

## PRSQ 04

### Processo di Erogazione del Servizio

| REVISIONI |          |                                  |
|-----------|----------|----------------------------------|
| N° rev.   | Data     | Descrizione                      |
| 1         | 07/09/18 | Adeguamento UNI EN ISO 9001:2015 |
|           |          |                                  |
|           |          |                                  |

COPIA CONTROLLATA N° \_\_\_\_\_

|            |  |               |  |
|------------|--|---------------|--|
| Emesso da: |  | Approvato da: |  |
|------------|--|---------------|--|

### 1. SCOPO

La finalità della presente procedura è quella di definire:

- Le modalità di programmazione del servizio;
- Le modalità di pianificazione delle attività;
- La gestione del processo di erogazione del servizio erogato;

### 2. #RIFERIMENTI

**UNI EN ISO 9001:2015**

**UNI EN ISO 9000:2015**

Manuale della Qualità - rev. applicabile.

### 3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità relativa al controllo del processo è affidata al coordinatore del servizio in collaborazione con il resp.le della sede territoriale.

Altre specifiche responsabilità sono descritte nel dettaglio all'interno della presente procedura.

## 4 PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1 Descrizione generale

La maggior parte dei prodotti gestiti possono essere raggruppati in categorie stabilite dalle differenti modalità di vendita:

- Prodotti venduti in asseriamenti prestabiliti (Casse Standard)
- Prodotti venduti sfusi con asseriamenti variabili
- Prodotti venduti in E-commerce

A seconda del tipo di attività del nostro cliente, i prodotti arrivano in L&TC attraverso spedizioni provenienti dalle loro sedi produttive interne oppure dai loro fornitori esterni.

Su richiesta del cliente vengono organizzati i ritiri direttamente presso i siti produttivi dei clienti.

Queste operazioni sono generalmente affidate ad aziende specializzate che, su nostra indicazione, provvedono al prelievo dei prodotti in ogni parte del mondo ed alla consegna presso le nostre strutture.

A tal proposito, il cliente ci informa sul luogo di partenza e sui tempi con cui la merce deve arrivare.

### 4.2 Pianificazione entrate e uscite

Generalmente prima della stagione il cliente invia all'ufficio commerciale una pianificazione delle entrate e delle uscite indicando il periodo ipotetico di entrata e di uscita della merce al fine di permettere al responsabile della filiale, in collaborazione con il customer care, di pianificare le attività. A seconda del cliente vengono concordate ulteriori invii di pianificazioni delle entrate e uscite in periodi di tempo più ristretti rispetto alla stagione di riferimento e consegnati, se necessario, aggiornamenti sulla pianificazione dei flussi.

Prima che la spedizione arrivi fisicamente nei nostri magazzini, ogni carico viene preceduto da un documento (packing list), che attesta l'arrivo della merce presso le sedi della nostra

azienda, la quantità della stessa e la tipologia, al fine di pianificare al meglio le procedure di scarico e gestire i tempi per il controllo delle merci.

### **4.3 Fasi di erogazione del servizio**

#### **A. Controllo in accettazione**

La merce in arrivo viene controllata dagli operatori di magazzino. Quest'ultimi compilano l'**AII.01-P04** al fine di riepilogare i dati del controllo numerico dei colli. Il documento viene consegnato al customer care al fine di procedere con l'apposizione della firma e del timbro di accettazione con riserva di controllo nel documento rilasciato dal corriere.

Gli operatori effettuano il conteggio dei colli da barcode esterno del fornitore e generano l'etichetta LTC con barcode per la conferma del contenuto associato al PACKING LIST. La packing list viene generata dal software dedicato.

Successivamente avviene un controllo quantità che fa da riscontro all'effettiva correttezza della spedizione

Il controllo quantità tuttavia può anche non essere svolto per ogni pezzo, ma varia in base agli accordi con ogni cliente. Le principali modalità di controllo sono

- Conteggio totale della merce in arrivo (molto raro)
- Riscontro packing list collo esterno (modalità sempre adottata per le casse standard)
- Passaggio sotto tunnel Rfid

Le operazioni di controllo quantità, valgono anche come riscontro ufficiale della spedizione e come trasferimento delle informazioni relative, all'interno del nostro sistema (operazione che avviene attraverso la sparata del barcode o attraverso la lettura del tag Rfid). Questo ci permette di ottimizzare i tempi e di velocizzare la presa in carico della merce.

#### **B. Controllo Qualità**

Laddove ci sia richiesto dal cliente, contestualmente alle operazioni di riscontro, i nostri operatori provvedono anche ad un controllo qualità della merce.

Il controllo qualità può essere totale o parziale (a percentuale). La percentuale di prodotti da controllare viene definita dal cliente e comunicata all'azienda attraverso l'invio di un apposito documento.

