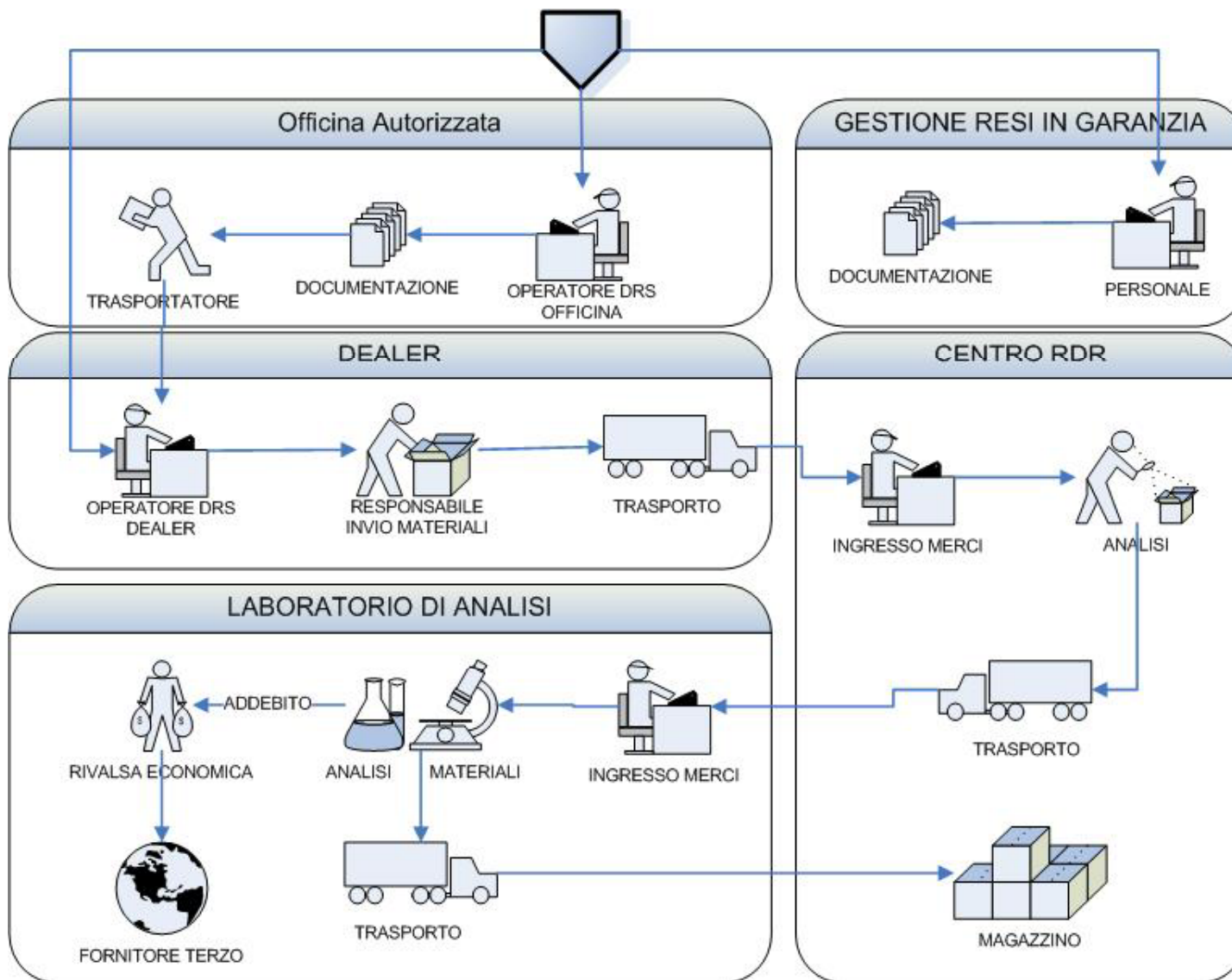


DRS è stato progressivamente esteso al fine di gestire e tracciare differenti tipologie di resi da rete. L'applicazione è quindi suddivisa in tre moduli differenti, ognuno dei quali gestisce ed automatizza i seguenti processi :

