

CASE STUDY

Con CloudSuite, Drillmex è ora in grado di offrire un servizio clienti omnicanale ad alto impatto

Drillmex, Inc. è un distributore industriale nordamericano di utensili da taglio, accessori per macchine utensili, fluidi da taglio e strumenti di precisione, con sede in Quebec. Fondata nel 1982, Drillmex è una delle principali aziende distributrici industriali che ha vissuto una crescita sensazionale negli ultimi dieci anni rifornendo vari settori tra cui quello aerospaziale, medico, automobilistico, energetico, della ricerca e dell'istruzione. Drillmex ha iniziato a collaborare con Infor nel 2008, scegliendo Infor Distribution SX.e come sistema ERP (Enterprise Resource Planning) di base, per poi passare a Infor CloudSuite™ Distribution in modo da estendere e potenziare il proprio business nel cloud. Mentre Drillmex continua a crescere in termini di dimensioni e guadagni, l'azienda ha implementato una piattaforma e-commerce garantendosi nuove opportunità di visibilità e controllo di inventario e magazzino.



Settore

Distribuzione

Prodotto Infor

Infor® CloudSuite Distribution

Numero di dipendenti

23

Network group

Partecipante al gruppo di utenti (TUG)

Sito web

drillmex.com

“**Per fare di più con un numero inferiore di dipendenti, sapevamo di doverci avvalere della tecnologia. Non faremo mai a meno delle ultime versioni di Infor CloudSuite Distribution per continuare ad ampliare e far crescere il nostro business. Il modello di delivery del cloud Infor è orientato al progresso e ci consente di sfruttare nuove caratteristiche e funzionalità man mano che vengono introdotte e fornire così ai nostri clienti un servizio sempre migliore.**”

CHRISTIAN OSTIGUY

VP Operations, Drillmex Inc.

Superare le difficoltà della crescita durante un percorso di trasformazione digitale

Drillmex ha stretto una partnership con Infor nel 2008. Dall'inizio di questa partnership Drillmex ha sperimentato una crescita esponenziale, mutevoli tendenze industriali e un bisogno crescente di offrire nuovi canali al mercato. Drillmex ha voluto offrire una migliore esperienza di e-commerce. Durante tutto il percorso, Drillmex è rimasta concentrata sulla crescita strategica e sull'espansione del proprio business, mantenendo la forza lavoro agile. L'azienda ha scelto Infor CloudSuite Distribution per mantenere snelle le proprie operazioni e ottenere di più con meno, evitando al tempo stesso di acquistare un nuovo server.

Scegliendo Infor CloudSuite Distribution come piattaforma ERP (Enterprise Resource Planning), Drillmex è riuscita a incrementare la produttività dei suoi dipendenti, aumentando il fatturato per ciascun impiegato del 93% tra il 2012 e il 2019. Aggirando i problemi di crescita sperimentati dalla maggior parte dei distributori sul mercato, Drillmex ha potuto impiegare le proprie risorse in progetti più strategici e orientati al futuro. Oggi, il successo di Drillmex continua ad aumentare, perché l'enfasi principale è stata posta sul servizio offerto ai clienti attraverso le vendite omnicanale, promosse dalla piattaforma CloudSuite Distribution.

“ La nostra piattaforma e-commerce si collega direttamente a Infor CloudSuite Distribution. L'integrazione è stata perfetta e ora i nostri clienti possono acquistare online, i nostri dipendenti possono trovare facilmente i prodotti nel sistema e tutte le nostre operazioni sono migliorate. CloudSuite Distribution ha reso la transizione alle vendite omnicanale un processo semplice, con un impatto significativo sui nostri profitti.”

CHRISTIAN OSTIGUY

Vicepresidente delle operazioni, Drillmex Inc.

Sfide aziendali

- Crescere e scalare il business senza aumentare l'organico
- Integrare la piattaforma e-commerce di terze parti con l'ERP Infor CloudSuite Distribution esistente
- Ottenere maggiore visibilità sui prezzi, inventario e operazioni di magazzino
- Sfruttare al massimo il potenziale offerto dagli strumenti disponibili per supportare il business e operare in modo più efficiente

Una perfetta integrazione trasforma la strategia in esecuzione

Data la crescente popolarità dell'e-commerce, Drillmex si è trovata di fronte alla scelta di innovare o decadere. L'azienda ha scelto di portare avanti il proprio percorso di trasformazione, avvalendosi di uno strumento e-commerce di terze parti e fuori dagli schemi, per estendere le vendite online. Piuttosto che assumere nuovi dipendenti da formare su più di 800.000 SKU, Drillmex ha scelto di integrare la propria piattaforma e-commerce nel sistema ERP di distribuzione CloudSuite. In soli due mesi, questo distributore industriale specializzato ha ottenuto una maggiore visibilità e supervisione su migliaia di prodotti da circa 60 fornitori attivi. L'integrazione è stata resa possibile dalle interfacce di programmazione dell'applicazione (API).

L'integrazione, progettata per facilitare il miglioramento e l'aggiornamento continuo, è stata messa in condizione di accettare ordini dopo soli due mesi. Questa scelta permette oggi a Drillmex di incrociare i contenuti della propria piattaforma di e-commerce con CloudSuite Distribution. In qualsiasi momento, il sistema di distribuzione CloudSuite consente a Drillmex di generare e scaricare le liste complete di prodotti comprensive delle specifiche dei prodotti e dei codici delle parti. Un'integrazione veloce e affidabile e un'interfaccia utente altamente compatibile permettono un time-to-market molto più rapido rispetto alle installazioni di prodotti segmentati.