Per poter effettuare il controllo qualità, un nostro operatore viene istruito dal cliente sulle modalità del controllo e sulle caratteristiche da ricercare; viene formata una squadra che, controllando i prodotti, compila dei fogli di report forniti dal cliente in modo da renderlo edotto sulle varie tipologie di problematiche riscontrate.

Nel momento in cui gli operatori riscontrano un problema, il cliente viene informato tempestivamente al fine di velocizzare eventuali decisioni strategiche.

Terminata questa fase possono emergere prodotti conformi, prodotti da rendere o da riparare, che vengono gestiti in base alle risultanze e viene modificato il packing list precedente e comunicato al cliente. Eventuali resi devono essere sempre approvati dal cliente.

Nel momento in cui viene svolto il controllo qualità, la merce non viene ancora ubicata in magazzino in quanto, in caso di problemi, si rischierebbe di dover movimentare quella merce più volte.

La merce resta in stazionamento sulla baia di entrata, in attesa che arrivi l'ok definitivo del controllo qualità.

### **C. Carico della merce in magazzino**

Verificata la correttezza della spedizione, riscontrato il carico ed effettuato il controllo qualità (se richiesto) la merce viene ufficialmente caricata sul sistema informatico. I nostri operatori inviano via internet al nostro cliente il file del riscontro definitivo, mentre il sistema genera automaticamente l'ubicazione del prodotto in modo random, all'interno dello spazio di magazzino disponibile.

Normalmente lo spazio di magazzino viene diviso per marchio, cercando di ottimizzare così i tempi di percorrenza degli operatori: tuttavia, all'interno della stessa ubicazione/cartone, possono esserci diverse tipologie di prodotto. Il criterio di ubicazione è quindi definibile come "random/marchio".

Il nostro cliente, tramite l'interfaccia che collega i nostri sistemi con i suoi, può vedere in tempo reale le giacenze e procedere ad assegnare gli ordini in base alle sue necessità.

Nella grande maggioranza dei casi, i nostri clienti sono in possesso del loro sistema di assegnazione e tramite quello, ci inviano giornalmente gli ordini da evadere.

In altri casi invece, soprattutto per clienti piccoli o poco organizzati, possiamo mettere a loro disposizione il nostro programma di assegnazione. Tale programma è in grado di simulare l'assegnazione dei prodotti ad uno specifico ordine, oppure può aiutare l'operatore a effettuare le sue scelte, tramite alcuni criteri principali quali: percentuale di prodotto rispetto all'ordinato, priorità stabilite, quantità pezzi/ordine etc.

Normalmente, siamo in grado di evadere entro il giorno successivo tutti gli ordini pervenuti entro le ore 17.

### **D. Pianificazione fasi di lavoro**

In funzione delle richieste da evadere vengono pianificate giornalmente le fasi di lavoro da effettuare, tramite software dedicato, assegnandole ai vari operatori sulla base dell'abilitazione degli stessi allo svolgimento delle attività.

Ogni attività effettuata dall'operatore viene registrata nel software dedicato al fine di un aggiornamento puntuale dello stato della commessa.

In caso di scarsa produttività il sistema dà un alert al fine di informare i resp.li e procedere con eventuali azioni per cercare di gestire gli ordinativi nei tempi concordati con il cliente.

Il cliente abilitato può interrogare il sistema al fine di visionare in tempo reale lo stato dell'ordine.

### **E. Arrivo dell'ordine da parte del cliente**

All'arrivo di un ordine, il sistema elabora una lista di prelievo che indica al nostro operatore la strada più breve per poter procedere al picking di ogni prodotto, portando così a termine l'operazione nel più breve tempo possibile.

L'operazione di picking può essere svolta con differenti modalità e supporti:

- **Ordine cartaceo:** l'operatore ha l'ordine stampato in mano e preleva apponendo il prodotto su carrello o su stendino per portarlo in postazione di imballo.

- **Ordine su Palmare:** l'operatore ha l'ordine su palmare e preleva apponendo il prodotto su stendino o carrello per portarlo in postazione di imballo.
- **Imballo in corsia:** L'operatore si muove con un carrello che contiene i cartoni pronti per essere confezionati ed una stampantina mobile. Al momento del prelievo quindi, l'operatore compone il cartone direttamente in corsia, stampa le etichette necessarie e alla fine invia (tramite rulliera) il collo direttamente in baia di uscita.

Effettuato il picking, la merce viene portata in postazione di imballo: qui sono presenti tutte le tipologie di cartoni disponibili e l'operatore deve solo seguire le indicazioni del sistema che gli indica quale cartone utilizzare e come inserire i prodotti al suo interno.