- **Resi in Garanzia:** gestisce la richiesta di tutti i materiali sostituiti sui veicoli in garanzia. La fase di richiesta è controllata attraverso l'impostazione di regole di richiesta
- **Resi fuori Garanzia:** gestisce il processo di rientro di due tipologie di materiali: i ricambi e le carcasse. Nel primo caso si tratta di pezzi di ricambio acquistati dai dealer che sono oggetto di reclamo. Nel secondo caso invece si tratta della restituzione del materiale danneggiato e potenzialmente ricondizionabile per la reimmissione sulla rete di vendita.
- **Materiali Urgenti:** canale di richiesta materiali di rilevante importanza che, attraverso l'integrazione con i sistemi informativi di DHL, vengono richiesti dal costruttore quando ancora non sono contabilizzati per l'invio ai fornitori



Schema di processo - Garanzia



Caratteristiche principali - Garanzia

– Regole di configurazione

Un modulo dell'applicazione, il *Configuratore*, alimentato da semplici regole genera giornalmente le richieste di materiali all'intera rete di vendita sulla base dei parametri forniti dal personale responsabile della gestione delle garanzie

– Interfaccia di rete

I concessionari possono visualizzare le richieste pendenti, gestire l'invio dei materiali e generare tutti i documenti di trasporto necessari attraverso l'utilizzo di un'interfaccia web semplice e intuitiva che fa largo uso di AJAX ed è in grado di produrre la documentazione nei principali formati (PDF, EXCEL)

– Modulo RdR

Il sistema offre agli operatori del centro RdR uno strumento pratico e veloce per la gestione e l'analisi dei materiali spediti dai concessionari. Il sistema consente l'utilizzo di lettori barcode per velocizzare la fase di identificazione dei pezzi. Inoltre il sistema consente la definizione e la configurazione di informazioni aggiuntive che vengono poi visualizzate agli operatori durante la fase di ispezione dei particolari (Modulo CheckList) per facilitare ad esempio l'individuazione fisica dei numeri di serie, delle date di produzione e delle altre informazioni necessarie per l'accertamento dei materiali ricevuti dai concessionari

– Magazzino

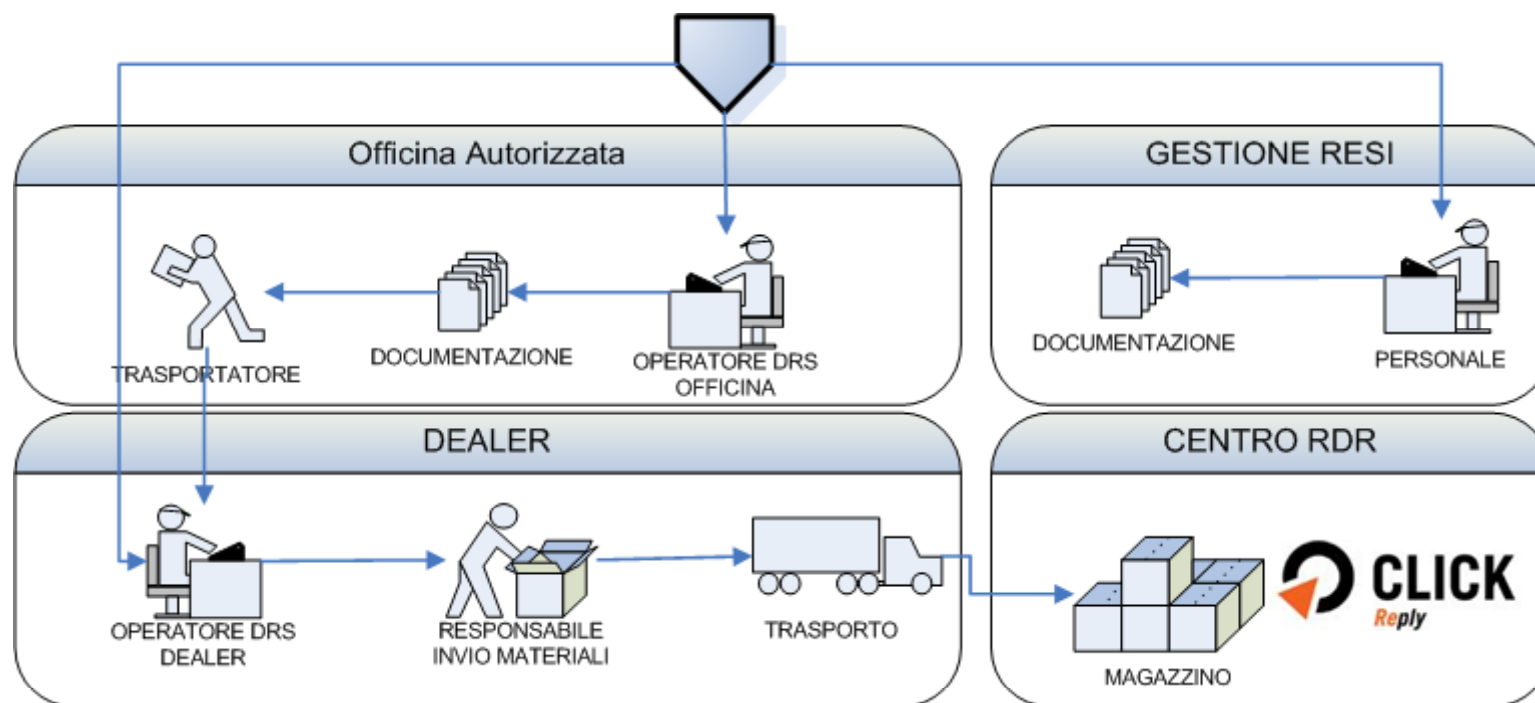
In aggiunta all'automazione del processo, all'interno del centro RdR, per i materiali in garanzia l'applicazione gestisce anche le movimentazioni manuali di magazzino, la locazione del materiale e le relative tracciature. Un'apposita funzionalità consente inoltre di effettuare l'inventario dei materiali utilizzando lettori ottici barcode o semplicemente file Excel.