Ordini online e visibilità dei prodotti migliorati

La piattaforma e-commerce integrata è adesso in grado di operare come un ulteriore venditore online—consentendo ai clienti di accedere ai prodotti con criteri di ricerca multipli, compresi i codici parte interni e i codici parte del fornitore. Internamente, il servizio clienti può controllare la piattaforma CloudSuite Distribution e raccomandare prodotti sostitutivi in tempo reale. L'estensibilità del sistema aiuta a mantenere i dipendenti aggiornati su prodotti, inventario, fornitori e altro ancora, per un'esperienza d'acquisto coerente che non richiede una dettagliata formazione del personale di vendita. Tale approccio aiuta ad accrescere la velocità di gestione dei grandi account fissando prezzi personalizzati basati su volumi, SKU e altro ancora.

“La determinazione dei prezzi con il nostro vecchio sistema era complessa, soprattutto per il nostro fornitore principale che rappresenta oltre il 40% delle vendite. L'azienda utilizza circa 80 schemi diversi di determinazione dei prezzi e questa attività costituiva un processo manuale e soggetto a errori. Con Infor CloudSuite Distribution, sono riuscito a creare facilmente diversi tipi di prezzi per ogni singolo gruppo,” ha dichiarato Christian Ostiguy, VP of Operations, Drillmex, Inc.

“Adesso siamo nel cloud in tutto e per tutto e questo ci piace. Il nostro è un piccolo team e quando in passato il server andava giù e il personale informatico non era disponibile, ci ritrovavamo bloccati. Adesso, se succede qualcosa, apriamo un ticket e il più delle volte Infor ne è già al corrente e tutto si risolve rapidamente.”

CHRISTIAN OSTIGUY

Vicepresidente delle operazioni, Drillmex Inc.

Risultati aziendali

- 800.000 SKU e 60 fornitori gestiti facilmente tramite e-commerce e sistema ERP
- 2 mesi di tempo totale per finalizzare l'integrazione tra la piattaforma e-commerce e CloudSuite Distribution
- 93% di aumento dei ricavi per dipendente

Una catena di approvvigionamento più intelligente e connessa

Drillmex gestisce un magazzino di 15.000 mq. e si affida a CloudSuite Distribution per supervisionare l'inventario in entrata e in uscita garantendo maggiore accuratezza, grazie a una migliore tracciabilità delle posizioni dei contenitori. La razionalizzazione delle operazioni di stoccaggio mantiene la catena di approvvigionamento connessa e riduce al minimo il rischio di ritardi nelle spedizioni o di problemi relativi agli acquisti dei clienti. Gli acquisti eseguiti utilizzando la quantità di ordine economico (EOQ) permette a Drillmex di mantenere un maggiore controllo sulle soglie minime, sulle richieste specifiche dei fornitori e sulle capacità di ordine secondo necessità che utilizzano il cross-docking e le spedizioni in triangolazione. Tutti questi canali e processi vengono facilmente visualizzati, gestiti e controllati tramite la dashboard di CloudSuite Distribution.

Adattarsi e crescere, insieme

Drillmex è un'organizzazione lungimirante e per questo si affida a tecnologie e strumenti che possono essere adattati in base all'evoluzione delle proprie esigenze. Con Infor CloudSuite Distribution, il distributore beneficia di aggiornamenti automatici nonché della possibilità di ampliare il proprio sistema ERP con prodotti di terze parti o sviluppati da Infor. La scelta di un sistema basato sul cloud ha consentito a Drillmex di ridurre i requisiti relativi ai server e di contenere la necessità di un grande dipartimento IT. Questo approccio mantiene l'azienda agile e adattabile anche quando l'organizzazione si avvale delle funzioni di estensibilità.

Dopo aver partecipato alla conferenza della community Infor', il gruppo utenti (TUG), la leadership di Drillmex si è resa conto che la piattaforma ERP poteva essere utilizzata per supportare più funzioni aziendali, anche al di fuori del settore dell'e-commerce e della gestione del magazzino. "Una delle cose che ho capito quando sono tornato dal TUG è che abbiamo tantissimi strumenti a disposizione per semplificare il nostro lavoro e che dobbiamo sfruttare queste opportunità mentre continuiamo ad innovarci," ha detto Ostiguy.

Infor CloudSuite Distribution è un'applicazione sviluppata per soddisfare le crescenti esigenze dei distributori nell'era dell'innovazione. Drillmex continua a crescere sulla base del successo degli ultimi due decenni e contemporaneamente sta creando una piattaforma perfettamente adeguata alle proprie esigenze supportate dalla CloudSuite. Negli anni a venire, Drillmex intende continuare a investire nel business per massimizzare la crescita e la produttività utilizzando prodotti come Infor Birst®, Pricing Science e CRM.

PER SAPERNE DI PIÙ 



Infor è un fornitore globale di business software nel cloud specializzato per settore di mercato. Oltre 65.000 organizzazioni in più di 175 paesi si affidano ai 17.000 dipendenti di Infor per raggiungere i propri obiettivi aziendali. Per saperne di più visita www.infor.com.

Seguici:     

Copyright© 2022 Infor. Tutti i termini e i simboli grafici utilizzati nel presente documento costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e delle relative consociate o affiliate. Tutti gli altri marchi qui riportati sono di proprietà dei relativi proprietari. www.infor.com

Infor in Italia, Via Torri Bianche 24, 20871 Vimercate MB, www.infor.com/it-it

INF-2485518-it-IT-0322-1