Il software dedicato prevede sistemi di controllo incrociato (sparata, peso) che attivano indicatori visivi e sonori in grado di segnalare ogni tipo di errore.

Normalmente poi, sulla falda interna (o in alcuni casi utilizzando una tasca di plastica esterna al cartone), di uno dei colli che formano la spedizione (solitamente il primo o l'ultimo) si applica il DDT, oppure la fattura accompagnatoria. Il packing list riepilogativo contenente l'insieme dei prodotti all'interno del collo (imballato) viene attaccato su ogni cartone, così come l'indirizzo di destinazione ed il barcode corriere che serve ai nostri partner per poter leggere il collo nelle loro strutture.

Se il cliente ci chiede di curare solo la parte logistica del suo servizio, il nostro compito sostanzialmente finisce qui, ovvero al momento della consegna in ribalta delle merci al vettore scelto dal nostro cliente.

Può succedere che una volta terminata la fase di imballo, il nostro cliente decida di non spedire subito la merce, ma di tenerla ferma per periodi più o meno lunghi in attesa di verificare alcuni dettagli con i loro clienti.

Ovviamente, in questo caso, possiamo anche preparare la spedizione e tenerla ferma in attesa dell'autorizzazione alla spedizione da parte del cliente. Tali situazioni vengono concordate in anticipo con il cliente, poiché eventuali soste prolungate di un numero eccessivi di ordini possono incidere notevolmente nello spazio di magazzino.

## **F. Erogazione Servizio di Trasporto**

I trasporti per conto dei nostri clienti sono un altro dei principali servizi che possiamo offrire. Sono stati stipulati contratti con vettori che operano nel territorio nazionale e internazionale.

In caso di richiesta da parte del cliente del servizio di trasporto viene stabilito un contratto tra gli uffici IT, in modo che possano essere messe a punto delle procedure comuni per lo scambio dei dati, tra il cliente e L&TC e tra L&TC ed il vettore.

Allo stesso tempo, il responsabile (TRAFFIC) comunica al vettore prescelto che sta iniziando una collaborazione con un nuovo cliente e richiede l'apertura di un nuovo codice, che permetta di riconoscere facilmente il flusso di spedizioni legate a quel cliente e che quindi agevoli controlli e fatturazioni. Tale modalità avviene solo con i vettori che movimentano regolarmente un numero elevato di spedizioni.

Giornalmente l'ufficio Traffic comunica al cliente la lista degli ordini prelevati e quindi pronti per essere spediti. Successivamente l'ufficio si mette in contatto con il vettore, avvisandolo del ritiro da effettuare e specificando numero dei colli e volumi.

Il vettore al momento del ritiro, sparando ogni collo, può facilmente verificare di prendere in carico il giusto numero di colli. In L&TC invece si preparano tutti i colli, comprensivi di etichette indirizzo (ed etichetta vettore), packing list riepilogativo del contenuto del collo e

fattura accompagnatoria, che può essere apposta esternamente ad uno dei colli che compongono la spedizione (dentro una bustina trasparente), oppure inserita al suo interno.

Il customer care invia agli operatori di magazzino l'informazione dei colli che devono partire e con quale corriere tramite supporto informatico

Una volta completato il carico, l'autista firma il bordereaux di carico, ovvero il documento che riepiloga tutte le spedizioni che ha preso in carico e parte per andare in consegna.

Gli operatori di magazzino consegnano all'ufficio un riepilogo colli in spedizione della giornata per corriere e per cliente.

Durante il trasporto, L&TC ha accesso al portale del vettore, dove può tener traccia della posizione della merce e di eventuali ritardi in consegna.

Normalmente L&TC fornisce un codice anche al nostro cliente, che se vuole, in autonomia può svolgere da solo le operazioni di tracking.

Al momento della consegna, possono verificarsi due casi: il cliente ritira la merce, oppure (per motivo di diversa natura) non la ritira.

In caso di mancato ritiro si apre una procedura di "giacenza".

Questo comporta un rientro della spedizione nella filiale del vettore che ne dà immediata comunicazione a L&TC. L&TC avverte il cliente che darà indicazioni (sulla base della motivazione della mancata consegna) su cosa fare.

In situazioni di questo tipo gli scenari classici sono:

- Il cliente ci chiede di effettuare una nuova consegna nei giorni successivi;
- Il cliente ci chiede di trasferire la merce presso altra destinazione;
- Il cliente chiede che la merce rientri al magazzino di L&TC per essere nuovamente lavorata.

Tutte le comunicazioni con il cliente vengono effettuate in forma scritta.

### **MODULI ALLEGATI**

**AII. 01-P04**      Riepilogo dati controllo in accettazione