– Addebiti

La componente finanziaria consente al personale di produrre gli eventuali addebiti verso la rete di vendita o definire all'occorrenza l'entità delle rivalse economiche sui fornitori dei materiali. La formulazione dell'addebito dipende strettamente dalle analisi fisiche sui materiali effettuate nel centro RdR. Gli esiti analisi di quest'ultimo sono quindi accessibili e sempre consultabili direttamente online su DRS dai vari uffici e reparti del cliente. Il reparto che effettua l'analisi può inoltre integrare gli esiti delle diagnosi con fotografie e qualunque altro tipo di allegato.



Schema di processo – Fuori Garanzia



La differenza principale di gestione tra il modulo garanzia e il modulo fuori garanzia è che quest'ultimo demanda all'applicazione Click la gestione della giacenza a magazzino. Il modulo garanzia ne implementa la gestione poiché la integra con funzionalità su misura per l'analisi e l'ispezione tecnica.



Caratteristiche principali – Fuori Garanzia

– Alimentazione dati

I dati relativi ai materiali fuori garanzia sono forniti da un'applicazione sorgente che gestisce il processo finanziario e determina, con l'invio dei record a DRS, quali di questi devono essere restituiti e quindi richiesti al concessionario.

– Interfaccia di rete

I concessionari possono visualizzare le richieste pendenti, gestire l'invio dei materiali e generare tutti i documenti di trasporto necessari attraverso l'utilizzo di un'interfaccia web semplice e intuitiva che fa largo uso di AJAX ed è in grado di produrre la documentazione nei principali formati (PDF, EXCEL). Per ridurre l'impatto sugli utilizzatori finali le interfacce riportano il medesimo aspetto grafico del modulo garanzia.

– Localizzazione

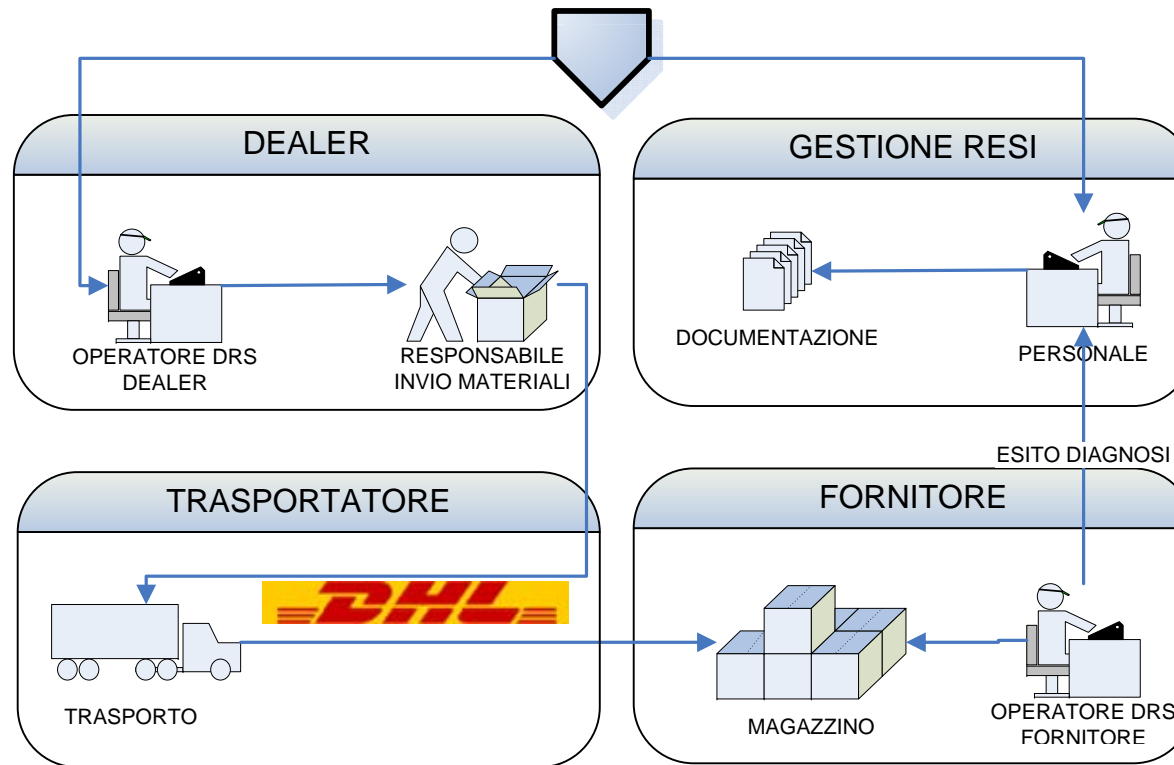
Il sistema è presente ad oggi in oltre dodici mercati europei; tra questi citiamo Germania, Francia, Spagna, UK, Danimarca e i paesi dell'Est Europa. Per il raggiungimento di quest'obiettivo l'applicazione è stata dotata di semplici strumenti per la localizzazione e la traduzione dei testi e delle etichette necessarie al funzionamento.

– Magazzino

A differenza del modulo garanzia non vengono effettuate analisi di dettaglio sui materiali fuori garanzia. Per la gestione logistica quindi DRS si integra con l'applicazione Click Reply™ a cui fornisce tutti i dati necessari per l'individuazione dei documenti di trasporto generati dalla rete di vendita.



Schema di processo – Materiali Urgenti



Il ciclo di lavorazione dei materiali urgenti prevede la spedizione diretta verso il fornitore del pezzo. Il caso si verifica a seconda del tipo di contratto di fornitura stipulato tra il costruttore dell'autoveicolo e il fornitore.



Caratteristiche principali – Materiali Urgenti

– **Prelievo materiali**

Gli utenti abilitati possono in qualunque momento accedere all'intero bacino dei materiali in possesso della rete vendita e, attraverso il DRS, poterne richiedere la restituzione seguendo un semplice wizard. Il processo si applica a tutti i materiali per cui è necessario il rientro immediato del tolto d'opera come, ad esempio, le campagne di restituzione piuttosto che particolari a difettosità elevata.

– **Interfaccia di rete**

I concessionari soddisfano le richieste del costruttore utilizzando le medesime interfacce dei moduli Garanzia e Fuori Garanzia. Questo riduce al minimo l'impatto per l'utilizzatore poiché con processi molto simili riesce a gestire e mantenere diverse tipologie di materiali.

– **Modulo DHL**

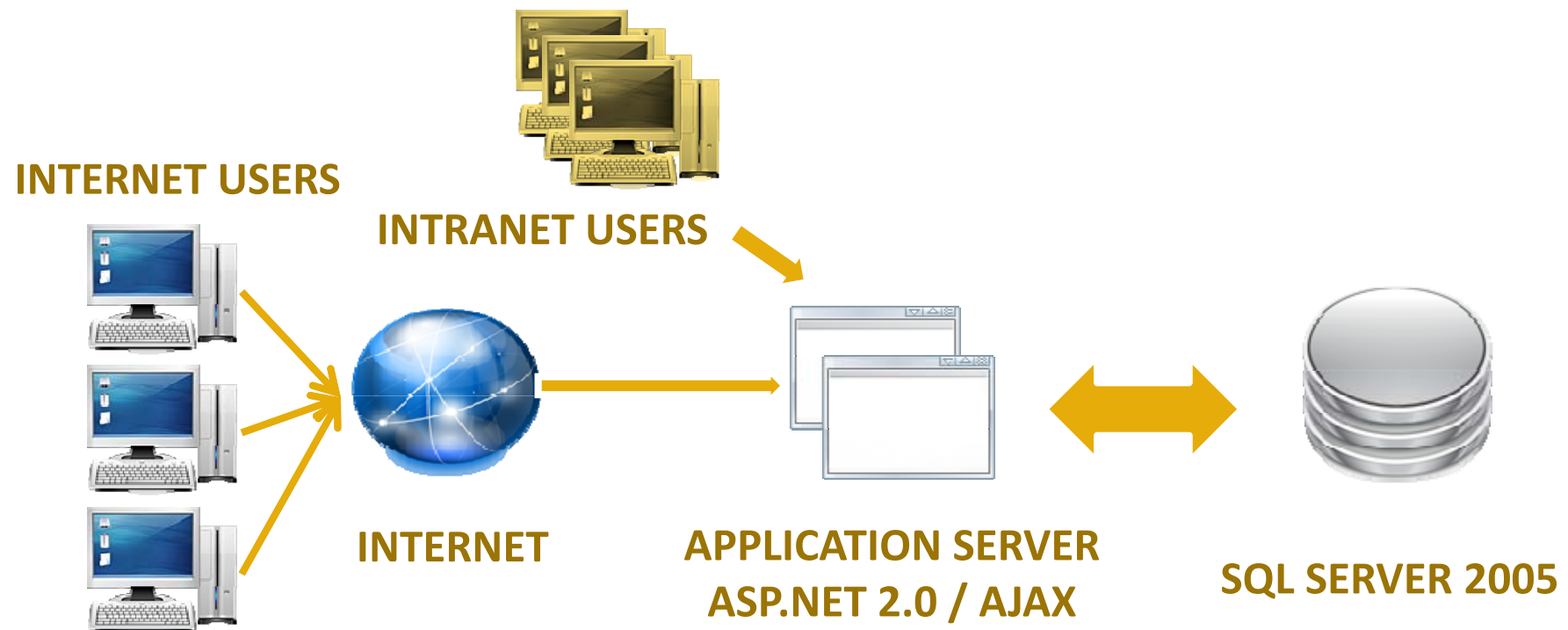
Il sistema DRS si integra, via webservice, con i sistemi informativi di DHL, rendendo possibile alla rete vendita di generare il Documento Di Trasporto (DDT) e prenotare il ritiro direttamente su sistema DRS; su quest'ultimo saranno quindi sempre accessibili tutte le informazioni di tracciatura della spedizione.

– **Addebiti**

Anche per il modulo Materiali Urgenti è presente la componente finanziaria che consente di addebitare eventuali mancati invii da parte della rete di vendita.



Il DRS si compone di un'applicazione web, raggiungibile da Internet, e di un modulo residente sul database server. Lo schema funzionale della soluzione è quindi il seguente :



Caratteristiche e dati tecnici

- **Entità e attori**

oltre 120 entità in gioco (Materiali, Fornitori, Documenti, ecc..)

- **Implementazione**

implementazione puramente Object Oriented con architettura 3-TIER

- **Tecnologie**

DRS fa uso di alcune tra le più recenti tecnologie Microsoft (.NET 2.0, AJAX 1.0)

- **Localizzazione**

l'applicazione, ad oggi, gestisce già oltre dieci lingue ed è utilizzata in quindici paesi UE

- **Automati a stati**

implementazione di diverse macchine a stati per garantire l'assoluta consistenza dei dati

- **Web 2.0**

pur trattandosi di applicazione prevalentemente Intranet la Web User Interface fa uso delle più recenti tecnologie AJAX per garantire una maggior user experience

- **Reportistica**

il sistema genera documenti e reportistica nei principali e più diffusi formati (PDF, Excel, Word, txt, ecc..)

- **System Integration**

integrazione con Click Reply™ per la gestione logistica dei materiali per l'automazione della supply chain



Contatti

www.reply.eu
info@reply.it

